

**Києво-Могилянська Бізнес-Школа
Український центр медіації
Програма «Бізнес-медіатор»**

**КУРСОВАЯ РОБОТА
ПО КУРСУ
«БИЗНЕС-МЕДИАТОР»**

на тему:

**«ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ВОЗРАСТ В ХОДЕ МЕДИАЦИИ:
КАК УЧЕСТЬ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ УЧАСТНИКОВ?»**

СОДЕРЖАНИЕ

1. Краткая история и важные для медиации особенности понятия «психологический возраст» человека.
2. Модель психологических возрастов.
3. Структура потребностей, желаний, интересов и ценностей, характерная для психологического детства, юности, взрослости и зрелости.
4. Особенности конфликтов и стили поведения в конфликте представителей каждого психологического возраста
5. Возможности медиации в решении конфликтов «ключевых ролей»: поведение медиатора. Как наилучшим образом учитывать ПВ в процессе медиации?

Автор: ВАЛЕНСА АННА АНИБАЛОВНА

КИЇВ – 2015

1. Краткая история и важные для медиации особенности понятия «психологический возраст» человека.

Возраст – одна из фундаментальных и сложных категорий психологии. Можно выделить два уровня анализа этого понятия: **абсолютный** (или календарный, хронологический), когда возраст выражается количеством временных единиц (минут, дней, лет, тысячелетий и т. п.), отделяющих момент возникновения объекта от момента измерения его возраста и **условный** возраст (или возраст развития) определяется путем установления местоположения объекта в определенном эволюционном ряду, в некотором процессе развития, на основании определенных качественно-количественных признаков. **Психологический возраст** устанавливается путем соотнесения уровня психического (умственного, эмоционального и т. д.) развития индивида с соответствующим «нормативным» уровнем. **Социальный возраст** измеряется посредством соотнесения уровня социального развития человека (например, меры овладения определенным набором социальных ролей) с тем, что «статистически нормально» для его сверстников. Существует также **субъективный возраст личности**, имеющий внутреннюю систему отсчета. /По Макаровой/

Для нас в медиации важным является тот факт, что **от уровня психо-эмоциональной и социальной зрелости участников конфликта зависит их стиль поведения в процессе решения спора, а также заявляемая структура потребностей, желаний, интересов и ценностей**. Медиатору важно понимать возможные источники мотивации участников процесса медиации, их способы

самовираження и уровень эмоциональной компетентности, присущие представителям разных психологических возрастов, уровень осознания участниками медиации собственных интересов и ценностей, способность их артикулировать для себя и доносить до партнера по диалогу в приемлемой для второй стороны форме.

В истории психологии неоднократно предпринимались попытки построить **периодизацию психического развития**. Их систематизация была предпринята Л.С. Выготским в работе «Проблема возраста». Все существующие к тому времени периодизации ученый разделил на три группы, и сделал это настолько **методологически удачно**, что в предложенную систематизацию, как правило, успешно вписываются современные периодизации.

Первую группу составили периодизации, созданные не путем расчленения самого процесса развития на этапы, а **по аналогии со ступенчатым построением других хронологических систем**. Таковой является, в частности, известная периодизация С. Холла, созданная по аналогии с представлениями о **степенях развития общества**.

Ко второй группе Л.С. Выготский отнес периодизации, которые **основаны на каком-либо одном (реже нескольких) отдельно взятом признаке развития**. Пример периодизации такого типа являет собой модель этапов **психосексуального** развития З. Фрейда /оральная, анальная, фаллическая, латентная, генитальная стадии/; подход Ж. Пиаже, в основе которой лежит развитие **интеллектуальных структур** /1) предоперациональная стадия мышления (сенсомоторный интеллект 0 2) предпонятийное и интуитивное мышление 3) стадия конкретных операций и 4) стадия формальных операций; в основе периодизации Л. Колберга лежит **становление морали** /доморальный уровень (связанный с ориентацией на избегание наказания и получение поощрения), уровень

конвенціональної морали (связанный с ориентацией на образец или авторитет) и уровень автономной морали (связанный с ориентацией на общественный договор и общепринятые моральные нормы). Вариантов периодизации второй группы множество, их Л.С. Выготский называл **моносимптоматическими**, поскольку в основании большинства из них лежит лишь один, хотя и важный, признак развития.

В третью группу Л.С. Выготский включил периодизации, **связанные с выделением существенных особенностей самого психического развития**. К этой группе можно отнести периодизацию Э. Эриксона, важным достоинством которой является **охват всей жизни личности**, а не только ранних возрастов. **Э. Эриксон выделил 8 фаз развития**: 1) первая фаза (младенчество, первый год жизни) характеризуется первичным доверием или недоверием ребенка к окружению; 2) вторая фаза (раннее детство: 2 – 3-й годы жизни) характеризуется автономией или стыдом и сомнением; 3) третья фаза (дошкольный возраст: 4 – 5-й годы жизни) характеризуется инициативой или чувством вины; 4) четвертая фаза (школьный возраст: с 6-ти до 11–12 лет, т. е. до половозрелости) характеризуется чувством ценности и трудолюбия или малоценности; 5) пятая фаза (юношество) характеризуется личностной индивидуальностью, идентичностью или диффузией идентичности; 6) шестая фаза (молодость: 20–30 лет) характеризуется близостью, интимностью и солидарностью или изоляцией; 7) седьмая фаза (зрелость: 30–40 лет) характеризуется творческим началом, интегративностью или застоєм; 8) восьмая фаза (старший взрослый возраст (плюс старость): от 40 лет и старше) характеризуется целостностью личности или раздвоенностью и отчаянием.

Отечественная возрастная психология в качестве основной периодизации психического развития ребенка принимает периодизацию

Д.Б. Эльконина, который опирался на культурно-историческую психологию Выготского. Однако данная периодизация ограничивается рассмотрением **только ранних возрастов**. Этапы и стадии детского развития по Д.Б. Эльконину: этап раннего детства: младенчество и ранний возраст – до 3х лет; этап детства: дошкольный возраст с 3х до 7ми лет и с 7ми до 11ти младший школьный возраст; отрочество: подростковый возраст и ранняя юность – с 11ти до 15ти лет.

«В связи с этим – пишет Н. Макарова – необходимо подчеркнуть, что **одной из наиболее актуальных проблем современной психологии является разработка подробной, научно обоснованной периодизации психического развития взрослого человека.**»

Еще одной разработкой темы, близкой к психологическому возрасту взрослых – является **транзактный анализ** Эрика Берна. Развивая идеи психоанализа, он сосредоточил внимание на «транзакциях» (от англ. trans- — приставки, обозначающей движение от чего-то к чему-либо, и англ. action — «действие»), лежащих в основе межличностных отношений. Некоторые виды транзакций, имеющие в себе скрытую цель, он называет **играми**. Берн рассматривает три эго-состояния: Взрослый, Родитель и Дитя (В-Р-Д). Вступая в контакт с окружающей средой, человек, по мнению Берна, всегда находится в одном из этих состояний. Каждой из этих ролей соответствует собственный способ восприятия, анализа получаемой информации и реакции на действительность. Согласно Берну, каждый из этих компонентов несет в себе как позитивные, так и негативные стороны регуляции поведения.

Дитя выступает носителем биологических потребностей и основных ощущений человека. Оно также содержит в себе аффективные комплексы, связанные с ранними детскими впечатлениями и переживаниями. Его позитивные качества — спонтанность, творчество,

интуиция; негативные — отсутствие произвольной регуляции поведения, неконтролируемая активность.

Родитель – выступает носителем социальных норм и предписаний, которые человек некритически усваивает в детстве (главным образом под воздействием собственных реальных родителей), а также на протяжении всей жизни. Родитель обнаруживает себя в таких проявлениях, как контроль, запреты, идеальные требования и автоматизмы. Негативный аспект функционирования Родителя определяется догматичностью, негибкостью диктуемых предписаний.

Взрослый — наиболее рациональный компонент, функционирующий относительно независимо от прошлого, хотя и с использованием информации, которая заложена в Родителе и Дитяти. Взрослый олицетворяет собой чувство меры, компетентность, независимость, толерантность, реалистичную вероятностную оценку ситуаций.

Становление **зрелой личности** связано, по Берну, главным образом с оформлением полноценно функционирующего Взрослого. Отклонения в этом процессе определяются преобладанием одного из двух других эго-состояний, что приводит к неадекватному поведению и искажению мироощущения человека. Соответственно психотерапия должна быть направлена на установление баланса трех названных компонентов, выработку разумного и независимого поведения и, таким образом, усиление роли Взрослого.

Медиация как метод исходит в основном из понимания клиента как зрелой личности, взрослого человека, способного осознавать свои интересы и вести конструктивный диалог, двигаясь в направлении этих интересов, однако в реальном конфликте проявляются всевозможные скрытые стороны личности участников, происходят эмоциональные столкновения, проявляются скрытые мотивы и противоречия интересов.

Поэтому особенно важно для работы медиатора глубоко и тонко понимать истоки человеческого поведения.

2. Модель психологических возрастов.

Работая в области психотерапии, обучения взрослых, группового и персонального коучинга на протяжении 12 лет, автор пришла к модели, которая описывает эволюцию психо-социального становления личности.

В основе модели – **пересечение двух параметров** «материальное производство/потребление» и «духовное производство/потребление». Если с материальным параметром, как его созданием, так и потреблением, обычно вопросов не возникает – это очевидный процесс в индивидуальной и социальной жизни человека, то параметры духовного производства и потребления стоит пояснить. Духовным производством можно назвать создание человеком и человечеством идей, фантазий и проектов – явлений не материального характера, а духовным потреблением – воплощение ранее созданных идей на уровне законов, обычаев и правил в социальной среде. Законы, как и сами идеи – не материальны и существуют только как предмет социального договора, управляя при этом человеческим поведением. Образовавшиеся четыре квадранта соответствуют зонам 4х психологических возрастов.

ДЕТСТВО: материальное потребление и духовное потребление.

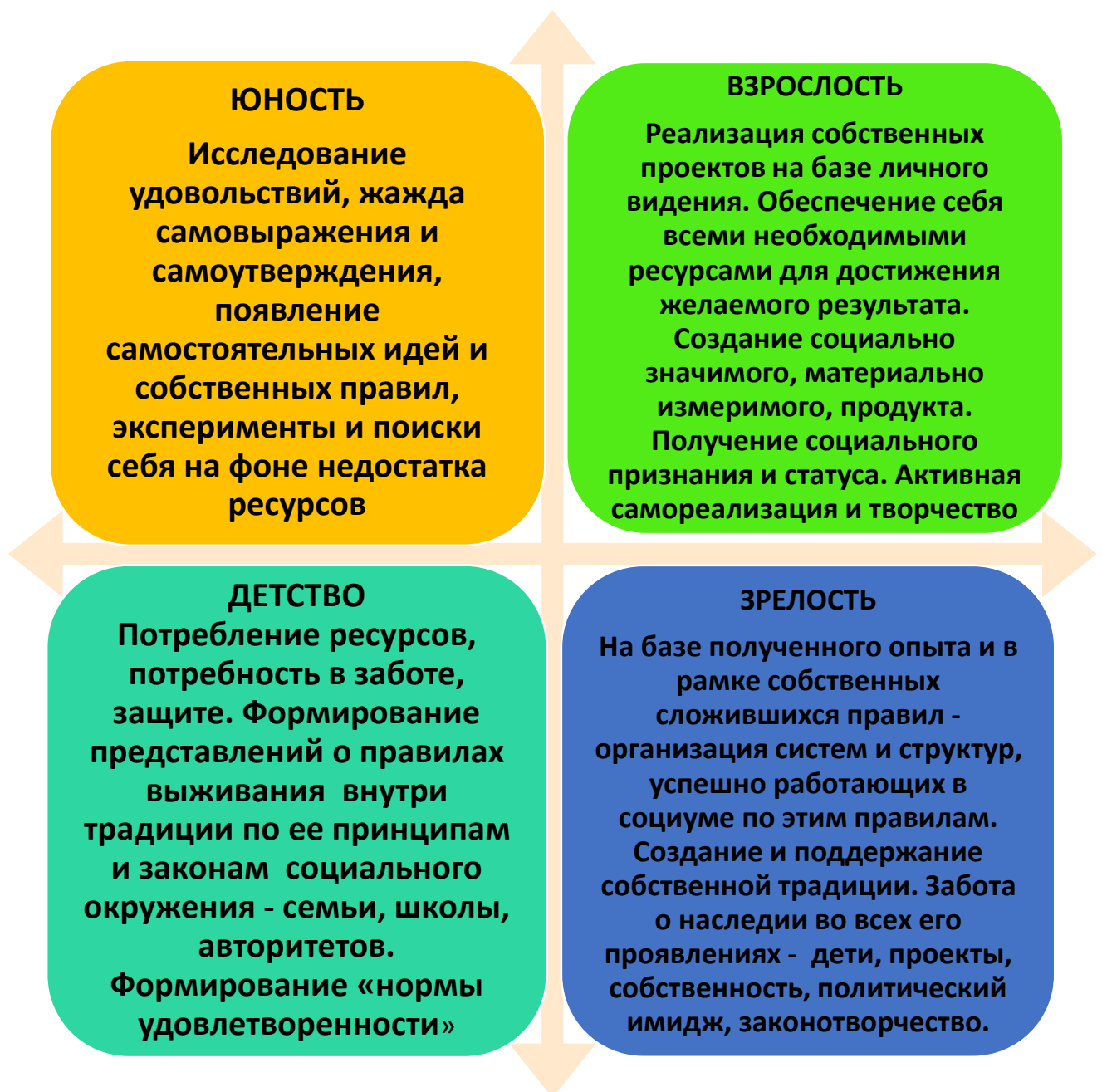
В детстве каждый из нас находится в зоне потребления, как в материальном смысле, так и в плане включенности ребенка в систему правил и обычаев семьи. В определенном смысле ребенок не может не потреблять буквально все, что ему предложено – от пищи, прикосновений, голосов и эмоций, до обыденных типов поведения окружающих, которые становятся привычной нормой поведения ребенка

или правилом, как осознанно, так и не осознанно. В период детства формируется психическая основа, которую можно назвать **«нормой удовлетворенности»** личности, ниже которой психика не спускается всю оставшуюся жизнь.

ЮНОСТЬ: материальное потребление и духовное производство. Со времени полового созревания, на фоне нового телесного самоощущения появляется стремление к **удовольствию**, которое, в отличие от «детской» удовлетворенности, обладает свойством усиливать впечатления и остроту переживаний. Появляется жажда **самовыражения**, потребность отличаться и быть замеченным, ощущать превосходство и личную уникальность. Если в смысле материальных ценностей молодой человек, юноша или девушка, еще не могут создавать что-то социально значимое и продолжают потреблять, то в плане идей и создания нового видения – происходит поистине взрыв фантазий, разворачиваются мысленные сценарии и раскрываются потенциальные возможности. Не подтвержденная пока осязаемыми внешними результатами «духовная деятельность» толкает личность на поиски себя, эксперименты и экстравагантные поступки ради привлечения всеобщего внимания и получения значимой роли в сообществе. Это период рывков

и героических достижений, подъемов и падений, на фоне недостатка ресурсов, неопытности и горячего желания быть замеченным.

ВЗРОСЛОСТЬ: материальное производство и духовное производство. Если переход из детства в юность физиологически предопределен и происходит в период полового созревания, то момент



перехода личности из возраста юности во взрослость – «чисто духовный»

акт, момент осмысленного выбора на границе между желаниями юности и вызовам «реального» взрослого мира. Всякий раз выбор реалистичного подхода к жизни, взрослой

позиции, которая требует ответственности и последовательности, способности трезво мыслить и просчитывать шаги наперед – дается личности с большим напряжением. Правило и потребность взрослости – это **приводить собственные идеи в реальность и достигать результата** собственными усилиями. Материальное создание здесь – плод выношенных идей, цепочки выборов, действий и решений, на которые довелось пойти личности, чтобы привести «машинку реальности» в движение. Всякий, у кого это получилось хотя бы раз – знает удовольствие от получения результата. Продуктивность становится для взрослых самостоятельной ценностью, концентрация по отношению ко всему, что приближает результат растет.

ЗРЕЛОСТЬ: материальное производство и духовное потребление. Накопленный опыт, достаточное количество полученных результатов, делает зрелую личность уверенной и спокойной относительно себя самой и устройства реальности. Ход вещей больше не кажется непредсказуемым, наоборот – многое проясняется, картина мира стабилизируется. Зрелая личность в состоянии теперь не уделять столько внимания контролю за воплощением в жизнь собственных идей. Обычно, когда взрослые проекты работают уже «сами собой», наступает время созерцательного наблюдения за плодами своих трудов: материальное производство налажено и понятны принципы, на которых оно было построено. Здесь личность начинает **видеть закономерности и систему** в том, как должна или могла бы быть устроена жизнь людей, социума. Зрелой личности становится глубоко не безразлично – «что

будет после меня», «какое наследие я оставляю за собой». Так, призвание зрелого человека – это **законотворчество и осмысленное инвестирование** в будущее.

Таким образом, все 4 возраста являются важными этапами становления личности человека. Результаты каждого очередного этапа развития ложатся в основу формирования следующего уровня. Точки перехода между описанными зонами – являются критическими и обозначают тот рубеж, который придется пройти психике, чтобы начать осваивать следующую ступень: от детства к юности – это половое созревание, от юности к взрослости – выбор по любви своего дела и партнера в личной жизни, от взрослости к зрелости – рождение ребенка или нового статуса инвестора.

Модель психологических возрастов предполагает, что в психике каждого из взрослых людей одновременно действуют все 4 аспекта личности. В зависимости от уровня активности каждой роли выстраивается приоритетность – и можем получить **описание психологического профиля человека** по четырем психологическим возрастам. Внешние его проявления и поведение в большинстве социальных контекстов будет совпадать с ведущим, наиболее выраженным, психологическим возрастом. Но в некоторых ситуациях, таких, как в частности конфликт, могут прорываться проявления всех остальных трех ролей. Это зависит от особенностей личной истории, обстоятельств конфликта и других ситуативных факторов, с которым приходится сталкиваться в медиации. Потому в ходе сопровождения участников медиации, во время знакомства и предварительных встреч, в процессе выделения основных тем, прояснения их потребностей и интересов, важно учитывать как ведущий психологический возраст, так и глубину всей структуры возрастов в целом.

3. Структура потребностей, желаний, интересов и ценностей, характерная для психологического детства, юности, взрослости и зрелости.

Для описания психологических особенностей каждого возраста были выбраны 4 параметра, опираясь на которые мы сможем четко увидеть различия в образах и стилях поведения участников медиации. Фактически речь идет о четырех уровнях значимости – физиологически-телесном, эмоциональном, рациональном и ценностном.

Потребности – физиологически-телесный показатель, удовлетворение которого необходимо на уровне существования данной роли. Если не удовлетворяется этот показатель – психика не в состоянии удержаться в стабильном состоянии, отыгрывая нужный ей возрастной аспект. Неудовлетворение потребности – приводит к страданиям и нестерпимому для человека дискомфорту. Часто ассоциируется с материальными потребностями, собственностью и телесными потребностями человека, обязательно имеет проекцию на плоскость материального.

Желания – эмоциональная потребность, состоящая в приемлемой для человека атмосфере общения с людьми и взаимодействия с миром, дающая ему возможность продолжать коммуникацию, содержащая допустимый уровень напряжения, достаточный для самовыражения и заявления себя. Параметр эмоциональной значимости, относится к чувству причастности/отверженности, связан с настроениями, демонстрацией себя, «чувством связности» происходящего.

Интересы – нечто, осознаваемое как лучшая по сравнению с текущим положением вещей перспектива или ситуация, желанное будущее, находящееся в зоне ответственности личности. Имеет

смыслово-целевую нагрузку для психики – «это то, куда я движусь, к чему стремлюсь», «это я сам(а) в недалеком будущем». Может быть связано с увлечениями, познавательным интересом и хобби, со всем, что придает ощущение управления реальностью.

Ценности – глубинная значимость, как правило абстрактные понятия, имеющие для человека большой субъективный смысл, отвечающие на вопрос «что мне важно?». Каждая ценность обобщает для личности некую важную для нее часть реальности: любовь, свобода, семья, дружба, честь, радость, благополучие. За ценностью стоит целый комплекс опыта, мотивов, чувств и переживаний, обладающих для человека превосходной значимостью. Часто то, что имеет отношение к ценностям описывается как то, что «дороже денег» или «ни за какие деньги не купишь». /Понятие «деньги» может быть интерпретировано на каждом из вышеперечисленных уровней/

3.1. Детство

Именно в детстве происходит формирование и закрепление базовой модели потребления, и, соответственно всех осознанных представлений и бессознательных реакций, составляющих наше **чувство безопасности**. Во взрослом по физиологическим меркам возрасте, когда чувство безопасности в силу обстоятельств, стрессов или конфликтов оказывается под угрозой – может проявиться именно детский стиль поведения. Часто это выражается в наивной эмоциональности – восторженности или растерянности, нездоровом оптимизме или слезливости, стремлении оказаться под защитой или откровенной панике. Все выглядит так, как если бы детская составляющая в психике каждого из взрослых хранила базовую модель безопасности, уровень удовлетворенности параметрами окружения, которые она считает «нормальными». Пока эти условия удовлетворенности соблюдаются -

нет причин для беспокойства. Но как только события извне нарушают ключевые параметры этой, сугубо индивидуальной для каждого из нас нормы – психика будто обнажается и открывает свои уязвимые стороны. Эти параметры безопасности формируются в разные периоды детства и многие из них остаются неизменными на протяжении всей жизни человека. Это **целый комплекс бытовых и телесных особенностей человека** – от привычек дыхания, движения, сна, питания, обращения с вещами в доме, до правил гигиены, приемлемых или неприемлемых запахов, прикосновений, звуков голоса и многое другое. Также в детстве фиксируются и остаются как составляющие нормы удовлетворенности такие параметры как: **отношение ребенка к себе самому**, основанное на ролях, отыгранных им в отношениях с родителями /любимчик и/или изгой, отличника и/или касавица/; **модель поведения в отношениях между мужчинами и женщинами** /на основании родительской модели коммуникации/; **модель отношения к деньгам и социуму** /источник и способ получения средств, роль других людей в этом процессе/.

Итак, базовой потребностью, относящейся к возрасту детства можно считать **безопасность**, которая включает разнообразные комбинации доступа к ресурсам, в частности пространства и времени, необходимые нам для выживания. Желание психологического детства, приемлемая для этого возраста атмосфера – это **принятие и доброжелательность**. На уровне интересов – здесь находится **игра**, как основной вид деятельности, обладающий безусловной познавательной значимостью и вызывающий приток энергии, любопытства и увлечения. Ценность, которая формируется в детстве и остается с нами во взрослой жизни, часто неосознанно – это **доверие и открытость**, миру, людям вокруг и, конечно же, себе самому.

3.2. Юность

К потребностям юности относятся, кроме тех, что описаны в детстве – также потребность в **удовольствиях** /трансовых состояниях, сексуальном самовыражении, телесной активности, получении обратной связи, в том числе невербальной/ - во всем, что психика трактует как экстремальное переживание. Желание юности – атмосфера **неизвестности и тайны, веселья и динамики, риска и вызова**. Она побуждает к поискам и способствует быстрому открытию новых источников информации, контактов и удовольствий.

Юношеские интересы традиционно неустойчивы – это **новизна и развитие**, достижение очередного уровня превосходства и возможность доминировать, демонстрация себя в лучшем из возможных образов.

Главная ценность юности – это **свобода**, свобода самовыражения, любых проявлений, дающих право личности «быть самой собой», право на собственную уникальность. В этом возрасте идет яркое формирование идентичности, стабилизация и испытания самооценки на прочность.

3.3. Взрослость

Потребность взрослости – **самостоятельно управлять всем доступными ресурсами**, быть собственником в полном смысле этого слова. Лишение доступа к управлению собственностью может причинить серьезную моральную травму человеку взрослого психологического возраста. На уровне тела – это тонус деятельности, нацеленной на результат.

Желание взрослого – атмосфера **концентрированного внимания, контроля, серьезности и деловитости, ему важно находиться в атмосфере конструктивного диалога**.

Интересы взрослого всегда связаны с актуальными для него проектами, иногда он способен заинтересоваться совершенно чуждой областью только потому, что **это нужно для дела**. В его интересах – действовать в

соответствии с задуманным, **воплощать планы в реальность.**

Последовательность взрослого, нацеленного на результат может казаться со стороны даже несколько фанатичной.

Ценность взрослого психологического возраста – это **самореализация, результат и соответствующий ему социальный статус.** Взрослый гордится достижениями, по праву считая себя достойным уважения человеком, т.к. «я знаю, чего я стою, что могу».

3.4. Зрелость

Потребность зрелости – видеть свои достижения и **распоряжаться результатам собственных достижений, донорская потребность вкладывать** в то, что способно расти и развиваться. Именно потому в зрелом психологическом возрасте приходит потребность меценатствовать, инвестировать в будущее.

Желание зрелости – атмосфера **спокойствия и созерцательности**, которая дает возможность наблюдать как работает «вся система моей жизни в целом».

Интересы зрелого человека обычно хорошо осознаются и лежат в области **осознанного инвестирования**: времени, денег, сил, фокуса внимания.

Среди ценностей зрелых личностей – **мудрость и знание, основанное на опыте, вера и достоверность информации, традиции и создание справедливых законов.**

4. Особенности конфликтов и стили поведения в конфликте представителей каждого психологического возраста.

Конфликты психологических Детей, как правило, связаны со справедливым распределением материальных ресурсов и возможностью поддерживать желанный образ жизни – иногда «прежний», иногда

«лучший, чем прежде». Обеим сторонам «неприятно об этом говорить», они бы хотели «как лучше», но... Ситуации раздела имущества, получения наследства или вступления в правообладание могут столкнуть самых неконфликтных персон в противостоянии. Углубление в подробности ситуации в предварительных встречах с медиатором может помочь сторонам увидеть предмет спора, ресурсы или процессы, более четко. Вы заметите большой эмоциональный дискомфорт связанный уже только с тем, что «пришлось поднять неприятную тему». Для представителей Детского психологического возраста характерно желание «быть хорошим», с соблюдением соответствующих ритуалов – не задавать сложных вопросов, не высказывать претензий, не притязать на то, что «принадлежит мне по праву», а ожидать, что другие люди по доброй воле реализуют то, на что имею право я – «ведь все же знают, что это мое право». Страх заявлять себя и свои потребности может стать неожиданным препятствием в процессе медиации, когда некому начать и очевидные стороннему взгляду интересы не артикулируются, аргументы не используются, позиции утрачиваются. Потому в предварительных встречах, определив, что клиент в данной ситуации отыгрывает детскую роль – медиатор может помочь ему оформить его запрос таким образом, чтобы сторона могла его легко озвучить. Поначалу – пусть запрос прозвучит «слишком просто» или «слишком грубо», затем – с помощью рефреймингов смысла и контекста, серии повторных вопросов и даже небольших «тренировок» – добиться приемлемой формулировки, заявить которую должен в ходе медиации сам клиент.

Самыми конфликтными по своей природе являются Юноши, это связано с исключительной важностью самовыражения для данного психологического возраста. **Конфликты Юношей и Девушек** как правило сосредоточены вокруг требований признания тех или иных

исключительных прав, материальных, моральных, профессиональных, интеллектуальных, гражданских и всех прочих. Требуется восстановление справедливости, которая по мнению каждой из сторон – принадлежит единолично ей. Немаловажным в этих спорах является общественное мнение, становящееся иногда разменной монетой в игре за «минуту славы» одного или обоих участников. Характерно для юношеских споров огромное количество конфликтогенов, которыми «сыпят» или «стреляют» обе стороны, поочередно обесценивая друг друга. Пыл борьбы и самовыражение участников такого конфликта все время рискует перейти грань допустимого и создается впечатление, что сторонам скорее приятнее находиться в процессе перепалки, чем искать путь прекращения противостояния. Даже сама мысль об уступке или возможном примирении может казаться сторонам оскорблением, так глубоко лично они принимают происходящее и так далеко готовы зайти в том, чтобы «не уронить ни капли достоинства». Жажда доминирования, персонального признания и ощущения личной значимости в конкретной ситуации – приводит к поистине итальянским страстям и драматическим событиям в жизни обеих сторон. Если они согласились на медиацию, то значит бурление отношенческого котла достигло критической точки, где потери уже слишком велики. Не будем при этом забывать, что для психологической юности риск является одним из возбуждающих стимулов и осознание риска едва ли в состоянии остановить участников. Такие конфликты слишком быстро, на первый взгляд, приближаются к состоянию «вместе – в бездну!». Трудно переоценить важность предварительных встреч и индивидуальных бесед в такой медиации. Каждому из участников придется не просто дать высказаться, а подробно и четко описать максимально доступный набор фактов, список собственных потребностей и желаний, интересов и ценностей. Этот

возраст плохо отличает материальные потребности от экстравагантных желаний, много времени тратит на то, чтобы «об этом поговорить», вовлекает медиатора как зрителя в театр одного актера. Они могут испытывать целый коктейль эмоций относительно не утилитарных вещей, таких, например, как потребность слушать любимую музыку на достаточном уровне громкости без всяких наушников. «Я же в конце концов у себя в доме!» - может заявить юноша с полным чувством собственной правоты. Подстраиваться и обеспечивать себе комфорт другие могут, как им угодно. «Я им не мешаю уйти и не слушать!», «Пусть оденут наушники – я не против.». Требование признать право на нестандартные и даже провокационные виды поведения часто встречается в такой юношеской перепалке. Демонстративная автономия и встречное, якобы, признание прав оппонента – призвано только подчеркнуть независимость, правоту и твердость позиции Юноши или Девушки. Сдвигаться во мнениях должен на их взгляд кто-то другой. В подобной динамике, к сожалению, могут проходить и политические дебаты, и конфликты в командах и трудовых коллективах, и гражданские обсуждения, и семейные споры. Главной задачей медиатора в такой ситуации является приведение сторон в ходе индивидуальных встреч с ними к пониманию их реальных интересов, признанию фактов и готовности рассматривать варианты решений. Может помочь конструирование нескольких приемлемых сценариев «наилучшего исхода событий». Стоит использовать выражения «Как бы вам хотелось?», «Если есть желание, вы можете продумать сценарий...» Здесь клиенту придется допустить наличие различных мотиваций у сторон конфликта и несколько раз обратиться к реальным фактам, чтобы отстроить сценарии. В ходе такой работы эмоциональное напряжение разряжается и есть шанс увлечь Юношу или Девушку идеей о новом

возможном положении вещей. Движущая сила этого возраста – новизна и нестандартность подхода, возможность творчески преобразить реальность. Именно это способно включить Юношу в конструктивное участи в процессе медиации.

Конфликты представителей Взрослого психологического возраста связаны обычно с четким противостоянием интересов сторон, концентрацией на собственном видении ситуации и попытке привести другую сторону к «единственно правильному решению единственно возможным путем». Чаще всего это бизнес-конфликты или семейные споры, когда каждая из сторон обладает достаточным социальным весом и личной значимостью, чтобы отстаивать свою позицию с достоинством. Применяются все известные профессиональные инструменты, доступные в бизнес-среде – от дружески-партнерских встреч и «жестких» переговоров до попытки наращивать силовое превосходство /связи, подкуп, шантаж/. Опыт и личная харизма Взрослого обычно не позволяют ему и окружающим сомневаться в том, что его решение действительно разумно. Однако, когда две такие стороны оказываются в конфликте, они обычно обескуражены, хоть и не показывают этого, самим фактом того, что некая ситуация вышла из-под их контроля. Самым сложным для каждой из сторон бывает признать, что влияние другой стороны действительно имеет значение в существующей ситуацией. Это заставляет задавать дополнительные вопросы к своей позиции, к себе самому. И вот тут медиатор может оказаться как нельзя кстати. В предварительных встречах стоит быть внимательным к деталям и постараться задать все возможные вопросы, даже интимного и «не удобного» характера, чтобы сторона имела возможность проговорить факты и описать реальность, отличающуюся от обычных своих представлений. Пока Взрослый уверен, что ситуация ему «целиком

понятна», как правило есть мало шансов на нахождение действительно сильного решения. Именно в связи с тем, что для обеих сторон будет важно сохранить лицо и уважение в глазах оппонента – роль медиатора в том, чтобы помочь увидеть в событии новые грани, переоценить значимость тех или иных фактов, принять решение о том, с чем и кем считаться, а что игнорировать.

Конфликты представителей Зрелого психологического возраста имеют корни в различиях принципов и подходов к обсуждаемой проблеме. Это могут быть корпоративные, политические или даже научные споры. Их сложность связана, как правило, с высоким уровнем экспертности, на котором они проходят, харизматичностью персон и высокими ставками – ценой принятия того или иного решения. Кроме того, обладая высокой эмоциональной компетентностью в других сферах и областях своей жизни, стороны зрелого психологического возраста бывают морально не готовы к тому, что в ситуации конфликта с такой же зрелой персоной их авторитет, мудрость и влияние могут не иметь никакого значения. Кроме того, их сложившаяся картина мира, дававшая отличный результат в огромном количестве случаев – от заработка личных средств до изменений в компании или даже в стране – теперь оказывается под угрозой. Люди зрелого психологического возраста не привыкли находиться под угрозой /«Я давно уже не в том возрасте, чтобы бояться»!/ Такой дискомфорт, со сложно описываемыми параметрами может стать препятствием в диалоге сторон. В предварительных встречах с такими людьми важно принять и признать их авторитетность и экспертный уровень, чтобы клиент позволил медиатору сделать его работу, а себе – воспользоваться такой услугой. Дело в том, что, как и во Взрослости, зрелые психотипы обычно привыкли обходиться без посторонней помощи. Их неприятно удивляет сама мысль о том, что кто-

то еще будет вникать в такие, казалось бы, простые вещи, как решение обычного конфликта. Та же сложность, заметим, относится и к самим медиаторам, когда они оказываются «по ту сторону баррикад», внутри собственного конфликта и оказывается, что собственных профессиональных компетенций недостаточно, чтобы изменить ситуацию изнутри. Чтобы вызвать доверие зрелого человека в ходе медиации необходимо прежде всего внимательно слушать и задавать вопросы на прояснение до момента, пока клиент не опишет ситуацию полностью и, соответственно, примет вас как человека осведомленного и внимательного. Как правило в процессе артикуляции зрелая личность начинает самостоятельно видеть разнообразные аспекты текущей ситуации и искать всевозможные варианты и пути решения задачи – главное не мешать. Чем больше вопросов по сути происходящего вы способны будете поставить, тем большее уважение вызовете у вашего зрелого клиента. Это не значит «сыпать вопросами» просто ради количества – только «сильный» вопрос свидетельствует о глубине контакта с реальностью и дает возможность клиенту зрелого психологического возраста положиться на вашу компетенцию медиатора. Здесь важно обеспечить организационную роль в процессе диалога между сторонами, четко и спокойно придерживаться нейтральной позиции несмотря на возможные «экспертные страсти» сторон, оставаясь служителем процесса. Такую роль и понимание своего места в процессе решения конфликта Зрелый, скорее всего, оценит по достоинству.

5. Возможности медиации в решении конфликтов «ключевых ролей»: поведение медиатора. Как наилучшим образом учитывать ПВ в процессе медиации?

Между четырьмя описанными ролями существуют устойчивые механизмы взаимодействия как во внутреннем мире каждого из нас /индивидуальный психологический профиль/, так и в межличностной коммуникации. Существуют определенные закономерности, связанные с психологическим возрастом, создающие тот или иной стиль общения, принятия решений, запускающие и управляющие протеканием конфликтов между представителями разных ролей.

Так, **в паре Ребенок – Юноша** лидерские функции принадлежат последнему, инициатива Ребенка принимается и поддерживается только в случае, если у Юноши при этом нет своих вариантов поведения, а это, очевидно, бывает крайне редко. Ребенок обычно бывает очарован активностью и выразительностью экстравагантного Юноши (или Девушки) и согласен на его лидирующую роль, щедро питая своего партнера признанием и детским восторгом. Юноша, в свою очередь, поддерживает несколько пренебрежительные и покровительственные отношения с «младшим», ощущая его как своего поклонника. Такой стиль взаимодействия может существовать годами, будучи «почти незаметным», но, разумеется, не лишен возможности конфликта. Это, как правило, протест или **обида Ребенка на невнимание или манипуляции Юноши, претензии Юноши на ресурсы Ребенка** /время, силы, деньги, тело/. Часто генератором конфликта в этой паре служит **необходимость отвечать на вызовы внешней среды**, к чему оба психотипа мало готовы. При этом Ребенок – не готов искренне и полностью, растерян, страдает, а Юноша чаще всего осознает вызов, но принудительность ситуации его раздражает. Примером может служить ситуация развода молодой (по физиологическим меркам, возможно, уже не такой молодой!) пары, когда речь идет о принятии решений по поводу детей и имущества. В бизнес-медиации, как вариант, – ситуация молодого руководителя-

юноши и подчиненного-ребенка, привыкшего к прежним стандартам работы. Супруг или сотрудник детского психологического возраста обычно пребывает в отчаянии или панике, действуя спонтанно или по рекомендациям авторитетных для него/нее людей. Позиция при этом не устойчивая, поскольку своей, глубоко продуманной и прочувствованной позиции у него/нее попросту нет. Здесь всегда много страха, видна растерянность и обида на ситуацию, партнера и жизнь в целом. Часть «внезапно возникшей» ответственности пугает и напряжение не дает сосредоточиться на подходящем решении. Детский психотип в принципе плохо осознает и еще хуже формулирует собственные потребности. В целом, его желание заключается в том, чтобы все решилось «как-то само собой» и от него ничего лишнего не потребовалось. Юноша при этом часто находится на эмоциональном взводе, раздражен и даже взбешен самой ситуацией, поскольку «все пошло не так», ситуация выставляет его/ее в не лучшем свете, а что для этого психотипа нестерпимо – так это необходимость оправдываться и «выглядеть идиотом». Спокойно выдвигать аргументы – не в юношеском стиле, скорее он демонстрирует собственную непогрешимость или отстаивает свое право на свободу или выполнение собственных требований под любым, часто совершенно эмоциональным, предлогом. Если на стороне Юноши в ситуации конфликта есть хоть одно преимущество, ресурс или возможность – он использует его для психологического давления на присутствующие в медиации стороны, сознательно или бессознательно. Например, даст понять, что партнер слаб, глуп и не интересен, заставит противоположную сторону волноваться, пугая какими-либо резкими и неприемлемыми вариантами решений. Может блефовать или отпускать двусмысленные шутки, просто пытаюсь уловить линию поведения собеседника и медиатора, чтобы проверить реакцию присутствующих. В

такої ситуації медиатору часто буває необхідно прибегнуть к **восстановлению «баланса сил»**. Для этого можно использовать в первую очередь **индивидуальные встречи**, где с ролью Ребенка придется создать атмосферу принятия и безопасности, на фоне которой тот только и сможет начать думать о предмете медиации. А Юноше – дать выразить себя, чтобы он получил необходимое ему чувство личной исключительности.

Как правило, с **Ребенком приходится подробно детализировать все аспекты его/ее ситуации**. Вы заметите, что сторона этого психологического возраста практически делает в вашем присутствии открытия о том, что на самом деле происходит и какие ресурсы находятся в ее распоряжении. Ребенок станет удивляться, что «с этим» можно делать нечто конкретное и вполне для него/нее безопасное. Удивление, включение в анализ собственных потребностей, прав и возможностей – является хорошим показателем того, что участник детского психологического возраста готов конструктивно включиться в процесс. Медиатора Ребенок воспринимает поначалу как сторонний авторитет, уважительно и с некоторой опаской, после индивидуальных бесед страх пропадает, остается ориентация как на «учителя», в основном потому, что естественная и удобная для Ребенка в безопасном пространстве роль – это открыться новому и учиться. Для него с момента снятия основных страхов – медиатор является гарантом безопасности процесса и учителем-проводником в новую для него реальность, где «будет что-то интересное». В ходе медиации ему периодически необходимы подкрепления, как вербальные, так и невербальные, о том, что все идет как надо, что он правильно понял и хорошо осваивает новую для него роль «участника медиации» и что в целом все идет хорошо. На просто нейтральный тип поведения медиатора, недостаток доброжелательных

сигналов и реплики «исключительно по делу» – Ребенок может реагировать тревогой и даже снова впасть в отчаяние, панику или замкнутость, если был склонен к этому раньше. Поэтому в отношении детского психотипа требуется большое внимание к эмоциональной составляющей /отвечайте его желанию доброжелательной атмосферы – что бы это ни значило для клиента!/ и также не стоит забывать о параметре телесно-материальных потребностей /иногда вовремя предложенный стакан воды или вопрос о самочувствии может поддержать этого клиента надолго, восстановить утраченный ресурс для продолжения работы/.

Индивидуальные беседы с типом Юноши также требуют от медиатора эмоциональной выносливости, но направлена она должна быть в основном на то, чтоб клиент успел максимально выразить себя, продемонстрировать свои чувства и «выпустить пар» по поводу ситуации и партнера. По поводу себя лично ему просто важно, чтобы вы «понимали кто он такой», а это означает – хотя бы однажды пришли в восторг или по крайней мере удивились тому, что заявляет о себе ваш клиент. Другими словами, психотип Юноши/Девушки буквально требует вашей эмоциональной вовлеченности, атмосферы подъема и восторга собой. Разумеется, дать все это в общей встрече, в присутствии более «слабой» стороны, вы как медиатор не можете – есть риск разрушить хрупкое равновесие. Потому используйте отзеркаливание в индивидуальных беседах, пойдите навстречу, используя невербальные сигналы одобрения /кивки головой, улыбка, направленный на собеседника чуть удивленный взгляд/ – это частично успокаивает Юношу, и вы можете на волне появившегося доверия еще раз проговорить правила, соблюдение которых необходимо в процессе медиации. Медиатор при этом воспринимается как взрослый деловой человек, умеющий держаться на

дистанції. Умение держаться на дистанции, сохраняя эмоциональный контакт с клиентом – важная компетенция медиатора в этой ситуации. Избегайте при общении с Юношей оказаться в роли «партнера по взрослым играм», сторонника и приверженца этого клиента. Юноши и Девушки создают себе сторонников почти автоматически, могут играть увлечение и восторг вами лично, обиду или гордое недоумение тем, что вы не соглашаетесь на приверженность его позициям, проверяют силовое влияние /знакомства, деньги, увлечения, пристрастия/. Этот тип иногда склонен «раскачивать лодку» даже если это не в их собственных интересах. В таком случае полезно бывает вернуть клиента в индивидуальной или общей встрече к теме интересов и еще раз предложить сторонам их сформулировать, уточнить, детализировать. Юноша принимает тогда роль медиатора как того, «кто защищает мои интересы, хоть и с нейтральной миной» - и вам как медиатору удастся получить право на нейтральность. В последствии именно эта способность медиатора быть нейтральным станет вызывать особенное уважение у психотипа Юноши/Девушки и, возможно, он по собственной воле станет брать вас как пример для своего поведения, желая казаться нейтральным. Это также полезный элемент коммуникации, особенно когда идет процесс медиации в паре Ребенок-Юноша. Вы как медиатор можете ощущать поначалу некую гиперответственность за процесс в такой паре и одной из важных задач предварительных встреч, вступительного слова, первых индивидуальных бесед для медиатора здесь является – добиться максимально возможного **принятия клиентом ответственности за ситуацию**, собственные ресурсы и поведение на себя. Напомним, что добиться такой ответственности «окончательно», скорее всего не удастся. Первые два психологические возраста не имеют устойчивого собственного понимания ответственности. Для Ребенка она

воспринимается как нечто непосильное, как давление и внешнее требование, которому он не в состоянии соответствовать, вызывает подавленность и растерянность. Для Юношей и Девушек слово «ответственность» звучит как ограничение и посягательство на их главную ценность – свободу, и потому вызывает подозрения всякий, кто пытается добиться чего-то с использованием этого слова. В лучшем случае вы заметите в реакции на риторику ответственности – холодную подозрительность и отстраненность, будто вы только что ничего не говорили. Потому в речи желательно употреблять слова-заменители: вместо «вы ответственны за принятые решения» - «для вас приемлемы принятые решения»; вместо «разделение зон ответственности» - «ваша работа в этом случае состоит в том-то, а его – в том-то, я правильно понимаю?». Если слово «ответственность» возникает в устах самих участников – его можно использовать, всякий раз проясняя и детализируя что именно оно сейчас означает, вас удивит обилие интерпретаций и отсылок к другим ответственным персоналиям.

Причиной конфликтов Юношей и Взрослых чаще всего являются отличия в понимании и реализации принципа «слово-дело». Это конфликты невыполненных обязательств, долгов и оскорбленного самолюбия. Большинство деловых конфликтов, связанных с противоречиями в управлении компанией, противостоянием менеджеров высшего и среднего звена, дискommunikацией между компанией, ее клиентами и поставщиками, споры внутри коллективов – носят черты юношеско-взрослого конфликта. Для обеих сторон здесь бывает критически важно сохранить лицо, это не просто разночтения на предмет общей цели /в целях Взрослые и Юноши часто могут на первый взгляд совпадать/, но диаметрально противоположные представления о том, чего будет стоить путь и затраты по ее реализации. Юноши и

Девушки в этом случае, как правило, полны решимости отстаивать свое видение наилучшего способа достижения цели, где на них самих будет возложена роль идейного вдохновителя и кормчего процесса. Как правило, для воплощения таких идей требуются существенные ресурсы и усилия всей команды, а с авторитетом у команды и умением управлять многоходовыми процессами у юношеского психотипа могут быть сложности. В результате действия оказываются частичными, как и результаты усилий под руководством такого человека. Одновременно желание видеть себя в центре всеобщего внимания в качестве лидера и признанного любимца заставляет Юношей и Девушек брать на себя «взрослые обязательства», не будучи до конца уверенными в их исполнении. Подсознательно они рассчитывают на «помощь всех», лояльность руководителя и просто везение.

Взрослый же психотип, напротив, обычно прекрасно осознает весь объем затрат и вложений в решение поставленной задачи и стремится оптимизировать процесс движения к цели опираясь на делегирование и распределение сил и ресурсов. Разумный менеджмент – предмет его гордости и обязательный признак профессионализма. Он стремится дать шанс реализации идей Юноши/Девушки, рассчитывая получить новое, более оптимальное решение. Взрослый знает цену новизне, внимательно относится к любого вида инновациям, но не готов тратить свои силы и время на слишком долгое объяснение «прописных истин». От сотрудников и партнеров он ожидает ответственности и последовательности, четкого выполнения своих обязанностей. Как правило, такой руководитель почти не осознает каких усилий может стоить его задание представителям Юношеского психологического возраста. А если еще учесть, что сами Юноши и Девушки стремятся обычно произвести наилучшее впечатление, то разрыв в понимании

одной и той же реальности, в интерпретации фактов – бывает катастрофическим.

В ходе конфликта со Взрослым Юношеский психотип чувствует себя подавленным, часто злым, и стремится отчаянно представить свою позицию в наилучшем свете, но ни за что не признает собственную вину или огреху добровольно. Бывает сложно получить более или менее точную информацию о происходящем. Нервозность и тревога могут препятствовать ясному видению фактов и даже собственных ресурсов и выгод внутри сложившейся ситуации. При этом выглядит этот человек хочет достойно и спокойно, «как взрослый». Отсюда – нарочито серьезный вид, подчеркнуто внимательное отношение к формальностям или наоборот – игра в «непризнанную гениальность». Часто этот тип склонен принимать поспешные решения, особенно в сторону ухода из ситуации /с работы, из семьи, из любых дискомфортных для него отношений/. Эмоциональная выдержка не является сильной стороной этого психотипа. Потому одной из главных задач на предварительных встречах с этим участником – будет создание доверия с медиатором и понимания процесса медиации как позволяющего принять действительно взаимно приемлемые решения. Юноша не чувствует себя в сильной позиции рядом со Взрослым, но еще больше он ненавидит признавать эту слабость прилюдно. Для того, чтобы разговор со второй стороной состоялся и был результативен – стоит предварительно помочь Юноше высказаться о том, что он думает и чувствует «на самом деле». Это может быть бурное заявление недовольства, протеста или даже отчаяния, главное, чтобы это происходило не в присутствии второй стороны. Когда «пена уляжется», разговор пойдет более конструктивно – ведь вы теперь посвящены в его уникальность и можете быть допущены к информации по сути вопроса. Целью медиатора здесь является переход к

конструктивному обговоренню с Юношей фактического положения вещей, в котором он может позволить себе не «держатъ лицо», возможно даже станет спрашивать ваше мнение и советоваться. Это признак доверия, но не повод, конечно, давать советы по содержанию конфликта. Лучше ограничиться рекомендациями по процедуре проведения медиации.

Взрослый же в ситуации конфликта с Юношей, как правило по-настоящему спокоен, но полон решимости получить то, о чем договаривались – разумеется, исключительно в собственной интерпретации. Учет «капризов» противоположной стороны не входит в его планы и любые затраты времени, сил или денег (включая затраты на медиацию) – являются для него сигналом дискомфорта в сложившейся ситуации. Он здесь только для того, чтобы предупредить еще большие потери, сделать это как можно быстрее и впредь не попадать в похожие ситуации. У Взрослых обычно высокие требования к профессионализму медиатора. Если он не знаком с тем, что такое медиация, то обязательно поинтересуется предварительно – у знакомых или в интернете. Он составит собственное представление о том, что такое медиация заранее и будет внимательно следить за выполнением вами тех принципов и правил, которые ему показались важными. Для такого клиента крайне важно настроиться на реально происходящий процесс медиации, свои интересы и видение другой стороны, а не на идеальное представление в его воображении. Потому особое внимание в предварительных, индивидуальных и общих встречах, во вступительном слове медиатора – стоит уделить «живому», из ваших уст, описанию принципов и процесса медиации, чтобы оба участника, как Юноша, так и Взрослый – смогли обработать свои ожидания и привести их в соответствие с реальной ситуацией. Для Взрослого в процессе медиации может быть не очень понятен «слишком долгий путь», с помощью которого мы, на его взгляд,

идем к решению вопроса. Потому в предварительных встречах с ним стоит подробно обсудить прежние попытки решения конфликта, варианты и сценарии, которые были им уже испробованы. В результате станут очевидны реальные сложности и препятствия, с которыми стоит работать в формате медиации. Это повысит доверие к процессу медиации и сделает Взрослого более открытым к учету потребностей других заинтересованных сторон и нестандартным для него вариантам решения.

Важное замечание об участниках медиации психологического возраста Юноши. Оно **касается исполнения принятых решений**. Если представители других психологических возрастов чаще склонны выполнять самостоятельно избранное решение /Дети – по причине «послушности», Взрослые – следуя собственным интересам, Зрелые – из чувства долга и самоуважения/, то юношеский психотип отличается крайней непоследовательностью в отношении собственных решений. Особенно плохо исполняются решения, требующие регулярных активных действий с их стороны. Нужно учитывать при формулировке решения – что исполнимость его для юноши практически всегда зависит от уровня ситуативного интереса и увлечения контекстом. Так, принятые на себя Юношами и Девушками родительские обязательства очень редко бывают реально выполнимы, как правило, в силу нестабильности образа жизни таких родителей. Эта оговорка важна медиатору, чтобы соответствующим образом подготовить других участников медиации к возможным неожиданностям относительно исполнимости решения. Например, оговорить действия в случае невыполнения обязательств, возможные компенсации или последующие медиационные шаги.

Конфликты представителей Взрослого и Зрелого психотипов могут происходить на основе противоречий стратегического масштаба. Вопросы принятия сложных решений – таких как инвестирование и

развитие бизнеса, реструктуризация предприятия, продажа или передача в управление компаний, смена руководства и стиля управления, масштабирование бизнеса, открытие или закрытие предприятий за границей. Конфликты культур и традиций, противоречия в законодательстве и исполнении законов, вопросы межпоколенческого взаимодействия также могут возникать между Взрослой и Зрелой сторонами.

Зрелый при этом ощущает себя более спокойно, будучи уверенным, что именно он знает как надо поступить и рано или поздно оппонент вынужден будет согласиться с единственно правильным решением. По сути он просто наблюдает за происходящим со свойственной зрелости снисходительностью и видом мудреца. Ситуация осложняется, если необходимо принять быстрое решение – и **в отношении быстрых решений комфортнее себя ощущает Взрослый**. Он с удовольствием констатирует факт, что некогда исследовать все отдаленные эффекты и вкладываться в принятие «исключительно справедливых» решений – время не ждет, нужно действовать. Его аргументами может быть конъюнктура рынка или понимание трендов, доступ к новым технологиям или любым другим ресурсам, имеющим влияние на принятие решения. Его скрытой, иногда даже для него самого, мотивацией может быть желание создать большой и значимый проект, стать руководителем чего-то поистине стоящего, социально значимого, даже великого. Эта амбиция «покрыть себя славой» схожа с юношеской только мерой рискованности, но в целом является результатом стремления Взрослой личности к самореализации. Обычно такие конфликты и противоречия решаются Взрослым и Зрелым осознанно, в переговорах с привлечением достаточного количества экспертов с обеих сторон. Может потребоваться медиация, даже работа группы

медиаторов, когда происходит слияние и поглощение компаний, деление бизнеса, смена собственников. **Роль медиатора здесь** – сохранять и поддерживать баланс сил в часто длительном процессе обсуждения деталей дела. Следить за процессом поступления и обработки сторонами новой информации, учитывать и вовремя утилизировать эмоциональные проблемы, сглаживать ситуативные напряжения без потери содержания, отслеживать структуру и этапы медиации.

Зрелый и Детский психологический возрасты могут конфликтовать относительно законов и правил, предлагаемых Зрелой стороной как безапелляционные. В целом представители Зрелого психологического возраста ощущают некую ответственность за благополучие и развитие «детей». Их инвесторский дух и желание сделать вклад в будущее тесно связаны с их собственным видением будущего, на котором они настаивают в коммуникации с представителями всех психологических возрастов. В среде Детей Зрелые обычно находят на их взгляд «плодотворную почву» для имплементации собственных представлений о законах и правилах жизни людей и общества. Прецеденты реализации таких законов и правил, развитие сообществ на основе традиций и опыта Зрелых – находятся под их патронатом и всячески культивируются. Для Зрелого вполне естественно видеть в представителях Детского психологического возраста «свое продолжение». Для самих же Детей – это может оказаться серьезным испытанием. Продолжение деятельности в родительском бизнесе, принятие решений об обучении или направлениях жизненного пути, межпоколенческие конфликты, связанные с переделом собственности, вопросы государственного патроната тех или иных категорий населения, гражданские обсуждения законопроектов – вот далеко не полный список

тем, часто зустрічаються во взаємодії Детского и Зрелого психологических возрастов.

Во взаємодії медиатора со сторонами необхідно быть особливо внимательным к ценностному аспекту каждого участника. Также может понадобиться «балансировка сил», когда авторитетность или наивность одной из сторон склонна уводить диалог в сторону. Самое сложное здесь – правильно определить тему медиации, поскольку разрыв в понимании реальности у представителей разных поколений может быть критическим. Обращение к уровню ценностей, вопрос «Что вам по-настоящему важно?» - как в индивидуальных, так и в общих встречах, может оказаться плодотворным.

В модели Психологических возрастов есть противоположащие секторы – **возрасты-антагонисты, между ними меньше всего понимания и больше всего противоречий**. Это пара Юноши и Зрелые, а также Дети и Взрослые. Как это ни странно, но взаимное отторжение редко приводит эти пары к прямым и открытым конфликтам. Чаще они **находятся в холодных конфликтах** или просто «отталкиваются», как одноименные заряды в физике.

Антагонизм Детей и Взрослых – проявляется прежде всего в **отношении ресурсов**. Дети – естественные потребители, для которых жизнь представляется более или менее комфортным пространством потребления. Для них пословица «Рыба ищет, где глубже, а человек – где лучше» – целиком приемлемый и понятный символ благополучного существования. Они не амбициозны и не видят в этом ничего плохого – «не всем же миллионы зарабатывать, кому-то и работать надо». У этой позиции есть свой пафос и правда. Их инфантилизм, стремление к простой и непроблематичной жизни, отказ от борьбы за лучшие возможности и социальная пассивность обычно невероятно раздражают

Взрослых, лозунг которых мог бы звучать так: «Не будем прогибаться под изменчивый мир – пусть лучше он прогнется под нас!». Осознание своей роли созидателей в этом психологическом возрасте не допускает и мысли о том, что можно «просто плыть по течению». Взрослые производят и создают реальность, Дети – пребывают и принимают ее такой как она есть.

Антагонизм Юношей и Зрелых – основан на различных стилях исследования реальности. Юность исследует внешний мир как источник удовольствий, использует ресурсы для самовыражения и создания «ореола» собственной личности в социуме, собирает поклонников, ищет и оформляет себя извне. Поиски идентичности – вечный лейтмотив Юности. /См. Э.Эриксон «Юность»/ В Зрелости вопрос собственной идентичности уже решен и становится очевиден колоссальный внутренний потенциал человека. Зрелость ищет ресурсы внутренней мобилизации и заинтересована в созерцательном исследовании «целого». Зрелых интересует мироздание и социум в целом, его устройство и структура, его балансы и противоречия – юношеская суета раздражает их. Юноши по-своему отвечают взаимностью, избегая «заумных стариков» и жалея лишь об одном – доступе к их ресурсам. Юноши в стратапах жаждут вложений, энергичны и неопытны, увлечены всегда чем-то новым и готовы экспериментировать, а зрелые инвесторы критичны, требовательны и внимательны к деталям.