

Работа с установками в медиации

Алиса Шигапова,
конфликтолог, психолог,
медиатор

Установка

- неосознанное психологическое состояние, базирующееся на предшествующем опыте субъекта и обуславливающее активность в определенной ситуации

Конфликт

= задача, которую человек решает для своего
роста

В конфликте актуализируются определенные
установки и это часть личностного роста

До возникновения конфликта мы не замечаем
имеющихся установок

Особенности медиации в школе

- не всегда есть достаточно времени на классическую процедуру
- отношения продолжаютс^я во время конфликта и **после!**
- нередко имеет место инструментальный подход к установкам

Принципы работы с установками в конфликте

- У каждого человека свой путь, целая жизнь до настоящего момента
- Установка играет важную роль в жизни человека
- Работа с установками в конфликте - это не «убрать лишнее»

Иногда для разрешения конфликтов необходимо показать сторонам возможность иного видения ситуации («развернуть лицом друг к другу»)

Основные техники работы с установками

- Демонстрация последствий

а) «адвокат дьявола»



б) «декатастрофизация» (А.Бенет)



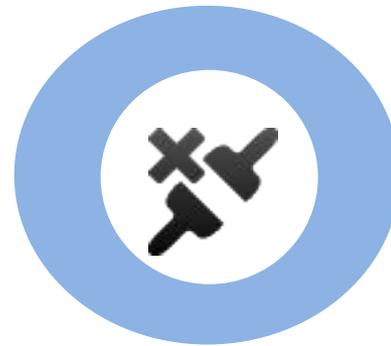
Основные техники работы с установками

Стимулирование к проверке в реальном
действии (А.Бек)



Основные техники работы с установками

Выявление логических несоответствий в
системе убеждений клиента (А.Бек)



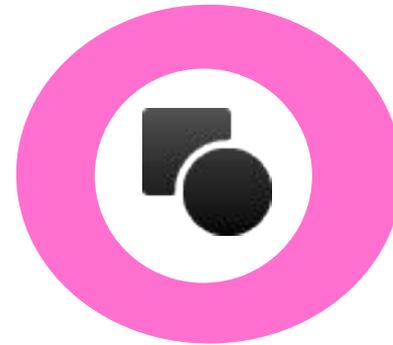
Основные техники работы с установками

Работа с обобщениями (задавание
уточняющих вопросов)



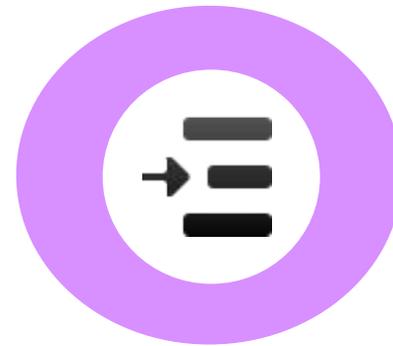
Основные техники работы с установками

Рефрейминг (Р.Дилтс)



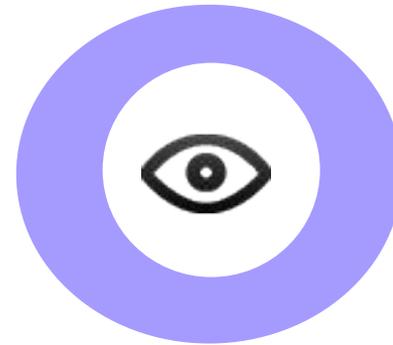
Основные техники работы с установками

Создание новых категорий, позволяющих по-новому структурировать восприятие фактов (Р.Дилтс)



Основные техники работы с установками

Техники визуализации



Основные техники работы с установками

- Нарративные техники (М.Уайт)

- А) экстернализация проблемы



- Б) поиск «золотых мгновений»



Основные техники работы с установками

- Работа с метафорическим уровнем
- А) сочинение сказок и легенд участниками (Ф.Глазл)
- Б) медиатор может приводить афоризмы, истории, притчи (Э.Ватцке)



Что можно использовать как экспресс-техники?

- Ролевое обсуждение (по Харрисон)
- Фракционирование спора (по Фишеру)
- Карта перцепций (по Майлзу)
- Анализ ценностных представлений (по Гордону)

Ролевое обсуждение (Харрисон)

- Каждый участник размышляет о другом участнике
- Затем каждый пишет о каждом, какого поведения он ожидает от другого
 - что он должен делать чаще, больше
 - что он не должен делать, делать реже
 - что он должен оставить без изменений
- Участники обмениваются записями и уточняют написанное о себе у написавших
 - почему это важно?
 - как?
- Проходят двусторонние переговоры, где каждый с каждым договаривается о поведении
- Результаты фиксируются, заключается соглашение с гарантиями и санкциями

Фракционирование спора (Фишер)

Спорные вопросы разделяются по следующим параметрам:

- общие и специфические
- есть ли спорные вопросы, касающиеся ценностей? каких?
- разрешение каких спорных вопросов создаст прецедент по существу дела?

Карта перцепций (Майлз)

- каждая сторона пишет список спорных вопросов на листе, помечая, как, по ее мнению, вторая сторона относится к этому вопросу
- происходит обмен листами
- обсуждение перцепций (восприятия и представлений друг о друге)

Анализ ценностных представлений (Гордон)

- стороны пишут о себе 10 вещей, которые им хотелось бы сделать и получить
- пишут главные убеждения, желания, ценности за которые они действительно будут бороться
- разделяют на 2 категории важнейшие и относительно менее важные убеждения, желания и ценности
- читают вслух ту информацию об убеждениях, желаниях, ценностях, которой готовы поделиться

Важно помнить, что каждая установка представляет собой способ выживания человека, и поэтому отношение к установкам со стороны конфликтолога/медиатора должно быть деликатным.

Любое наше действие или бездействие в процессе работы с клиентом – это интервенция, влияющая на динамику конфликта.