

Предисловие. Благодарности

Эта книга написана для самых обычных людей. Для нас с вами, ежедневно сталкивающихся с недопониманием и непониманием, вызванными самыми разными причинами и имеющими самые неприятные последствия – от испорченного настроения до разрывов между людьми и увольнений. Как практикующий психолог, я знаю, что тяжелейшие внутриличностные конфликты связаны с недостаточным пониманием человеком себя и своих потребностей. Суицид во многих случаях порожден глубочайшим одиночеством человека и душевной болью, умерить которую может лишь *понимание, которого нам всем катастрофически не хватает.*

Умение услышать и понять, не осуждая, оказывается ключом к разрешению очень и очень многих конфликтов – как межличностных, так и внутриличностных. И там, где люди не могут в силу разных причин договориться сами, на помощь приходит медиация – переговоры с участием нейтрального посредника. Этот посредник, которого также называют медиатором, выполняет ряд задач, важнейшая из которых – восстановление нарушенного взаимопонимания между сторонами конфликта.

Книга, которую вы держите в руках, является кратким практическим пособием по медиации и может быть использована в качестве учебника. Она построена в соответствии с содержанием курса, разработанного и внедренного автором на базе независимого партнерства НП «Межрегиональный Союз Медиаторов «Согласие»» в 2011–2013 гг., и может быть использована для обучения медиаторов по всей России. Для овладения практической деятельностью медиатора необходима практика. Упражнения, данные в книге, снабжены разборами, облегчающими обучение. Однако, помимо этого, необходимо отрабатывать перечисленные приемы и техники в процессе ежедневного общения с людьми и работы в поле конфликтного взаимодействия. Те, кто действительно хочет научиться медиации, на отсутствие практики обычно не жалуются, – конфликты в нашей повседневной жизни, к сожалению, явление весьма и весьма частое.

Я благодарна медиации за те глубокие изменения, которые произошли в моей личности и моей жизни благодаря ей, прежде всего – за возросшую потребность и способность понимать других людей, пусть это и приходило ко мне не только с радостью, но и с трудностями,

разочарованием и болью. Благодарна людям, в сотрудничестве с которыми создавалась программа обучения медиации, прежде всего — Алексею Александровичу Тыртышному, кандидату психологических наук, профессору, декану юридического факультета Российского нового университета (г. Москва). Я искренне благодарна моему отцу, Азарнову Николаю Николаевичу, кандидату психологических наук, профессору, чьи оригинальные научные идеи (концепция социального взаимодействия) были положены мною в основу собственного психологического исследования медиативных переговоров и создания на его базе программы обучения медиаторов. Я искренне благодарна всем слушателям курсов обучения медиации, с которыми мне довелось работать — вместе с ними мы не только трудились над освоением основ медиации, но и собрали значительный материал, который позволил совершенствовать методику обучения и систематизировать репертуар техник и приемов работы медиатора, которые вошли в программу последующих курсов. Хочется сказать спасибо также всем клиентам, вместе с которыми мне довелось работать над разрешением конфликтных ситуаций в разные годы: без них этой книги не могло бы быть в принципе. Отдельная благодарность — членам моей семьи, моим самым близким и любимым. Лишь благодаря их чуткости, любви и поддержке книга была закончена в срок.

Хочу отметить, что настоящая работа содержит именно самые основы метода, не претендуя на то, чтобы быть исчерпывающим справочником. Ею можно пользоваться для самостоятельного ознакомления с медиацией, однако если вы хотите овладеть этим методом на профессиональном уровне, необходимо пройти специальный курс практического обучения: как и многие чисто практические умения, медиация не поддается освоению посредством теоретической подготовки или даже систематических лекционно-семинарских занятий. Необходима именно практическая работа.

В данном пособии основное внимание уделено социально-психологическим аспектам медиации. Информацию, освещающую, например, юридические аспекты данного метода, можно почерпнуть из других источников. Важно отметить, что в наши задачи не входит введение новых понятий, имеющих отношение к процедуре медиации. Автор этой книги не претендует на авторство в описании сути медиации, ее основных понятий, этапов и их названий. Моей целью при написании этой книги был анализ собственно психологического наполнения процесса медиативных переговоров, описание тех психологических

техник и приемов, которые помогают медиатору добиться более качественного результата. Психологический инструментарий, описанный в данной работе, широко используется при решении многих задач, связанных с повышением эффективности взаимодействия людей, нахождением взаимопонимания между ними, в частности, в практике психологического консультирования, психотерапии, психологического тренинга и т.д. Практика показывает, что этот инструментарий при учете определенных особенностей его использования в медиации позволяет сделать переговоры более эффективными.

Понятие медиации, ее основные принципы и разновидности, структура, приведенные в первом и втором параграфах настоящей работы, изложены на основе анализа юридической литературы, посвященной проблемам медиации, – в особенности работ С.К. Загайновой, С.И. Калашниковой, Ц.А. Шамликашвили, О.В. Аллахвердовой, А.Д. Карпенко, а также Федерального закона об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации) от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ.

Имена и фамилии, приведенные в настоящей работе в кейсах и практических примерах, изменены, фабулы конфликтов подвергнуты переработке по этическим соображениям. Любые совпадения имен, фамилий, обстоятельств, биографических фрагментов являются случайными. В тексте книги слова «медиатор» и «посредник» используются как синонимы (конечно, это не совсем одно и то же, но в рамках данной книги смысл предлагаю принять как идентичный).

Для меня медиация – благородное и гуманное дело, которое вносит свой вклад в снижение общего уровня напряженности в современном мире, раздираемом конфликтами. Глубокое ознакомление с медиацией никого не оставляет равнодушным, оно изменяет нас. Многие слушатели курсов обучения медиации, участники тренингов сообщали, что начинали видеть, воспринимать ситуации повседневной жизни и поведение окружающих иначе, чем раньше, с несколько других позиций – более гуманных, более терпимых, в большей степени ориентированных не на конфронтацию, а на сотрудничество. Именно это произошло когда-то и со мной и поразило меня.

Я верю в медиацию – эта вера вдохновила написание книги, которую вы держите в руках.

Буду рада обратной связи, читатель. Мой сайт в интернете www.azarnova.ru, адрес электронной почты omela25@yandex.ru.

До новых встреч!