

**УДК 159.9.01**

**ВОЗМОЖНОСТИ ТРАНЗАКТНОГО АНАЛИЗА  
В РАБОТЕ МЕДИАТОРА**

*Иванова Е. Н., канд.психол.наук, доцент,  
доцент Санкт-Петербургского гос. университета,  
Россия, Санкт-Петербург*

**Аннотация**

В статье раскрывается важное значение изучения теории и освоения методических приемов современного транзактного анализа и принципиальная возможность их использования в практической медиации. Показано соответствие основных положений транзактного анализа и принципов медиации. Раскрыты типичные трудности в ходе медиации, которые находят отражение и объяснение в закономерностях транзактного анализа, и показаны пути из преодоления с помощью его методов. Приводятся результаты исследования применимости теории и методического инструментария транзактного анализа с участием практикующих медиаторов. Выводы исследования подтверждают значимость использования медиаторами транзактной теории и методологии как для более продуктивной работы со сторонами, так и для собственного личностного и профессионального роста, прежде всего для обеспечения соблюдения важнейшего принципа медиации – нейтральности медиатора.

**Ключевые слова**

Медиатор, транзактный анализ, возможности, трудности, нейтральность, стороны, исследование, эффективность.

**TRANSACTIONAL ANALYSIS' POSSIBILITIES  
IN WORK OF MEDIATOR**

*Ivanova E.N., Ph.D. psychologist, docent,*

*the assistant professor of Saint-Petersburg State University*

*Russia, Saint-Petersburg*

## **Summary**

The article is concerned with significance of learning the theory and mastering methodological means of modern transactional analysis and principle possibility of their implementation in mediation practice. The consistency of transactional analysis basics and mediation principles is shown. The typical complications in mediation process reflected and explained by transactional analysis regularities are revealed and ways to overcome them with the help of its methods are shown. The results of the survey of transactional analysis' theory and instruments applicability made with participation of practicing mediators are presented. The survey conclusions proved a value of transactional theory and methodology as for increasing productivity of work with parties, as for mediator's personal and professional growth, first of all for provision of the most significant mediation principle – mediator's neutrality – abidance.

## **Key words**

Mediator, transactional analysis, possibilities, problems, neutrality, parties, survey, efficiency.

Медиация является неформальной и гибкой технологией, которая может вбирать в себя лучшее из других методов и подходов к работе с людьми, находящимися в проблемной ситуации, не утрачивая своей уникальности. Более того, для того, чтобы медиация продолжала развиваться, отвечать меняющимся запросам современности и расширять сферу своего применения, необходимо постоянно обогащать ее методический инструментарий[1]. Одним из многообещающих источников эффективных приемов разрешения сложных ситуаций является транзактный анализ.

Транзактный анализ (ТА) Эрика Берна [2] ненамного старше современной формы медиации, и они оба несут отпечаток времени своего возникновения. Возможно, это – одна из причин их глубинного внутреннего родства. Несмотря на то, что изначально ТА зародился в недрах психиатрии, в настоящее время он широко применяется для работы со здоровыми людьми, в том числе, для решения проблем на предприятиях[3], более того, может использоваться для самопомощи. Поэтому вполне логично использовать его эффективные инструменты и в медиации.

Рассмотрим некоторые принципиальные положения, сближающие медиацию и транзактный анализ. основополагающие идеи транзактного анализа исходят из того, что все люди — в порядке (ОКей), каждый человек обладает способностью мыслить и принимать решения самостоятельно, при этом принятые ими однажды решения могут быть изменены[4]. Таким образом, люди могут не только решать повседневные задачи, но и определять свою судьбу.

Эти идеи полностью согласуются с базовыми принципами медиации, прежде всего, с добровольностью ее процесса и нейтральностью медиатора. Сутью этих принципов является то, что каждый человек сам является экспертом по своей проблеме, участвует в медиации добровольно, принимает решения сам, тогда как медиатор не имеет права давать советы и не может не только принимать решения за стороны, но и подталкивать их в направлении, которое ему самому кажется верным. Для медиатора недопустимым является предположение, что он лучше сторон понимает, что именно им нужно, и они могут без него не справиться со своими проблемами.

Кроме того, в медиации предполагается, что любое человеческое действие имеет под собой положительную мотивацию (принцип ТА «Я - ОКей, другие – ОКей»), на этом строится технология уважительного

принятия мыслей, чувств и желаний сторон. Из этого исходит концепция содействия сторонам в осознании различения их позиций и интересов и стремление удовлетворить выявленные скрытые интересы для достижения взаимовыгодной договоренности.

Контрактный метод в ТА[4] соответствует процедурным соглашениям и прояснению запроса сторон в медиации, и в том, и в другом методе работы с человеческими проблемами имеет место открытость и искренность. Понятно, что ни один специалист не говорит все, что думает, но зато, если он говорит, то это именно то, что он думает на самом деле.

Согласно ТА, в структуре личности есть три компонента – Дитя, Родитель и Взрослый (большие буквы используются во избежание смешивания с реальными возрастными состояниями). Эго-состояния Дитя и Родитель и их подвиды, сформированные в детстве, несут в себе прошлый опыт, не способны адаптироваться к происходящим в жизни человека изменениям и поэтому устаревают день ото дня. Только Взрослый в структуре личности является обновляемым банком данных, ориентированным на реальность сегодняшнего дня. Только Взрослый способен сориентироваться в требованиях реальности и сформировать решение, которое окажется наиболее разумным и выгодным[1].

Это в полной мере соответствует сути медиации, которая направлена на рациональное и продуманное разрешение проблем. В то же время ТА показывает важность остальных компонентов в ходе медиации. Так, например, Родитель обеспечивает моральные нормы, готовность заботиться, обучать и помогать, которые также крайне важны для работы с конфликтом. Дитя, в свою очередь, обеспечивает эмоциональную сторону ситуации, которая необходима, в том числе, как источник информации и возможность эмпатического поведения. Кроме того, именно Дитя является источником творчества, энергии и «хранилищем» самых важных интересов. По ТА, Дитя является главным компонентом в структуре

личности, а остальные составляющие структуры фактически его обслуживают, поэтому, в конечном счете, его слово в принятии того или иного варианта договоренности является решающим. Тем не менее, в интересах удовлетворения потребностей Дитя, в структуре взрослого человека в большинстве ситуаций, в том числе, в ходе переговоров с участием медиатора, необходимо доминирование Взрослого как у сторон, так и у медиатора.

В рамках статьи не представляется необходимым и возможным полное проведение сопоставления ТА и медиации, демонстрирующее их родство. Рассмотрим проявления закономерностей человеческого взаимодействия, которые создают трудности в медиации и могут найти более эффективное разрешение с помощью инструментов транзактного анализа.

Нередко медиаторы сталкиваются с иррациональностью поведения сторон, незрелостью реакций или излишней догматичностью и склонностью к поучению как других участников конфликта, так, порой, и самого медиатора. Понимание соответствия такого поведения преобладанию (временному или более привычному) одного из состояний «Я» в структуре личности ТА – Дитя или Родителя.

Часто приходится наблюдать повторение одних и тех же типичных проблемных ситуаций во взаимодействии сторон, так же, как и повтор событий, имевших место в жизни их родственников, нередко непонятного для самого человека. В медиации часто встречается явно кажущееся нерациональным поведение сторон, даже с их собственной точки зрения, противоречащее их интересам. Он искренне хочет избежать каких-то осложнений, а они буквально преследуют его. Этому соответствует концепция жизненного сценария, то есть неосознаваемого плана жизни, в ТА.

ТА раскрывает механизм включения сценария и переход сторон в конфликте в режим автоматического непродуктивного реагирования по

двум основным причинам – высокий уровень стресса и сходство каких-либо элементов текущей ситуации с той, в которой формировался соответствующий сценарный компонент в раннем детстве[6]. Поскольку конфликт является часто очень стрессовой ситуацией, то вероятность срабатывания этого неосознаваемого автоматизма велика. Кроме того, давно находящиеся в непростых отношениях стороны часто более или менее осознанно используют триггеры, запускающие сценарии друг друга. Иногда можно видеть на медиации, как вспыхивает одна из сторон в ответ на употребление, казалось бы, совершенно нейтрального слова.

Одним из проявлений сценарных установок является доминирующая у человека predisposition, то есть, его нахождение преимущественно в рамках одной из установок «Ты для меня ОК, я ОК»; «ты для меня не ОК, я ОК»; «ты для меня ОК, я не ОК»; «ты для меня не ОК, Я не Ок». Каждая из них определяет то, как человек выстраивает отношения с оппонентом и относится к переменам, необходимым для разрешения проблемы в ходе медиации. Единственной благоприятной установкой является первая, и именно в такой позиции должен находиться медиатор, именно на нее ему необходимо помочь перейти сторонам в их конкретной ситуации.

Транзактная концепция «рэкетных» чувств, важными признаками которых является несоответствие силы эмоций вызвавшему их поводу и их непродуктивность, то есть, препятствование решению проблемы, объясняет многие ситуации, когда слишком сильные эмоции мешают сторонам, искренне желающим договориться.

Многие другие осложнения, возникающие в процессе медиации, также находят объяснения в рамках ТА. Важно, что не только стороны, но и сами медиаторы не свободны от подобных сценарных искажений восприятия и взаимодействия (носящих в ТА название «игнорирование»[4]). Это затрудняет или даже делает невозможным сохранение нейтральности, а, значит, делает процесс переговоров между клиентами неэффективным и

подрывает доверие не только к медиатору, но и к медиации. Самое опасное то, что чем сильнее потеря нейтральности медиатором, тем меньше она им осознается.

Методы ТА, позволяющие активизировать и укрепить компонент «Взрослый» у сторон и медиатора открывают новые возможности повышения продуктивности медиативного взаимодействия. Понимание динамики трансакций (единиц взаимодействия) позволяет более осознанно выстроить коммуникацию и достичь доверия и открытости в процессе разрешения конфликта[7].

Медиатор может не только совершенствовать и настраивать непосредственно перед работой с клиентами свой главный инструмент – личность – с помощью ТА. Понимание роли жизненного сценария и особенностей структуры и функционирования личности облегчает для медиатора задачу принятия и безоценочного восприятия реакций сторон, то есть, дает возможность нейтрально отслеживать происходящее и выбирать наиболее продуктивные способы интервенции.

Понимание нескольких видов игнорирования, выявленных современным транзактным анализом, позволяет медиатору выбрать оптимальные инструменты и выстроить наиболее продуктивную систему налаживания коммуникации между сторонами.

ТА, в частности, осознание и анализ сценарных взаимоотношений позволяет медиатору успешно преодолевать многие типичные осложнения в ходе и после завершения сессии медиации, которые не поддавались базовому набору инструментов.

Среди них такие, например, как чрезмерно сильные, рэкетные эмоции, иррациональное сопротивление даже признаваемому явно выгодным предложению другой стороны, отказ от выполнения достигнутого соглашения одной или обеими сторонами, хотя оно было проверено, и

клиенты подтвердили, что оно удовлетворяет их интересы и является взаимовыгодным и реалистичным.

ТА помогает медиатору справиться со стереотипными попытками сторон навязывания друг другу ценностей, правил поведения, способов разрешения проблем, например, при разногласиях по поводу воспитания детей. Анализ состояний позволяет сторонам осознать многие аспекты ситуации, увидеть свои действия более объективно, понять причины и последствия собственных поступков, снизить тревогу и заменить чувство вины принятием ответственности.

Понимание зависимости самооценки от истории отношений с родными, чрезмерной зависимости от родственников, отсутствующих во время медиации, ассоциация своих проблем и страхов с наличием «исключенных родственников» и других аспектов семейного сценария дает возможность его расширения или исключения текущей ситуации из поля его влияния.

Знание причин, по которым включаются сценарные автоматизмы и владение способами отработки сценарных эмоций помогает медиатору снизить уровень стресса.

Значение транзактного анализа для медиации было подтверждено исследованием влияния жизненных сценариев, проведенным с участием 31 медиатора со средним опытом работы около 8 лет. Все испытуемые были знакомы с концепцией и методологией ТА. Результаты исследования показали, что около 90% респондентов посчитали знание теории ТА полезным для работы медиаторов. Лишь около 10% опрошенных ответили, что теория сценариев практически не помогает им в работе.

Было выявлено, что две трети испытуемых наблюдают признаки проявления жизненных сценариев у сторон более, чем в половине случаев медиации. Треть медиаторов отметила, что без знания сценариев во многих случаях помочь клиентам сложно или невозможно.

Лишь 17 % медиаторов сказали, что не ощущают влияние собственного жизненного сценария в работе. Примерно треть опрошенных сказала, что часто ощущает влияние собственных сценариев. Почти 100% респондентов отметили, что испытывают трудности в работе с некоторыми клиентами в результате проявления собственных сценариев. Треть медиаторов отметила, что работа с некоторыми клиентами и ситуациями оживляет их негативные детские воспоминания, что вызывает затруднения. Около трети респондентов заметили, что в некоторых случаях испытывают слишком сильные эмоции и долго от них отходят, причем из-за влияния собственных сценариев.

В качестве способов минимизации сценарного влияния большинство респондентов сообщили, что используют методы вентилиции эмоций, а также рекомендуют сторонам обратиться к специалистам по сценарному анализу. Никто не сообщил о том, что стремится переделать сценарии сторон в ходе медиации. В то же время 13% респондентов ответили, что работа с некоторыми клиентами и ситуациями помогает им отработать собственные сценарии. Половина испытуемых использует различные приемы расширения сценария или его «отодвигания». Около 10% процентов медиаторов отказываются от работы со случаем, если ощущают выраженное сценарное родство с клиентами.

Таким образом, исследование подтвердило сформулированные ранее гипотезы. ТА и концепция жизненных сценариев, по мнению специалистов, полезна для практики медиации. В ходе медиации и конфликтологического консультирования часто наблюдается и создает трудности проявление семейных сценариев у клиентов. Медиаторы ощущают проявление собственных сценариев в процессе медиации и полагают, что для специалистов в сфере медиации и конфликтологического консультирования важно не только умение

распознать проявление семейных сценариев у клиентов, но также и умение работать с собственными сценариями.

Способность медиатора отслеживать свое собственное состояние Я помогает ему избежать включения в невротический драматический треугольник С. Карпмана[8] самому и помочь выйти из него сторонам. Осознание доминирования состояния Родителя позволяет отстроиться от роли спасателя или наказывающего и критикующего преследователя. Осознание компонента Дитя оберегает медиатора от перехода в роль жертвы или гневного или истеричного преследователя. Это становится надежной основой для сохранения не только внешних проявлений беспристрастности, но и соблюдения истинной внутренней нейтральности.

В современной редакции идеи Карпмана о сложной многозначной структуре углов драматического треугольника и способы работы с ними оказались методически очень близки технологии медиации. Адаптированный мною для применения в медиации комплекс вопросов и алгоритм их задавания каждой из сторон, находящихся в динамике переходов из одного угла треугольника невротического взаимодействия в другой, показал свою высокую эффективность в практике. Активизация компонента Взрослый с помощью целенаправленных вопросов позволяет медиатору трансформировать треугольник насилия в треугольник эмпатии и помочь сторонам оказаться свободными от невротических отношений и решать проблемы по-взрослому.

В то же время освоение этого метода оказалось для медиаторов не очень простой задачей, требующей тренировки, что говорит о его небанальности и неочевидности и важности повышения квалификации специалистов.

Таким образом, можно сказать, что ТА и медиация являются совместимыми как теоретически, так и технологически. Применение ТА в медиации открывает дополнительные перспективы повышения

эффективности работы с клиентами, расширения круга медиабельных случаев и совершенствования мастерства медиаторов. Кроме того, применение методов ТА способствует личностному росту и профилактике профессионального выгорания медиаторов. Представляется важным включить изучение основ теории и методов ТА работы в курс подготовки будущих специалистов-медиаторов.

### Литература

1. Иванова Е.Н. Медиация: возможности vs. ограничения. В кн.: Конфликт как проблема. Очерки современной теоретической и прикладной конфликтологии. Коллективная монография. 2015, с. 412-433.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. М.: Эксмо, 2018.
3. Кристиансен К, Билунд П. Транзактный анализ в бизнесе. СПб.: Метанойя, 2016.
4. Стюарт И., Джойнс В Современный Транзактный анализ. СПб.: Метанойя, 2017.
5. Бабаева Ю. В., Иванова Е. Н. Методы работы с системными конфликтами в семейной медиации. Конфликтология XXI века. Пути и средства укрепления мира. СПб., 2019, с.43-45.
6. Иванова Е.Н. Проблема дифференцированности в медиации. Конфликтология, №3, 2017, с.205-219.
7. Garby T. Agreed! Negotiation/mediation in the 21<sup>st</sup> century. ICC Publication, 2016.
8. Карпман С. Жизнь, свободная от игр. СПб.: Метанойя, 2016.