

**Тоневицкая Светлана Валерьевна**

**Медиация и медиативные технологии при оказании медицинской  
помощи ветеранам СВО:  
как помочь им справиться с травмами и привыкнуть к мирной жизни.**

пособие подготовлено в рамках проекта «Эмоциональному выгоранию – нет! Оказание психологической и медиативной помощи медицинским работникам, в том числе врачам, среднему медицинскому персоналу, волонтерам, работающим с пациентами – участниками СВО, а также членами их семей», при грантовой поддержке Правительства РБ по предоставлению субсидий из республиканского бюджета НКО

РОО «Медицинская палата Республики Бурятия»

2024 год

## Содержание

### Введение

1. Особенности применения медиации и медиативных технологий при работе с участниками СВО

1.1. Специфика в проявлениях ПТСР участников военных действий.

1.2. Как медиатор может помочь в случае конфликтов в медицинских учреждениях с участниками СВО и их родственниками.

2. Как помочь участникам СВО справиться с травмами, привыкнуть к мирной жизни и сохранить семейные отношения.

2.1. Отличие в работе психолога и медиатора

2.2. Адреса организаций куда можно обратиться за помощью

3. Что необходимо знать о ПТСР сотрудникам медицинских учреждений

3.1. Специфика в проявлениях ПТСР у участников военных действий

3.2. Выраженные первичные и вторичные симптомы ПТСР, которые проявляются у ветеранов военных действий

3.3. Стратегии совладающего поведения как фактор борьбы с последствиями военного стресса. Жизнестойкость – ресурс, влияющих на использование стратегий преодоления жизненных трудностей

4. Медиация как социально–психологический феномен при разрешении конфликтов

4.1. Зачем нужен посредник (медиатор) при переговорах. Что такое медиация

4.2. Функции медиатора

### Заключение

### Список литературы и источников

Приложение 1. Техники активного слушания

Приложение 2. Этапы основной части переговорного процесса (Гришина Н.В.)

Приложение 3. Практические рекомендации для оказания помощи людям, переживающим тяжелую утрату

## Введение

Человек, вернувшийся с боевым опытом и тем более с ранением, – это уже другой человек. И придется с ним знакомиться заново и заново помогать ему выстраивать мирную жизнь.

Видов психологической работы здесь может быть очень много – простая реабилитация, профориентации, поддержки других членов семьи.

**Все усилия должны быть направлены на адаптацию к новой жизни в новых условиях с новым человеком, который вернулся из зоны боевых действий.**

Сейчас важно признать, что любые боевые действия – тяжелое испытание для психики. По данным мировой статистики примерно каждый пятый участник военных действий, страдает от той или иной формы нервно–психических расстройств. Среди тех, кто стал инвалидами, доля таких людей еще больше. Последствия участия в военных действиях могут носить кратковременный или долговременный характер. Пособие разработано в целях методической помощи специалистам медицинских учреждений при организации медицинской помощи участниками специальной военной операции и членами их семей.

В пособии представлены рекомендации о возможности применения процедуры медиации и медиативных технологий при урегулировании конфликтов, практические рекомендации способствующие регуляции напряжения, активного слушания при работе по реабилитации участников специальной военной операции и членов их семей, формы и методы работы с ними.

Общение медицинских сотрудников со скорбящими родственниками умершего пациента весьма трудное и требует большого напряжения душевных сил. Часто реакция людей на смерть близкого человека непредсказуема. Члены семьи, переживающие горе, становятся уязвимыми в результате потери, и их нужно оберегать, стараться облегчить душевную боль. Чтобы помочь потерпевшим утрату, необходимо знать, как люди переживают горе. В пособии даны практические рекомендации для оказания помощи людям, переживающим тяжелую утрату.

## **1. Особенности применения медиации и медиативных технологий при работе с участниками СВО**

Длительные проявления нарушений вследствие участия в военных действиях обычно описываются через понятие **ПОСТТРАВМАТИЧЕСКОЕ СТРЕССОВОЕ РАСТРОЙСТВО (ПТСР)**.

### **1.1. Специфика в проявлениях ПТСР участников военных действий**

- наличие выраженных страхов,
- повышенная демонстративность в поведении,
- агрессивность и подозрительность,
- неустойчивость психики
- конфликтность в семье и на работе,
- вспышки гнева,
- злоупотребление алкоголем и наркотиками.

**Для участников боевых действий характерны:**

- переживания вины за то, что остался жив,
- идентификация себя с убитыми,
- состояние пессимизма и неуверенности в себе,
- ощущение нереальности того, что происходило на войне
- потери контроля над ходом событий,
- негативное отношение к представителям власти,
- неприятие ветеранов других войн,
- желание выместить на ком-нибудь злость за то, что был послан на войну, и за все, что там происходило.

Поэтому в работе с ветеранами боевых действий каждый сотрудник медицинского учреждения должен обладать конфликтологической компетентностью – то есть умением управления конфликтами и их конструктивного разрешения, ведения переговорной деятельности, анализа конфликтной ситуации.

Иногда медиация выступает как метод, который близок к психологической консультации. Но между процедурой медиации и приёмом у психолога есть принципиальные различия: медиатор, выявляя причину конфликта, не влияет на участников медиации, не анализирует их прошлое и не выявляет закономерности поведения каждой из сторон.

Посредник помогает сторонам самостоятельно найти решение, которое устраивает две стороны. Психолог же работает с чувствами и поведением, помогает каждому понять себя и других, понять причины конфликта на уровне эмоций и научиться этими эмоциями управлять. Медиация – более короткий способ договориться.

### **1.2. Как медиатор может помочь в случае конфликтов в медицинских учреждениях с участниками СВО и их родственниками.**

Медиатор может научить людей выстраивать диалог, описать ситуацию, в которой люди хотят теперь жить, и решить поэтапно конкретные вопросы.

По международной статистике 40-60% жалоб пациентов могут быть полностью удовлетворены путем проведения переговоров (медиации) и простым объяснением со стороны врачей.

Медиация как форма разрешения конфликтов представляет собой особый социально-психологический феномен. Суть медиации состоит в создании психологических условий, которые приводят к снижению эмоционального напряжения, принятию конструктивных решений и, в целом, к урегулированию конфликтов. Применение медиации при разрешении медицинских споров является способом профилактики эмоционального выгорания медицинских сотрудников и установлению доверительных отношений с участниками СВО и их родственниками.

Работа с медиатором имеет смысл для самого ветерана, для его семьи и сотрудников медицинской организации.

## **2. Как помочь участникам СВО справиться с травмами, привыкнуть к мирной жизни и сохранить семейные отношения**

Семья, находясь рядом с ветераном, может испытывать такую же травматическую симптоматику, потому что вовлекается в его переживания. Так возникают новые конфликты – вплоть до насилия.

Поэтому и нужно родственникам военнослужащего обращаться за помощью к профессиональным психологам, медиаторам независимо от того, обращается ли ветеран за ней сам. Это необходимо, чтобы распознавать конфликтные ситуации и своим поведением не поддерживать их, а найти какую-то другую, адаптивную форму поведения, которая позволит сбалансировать ситуацию.

### **2.1. Отличие в работе психолога и медиатора**

Психолог будет работать над эмоциональным состоянием того члена семьи, который обратился к нему, над его реакциями, над его проживанием всей этой ситуации.

Медиатор тоже может выполнять схожую работу: построить конкретную стратегию, тестировать разные способы поведения, тренировать формулировки – что можно говорить, что нельзя говорить. Человек в результате работы начнет понимать, как именно выглядит ситуация, на что он может влиять, а на что нет, и как это делать наиболее безопасно для себя и партнера.

Последствия ПТСР при боевой травме проявляются так же, как и при любой другой травме. Но ветераны боевых действий будут все же отличаться по типу адаптации или дезадаптации в социальном поведении. Другие травмы не оказывают такого влияния на общественную жизнь.

Семья должна давать человеку с ПТСР полное принятие, как бы говоря: да, мы понимаем, что ты пережил, мы тебя поддерживаем во всём. Есть, конечно, и красные линии: если ты начнёшь спиваться, начнёшь проявлять агрессию, какой-то криминальной деятельностью заниматься, – мы тебя в этом не поддержим. Но рекомендуем всё-таки сходить к специалисту, давай мы вместе пойдём. В принципе, их можно научить мотивировать человека, давать им какие-то рабочие инструменты воздействия. В первую очередь семье нужно уделять внимание, общаться с человеком, пытаться поговорить, как-то наладить контакт, чтобы не было никаких блоков. Но поддержка близких – это самое главное. Человек может не осознавать, что он делает, а близкие начинают ругать его.

***Реальная ситуация:** «Муж вернулся с СВО, очень изменился. От ласкового, нежного, доброго человека не осталось ничего... Он постоянно в себе, очень хмурый, пасмурный. Предлагала к психотерапевту – отказывается, считает, что это шарлатаны. Я не выношу мозг, все, что могу, делаю для семьи сама. Дома он уже полтора месяца, на меня и детей – ноль внимания. Не знаю, что делать... Я как вдова при живом муже, не хочу бросать его из-за того, что он изменился, но в реальной мирной жизни я снова одна». Что скажете об этом?*

Состояние мужа похоже на астенический тип ПТСР: неспособность функционировать, вялость, апатия, отключение от реальной жизни. Чтобы это преодолеть, необходима длительная и кропотливая работа.

А что касается нежелания идти к психологу, то это происходит потому, что он не видит в психологе человека, который пережил такой же опыт, и поэтому считает, что тот не способен помочь.

## **2.2. Адреса организаций куда можно обратиться за помощью**

Обратиться в ветеранские организации, где его поймут такие же люди, как он, найти человека с похожим опытом для того, чтобы помочь ему выбраться и убедить обратиться к специалисту. Контакты:

- Всероссийской общественной организации ветеранов «БОЕВОЕ БРАТСТВО», Адрес:141407, Московская область, г. Химки, ул. Панфилова, владение 19, строение 4, Телефон:+7 (499) 601–20–77, E-mail: [voovbb@yandex.ru](mailto:voovbb@yandex.ru), [regionbb@yandex.ru](mailto:regionbb@yandex.ru).

- Бурятская общественная организация ветеранов войны, Адрес: 670000, ул. Ленина, 30, Улан–Удэ, Телефон: +7 (3012) 21-09-59, +7 (3012) 21-64-51, +7 (3012) 21-05-12, Режим работы: пн.–пт. 09:00-16:00.

За психологической помощью жители Бурятии могут обратиться по номерам:

- Горячая линия Республиканского психоневрологического диспансера: 8 (9021) 668–311 (круглосуточно);

- Горячая линия Российского Красного Креста: 8–800–250–18–59 (с 10:00 до 21:00 по МСК).

- Горячая линия Медицинской палаты Республики Бурятия 8 (3012)21–12–03 (с 10:00 до 15:00 по местному времени).

- В Филиал Государственного фонда поддержки участников СВО Защитники Отечества Улан-Удэ, Адрес: Республика Бурятия, г. Улан–Удэ, ул. Трубочеева, д. 61А; Режим работы: ежедневно с 09:00 до 18:00, выходной – суббота, воскресенье; Руководитель филиала: Михалев Илья Николаевич; Контактный телефон: 8 (3012) 37 99 95;

## **3. Что необходимо знать о ПТСР сотрудникам медицинских учреждений.**

### **3.1. Специфика в проявлениях ПТСР участников военных действий:**

- наличие выраженных страхов,
- повышенная демонстративность в поведении,
- агрессивность и подозрительность,
- неустойчивость психики,
- конфликтность в семье и на работе,
- вспышки гнева,
- злоупотребление алкоголем и наркотиками.

### **Для участников боевых действий характерны:**

- переживания вины за то, что остался жив,
- идентификация себя с убитыми,
- состояние пессимизма и неуверенности в себе,
- ощущение нереальности того, что происходило на войне
- потери контроля над ходом событий,
- негативное отношение к представителям власти,

- неприятие ветеранов других войн,
- желание выместить на ком-нибудь злость за то, что был послан на войну, и за все, что там происходило.

Адаптации к новым жизненным условиям зависит от особенности личности. Психика каждого человека реагирует на экстремальные воздействия по-разному.

**Механизмами защитного поведения может стать:**

- двигательная возбудимость и активность,
- агрессия,
- апатия,
- психическая регрессия,
- употребление алкоголя и наркотиков.

**Типология участников боевых действий с деструктивными постстрессовыми изменениями личности:**

- «**Надломившиеся**», которым присущи постоянное переживание страха, неполноценности и неуравновешенность, склонность к жестокости. Часто они стремятся к уединению, употребляют алкоголь и наркотики.

- «**Дурашливые**», склонные к инфантильным поступкам, неуместным шуткам. Как правило, они недооценивают реальную угрозу для собственной жизни.

- «**Остервеневшие**», которые за время боевых действий выработали в себе гиперагрессивность. Они опасны и для себя, и для окружающих, особенно когда в руках у них оружие.

**Отсроченные реакции на психотравмирующие события войны могут быть:**

- фиксация на травме,
- типичные сны,
- снижение общего уровня психической деятельности,
- раздражительность или взрывные агрессивные реакции.

**3.2. Выраженные первичные и вторичные симптомы ПТСР, которые проявляются у ветеранов военных действий**

**1. Повторяющиеся ночные кошмары** (у 80% пациентов), для которых характерны чувства беспомощности, одиночества в ситуации угрозы для жизни, преследование врагами, выстрелы и попытка убийства, отсутствие оружия для защиты. Сильнее всего ночные кошмары беспокоят пациентов с последствиями контузии головного мозга.

**Психологический дистресс**, возникающий обычно в ситуациях, имеющих сходство с различными аспектами травмы. Некоторые внешние события становятся своего рода триггерами, напоминающими боевой опыт и вызывающими неприятные воспоминания (низколетящие вертолеты, телевизионные передачи о войне и т.д.). Эти стимулы активизируют симптомы дистресса.

**Воспоминания о военных событиях** в виде переживания печали по поводу потерь, прокручивание тех или иных аспектов травматического события. Предполагается, что, несмотря на вызываемый дискомфорт,

повторное переживание травмы носит адаптивное значение. Показано, что попытки избежать неприятных повторных воспоминаний травмы ведут чаще всего к патологическому разрешению.

## **2. Эмоциональное оскудение, а также избегание стимулов, связанных с травмой**

Снижение или потерю интереса к какой-либо активности, снижение способности радоваться, любить, быть беззаботным, уход от социальной жизни. Эмоциональные проблемы отражаются и на семейной жизни. Супруги обследованных описывают их как холодных, бесчувственных и незаботливых людей. Многие ветераны не могут устроить личную жизнь, имеют трудности с женитьбой или разводятся.

**3. Симптом повышенной возбудимости** – в виде расстройств сна, повышенной раздражительности, гнева, склонности к насилию. В 95% случаев наблюдается выраженное снижение устойчивости внимания. О повышенной осторожности, сверхбдительности сообщают 80% обследованных ветеранов.

**4. Сокращение временной перспективы (ощущение «отсутствия завтрашнего дня»).** Это проявляется в виде пессимизма, представлении о кратковременности предстоящего отрезка жизни, ожидания несчастья в будущем, отсутствии выраженных мечтаний и планов.

## **Вторичные симптомы ПТСР, наблюдаемым в течение многих лет после войны:**

- депрессия,
- тревога,
- импульсивное поведение,
- алкоголизм,
- соматические проблемы,
- нарушение чувства времени,
- нарушение Эго–функционирования.

В структуре жалоб у ветеранов с признаками ПТСР наибольший удельный вес имеют жалобы, относящиеся к состоянию сердечно–сосудистой системы – 36% всех жалоб, с нервным истощением, проблемами в состоянии желудочно–кишечного тракта. Общая интенсивность жалоб у ветеранов с признаками ПТСР почти в два раза больше, чем у ветеранов без ПТСР.

Психопатологические нарушения у ветеранов Чеченской войны были представлены следующими синдромами:

- истеро–ипохондрический (32 %),
- обсессивно–фобический (33%),
- астено–депрессивный (26%),
- астено–невротический (38%) [6].

По мнению ряда специалистов, полное избавление от боевого посттравматического синдрома невозможно.

Состояние ветерана можно улучшить только с помощью реабилитационных мероприятий. Реабилитация может иметь временный, но значительный успех, приводящий к резкому улучшению качества жизни.

## **Пять фаз ПТСР у ветеранов войн:**

- начальное воздействие;
- сопротивление / отрицание;
- допущение / подавление;

- декомпенсация;
- совладание с травмой и выздоровление.

Обычно выздоровление происходит очень медленно. Поэтому следует говорить о нескольких возможных путях развития заболевания:

- адаптивное
- дезадаптивное разрешение.

Дезадаптивное разрешение ПТСР может происходить в виде одной из нескольких форм, основанных:

- на генерализованной реакции страха;
- на генерализованной реакции гнева;
- на диссоциации;
- на реакции ухода в себя;
- на использовании травмы.

Индивидуумы с хроническими ПТСР не просто «застревают» между 2-й и 3-й фазами развития заболевания. В попытке прийти к «соглашению» с травмой у них изменяется представление о себе и окружающем мире. Личностные изменения, наблюдаемые у лиц с ПТСР, являются отражением достигнутого типа разрешения.

### **3.3. Стратегии совладающего поведения как фактор борьбы с последствиями военного стресса.**

#### **Жизнестойкость как ресурс, влияющих на использование стратегий преодоления жизненных трудностей**

Нарушение психической адаптации, возникающее у человека в сложной ситуации, может зависеть от скрытых эмоциональных нарушений, наличия меж- и внутриличностных конфликтов, а также индивидуальных механизмов переработки стресса (совладающего поведения, копинга) и механизмов психологической защиты.

Каждый человек предпочитает определенные защиты, которые составляют его индивидуальный стиль борьбы со стрессом.

#### **Выбор защиты может зависеть от следующих факторов:**

- темперамента;
- природы психотравм,
- пережитых в детстве;
- образцов защит,
- принятых родителями и другими значимыми людьми;
- усвоенных опытным путем последствий использования отдельных защит.

#### **К первичным защитами низшего порядка относят:**

- изоляцию,
- отрицание,
- всемогущественный контроль,
- примитивную идеализацию и обесценивание,
- проективную и интроективную идентификацию.

### **К защита́м высшего порядка относят:**

- репрессию (вытеснение),
- интеллектуализацию,
- рационализацию,
- морализацию,
- компартаментализацию (раздельное мышление),
- аннулирование,
- поворот против себя,
- идентификацию.

Психологическая защита рассматривается в психологической литературе как понятие, близкое к копинг-поведению, или совладающему поведению.

Под «копингом» подразумеваются постоянно изменяющиеся когнитивные и поведенческие попытки справиться с внешними и внутренними требованиями, которые оцениваются личностью как напряжение или превышают возможности человека с ними справиться.

### **Жизнестойкость – ресурс, влияющих на использование стратегий преодоления жизненных трудностей**

Данный термин рассматривается как психологическая живучесть, расширенная эффективность человека, проявляющаяся в его вовлеченности в происходящее, разумном влиянии на себя и принятии риска, а также как показатель психического здоровья человека. Жизнестойкость – черта личности, позволяющая справляться с дистрессом эффективно и всегда в направлении личностного роста».

Стремление вверх, рост и развитие возможны только на основании интеграции внутренних условий.

«Сила сопротивляемости неблагоприятным условиям и способность пробиться сквозь них зависит не только от способностей, но и от волевых качеств личности... Настойчивость наряду с решительностью является особенно важным свойством воли» (С. Л. Рубинштейн).

Существенными волевыми качествами личности являются также самоконтроль, выдержка, самообладание, адаптация, профессионализации личности.

### **Реакция на стресс может зависеть от двух основных факторов**

- восприятия ситуации как стрессовой, несущей угрозу физическому или психологическому благополучию человека,
- выработанных у человека сценариев копинг-поведения.

Формирование жизнестойких убеждений, с одной стороны, может повлиять на оценку ситуации, когда на основе готовности активно действовать и уверенности в возможности влиять на ситуацию она воспринимается как менее стрессовая.

С другой стороны, жизнестойкость помогает активному преодолению трудностей через актуализацию заботы о собственном здоровье и благополучии, а также поиска социальной поддержки, способствующей совладанию.

Актуальным является обучение жизнестойким убеждениям военнослужащих с проявлениями ПТСР.

Жизнестойкость как система убеждений человека, имеющих отношение к способам совладания со стрессом и личностными выборами человека, предполагается, что военнослужащие с проявлениями ПТСР обладают пониженным уровнем жизнестойкости как реакции на травматический опыт.

Умению определить стрессовые обстоятельства, которые изучаются в расширенной перспективе. При этом используется прием реконструкции ситуации в виде наилучшего и наихудшего варианта развития ситуации.

Применению техник для стимуляции воображения для отреагирования плохо осознаваемых эмоциональных реакций. Эмоциональный «инсайт», полученный в ходе обращения к «внутренним смыслам», способствует обращению стрессовых ситуаций в возможности. Использование новой картины мира для выработки плана действий, направленных на трансформацию стрессовых обстоятельств в благоприятные, выполнение домашних заданий с целью применения полученных навыков и обсуждение результатов в группе.

**Таким образом, жизнестойкость не только помогает справиться со стрессом, но также «представляет собой один из ключевых параметров индивидуальной способности к зрелым и сложным формам саморегуляции, одну из опорных переменных личностного потенциала».**

#### **4. Медиация как социально–психологический феномен при разрешении конфликтов.**

##### **4.1. Зачем нужен посредник (медиатор) при переговорах. Что такое медиация.**

Переговоры как средство урегулирования конфликтов становятся все более востребуемыми. Однако стороны, находясь в конфликте, сопровождаемом сильными негативными эмоциональными переживаниями, обычно не в состоянии провести конструктивно переговоры сами. Именно по этим причинам и возникли переговоры с привлечением третьего нейтрального лица для переговоров – посредника

Главная цель посредника (медиатора) организовать переговоры таким образом, чтобы стороны пришли к взаимовыгодному решению. Одним из основных принципов медиации добровольность. При этом сам процесс переговоров полностью принадлежит сторонам. И ответственность за результаты – соглашение, которое принимают стороны, также полностью принадлежит им. Оказалось, что медиация эффективна в 90 % случаев, и при этом договоренности, достигнутые в процессе медиации в (по разным данным) выполняются на 80%.

Медиация – это общение, в результате которого снижается не только эмоциональное и когнитивное напряжение конфликтантов, но участники получают удовольствие «в терминах удовлетворения потребностей» (Маслоу, 1997) не только духовных, психологических, но и «материальных». Медиации как процесс переговоров и как ситуация психологического взаимодействия является реальностью жизни человека, находящегося в конфликте.

Медиация – это значимая часть жизни людей, находящихся в состоянии противостояния, борьбы и негативного отношения друг к другу.

Цель медиации – снять негативное противостояние, помочь сторонам наладить конструктивную коммуникацию, подвести людей к осознанию своих интересов, снять психологические барьеры противостояния и увидеть в другой стороне не врагов или оппонентов, а партнеров для совместного поиска взаимоприемлемых решений – договоренностей по урегулированию ситуации.

Медиации – это четко организованный алгоритм переговоров, или последовательность этапов, которые обязательны для успешности всего процесса. Традиционно медиация состоит из следующих этапов (Аллахвердова, 1997):

1. Введение в процесс медиации.
2. Презентация сторон – рассказ каждой стороны, в чем суть их спора, разногласий, конфликта.
3. Дискуссия по выработке вопросов для обсуждения и переговоров.

4. Кокус – индивидуальная работа медиатора с каждой из сторон.
5. Дискуссия по выработке возможных предложений для урегулирования конфликта.
6. Подготовка проекта соглашения.
7. Выход из медиации.

Каждая стадия медиации имеет свои конкретные цели и задачи, и пока не будут достигнуты эти цели, не следует переходить к следующей стадии. Поэтому медиатор должен все время себя внутренне проверять – действительно ли задачи, стоящие перед ним на данном этапе выполнены, и поставленная цель достигнута.

Только при полной уверенности, что все задачи решены, можно переходить к следующему этапу. Посредник должен обеспечить эффективную коммуникацию между сторонами.

Медиатор не дает каких-либо оценок, не определяет, кто из сторон более прав или виноват, он должен оставаться нейтральным и беспристрастным.

Медиатор исходит из позиции: у участников конфликта есть проблема, которая мешает им взаимодействовать конструктивно и неконфликтно. Посредник должен помочь им понять, что случившееся уже в прошлом. Важно, чтобы они не спорили о прошлом, а осознали, что для них важно в будущем, что они готовы для этого сделать и что хотят попросить сделать другую сторону для этого.

#### **4.2. Функции медиатора:**

- **аналитическая** – побуждает стороны тщательно анализировать конфликтную ситуацию.

Медиатор как анализатор конфликта помогает сторонам осознать существенные для будущего решения аспекты конфликтной ситуации. Он выполняет эту функцию, главным образом, для того чтобы заставить сами стороны разобраться в ситуации, тщательно исследовать, какие могут быть варианты выхода из нее.

Медиатору может казаться, что он уже понимает интересы сторон и готов вести их к соглашению. Но никогда нельзя знать заранее, что может быть соглашением именно для этих сторон. Только сами стороны являются хозяевами и судьями конфликтной ситуации и знают удовлетворяющий выход из нее. Медиатор должен так разворачивать информацию сторонам, чтобы они увидели, что они понимают одинаково, а в чем их взгляды на ситуацию расходятся.

**Медиатор должен помогать сторонам осознать, в чем их подлинные интересы и какие шаги могут быть сделаны, чтобы стороны урегулировали свои взаимоотношения.**

Почему стороны не могут сами разрешить конфликт, если они заведомо знают ситуацию лучше, чем медиатор?

Дело в том, что стороны обычно обсуждают на переговорах не свои интересы, а занятые в процессе конфликтной ситуации позиции. Эти позиции, как правило, действительно несовместимы друг с другом, а потому их обсуждение не направлено на реальное решение проблемы.

Задача медиатора в процессе анализа конфликта как раз и состоит в том, чтобы показать сторонам, какие интересы стоят за их позициями. Найдя интересы, необходимо помочь сторонам построить новые позиции (предложения), которые могут пересекаться, обеспечивая ущемленные в конфликте интересы.

Выступая в этой роли, он старается, чтобы стороны высказали имеющуюся информацию и все имеющиеся точки зрения на предмет спора, определили наиболее существенные моменты в этом споре для каждой стороны, степень подробности информации, чтобы она была полезной для принятия решения сторонами. Для такого анализа медиатор вначале выслушивает все стороны, а затем задает им вопросы по поводу тех или иных обстоятельств спора, например:

- Как вы считаете, является ли данное обстоятельство существенным для противоположной 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?
- Знаете ли вы какие-нибудь случаи, похожие на тот конфликт, который мы обсуждаем сегодня?
- Как вы думаете, почему другая сторона сопротивляется вашему предложению? и т. п.
- **быть активным слушателем.**

Ему следует усвоить как содержательную, так и эмоциональную составляющую речи спорящих, а затем продемонстрировать спорящим, что он их действительно услышал. В этой роли медиатор буквально повторяет или переформулирует утверждения говорящего, чтобы удостовериться у него, что сам медиатор и другая сторона правильно поняли то, что было сказано. Но при этом он старается развести события (или факты), по поводу которых произошел конфликт, оценку этих событий участниками и те чувства, которые по поводу этих событий переживают участники.

Большинство людей не умеет отличать факты от их интерпретаций и оценок, что зачастую приводит к непониманию позиции другой стороны. А ведь нельзя даже перечислить все возможные интерпретации одного и того же факта.

Такой эхо-повтор играет исключительно важную роль в медиации: повтор гарантирует, что стороны услышали и надежно поняли друг друга; повторение сказанного, лишнее в исполнении медиатора эмоциональной окраски, направляет обсуждение сторон на содержательную сторону спора; повторение позволяет говорящему почувствовать неточности своего текста и в своем ответе их исправить. Следует также иметь в виду: демонстрация внимания к словам говорящего повышает его доверие к медиатору, ведь люди (особенно в России) совершенно не привыкли к тому, что их слышат.

#### **- организатор процесса переговоров**

Медиатор помогает сторонам договориться о процедуре ведения переговоров, а далее поддерживает как выполнение достигнутых процедурных соглашений, так и корректные отношения между сторонами в процессе переговоров. Своими вопросами и высказываниями все время управляет процессом переговоров и задает тон всему процессу, следит за регламентом и делает замечания сторонам, если они нарушают правила ведения переговоров или остановить процесс медиации, если стороны не в состоянии агрессии. Медиатор объявляет перерывы в процессе работы. Может потребовать конфиденциальную беседу с каждой стороной по очереди.

#### **- генератор идей**

Медиатор помогает участникам конфликта найти иные решения, чем те, которые до сих пор ими рассматривались. Зачастую, исходя из своего опыта, он сразу видит какие-то предложения, которые, казалось бы, могли удовлетворить участников. Но медиатор должен прежде всего стимулировать самих участников искать новые варианты решения с помощью разнообразных вопросов.

Например, он может дать спорщикам прочесть формулировку закона или другого юридического документа, но при этом не имеет права интерпретировать этот документ, а в случае возникающих проблем обязан рекомендовать им обратиться к юристу. Посредник должен быть уверен, что стороны не полагаются слепо на высказывания медиатора.

Медиатор не имеет права оценивать позицию стороны, заявляя, например: «Вы сказали мне, что ... Я этому поверил, но это неверно». В роли расширителя ресурса медиатор может также выступать, когда он видит, что одна из сторон психологически явно не готова к переговорам. Например, сторона плачет, с трудом

успокаивается, но как только заходит вопрос об обсуждении предложений, снова плачет. В таком случае, следует взять кокус и обсудить со стороны возможность обратиться к психологу или психотерапевту. И только после этого, спустя время, вернуться к урегулированию конфликта.

Идеи, которые выработали сами стороны, обычно гораздо лучше учитывают те нюансы взаимоотношений сторон, которые не могут быть известны медиатору. Однако в случаях, когда у спорщиков никаких идей не возникает, медиатор имеет право предложить свой вариант решения, но ни в коем случае его не навязывая.

**- посредник расширяет ресурсы спорщиков**

Медиатор снабжает участников спора информацией или помогает им разыскать необходимую информацию. Вся предоставляемая информация должна содержать только действительные факты и не зависеть от всякого рода побочных сведений, уточнений и интерпретаций. Если есть вероятность, что сведения, которой располагают стороны, неполны, неверны или допускают различные толкования, медиатор рекомендует сторонам обратиться к соответствующим надежным источникам, где они смогут получить правильную информацию, разъяснение или совет.

**- контролирует реалистичность высказываемых идей и выполнимость принятых соглашений.**

Тест на реальность, задавая вопросы:

- Что вы конкретно предлагаете сделать?

- Как вы думаете, что произойдет, если..?

Так, если в процессе медиации одна из сторон упорно отвергает все предложения, медиатор вправе сказать:

- Как вы думаете, что будет, если вы не договоритесь?

Пусть, например, стороны договорились по какому-либо пункту. Медиатор обязан проверить, действительно ли они понимают необходимость выполнения этого пункта:

- А что произойдет, если какая-либо из сторон нарушит данное соглашение?

При завершении процесса медиации посредник должен удостовериться, что спорщики точно и ясно понимают все условия соглашения об урегулировании. Стороны, кроме того, должны быть полностью согласны с условиями соглашения, с последствиями этого соглашения и должны быть способны выполнить свою часть договоренности. Медиатор как проверяющий реалистичность достигнутого соглашения обязан позаботиться о том, чтобы договоренности были надежными и долгосрочными.

**- обучает стороны процессу ведения переговоров**

**Медиатор учит стороны думать, действовать и вести переговоры с установкой на сотрудничество.** Большинство участвующих в споре не знают, как вести переговоры и пытаются применять запрещенные приемы («переговорные уловки»), иногда они демонстрируют «фальшивые эмоции», вводят ложную информацию, выдвигают чрезмерные требования в надежде получить то, что они действительно хотят, запугивают противника. Они применяют подобные манипулятивные техники, чтобы заставить противоположную сторону принять их позицию. Чаще всего при этом не думают о том, что обман если и может принести успех, то лишь на очень короткое время, пока противоположная сторона не почувствует, что ее обхитрили.

Большинство участников переговоров после процедуры медиации испытывают подлинное потрясение от того, что удается разговаривать с противоположной стороной без криков и угроз, без ухищрений и уловок и при этом достигать положительного результата во взаимодействии с другими людьми. При урегулировании споров важно, чтобы стороны увидели проблему с точки зрения противоположной

стороны и что они начинают понимать: пока ими не будет полностью понятна позиция другой стороны, они не смогут договориться.

*Опыт правильно организованных переговоров, даже если он не приводит к успешному соглашению, учит участников медиации тому, как надо себя вести в сложных жизненных ситуациях, дает им образцы эффективной коммуникации, формирует видение самого себя с неожиданной точки зрения. Эта роль медиации столь высока, что некоторые участники переговоров, даже не закончившиеся успехом, и спустя несколько месяцев с благодарностью вспоминают сам процесс медиации.*

- «адвокат дьявола»

Применяется, когда стороны приходят в тупик.

В этой роли медиатор задает такие вопросы, чтобы сторона посмотрела на ситуацию в самом невыгодном для нее свете, обсуждая последствия, к которым сторона придет в результате своей жесткой позиции. Это происходит тогда, когда действия или предложения стороны слишком настойчивы и не ведут к успеху в урегулировании конфликта. Как правило, после такого обсуждения сторона начинает вести себя более гибко и разумно, пытается найти реалистичные выходы для разрешения спора.

Техника вопросов адвоката дьявола очень эффективна.

Медиатор может сам нарисовать гипотетическую ситуацию и предложить посмотреть какие негативные последствия она несет в себе и как может развиваться для стороны. Задача медиатора в этой роли показать все возможные негативные последствия действий/бездействий или результатов от предложений стороны, оппонируя предлагаемой ситуации. Побуждение к анализу развития возможных негативных событий в будущем очень важно. Ведь медиатор никогда не будет знать об условиях и истории рассматриваемой проблемы лучше сторон. Только участники конфликта, проводят самую объективную экспертизу потенциально возникающих в будущем проблемы. Найти варианты урегулирования конфликта не всегда просто.

А если стороны не креативны и не способны к исследованию возможностей разрешения ситуации, то они могут растеряться и почувствовать себя в тупике. Зачастую, исходя из своего опыта, медиатор может видеть какие-то не рассматриваемые сторонами варианты предложений. Но медиатор не может подсказывать решение, а может лишь стимулировать стороны к поиску выхода, выполняя роль генератора идей. Делает это медиатор, используя вопросы:

«А что, как Вы думаете, могло бы послужить альтернативой этому?»

«Нет ли такого способа, чтобы заодно можно было удовлетворить как ваши, так и интересы другой стороны?»

«Может, Вам нужны дополнительные гарантии выполнения этого условия?»

Такие вопросы могут помочь стороне по примеру медиатора начать самой продуцировать различные варианты выхода из конфликтной ситуации. Идеи, которые выработали сами стороны, обычно гораздо лучше учитывают те нюансы взаимоотношений сторон, которые не могут быть известны медиатору. Однако в случаях, когда у спорщиков никаких идей не возникает, медиатор имеет право предложить свой вариант решения, но ни в коем случае его не навязывая. Например, он говорит:

«А как вы отнеситесь к такой идее...?»

– А что, если сделать...?

льна для такого процесса. Обычно это определяется до начала сессии, но иногда вторая сторона, приведенная первой, появляется только на медиации. Очевидно, что функцию организатора медиатор выполняет во всех стадиях и между ними. До начала медиации медиатор должен подготовить помещение для

медиации и позаботиться, чтобы и сторонам, и медиатору было удобно сидеть, на столе должны быть бумага и ручки на случай записей. Важно также предусмотреть, где будет находиться и что делать другая сторона во время индивидуальной работы медиатора с каждой из сторон (в кокусе). Все это следует сделать до прихода клиентов. Если же медиатору приходится работать на территории клиентов, он должен позаботиться о необходимых условиях удобства работы и обеспечения конфиденциальности процесса. Медиатор должен быть активным слушателем. (Как раз эта роль медиатора хорошо известна психологам). Ему следует понимать как содержательную, так и эмоциональную составляющую речи спорящих, а затем показать (дать обратную связь) спорящим, что он их действительно услышал. В этой роли медиатор буквально повторяет или переформулирует утверждения говорящего, чтобы удостовериться у него, что он правильно понял то, что было сказано. Бесстрастный повтор медиатора позволяет второй стороне лучше понять сказанное другой стороной. При этом медиатор должен разводить события (или факты), по поводу которых произошел конфликт, оценку этих событий участниками и те чувства, которые по поводу этих событий переживают участники. Следует иметь в виду, что большинство людей, не умеют отличать факты от их интерпретаций и оценок, что зачастую приводит к непониманию поведения другой стороны. А ведь нельзя даже перечислить все возможные интерпретации одного и того же факта

**- медиатор помогает сторонам составить соглашение.**

Суть этой функции заключается в том, что медиатор отслеживает корректность составления и полноту содержания соглашения. Он уточняет у сторон, как они понимают то, что фиксируется, устно или на бумаге, и просит однозначно и конкретно ясным языком формулировать взаимные обязательства. При этом он должен еще раз помочь сторонам проверить, насколько реалистично то, о чем они договорились. Возможно, какие-то формулировки несут неоднозначное понимание того, что будет происходить. Поэтому медиатор просит стороны вместе обсудить, что имеется в виду, и как они понимают это. Важно, чтобы они одинаково видели, что произойдет. Медиатор также следит за тем, что все пункты, обсуждаемые на переговорах, и все предложения, которые важны для урегулирования спора, были внесены в соглашение. Посредник также просит стороны внести в соглашение, или хотя бы обсудить, какие санкции может применить каждая из сторон, если соглашение будет нарушено. Если соглашение письменное, целесообразно и санкции также внести в текст.

В процессе медиации стороны от противостояния друг другу и негативного отношения переходят к конструктивному взаимодействию. Снятие негативных эмоций позволяет перейти на конструктивное обсуждение возможных вариантов решения конфликта. Практически с этого момента участники конфликта начинают самостоятельно вести переговоры.

Задача медиатора здесь заключается только в том, чтобы включаться в переговоры в случае, если стороны испытывают какие-либо затруднения. При этом вся ответственность за реально полученный результат, за соглашение лежит на самих сторонах.

Медиация – это последовательное и целенаправленное создание ситуации, при которой меняется ментальность и поведение человека. Именно это определяет особый тип психологического поведения участников в медиации, отличный от поведения людей в процессе других способов урегулирования споров.

## **Заключение**

1. Все усилия окружающих должны быть направлены на адаптацию к новой жизни в новых условиях с новым человеком, который вернулся из зоны боевых действий. Необходимо создать условия, при которых ветеран видел перспективы применения своих способностей, навыков в будущем. Оказывать содействие в

организации групп самопомощи военнослужащих, которые уже успешно перенесли ранения и адаптировались после СВО.

2. В работе с ветеранами боевых действий каждый сотрудник медицинского учреждения должен обладать конфликтологической компетентностью – то есть умением управления конфликтами и их конструктивного разрешения, ведения переговоров, анализа конфликтной ситуации. Необходимо учить глубокому пониманию стрессовых обстоятельств, путей совладания с ними, нахождение путей активного разрешения проблем. Для этого необходимо систематически проводить обучение в области конфликтологии в виде практических занятий и тренингов.

3. В обществе необходимо популяризировать идею того, что для ветерана обратиться за помощью к психологам, медиаторам – это норма. Помощь вызвана не его слабостью. Он выполнил свою работу, достоин этой помощи и поддержки.

4. Необходимо заниматься просвещением в области психологии и возможности применения медиации, медиативных технологий по развитию навыкам коммуникации и общения, потому что даже и без всех боевых проблем это достаточно сложная часть жизни. Если люди не умеют разговаривать, не умеют решать конфликтные ситуации, то боевой опыт может стать дополнительным стресс-фактором в построении отношений с окружающими в мирной жизни и реабилитации.

5. Медиатор помогает сторонам самостоятельно найти решение, которое устраивает две стороны. Психолог же работает с чувствами и поведением, помогает каждому понять себя и других, понять причины конфликта на уровне эмоций и научиться этими эмоциями управлять. Медиация – более короткий способ договориться.

7. Опыт правильно организованных переговоров, даже если он не приводит к успешному соглашению, учит участников медиации тому, как надо себя вести в сложных жизненных ситуациях, дает им образцы эффективной коммуникации, формирует видение самого себя с неожиданной точки зрения. Эта роль медиации столь высока, что некоторые участники переговоров, даже не закончившиеся успехом, и спустя несколько месяцев с благодарностью вспоминают сам процесс медиации.

### Список литературы и источников

- Калинина С.Б. Методы повышения жизнестойкости военнослужащих с проявлениями посттравматических стрессовых реакций // Журнал «Наука. Общество. Оборона.» Москва, 2016, № 2(7).
- Абабков В. А., Перре М. Адаптация к стрессу. М., 2004.
- Александрова Л. А. О составляющих жизнестойкости личности как основе ее психологической безопасности в современном мире // Изв. ТРТУ. Тем. выпуск «Гуманитарные проблемы современной психологии». Таганрог, 2005. № 7(51). С. 83-84.
- Губин В. А., Лыткин В. М. Медицинские и социально–психологические основы адаптации военнослужащих к профессиональной деятельности // Обозрение психиатрии и медицинской психологии. 1993. № 3. С.34-45.
- Каменченко П. В. Посттравматическое расстройство // Журнал неврологии и психиатрии. 1993. Т. 93, № 3. С. 65– 85.
- Карвасарский Б. Д. Неврозы. 2-е изд. М., 1990.
- Китаев-Смык Л. А. Психология чеченской войны. М., 2002.
- Леонтьев Д. А. Личностное в личности: личностный потенциал как основа самодетерминации // Учен. зап. каф. общей психологии МГУ им. М. В. Ломоносова / под ред. Б. С. Братуся, Д. А. Леонтьева. М., 2002. Вып. 1. С. 56–65.
- Леонтьев Д. А., Рассказова Е. И. Тест жизнестойкости. М. 2006.
- Литвинцев С. В., Шамрей В. К. (ред.). Военная психиатрия. СПб., 2001.
- Мадди С. Смыслообразование в процессах принятия решения // Психол. журн. 2005. Т. 26, № 6. С.87–101.
- Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. СПб., 2000.
- Селигман М. Как научиться оптимизму: советы на каждый день. М., 1997.
- Аллахвердова О.В., Медиация. Пособие для посредников, – СПб: СПб,1999
- Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М: ЮНИТИ, 1999
- Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р., Психологические законы поведения человека в социуме – СПб–М.: Еврознак, 2002
- Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. – Калуга: Духовное познание, 2004
- Ганеев А.М., Тронова Л.С., Конфликтология, формирование установок толерантного поведения. Практикум. – Казань, 2001.
- Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб: Питер, 2000
- Конфликтология. / учебник под ред. Кармина А.С.// – СПб, 2020
- Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение – СПб.: Питер, 2001.
- Маслоу А. Психология бытия. – М: REFL–book,1997
- Носырева Е.И. Альтернативное разрешение гражданско–правовых споров в США.– М.: Изд.Дом «Городец»; 2005
- Свенцицкий А.Л.. Социальная психология /Учебник /– Москва : ООО «ТК Велби», 2003, 336 с.
- Сидоренко Е.В, Тренинг влияния и противостояния – СПб: Речь 2004, с. 9
- Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности,; СПб: Речь, 2002, с.10–11
- Смит М. Тренинг уверенности в себе. – СПб.: ИК «Комплект» , 1997.
- Милькаманович В.К. Как помочь членам семьи умершего пациента пережить тяжелую утрату // Медицинские знания, журнал 2021, № 1, БГУ, Минск.

**Техники активного слушания.**

**Задача «Умение услышать»**

| №  | Техники                 | Определения  | Как это сделать  |
|----|-------------------------|--|--|
| 1. | Вербализация, ступень А | Повторение: дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером  | Вставляйте цитаты из высказываний партнера в собственные фразы – Итак, ты считаешь... (далее цитата).<br>Насколько я тебя понял... (далее цитата)<br>Повторите дословно последние слова партнера<br>Повторите с вопросительной интонацией одно или два слова, произнесенные партнером  |
| 2. | Вербализация, ступень Б | Перефразирование: краткая передача сути высказывания партнера  | Старайтесь лаконично сформулировать сказанное партнером. Следуйте логике партнера, а не собственной логике   |
| 3. | Вербализация, ступень В | Интерпретация: высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнера | 1. Задавайте уточняющие вопросы: – Ты, наверное, имеешь в виду...? –<br>Вы, наверное, говорите это потому, что...?<br>– По-видимому, вы хотите, чтобы...?<br>2. Используйте технику пробных вопросов, или условных гипотез:<br>– А может быть так, что ты надеешься, что...?<br>– А может быть так, что вы хотели бы...?<br>– А может быть так, что для тебя важнее победить, чем сохранить команду? |

**Техники регуляции напряжения**

| Снижают напряжение:   | Повышают напряжение:   |
|---|--|
| 1. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, личностных черт и др.) | 1. Подчеркивание различий между собой и партнером  |
| 2. Вербализация эмоционального состояния: а) своего; б) партнера                  | 2. Игнорирование эмоционального состояния: а) своего; б) партнера  |
| 3. Проявление интереса к проблемам партнера                                       | 3. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера   |
| 4. Предоставление партнеру возможности выговориться                               | 4. Перебивание партнера  |
| 5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах                   | 5. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера, приуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего |
| 6. В случае вашей неправоты, немедленное признание ее                             | 6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее  |
| 7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации                         | 7. Поиск виноватых и обвинение партнера  |
| 8. Обращение к фактам   | 8. Переход на «личности»   |
| 9. Спокойный уверенный темп речи  | 9. Резкое убыстрение темпа речи  |
| 10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела               | 10. Избегание пространственной близости и контакта глаз  |

### Формулы вербализации чувств

| <b>Менее уважительные формулировки для вербализации чувств</b> | <b>Более уважительные формулировки для вербализации чувств</b> |
|--|--|
| Вы не понимаете; я не понимаю                                  | Вы удивлены; я удивлен   |
| Вы в депрессии; я в депрессии                                  | Вы огорчены; я огорчен   |
| Вам неприятно; мне неприятно                                   | Вам неудобно; мне неудобно                                     |
| Вам противно; мне противно                                     | Вы возмущены, я возмущен                                       |
| Вы нервничаете; я нервничаю                                    | Вас беспокоит; меня беспокоит                                  |
| Вам обидно; мне обидно   | Меня задевает; вас задевает                                    |
| Вас бесит; меня бесит  | У вас вызывает протест; у меня вызывает протест                |
| Противно (вам; мне)  | Вызывает дискомфорт (у вас; у меня)                            |
| Вы злитесь; я злюсь  | Вы сердитесь; я сердит   |
| Вы боитесь; я боюсь  | Вы опасаетесь; я опасаясь                                      |

## Этапы основной части переговорного процесса ( Гришина Н.В.)

### Основная часть переговоров.

#### Обсуждение проблемы.

• Посредник представляет слово участникам переговоров и просит их поочередно кратко изложить свою позицию по проблеме.

• Дискуссия, направленная на прояснение позиций (получение дополнительной информации и «вентиляция» эмоций).

• Посредник формулирует и объявляет повестку переговоров (о чем будем договариваться).

• Поэтапное обсуждение проблемы, принятие конкретных соглашений по отдельным вопросам, переход от этих частных договоренностей к соглашениям более общего порядка.

#### **1. Начало работы посредника: беседа с первой стороной конфликтной ситуации – установление контакта;**

– информационная часть беседы: суть конфликта, участники конфликтной ситуации;

– позиции и интересы участников; их взаимоотношения и установки относительно друг друга.

#### **После первой части беседы посреднику необходимо дать ответы на следующие вопросы:**

– понимаю ли я, в чем суть конфликтной ситуации?

– правильно ли я понимаю, кто является участниками конфликта?

– могу ли я сформулировать позицию и интересы обратившегося ко мне человека?

– понимаю ли я, каковы отношения участников конфликта и как они могут проявиться в ситуации переговоров?

#### **В ходе второй части беседы решаются задачи:**

– определение круга проблем, подлежащих обсуждению и решению в ходе переговорного процесса;

– определение ожидаемого результата;

– достижение договоренности о порядке работы с конфликтной ситуацией.

#### **2. Беседа со второй стороной конфликта**

(специфика, связанная с установлением контакта, формирования позитивного отношения к участию посредника в разрешении конфликта) Формулировка проблемы должна быть безоценочной, лаконичной – называющей, а не рассказывающей.

В беседе со вторым участником посреднику приходится проявлять большую активность.

#### **Задаваемые вопросы должны быть нейтральными и безоценочными.**

В информационной части беседы посреднику необходимо получить информацию по тем же вопросам, что и в беседе с первым участником конфликта.

#### **Анализ результатов первого и второго этапов работы.**

Подготовка к переговорам – необходимо решить, возможно ли в данной ситуации посредничество;

– кто будет участвовать в переговорном процессе;

– какие противоречия и проблемы существуют между участниками конфликта;

– анализ круга проблем, заявленных участниками ситуации; порядок обсуждения проблем;

– анализ высказанных участниками переговоров позиций и интересов, которым должно удовлетворять принятое решение.

**На основании всего подготовительного анализа важно выработать примерную схему ведения переговоров.**

(дополнительные встречи с конфликтующими возможны, но лучше их избежать)

### **Организационная подготовка переговоров**

– выбор и определение удобного времени и пространства переговоров.

Пространство должно быть нейтральным; участники переговоров должны быть на равном расстоянии от посредника, при этом разделяющее их расстояние не должно быть больше, чем их расстояние до посредника.

### **Начало переговоров**

1. Объявление о цели встречи. (Мы собрались для того, чтобы обсудить проблему...)
2. Обсуждение процедуры переговоров (Нам предстоит обменяться точками зрения и попытаться найти решение... (роль посредника)
3. Введение правил проведения переговоров. (тон, возможность говорить, не перебивать и т.д. – ориентироваться на поведение конфликтующих на стадии предварительных встреч).

### **Основная часть переговоров.**

#### **Обсуждение проблемы.**

#### **Поведение посредника**

1. Посредник представляет слово участникам переговоров и просит их поочередно кратко изложить свою позицию по проблеме.

Поэтапное обсуждение проблемы, принятие конкретных соглашений по отдельным вопросам, переход от этих частных договоренностей к соглашениям более общего порядка.

Задача посредника – найти формулировки, соответствующие достигнутым договоренностям, уточнив их согласия как с сутью договоренностей, так и с самой формулировкой

**Главная задача посредника** – это позаботиться о формулировках соглашений и их четком понимании всеми участниками переговоров.

(Так, я хотел бы уточнить, правильно ли я поняла: мы договорились ... не существует ли каких-то проблем, которые могут помешать выполнению этих соглашений? Я хотел бы еще раз повторить: договорились...)

ЗаклЮчить договор:

- определите обязанности сторон;
- определите правила взаимодействия и общения;
- установить санкции за нарушение договора;
- обсудить перспективы сотрудничества.

### **Традиционно медиация состоит из следующих этапов (Аллахвердова, 1997):**

Введение в процесс медиации

Презентация сторон – рассказ каждой стороны, в чем суть их спора, разногласий, конфликта.

Дискуссия по выработке вопросов для обсуждения и переговоров.

Кокус – индивидуальная работа медиатора с каждой из сторон.

Дискуссия по выработке возможных предложений для урегулирования конфликта.

Подготовка проекта соглашения.

Выход из медиации.

### **Командные роли**

#### Лидер

- Ведёт переговоры
- Выражает мнение команды
- Делает предложение
- Отдаёт уступки

#### Аналитик

- Поддерживает и прикрывает Лидера
- Проясняет ситуацию вопросами
- Делает объективные резюме
- Привлекает внимание к важным моментам

#### Наблюдатель

- Старается не вступать в обсуждение, не говорить на переговорах
- Получает и анализирует информацию
- Старается понять то, что важно для оппонента

#### **Виды удовлетворенности**

Удовлетворенность – эмоциональное состояние, возникающее у участников переговоров в результате реализации интересов.

В результате реализации процедурных интересов – процедурная удовлетворенность; содержательных – содержательная, а психологических интересов – психологическая удовлетворенность.

**Практические рекомендации для оказания помощи людям,  
переживающим тяжелую утрату**

Смерть близкого человека, родственника или боевого товарища является одним из самых стрессогенных факторов.

Для установления позитивных отношений с человеком, пережившим горе, необходимо учитывать некоторые обстоятельства. Создать верный климат нелегко. Он должен, во-первых, давать утешение, во-вторых – побуждать к осознанию своих чувств, самоанализу, в-третьих – дать возможность скорбящему выразить тяжелые, взрывные эмоции.

Психологическая помощь членам семьи умершего пациента начинается с их утешения.

Момент сообщения о смерти – наиболее интенсивной скорби, когда человек должен принять боль утраты. Для этого медицинский сотрудник в общении с членами семьи умершего пациента побуждает разговор об умершем, дает возможность выразить свои чувства и повторять историю о смерти, так как повторение – это эффективный способ справиться с горем.

При этом использует технику сочувственного слушания – повторяет за говорящим родственником, перефразирует и интерпретирует его слова. Повторение – это почти дословное воспроизведение рассказа говорящего. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я поняла Вас...», «Вы считаете...», «Вы рассказали мне о том, что...»

Перефразирование – пересказ повествования члена семьи в обобщенном, сокращенном виде, краткое формулирование самого существенного. Начать можно с вводной фразы: «Ваши чувства в тот момент были...», «Значит, вы подумали...», «Другими словами, вы поступили таким образом...»

Интерпретация – попытка вывести логическое следствие из высказывания собеседника или выдвинуть предположения. Можно использовать следующие вводные фразы: «Вы так посчитали, потому что, видимо...», «Если посмотреть на это так, как вы рассказали, то выходит, что...» В значительной степени способность медицинской сестры помочь пережить тяжелую утрату зависит от точности задаваемых ею вопросов.

Важно почувствовать возможности и ограничения двух типов вопросов – открытых и закрытых. Закрытые вопросы – это те, на которые можно дать однозначный ответ – «да» или «нет». Например: «Вы прожили вместе 25 лет?», «Вы прожили в этом городе с такого-то года?» Открытые вопросы требуют развернутого ответа. Часто они начинаются со слов «Почему?», «Каким образом?», «Зачем?» и т. п. Например, открытый вопрос может звучать так: «Что Вы почувствовали, когда узнали об этом?», «Каким Вы видите свое будущее?» и др.

Медицинский сотрудник должен помнить рекомендации, призванные обеспечить бесконфликтное общение с членом семьи умершего пациента:

- не мешать горевать, слушать и принимать его без осуждения;
- принять как данность то, что нельзя помочь скорбящему человеку сразу перестать чувствовать душевную боль, ибо горе преодолевается только со временем;
- не предлагать сразу способы решения проблемы, поскольку таких способов нет; самое лучшее – просто быть рядом и слушать;
- проявлять искреннее сочувствие; нельзя, чтобы понесший утрату родственник чувствовал поверхностное отношение к себе, так как формальное сочувствие не принесет необходимого ему облегчения;

- быть готовым к тому, что некоторые люди отнесутся к предлагаемой психологической помощи агрессивно либо будут молчать; не принимать злобу на свой счет – она, скорее всего, часть горя, к молчанию также следует относиться терпимо;

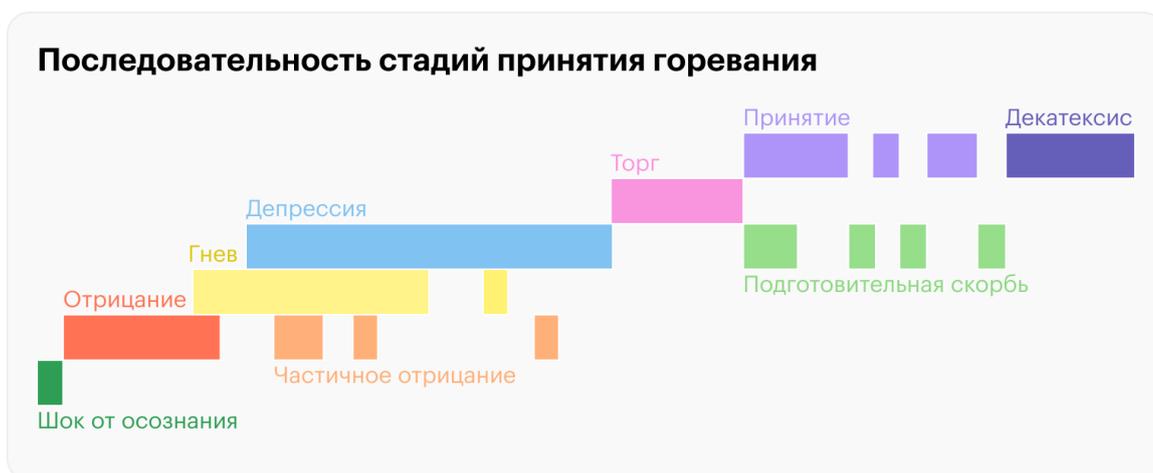
- подбадривать членов семьи умершего пациента объяснением, что их тяжелые чувства являются частью горя, что они естественны и неизбежны.

**Медицинскому сотруднику, чтобы не перенапрягать члена семьи умершего пациента во время беседы своими произвольными движениями и мимикой, желательно как можно точнее подстроиться к его позе, движению его рук, ног, мимическим движениям лица.**

Приведенная техника позволяет улучшить межличностное общение путем телесной подстройки, снимает недоверие и «зажатость» первых контактов, давая возможность почувствовать говорящему, что его понимают. Человеку необходимо пережить данное травмирующее событие, примериться с утратой. Примирение с утратой – болезненный процесс, но он совершенно естественен, и его нельзя форсировать. Интенсивность и продолжительность чувства скорби у различных людей неодинаковы. Все зависит от характера отношений с потерянным человеком, от выраженности вины.

Элизабет Кюблер–Росс предполагала, что через пять стадий принятия проходят не только пациенты с неизлечимыми болезнями, но и члены их семей, которые находятся рядом. А впоследствии эту теорию стали применять для исследования и описания эмоций и в других травматичных и не очень ситуациях: при ампутации конечностей, диагностированной хронической обструктивной болезни легких, необходимости ухаживать за человеком с деменцией, получении плохого отзыва о своей работе, сокращении часов практики во время учебы и даже разочарования из-за того, что новая модель Айфона не оправдала ожидания.

Для описания процесса скорби часто используется модель Элизабет Кюблер–Росс.



Она предполагает чередование стадий шока, отрицания, злости (озлобленности), компромисса (торг), депрессии, адаптации (принятие).

**Считается, что нормальная реакция скорби может продолжаться до года.**

**Шок (отрицание). Шок – защитная реакция организма, вытесняющая тяжелые эмоции. Он возникает в момент, когда человек узнает травмирующую новость.**

Состояние при шоке у всех протекает по-разному, но есть часто проявляющиеся черты: внутренняя пустота,

оглушенность;  
отсутствие эмоциональных проявлений или, напротив, истерика, рыдания;  
потерянность, отсутствие связи с временем и пространством;  
непонимание происходящего вокруг.

Эта стадия опасна тем, что человек может застрять в отрицании произошедшего. Жить в иллюзии, прибегать к алкоголю и наркотическим веществам для заглушения эмоций.

**Чтобы избежать психической травмы, нужно оказать помощь в самое ближайшее время после трагедии:**

будьте рядом с пострадавшим;  
выслушайте его переживания, поддержите разговор;  
помогите осознать произошедшее, указав на факты;  
терпеливо дождитесь, пока человек начнет осознавать трагедию;  
не давайте советов, на этом этапе человек должен сосредоточиться на настоящем времени.

### **Гнев (чувство вины)**

Практически все, кто переживает утрату или трагическое событие, испытывают чувство вины перед жертвой или злость на несправедливость ситуации. Формы разные, но суть одна: чувство вины – стадия деструктивной, иррациональной злости на самого себя / окружающих. Человек принял случившееся, но не хочет оставлять все как есть.

### **Помощь пострадавшему на стадии гнева:**

выслушайте всю злость человека, не пытайтесь с ним спорить;  
помогите выразить гнев экологично (спорт, крик, эмоциональное письмо и т. д.);  
проанализируйте произошедшее вместе с человеком, найдите причинно–следственные связи.

Ваша поддержка поможет избежать перехода этой стадии в маниакальную. Нужно проконтролировать, чтобы пациент не нанес вред себе и окружающим.

### **Торг.**

Пережив шок и вину, человек начинает искать скрытый смысл там, где его нет. Стадия торга – попытка вернуть все так, как было до трагедии, путем договоренности с высшими силами / собой / судьбой. Это состояние дарит человеку надежду, которая с большой вероятностью не оправдается и окончательно сломает психику. Эта стадия является последней защитной реакцией организма в процессе горевания.

### **Нужно помочь человеку не впасть в магическое мышление, забыв о рациональности:**

помогите человеку увидеть его долю ответственности, но без самобичевания;  
поощряйте мысли о том, что ситуация необратима и нужно двигаться дальше;  
объясните человеку, что его жизнь ценна.

Результатом помощи должно стать осознание случившегося. Это остановит у пострадавшего процесс самокопания и направит на проработку принятия.

### **Депрессия.**

Психика человека, которая отказалась от защитных реакций, становится крайне уязвима. Переваривание ситуации в уязвимом состоянии проходит в разы болезненнее. Следствием снятия психических барьеров при травмирующей ситуации становится депрессия. Это психическое расстройство, основными чертами которого являются:

подавленное настроение;  
сниженный аппетит;

физическая усталость;  
слабая концентрация;  
отсутствие уверенности в себе.

Клиническая депрессия превращает человека в затворника. Важно защитить пациента от зависимостей и суицида. Он нуждается в особой помощи:

попросите близких / родных пациента помочь ему морально, материально и физически;  
разделите боль пациента, проявите сочувствие;  
проговаривайте чувства и эмоции пациента различными методиками (например, арт-терапия);  
найдите среди родных / друзей пациента того, кто будет для него посредником во внешний мир, важно держать в курсе событий.

### **Принятие.**

Финальная стадия проживания горя. Человек возвращается к привычному ритму жизни, испытывает положительные эмоции. Он учится жить с болью от испытанной травмы. Становится намного проще контролировать негативные эмоции, пациент больше не погружается в грусть с головой.

На этапе восстановления важно проконтролировать, чтобы пациент не брался за все сразу, иначе высок риск снова впасть в депрессию.

### **Как помочь:**

порекомендуйте браться за новые обязанности поэтапно;  
помогите найти дело, которое приносит удовольствие;  
посоветуйте больше времени проводить на природе, чтобы пациент привыкнул к открытым пространствам.

На протяжении всей терапии важно поддерживать пациента, вне зависимости от стадии проживания горя. Почаще напоминайте, что путь к выздоровлению долгий и тяжелый, но результат этого стоит. Нельзя сдаваться на полпути.

## **3 техники, помогающие при переживании горя, обиды и сильном чувстве вины**

### **«Галерея»**

Закройте глаза, сделайте несколько плавных вдохов и выдохов. А затем представьте, что Вы находитесь в необычной картинной галерее: картины здесь весьма оригинальные, ведь на них изображены люди, с которыми Вы по каким-либо причинам не можете поговорить (например, это может быть умерший человек, или друг, с которым Вы давно в ссоре или Ваш начальник). Вам давно хотелось поговорить с этими людьми, высказать все, что наболело. И вот этот час настал! Подойдите поближе к картинам, выберите одного человека, с которым хочется поговорить именно сейчас. И скажите ему все, что хочется сказать. Вы можете кричать, плакать, топтать ногами, кидать в картину помидорами – делайте то, что просит Ваша душа. Человек на картине может отвечать Вам, а может и молчать как рыба. Люди на картинах могут быть лишены права голоса, потому что Вы – Хозяин этой необычной картинной галереи, и Вы устанавливаете свои правила в ней. После того, как выскажете все наболевшее, снова сделайте несколько плавных вдохов и выдохов, медленно откройте глаза. Вы можете вернуться в свою галерею в любое время при необходимости и вновь поговорить с ее обитателями!

### **«Неотправленное письмо»**

Возьмите лист бумаги и ручку, подумайте о человеке, с которым у Вас связаны тяжелые переживания (горе, обида, чувство вины). Напишите этому человеку «неотправленное письмо». В этом письме расскажите о своих переживаниях, о том, что больше всего Вас волнует, о том, что хотелось сказать, но по каким-то

причинам не сказали. Когда письмо будет написано, подумайте, что Вам хочется сделать с этим «неотправленным посланием»? Перечитать, спрятать куда-то, сжечь, порвать и выбросить? Сделайте то, что хочется. В процессе этих действий представьте, как вместе с этим посланием постепенно уходят тяжелые переживания, и Вам становится легче. При необходимости, технику можно повторить.

#### **«Терапевтический рисунок эмоции»**

Закройте глаза и попробуйте представить, как выглядит Ваша обида, чувство вины или горе. Какого цвета эта эмоция? Какой она формы? Какая она на ощупь? На что похожа эта эмоция? Откройте глаза и нарисуйте простым карандашом на бумаге контуры Вашей эмоции. Далее сомните лист бумаги с контурами рисунка (обращайте при этом внимание на мысли и чувства, которые возникают в процессе работы), затем опустите лист на некоторое время в воду, расправьте и разложите на столе. Теперь раскрасьте Вашу тяжелую эмоцию красками. Придумайте название и историю, которую могла бы рассказать Ваша «картина». Если захочется, можете трансформировать изображение в более позитивном ключе, добавив новых красок и форм.

**Следует иметь в виду, что для предупреждения эмоционального выгорания медицинская сестра должна четко соблюдать дистанцию. Ее чувства могут отражать те чувства, которые испытывает скорбящий человек. Если она слишком близко примет их к сердцу, то вряд ли сможет сохранить безопасную для себя позицию помогающего.**