УДК 159.99

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЕМЫ МЕДИАТОРА ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПОСРЕДНИЧЕСТВА В КОНФЛИКТЕ**

**Д.А. Борщ**

ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Статья посвящена проблеме применения психологических приемов и уловок медиаторов при проведении процедуры медиации. Детально проанализирована психологическая и социальная сущность способов разрешения конфликта, применяемых медиатором.

***Ключевые слова****:* медиация, медиатор, посредник, приемы, способы, уловки, психология, конфликт, спор.

Конфликт, по своей сущности, является ситуацией, в которой каждая из сторон пытается отстоять свои интересы.

В первую очередь, необходимо отметить, что приемы медиаторов для урегулирования спора являются эффективным и безопасным способом направления конфликта на путь разрешения. Применение медиатором уловок и нелояльных приемов, нарушающих правила ведения рационального диалога, недопустимо при осуществлении процедуры медиации. Медиатор, как профессиональный посредник, психолог должен уметь не только приводить стороны к конструктивному разговору, но и распознавать психологические приемы, которые стороны пытаются применить для манипуляции оппонентом в споре, вовремя пресекать подобные попытки.

К основным правилам ведения спора относятся, в частности:

1. Процедурное правило.
* Медиатор должен организовать определенный порядок общения: сначала заслушать позицию одной стороны, далее предоставить другой стороне возможность задать вопросы на понимание и уточнение («Правильно ли я Вас понял, что..?»; «Вы хотите сказать, что…»), затем позволить произвести стороне-слушателю критическое осмысление сказанного. В таком же порядке происходит заслушивание позиции другой стороны.
* Если процедура медиации проходит в несколько этапов, с перерывами, то начало высказывания сторонами своих позиций должно происходить поочередно.
* Кроме того, медиатор должен поддерживать работоспособность участников переговоров с помощью перерывов в процедуре медиации.
1. Правило безоценочных суждений.

Медиатор не имеет права употреблять в своей профессиональной деятельности слова и выражения, несущие негативный смысловой оттенок в адрес сторон.

1. Правило переговорной комнаты.

Помещение и обстановка, в которой проводится процедура медиации, должны подчеркивать равноправие сторон конфликта. Эффективное разрешение спора возможно лишь на нейтральной территории, которая будет комфортной для обеих сторон.

После ознакомления с общими правилами ведения переговоров рассмотрим психологические приемы и способы, применяемые медиатором в урегулировании спора.

Во-первых, медиатор должен побудить стороны к тщательному анализу конфликтной ситуации. Для подобного анализа медиатор вначале выслушивает стороны, а затем задает им вопросы по поводу тех или иных обстоятельств спора, например: «Считаете ли вы данное обстоятельство существенным для другой стороны?»; «По вашему мнению, следует ли обсудить это обстоятельство более подробно?»; «Противоположная сторона явно выразила свое недовольство вашими словами. Могли бы вы пояснить, чем, на ваш взгляд, она недовольна?»

Во-вторых, медиатор должен быть активным слушателем. Ему следует усвоить и эмоциональную, и содержательную составляющую речи участников конфликта, а затем продемонстрировать спорящим, что он их услышал. Медиатор должен повторить или переформулировать утверждения говорящего, чтобы удостовериться, что и сам медиатор, и другая сторона правильно поняли сказанное. Однако при таком эхо-повторе посредник старается развести события, по поводу которых произошел конфликт, с их оценкой участниками и чувствами, которые по поводу этих событий переживают стороны. Повтор сказанного, лишенный в речи медиатора эмоциональной окраски, направляет обсуждение проблемы на содержательную сторону. Кроме того, эхо-повтор позволяет говорящему услышать неточности своего текста и в своем ответе их исправить. Помимо изложенного, демонстрация внимания к словам говорящего повышает его доверие к медиатору.

Медиатор должен воспринимать эмоции спорщиков как факт, но при этом рассматривать даваемую ими эмоциональную оценку события лишь как интерпретацию самого события, но не должен оценивать ситуацию как неизбежно вызывавшую данное эмоциональное состояние.

В-третьих, медиатор организует процесс переговоров: следит за регламентом и делает замечания сторонам, если они нарушают правила ведения переговоров, объявляет перерывы или вовсе прекращает процедуру медиации на данном этапе, вызывает одну из сторон на конфиденциальную беседу.

В-четвертых, медиатор выступает как генератор идей. В этой роли он пытается помочь спорщикам найти иные решения, чем те, которые до сих пор ими рассматривались, не навязывая своих предложений. Стоит иметь в виду, что идеи, которые выработали сами стороны, обычно гораздо лучше учитывают те нюансы взаимоотношений сторон, которые не могут быть известны медиатору.

В-пятых, медиатор контролирует возможность реализации высказываемых идей и выполнимость принятых соглашений. Тест на реальность чаще всего связан с вопросами: «Что вы конкретно предлагаете сделать?»; «Как вы думаете, что произойдет, если..?»

 Упомянутые психологические приемы медиатора при урегулировании конфликта отнюдь не исчерпывают всего разнообразия методов разрешения спора, но, в свою очередь, являются основными способами приведения сторон к конструктивному диалогу и, в конечном счете, к соглашению.

Список литературы

1. Салимзянова Р.Р., Сабирова Л.Л. Понятие и сущность медиации. Вестник экономики, права и социологии, 2012, № 1. 320 с.
2. Кармин А.С. Конфликтология. М.: Прогресс, 2014, 249 с.

Аболонин В.О. Судебная медиация: Теория - практика – перспективы. Книга 6. М.: Юрайт, 2014. 382 с.

**PSYCHOLOGICAL ADVICES OF THE MEDIATOR IN THE IMPLEMENTATION OF CLEARING IN THE CONFLICTD. A. Borsch**

Tver State University

The article is devoted to the problem of using psychological tricks and tricks of mediators during the mediation procedure. The psychological and social essence of the conflict resolution methods used by the mediator is analyzed in detail.

*Keywords: mediation, mediator, mediator, receptions, methods, tricks, psychology, conflict, dispute.*

Об авторе:

Борщ Дарья Александровна – студентка первого курса магистратуры по направлению «Судебная защита прав и законных интересов» юридического факультета Тверского государственного университета (170100, г. Тверь, ул. Желябова, 33), e-mail: shadow-cat@bk.ru.

Borsch Darya Alexandrovna - student of the first year of magistracy in the field of "Judicial protection of rights and legitimate interests" of the Faculty of Law of Tver State University (170100, Tver, Zhelyabova St., 33), e-mail: shadow-cat@bk.ru.