

Особенности поведения сторон и посредника на первых стадиях медиации

Научный руководитель – Гуриева Светлана Дзахотовна

Ничко Никита Владимирович

Аспирант

Санкт-Петербургский государственный университет, Факультет психологии,

Санкт-Петербург, Россия

E-mail: inichko@gmail.com

Медиация как один из видов переговоров с участием посредника представляет собой технологичный и структурированный процесс, в ходе которого у медиатора, как организатора сессии и управляющего процессом, есть задачи и инструменты [3]. Однако, теоретические представления могут отличаться от реального процесса.

Поэтому, целью исследования авторы видели в изучении особенностей поведения субъектов переговорного процесса. Объектом исследования выступало поведение участников медиации, предметом – вербальное взаимодействие участников медиации.

Так как переговоры являются структурированной и регламентируемой процедурой, нами была выбрана схема Р. Бейлза для наблюдения за дискуссией (Таблица №1) [4].

Согласно Р. Бейлзу, интеракция происходит, когда индивид производит какое-либо действие (акт), служащее стимулом для другого индивида, то есть заставляющее его реагировать каким-либо образом. Единица действия (акта) определяется как «мельчайший различимый сегмент вербального или невербального поведения, который наблюдатель в состоянии зафиксировать после соответствующей тренировки, используя заданный набор категорий, в условиях, когда он непрерывно делает серию отметок о поведении участников» [1].

Процесс взаимодействия в схеме описывается с помощью 12 категорий, которые отражают основные взаимоотношения и групповые процессы на всех фазах деятельности группы. Эти категории позволяют описать 4 области явлений: область позитивных эмоций, область негативных эмоций, область постановки проблем и область решения проблем.

Авторами выдвинута гипотеза, что существует разница в поведении медиатора и участников медиации. Дополнительно проверялись гипотезы, что медиатор занимает лидерскую позицию по решению проблемы; в процессе медиации существует последовательность стадий: решение проблем ориентации (А) – решение проблем мнений и оценок (В) – преодоление напряженности (Е) – контроль (С) – нахождение решения (D) – проблема интеграции (F). В качестве материала для наблюдения нами было взято 3 видеозаписи экзаменационных учебных медиаций. Участвующие предварительно были информированы о проводимом исследовании и анонимности участия.

В начале была проведена совместная тренировка наблюдателей по заполнению бланков наблюдения и отслеживанию актов взаимодействия. После этого проводилось выборочное, не включенное, формализованное констатирующее наблюдение независимо 2-мя наблюдателями за 3-мя первыми стадиями медиации: вступительное слово медиатора; представление каждого из участников; дискуссия.

Продолжительность наблюдения составляла от 30 до 40 минут. Длительность связана с особенностями предоставленного материала, трудоемкостью метода наблюдения и накоплением усталости наблюдателей. Наблюдение заканчивалось, когда медиатор брал кокус (индивидуальную беседу со стороной).

Стоит отметить ограничения исследования: участие двух наблюдателей и их оценки; самому характеру записей – 3 сессии разных экзаменационных медиаций. Схема наблю-

дения, предложенная Бейлзом неоднократно подвергалась критике за универсальность и невозможность применения в конфликтных ситуациях [2].

Несмотря на недостатки, нами сделаны выводы:

- В большей степени стороны на первых стадиях взаимодействуют с медиатором, чем друг с другом. В дискуссии медиатор проявляет активность больше, чем участники по отдельности. Медиатор направляет стороны на решение проблемы («постановка проблемы»), а стороны на всех 3-х стадиях выступают в роли «дающих оценку» и «решающих проблему».

- Во вступительном слове медиатор даёт ориентацию в процессе; в представлении 1-го участника – ориентация в проблеме; после представления 2-го участника – анализирует мнение; в дискуссии – ориентируется в проблеме.

Согласно Бейлзу, закономерности взаимодействия сводятся к следующему:

- 56 % высказываний приходятся обычно на категорию попыток решить задачу;
- 44% высказываний приходятся на все остальные категории: положительные и отрицательные реакции и вопросы;
- Позитивных реакций обычно в 2 раза больше, чем негативных (Small groups. 1965).

В ходе нашего наблюдения получены следующие результаты:

- 40 % высказываний приходятся на категорию «решение проблемы»;
- 25 % – на «постановку проблемы»;
- 18 % – на «негативные реакции»;
- 17 % – на «позитивные реакции»;

В ситуации конфликта негативных актов отслеживается больше, со стороны медиатора вербальных позитивных реакций недостаточно.

Резюмируя, роль медиатора заключается в ориентации сторон, как можно решить обсуждаемую проблему. В проведенном анализе по схеме Бейлза не удалось выяснить последовательность по предполагаемой последовательности А, В, Е, С, D, F. Необходимо проводить дальнейшее исследование с модификацией схемы наблюдения, увеличением числа наблюдателей и расширением математических методов анализа.

Исследование представляет собой пилотаж. В дальнейшем стоит модифицировать категории схемы наблюдения и согласовать их с инструментарием медиатора. В будущем возможно поставить следующие гипотезы: начинающие медиаторы уделяют решению проблемы больше внимания, чем эмоциональной составляющей (психологическому климату) в переговорах.

Источники и литература

- 1) Гравитц М., Пэнто Р. Методы социальных наук.- М.: Прогресс, 1972. 607 с.
- 2) Гришина Н.В. Психология конфликта. СПб.: Питер, 2015. 544 с.
- 3) Медиация: Учебник / Под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. — СПб.: АНО «Редакция журнала «Третейский суд»; М.: Статут, 2016. — 480 с.
- 4) Hare A. P., Borgatta E. F., Bales R. F. Small groups: Studies in social interaction. Holt, Rinehart Winston, 1965. 706 p.

Иллюстрации

Таблица 1

Система категорий, используемых в наблюдении, и их основные связи

Социально-эмоциональная обл.: позитивная	А	1. Выражает солидарность, повышает статус другого человека, оказывает помощь, вознаграждает	f — проблема интеграции
		2. Выражает ослабление напряжения, шутит, смеется, выражает удовлетворение	e — проблемы преодоления напряженности
		3. Соглашается, выражает пассивное принятие, уступает	d — проблемы нахождения решения
Область задачи: нейтральная	В	4. Дает совет, направление, подразумевая автономию другого	c — проблемы контроля
		5. Выражает мнение, оценивает, анализирует, выражает чувства, желания	v — проблемы оценивания, мнений
		6. Дает ориентацию, информацию, повторяет, уточняет, подтверждает	a — проблема ориентации
	С	7. Запрашивает ориентацию, информацию, повторение, подтверждение	a — проблема ориентации
		8. Запрашивает мнение, оценку, интересуется самочувствием	v — проблемы оценивания, мнений
		9. Спрашивает совет, направление, возможный способ действия	c — проблемы контроля
Социально-эмоциональная обл.: негативная	Д	10. Возражает, выражает пассивное отвержение, формален, отказывает в помощи	d — проблемы нахождения решения
		11. Выражает напряжение, просит помощи, отступает «с поля боя»	e — проблемы преодоления напряженности
		12. Выражает антагонизм, подрывает статус другого, защищает или утверждает себя	f — проблема интеграции

Рис. : Таблица 1