

ПРОСТРАНСТВЕННОЕ ПОДДЕРЖАНИЕ КАК СТРАТЕГИЯ МЕДИАТОРА ПО ФОРМИРОВАНИЮ НАВЫКОВ КОНСТРУКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В КОНФЛИКТЕ

Аннотация. Рассматриваются возможности расширения области использования метафоры ЗБР к описанию умений взрослых людей, что дает возможности как для изучения процесса формирования у них тех или иных коммуникативных навыков, так и для более осознанной со стороны медиатора помощи по их формированию.

Показана возможность с рассматривать весь процесс взаимодействия сторон и медиатора как процесс взаимного обучения, коллаборативный процесс, используя ЗБР. Медиация рассмотрена как пространство взаимного обучения, модель ненасильственного общения, что может дать ряд возможностей ее развития как метода и медиатора как практика.

Ключевые слова: медиация; медиатор; зона ближайшего развития; конфликт; стресс; ненасильственное общение; эмпатия.

Tatyana Panina

DEVELOPMENT OF SUPPORTS AS A MEDIATOR STRATEGY FOR THE FORMATION OF SKILLS FOR CONSTRUCTIVE INTERACTION IN CONFLICT

Abstract. The possibilities of expanding the field of using the metaphor of the zone of proximal development to describe the skills of adults are considered. The study gives opportunities for both studying the process of formation of certain communication skills and for the more conscious help from the mediator in their formation.

The possibility has been shown of considering the entire process of interaction between the parties and the mediator as a process of mutual learning, a collaborative process, using the zone of proximal development. Mediation is considered as a space of mutual learning and a model of non-violent communication, that can provide a number of advantages and opportunities for its development as a method and mediator as a practice.

Keywords: mediation; mediator; zone of proximal development; conflict; stress; non-violent communication; empathy.

¹ © Т.В. Панина, 2018.

Современный мир полон конфликтов как между глобальными корпорациями, так и между отдельными людьми. Одним из существующих способов разрешения споров является медиация — альтернативный способ урегулирования спора с участием третьей нейтральной стороны — медиатора. В настоящее время медиация активно развивается и находит применение в самых разных сферах — от коммерческих конфликтов и бизнес конфликтов до сферы семейных отношений. Несмотря на такой, казалось бы, большой разброс в тематике споров, принципы, на которых основывается медиация, структура процедуры, ее цели и задачи остаются практически одинаковыми. Кроме того, независимо от сферы к которой относится конфликт, его участниками являются обычные люди, не застрахованные от обычных человеческих реакций, эмоций, обладающие разным уровнем коммуникативных умений. Во многом это связано с недостатком знаний и умений, касающихся как поведения в конфликте в частности, так и повседневного взаимодействия с другими людьми в целом.

В медиации, как и во всех помогающих практиках, процесс обучения занимает важное место. Медиатору важно постоянно обучаться для того, чтобы помочь сторонам конфликта наладить диалог между ними. В жизни процесс обучения происходит стихийно, в процедуре медиации медиатор имеет возможность в некоторой поддерживать этот процесс и управлять им. Таким образом стихийность обучения снижается, и медиация приобретает смысл с точки зрения обучения. В процессе восстановления коммуникации стороны конфликта также способны приобретать новые для себя навыки и умения, сама ситуация задает необходимость в их использовании.

Процесс обучения может быть рассмотрен с точки зрения зоны ближайшего развития (ЗБР). Данное понятие было введено Л.С. Выготским и описывает те функции ребенка, которые еще не стали навыками и умениями в полном смысле, но которые ребенок может выполнять, используя помощь взрослого в качестве опоры. [Выготский 2004]. Метафора ЗБР хорошо зарекомендовала себя применительно к обучению и развитию детей. Расширение области использования метафоры ЗБР — а именно применение ее к описанию умений взрослых людей дает возможности как для изучения процесса формирования у них тех или иных коммуникативных навыков, так и для более осознанной со стороны медиатора помощи по их формированию. В то же время и медиатор сам обучается, получая от сторон обратную связь, то есть подобный процесс обучения можно назвать двусторонним, коллаборативным.

Таким образом, приобретает актуальность понимание медиации как процесса взаимного обучения медиатора и сторон конфликта.

Особенности деятельности общения в рамках структуры медиации

Конфликт проявляется в любой человеческой деятельности и во всех видах межличностных отношений. Однако, само наличие проблемы может рассматриваться в качестве показателя развития как конкретной организации, так и всего общества. Анализ показывает, что часть конфликтов является крайне важными и продук-

тивными, так как она выявляют системные проблемы, открывают возможности для обнаружения скрытых негативных процессов и приводят к генерации новых решений и альтернатив [Арпентьева 2017].

В обществе постепенно выработались ненасильственные способы разрешения конфликтов, к которым можно отнести переговоры и медиацию [Паркинсон 2016]. Медиация — не новшество, в той или иной форме применялась еще в древних обществах. Однако, в том виде, в котором она существует сейчас, начала развиваться только в XX веке [Шамликашвили 2006].

В отличие от традиционного судопроизводства в медиации окончательное решение выносится самими сторонами конфликта, а не судьей. Контроль за исполнением окончательного решения также остается на самих сторонах. Процедура медиации предполагает поиск законных решений конфликта. Задачей медиатора является создание условий для нахождения множества этих решений.

То, как медиаторы смотрят на конфликт и что они думают о нем, определяется их подходом к медиации. Задача медиатора воспринимать конфликт как некую данность и вести кропотливую и вдумчивую работу, применяя свои умения, весь арсенал медиативного инструментария.

В настоящее время медиация используется во многих областях человеческой деятельности, а также на международном уровне. Кроме того, в некоторых странах ее использование является обязательным.

В медиации существует ряд принципов, на которые она опирается, а также ограничений ее применения. Процедура медиации проводится с участием нейтрального помощника — медиатора. Стороны участвуют в процедуре добровольно, на условиях конфиденциальности и равноправия. Решения принимаются сторонами самостоятельно, что соответственно, и добровольному выполнению достигнутых соглашений. Так как стороны на протяжении процедуры медиации остаются «собственниками своего конфликта», наблюдается высокий уровень жизнеспособности исполнения медиативных соглашений. Опираясь на такие основополагающие принципы, медиация создает массу преимуществ для людей, желающих урегулировать конфликт с минимальным количеством потерь и в относительно короткие сроки [Шамликашвили 2014].

Однако, некоторых ситуациях какой-либо из принципов может стать ограничением, и проведение процедуры медиации станет невозможным. Например, одна из сторон вступила в процедуру не по собственному желанию, а по указанию третьего лица. В подобном случае проведение процедуры медиации вероятнее всего будет бессмысленным, так как процедура предполагает некоторое самораскрытие, обнажение своих истинных интересов, к которому человек, пришедший на процедуру не по собственной воле, может быть не готов.

Христоф Бесемер в своей книге определяет местоположение медиации между переговорами и терапией, поскольку в процессе проведения процедуры происходит погружение в глубокие вопросы, лично значимые для участников, затрагивающие их эмоциональную сферу и уровень жизненных ценностей [Бесемер 2004].

Процедура медиации имеет определенную структуру, в рамках которой проис-

ходит общение сторон и медиатора. Так как стороны находятся в конфликте, они, несомненно, испытывают стресс, негативные эмоции относительно другой стороны, общение сторон между собой может быть неконструктивно или же сильно затруднено. В таких случаях предусмотрено проведение кокусов — отдельных встреч с каждой стороной, проводимых на тех же принципах, что и совместные встречи, на которых каждая из сторон может беседовать с медиатором, не испытывая нервного напряжения из-за присутствия рядом своего оппонента. Однако, для принятия взаимовыгодного решения сторонам рано или поздно придется общаться друг с другом.

Медиатор, как профессионал, обладает навыками, позволяющими сделать коммуникацию максимально продуктивной, в той или иной мере помогать сторонам по мере продвижения переговоров, работать с чувствами и эмоциями, когда это необходимо. Целью медиации является восстановление нарушенной коммуникации.

Но в то же время навыки общения важны и для сторон конфликта. Чем успешнее они станут общаться, тем быстрее и легче смогут прийти к соглашениям, которые будут удовлетворять их обоих. Если человек заинтересован в разрешении спора, пришел на процедуру медиации не для «выяснения отношений» и обсуждения прошлых ошибок, в его интересах будет сделать коммуникацию наиболее продуктивной.

Деятельность общения людей в контексте медиации обладает определенной спецификой и отличается от деятельности в общении в целом. К особенностям общения в процессе медиации относится строгий регламент по времени, ограниченность обсуждаемых в процессе переговоров тем (круг обсуждаемых вопросов оговаривается в первых фазах медиации), наличие довольно жесткой структуры медиации — определенных фаз, каждая из которых имеет свои цели и задачи, а также присутствие третьего лица (медиатора), одной из задач которого является поддержание этой структуры и регулирование переговорного процесса. Таким образом, мы можем говорить о том, что процедура медиации так или иначе оказывает влияние на деятельность общения — оно может быть как положительным, так и отрицательным — это будет зависеть от работы медиатора, а также от самих сторон, их собственных установок, умений, целей и задач.

Навык совладания со стрессом в ходе конфликта

Состояние стресса может возникнуть как следствие конфликтной ситуации, а может быть причиной или поводом для начала конфликта. Различают разные виды стресса.

Находясь в состоянии стресса, человек может потерять способность к восприятию информации. Часто возникает так называемое «туннельное зрение», сужающее восприятие до минимума. В процессе конфликта немногим людям удается сохранять спокойствие, мыслить рационально и поступать разумно, не обращая внимания на эмоции. Иногда эмоции бывают настолько сильны, что блокируют многие функции мозга, в том числе способность вести осмысленный диалог с оппонентом [Паркинсон 2016; Свааб 2013; Сузуки 2017].

Если с точки зрения поведенческих наук стресс является как причиной определенных типичных реакций, так и генерализованной реакцией организма на опреде-

ленные события, то с точки зрения этики — это возможность научиться наблюдать за своими реакциями и попытаться действовать независимо от них [Сериков 2015].

Каждый человек имеет свои навыки совладания со стрессом, которые может применять как на бессознательном уровне, так и вполне осознанно. Для наиболее хорошей адаптации к ситуации и совладания со стрессом каждый человек использует ту или иную копинг-стратегию. Копинг-поведение — это деятельность личности по поддержанию или сохранению баланса между требованиями среды и ресурсами, удовлетворяющими эти требования. Это способ, с помощью которого человек переживает стресс или ответ на стресс [Lazarus, Folkman 1991]. Но иногда привычной, давно выработанной реакции бывает недостаточно — чем больше число навыков совладания со стрессом имеется у человека, тем легче ему будет противостоять стрессу в той или иной ситуации.

В своей книге американский психотерапевт Д. Сигел вводит термин «майндсайт» и определяет его как человеческую способность, которая позволяет максимально внимательно рассмотреть и изучить процессы, которые определяют мысли, чувства и поведение человека. Этот навык осознанного внимания, который так или иначе может развить в себе любой человек. Таким образом, использование майндсайта в стрессовых ситуациях может помочь абстрагироваться от сильных переживаний, убрать их на второй план и контролировать свои реакции. Подобное умение имеет множество преимуществ и может пригодиться в большом количестве ситуаций [Сигел 2015].

В своей книге У. Кэннон впервые вводит термин «стресс» в научный оборот. Тут же он рассматривает реакцию «бей-беги» (так называемая идея двух F). Работы Кэннона стали основой современного научного понимания стресса как физиологической реакции организма на реальную или воображаемую опасность [Cannon 1915].

А.Е. Сериков в своей статье рассматривает феномен стресса на примере занятия боевыми искусствами, так как, по его мнению, из всех типичных ситуаций борьба лучше всего моделирует ситуацию стресса в том виде, в котором она описана у У. Кэннона. Большинство реакций организма, находящегося под влиянием стресса, эволюционно связаны с подготовкой его к непосредственной борьбе за свою жизнь. В то же время конфликт, хоть он и проходит без применения физической силы, также может быть рассмотрен как некая схватка, борьба, последствия которой вполне могут быть, так или иначе, опасны для жизни и благополучия каждой из сторон [Сериков 2015]. Соответственно, в подобной ситуации, когда организм максимально мобилизован и настроен на борьбу, способность договариваться, слушать и слушать другого, резко падает.

В своей книге В. Сузуки описывает четыре основных фактора, которые служат причиной психологического стресса:

- Потеря контроля над ситуацией;
- Недостаток информации
- Отсутствие способов отвлечься (досуг, развлечения, общение с друзьями)
- Ощущение, что дальше будет только хуже.

Устранение этих факторов, по мнению автора, может привести к снижению психологического стресса практически в любой ситуации [Сузуки 2017].

Одним из самых распространенных поводов для стресса являются сложные взаимоотношения с другими людьми. Находясь в конфликте обе стороны, так или иначе подвергаются сильному стрессу. Более того, если человек расценивает некое событие как источник стресса, значит, оно для него таковым и является. В данном случае медиация помогает работать со стрессом: медиатор при помощи инструментов а) работы с эмоциями б) создания и поддержания безопасной и доверительной обстановки в) активного слушания г) техники задавания вопросов — пристраивает опоры для сторон для того, чтобы они смогли задействовать в беседе свои собственные навыки совладания со стрессом и в дальнейшем задействовать их уже осознанно. Умение медиатора прислушиваться к собственным чувствам и эмоциям, а также умение ими управлять также очень важны в процессе переговоров. Если медиатор «выйдет» из рабочего состояния, поддавшись внезапно нахлынувшим чувствам, процедуру можно будет считать сорванной, ведь именно от его спокойствия и уверенности зависит атмосфера безопасности и доверия, которая является основой процедуры медиации. Таким образом, навыки самого медиатора являются одним из ключевых факторов успеха процедуры.

Позитивная коммуникация

В то время как существует множество практик и тренингов, направленных на формирование навыков позитивной коммуникации, феномен, который обозначает данное понятие остаётся довольно плохо изучено с теоретической точки зрения [Леонтович 2015].

Общие принципы позитивной коммуникации, направленной на достижение консенсуса и построение сотрудничества между сторонами, отраженные в работах, посвящённых психологическим основам процесса переговоров [Роджерс 1997; Роджерс 2006; Арпентьева 2017], это:

- принятие как уважение к себе и к партнёру как фактам бытия, существующим самостоятельно, ни от кого не зависящим;
- безусловная эмпатия, полная включенность в диалог;
- конгруэнтность и аутентичность как свобода быть собой и не мешать быть собой другим, смелость смотреть вперед, включаться в диалог с целью присутствовать в ситуации от начала и до конца без стремления уклониться, избежать ответственности;
- конкретность как реалистичность, аргументированность диалогического дискурса.

Диалог выступает как ценностно-смысловая основа для коммуницирующих, которая предполагает, что:

- взаимодействие должно быть предметным и осуществляться в каждой конкретной ситуации по поводу данной ситуации (здесь и теперь);
- взаимодействие должно быть персонифицированным, отражающим переживания коммуницирующих; нужно уметь говорить от своего имени — попытка жить чужой жизнью (переживать или осознавать что-то за других) непродуктивна и бессмысленна;

— взаимодействие должно быть обращенным, учитывающим другого, его особенности, каждое высказывание должно быть обращено к конкретному партнеру как к людям. Партнеры должны «заслужить собеседника» — мир другого открывается только тогда и там, где партнер способен принятию другого мира, где он способен к взаимному самораскрытию.

В своей работе О.А. Леонтович выделяет такие конститутивные признаки позитивной коммуникации как конструктивность (то есть она должна что-то созидать, вести к положительному результату, будь то некоторое действие, чувство, настроение, идея и т. д.), окрашенность положительными эмоциями (положительная оценочность коммуникации) и эффективность, проявляющаяся в том, что она приносит удовлетворение всем участникам коммуникации [Леонтович 2015].

Информативность в качестве конститутивного фактора позитивной коммуникации факультативна. Ее наличие не является обязательным признаком позитивной коммуникации. Это происходит в том случае, когда позитивное общение не нацелено на обмен информацией, а носит скорее формальный характер.

Ассертивность как признак позитивного общения также является спорным конститутивным фактором наряду с информативностью, так как обладает своей спецификой в контексте различных культур. Ассертивная коммуникация призвана помочь человеку преследовать свои интересы отстаивать свои права, не посягая при этом на права партнера по общению [Veebe 2007]. Ассертивность характеризуется уверенностью говорящего в себе, свободой от внешних влияний и оценок, напористостью, не перерастающую в агрессию к оппоненту. Подобное поведение в общении характерно больше для культур индивидуалистского склада, в которых ценность имеют независимость, стремление к личному успеху, момент соревнования [DeVito 2015]. В частности, американские студенты склонны проявлять ассертивное поведение в большей степени, чем японские или корейские [Thompson 2009].

Одной из важнейших идей, на которой базируется позитивная коммуникация является положительная интенция. Это не означает, что ее наличие обязательно сделает общение позитивным. Однако в отсутствие положительной интенции мы не можем характеризовать коммуникацию как позитивную [Леонтович 2015]. Следующей ключевой составляющей является активная вовлеченность в коммуникацию собеседника, которая подразумевает эмпатию, сопереживание, которое проявляется как в собственных коммуникативных действиях, так и восприятии сообщений собеседника [Bodie 2012].

Кроме того, важную роль играет коммуникативная адаптация к собеседнику. Она означает приспособление собеседников друг к другу, которое учитывает возраст, гендерную принадлежность, социальный статус, культурную идентичность партнера по общению. Такого рода адаптация способна оптимизировать общение, но не должна быть недостаточной, чрезмерной или неуместной [Соколова 2012].

Социальная поддержка собеседника также является обязательной составляющей позитивной коммуникации. Под социальной поддержкой подразумевается любого рода помощь, оказываемая индивидууму как члену социума. Подобного рода поддержка может быть оказана на эмоциональном, информативном, материаль-

ном и инструментальном уровне; она реализуется через такие коммуникативные жанры, как комплимент, похвала, утешение, выражение сочувствия, соболезнование и т. д. Наблюдение за коммуникативными ситуациями, анализ дефиниций позитивной коммуникации, а также научной литературы позволяет сделать вывод о том, что данное свойство отмечается в разных культурах и может быть отнесено к универсальным характеристикам позитивной коммуникации. Адекватная форма социальной поддержки и релевантность ситуации, как правило, оказывают позитивное влияние на взаимоотношения, в то время как псевдоподдержка, например, сарказм, облеченный в форму комплимента, или ложное сочувствие, могут иметь отрицательный эффект [Леонтович 2015].

Таким образом, позитивная коммуникация представляет собой совокупность множества переменных, которые в ситуации живого общения продуцируют новое качество; ее можно определить как интеракцию, основанную на положительных эмоциях, направленную на взаимопонимание и приносящую удовлетворение всем участникам. По-видимому, люди, способные поддерживать позитивную коммуникацию, обладают сложнейшей системой навыков слушания, выражения эмоций, формулирования мыслей, оказания вербальной и невербальной поддержки собеседнику и т. д.

Говоря о конкретных навыках позитивной коммуникации, стоит отметить метод ненасильственного общения, который был разработан американским психологом Маршаллом Розенбергом. Модель ненасильственного общения состоит из четырех компонентов: наблюдения, чувства, потребности и просьбы. Обычно выражается в форме Я-сообщения, тем самым позволяя избегать ярлыков, требований и жестких оценочных суждений в отношении других людей. Позитивный рефрейминг, позволяющий избегать слов-обвинений и ярлыков, также может служить хорошим инструментом как медиатору, так и сторонам конфликта. Ориентация на будущее и обсуждение целей позволяет людям оставить неприятные моменты позади и сконцентрироваться на своих планах [Розенберг 2009].

Основной задачей медиатора при общении со сторонами является поощрение обсуждения их интересов в приемлемой форме с целью создания конструктивной атмосферы для переговоров, позволяющей эффективно и творчески искать решение проблемы [Пель, 2009].

В своей работе медиатор использует инструменты и техники, включающие в себя приемы позитивной коммуникации и ненасильственного общения. Более того, позитивный язык является необходимым инструментом медиатора. Он позволяет снизить эмоциональный накал, который неизбежно возникнет между людьми, которые находятся в конфликте. Например, в случае семейной медиации пары, которая находится в процессе развода, медиатору уместнее будет сказать, что медиация позволит обсудить «ваши планы (договоренности или возможные варианты) на будущее, а не «конфликт, возникший в связи с разводом». Вторая формулировка способна еще больше усугубить то напряжение и недовольство, в котором стороны пребывают в связи с конфликтом [Паркинсон 2016].

В своей книге «Семейная медиация» Лиза Паркинсон выделяет языковые и ком-

муникативные навыки медиатора, которые отвечают требованиям позитивной коммуникации [Паркинсон 2016]:

- активное слушание и центрированная поза;
- умение использовать невербальную коммуникацию;
- позитивный рефрейминг;
- использование вопросов для структурирования беседы;
- поощрение высказывания от первого лица (медиатор поощряет участников говорить за себя, объяснять свои потребности в первом лице);
- сообщения и метасообщения.

Отдельно стоит упомянуть метакоммуникацию как один из инструментов медиатора. Метакоммуникация — разговор об общении. Довольно часто коммуникация бывает нарушена в такой степени, что, находясь в обществе друг друга, люди практически не могут слушать, и это еще хуже в случае, если от них требуется усвоить значительный объем информации. Если медиатор замечает, что внимание сторон рассеивается, то в качестве метода восстановления возможности общения может быть использована метакоммуникация. Данный процесс применяется после того, как было замечено нарушение коммуникации и включает в себя три этапа [Пель 2009]:

- получение подтверждения того, что коммуникация была нарушена;
- установление причины нарушения;
- восстановление нарушенной коммуникации.

В ходе медиации стороны, совместно решая общие проблемы, начинают прислушиваться друг другу. Этот навык «слушать и слышать собеседника» может закрепиться и успешно применяться сторонами в общении уже с разными людьми. Одни и те же слова могут разрядить или наоборот накалить обстановку в зависимости от того, как и в какой момент они используются [Паркинсон 2016].

Таким образом, используя определенные навыки, люди могут научиться вести позитивную коммуникацию, использование которой несомненно будет положительно сказываться на результате переговоров для обоих участников. В процессе решения проблемы люди не только учатся понимать друг друга в конкретной ситуации, но и налаживают отношения друг с другом, развивают человеческий, социальный и культурный потенциал.

Эмпатия как один из ключевых аспектов позитивной коммуникации

В настоящее время эмпатия является одним из наиболее изученных аспектов позитивного общения и ее можно рассматривать как одну из центральных идей позитивной коммуникации. Эмпатия является важной составляющей разных когнитивных процессов. Эмпатию определяют, как способность узнавать и в какой-то степени разделять эмоциональное состояние другого человека. Исследования в области эмпатии разнообразны и не интегрированы в единую концепцию, преследуют совершенно разные цели [Betti 2016; Cheon, 2011; Xin 2015].

Большинство исследователей выделяют в эмпатии два компонента: а) эмоцио-

нальный (аффективный) — в ответ на другого человека, в большинстве случаев ведет к тому, что человек разделяет эмоциональное состояние другого автоматически; б) когнитивная способность принимать перспективу другого, но в то же время осознавать себя отдельной личностью, что снижает автоматический эмоциональный ответ (в том случае, когда человек не может отделать себя от события и начинает переживать чужую негативную ситуацию как свою собственную, у него может развиться личный дистресс) [Jackson 2005; Christian 2008; Ochsner et al. 2004].

К. Гонзалес-Линкрес дает следующее определение эмпатии: это способность человека формировать репрезентацию эмоционального состояния другого человека через воплощение в самом себе, при этом осознавая причину, которая вызвала данное эмоциональное состояние в другом. По мнению автора, разные по сложности формы эмпатии развивались в ходе эволюции. Эволюционные предпосылки эмпатии у животных позволяют перенимать эмоциональное состояние сородичей, не осознавая причины, приведшие другого в это состояние. Также авторы делают предположение, что два вида эмпатии — эмоциональная и когнитивная — результат различных процессов эволюционного отбора. Эмоциональная эмпатия изначально связана с развитием морали, групповой сплоченности, альтруистическим поведением внутри группы и поддержанием дистанции и разграничения с другими группами. Когнитивная эмпатия вероятно возникла из социального развития и усложнения групп, социального взаимодействия, обусловлена развитием обмена, кооперации и, как следствие, обмана. Исходя из этого когнитивная эмпатия подразумевает способность предсказывать поведение других, поддерживать коммуникацию, распознавать ложь и т. д. [Gonzalez-Liencre 2013].

В своей статье М.Ю. Ермолова описывает типологию эмпатии, начиная от примитивного бессознательного уровня и заканчивая наиболее сложными, требующими сосредоточенной работы. Каждый последующий уровень надстраивается над предыдущим. Так, на базовом уровне эмпатия является простой имитацией, которая имеется также и у других животных и не требует осознанности. На следующем уровне к имитации присоединяются когнитивные усилия, сначала простые, а затем все более сложные, и, наконец, наиболее сложная форма эмпатии проявляется в рассуждении (когнитивное принятие чужой позиции, моделирование сознания) [Ермолова 2016].

Одним из главных модуляторов эмпатии является субъективная схожесть. Эмпатия невозможна по отношению к совершенно чуждому объекту, и наоборот усиливается, когда объект идентичен эмпатирующему. Существует предположение, что эмпатия может изменяться под воздействием двух факторов: кооперации и конкуренции (дифференциация на свою и чужую группу). Эмпатия создает и подкрепляет кооперацию, кооперация вызывает реципрокность (взаимность), реципрокность инициирует эмпатию. В свою очередь конкуренция и ее составляющие — зависть, злость — способны уменьшить эмпатию [Gonzalez-Liencre 2013].

В контексте эмпатии важно отметить открытые в начале 1990-х годов зеркальные нейроны, которые обеспечивают единые рамки для объяснения многих процессов, происходящих в мозге [Rizzolatti 1996; Ramachandran 2009]. Зеркальные нейроны

в мозге человека отражают работу нейронов другого человека. Они лежат в основе способности человека к сопереживанию [Gazzola 2006]. Зеркальные нейроны находятся в тех областях мозга, где визуальные моторные и эмоциональные состояния сливаются. Считается, что зеркальные нейроны находятся в теменной доле, фронтальной премоторной коре и верхней височной борозде [Christian 2008].

Зеркальные нейроны реагируют на наблюдаемые человеком действия и жесты других людей. Нейросканирование мозга человека показывает, что зеркальные нейроны активируются во время разных вариантов наблюдения за действиями человеческого тела [Hass-Cohen 2008].

В настоящее время ученые придерживаются мнения, что разные зоны мозга соответствуют различным видам эмпатии. Коннективистский подход предполагает, что нейронный базис эмпатии — это не конкретная зона мозга, а сеть взаимодействующих между собой зон [Betti 2016]. Таким образом, при изучении изменений эмпатического процесса, нельзя воздействовать на эмпатию в целом, но возможно это делать через ее составляющие.

Эмпатия — одно из важных свойств человека, необходимое для успешной коммуникации, помогающее чувствовать и предсказывать чувства другого человека. Эмпатия является достаточно сложным механизмом, который играет первостепенную роль в человеческом взаимодействии. В период раннего развития она позволяет детям учиться через имитацию действий и реакций окружающих. Также играет важную роль для выживания, позволяет реагировать на вещи, еще не дошедшие до восприятия. Эмпатия значима при межличностном взаимодействии, помогает предсказывать действия других людей, моделировать их позиции и решения.

В процедуре медиации большое значение имеет техника активного (эмпатического) слушания. В процессе переговоров медиатор демонстрирует при помощи позы, выражения лица, зрительного контакта посредством слов, что активно слушает своих собеседников. Крайне важным здесь является умение сохранить баланс, естественность в поведении, не вторгаться в личное пространство другого, но и не выглядеть слишком незаинтересованность и отстраненным. Важно продемонстрировать внимание каждому из партнёров, чтобы ни один из них не чувствовал себя покинутым и обделенным.

В своей книге Ц.А. Шамликашвили отмечает, что эмпатия — это гораздо больше, чем просто слушание и демонстрация внимания. К активному слушанию она также относит: раппорт; эмпатия (раппорт и эмпатия невозможны без соединения когнитивного восприятия с восприятием «сердцем»); принятие; уважение; желание и готовность понять; умение слышать содержание («что»?) и скрывающиеся за ним чувства и эмоции («как»?); безоценочность [Шамликашвили 2013].

Д. Баренбойм подчеркивает значение активного слушания: «Слушание — это восприятие чужой речи без обдумывания сказанного, так же как ощущение — это эмоция, не пропущенная через рациональный анализ» [Barenboim 2008].

Нейропластичность как основа для формирования навыков

Мозг человека с рождения «настроен» на отношения с другими людьми. Через несколько часов после рождения новорожденные открывают рот и высовывают язык, имитируя взрослых. Уже через 36 часов они могут различать радостное, грустное и удивленное выражение лица и соответственно меняют свое [Cozolino 2010]. Высокий уровень активации коррелирует с увеличением выработки норадреналина, эндорфинов и дофамина, что вызывает чувство удовольствия от позитивного контакта [Schoore 1997]. Основной контакт происходит при активации правых полушарий, так сказать «между правыми полушариями мозга» родителя и ребенка [Schoore 2000]. Первые 2 года жизни являются сензитивным периодом развития именно правого полушария, специализирующегося в обработке эмоциональной информации. Выдвигается идея, что именно в этот период бессознательное матери транслируется в бессознательное ребенка [Cozolino 2010]. Большая часть коммуникации между людьми происходит невербально, на бессознательном уровне, «между правыми полушариями мозга», что объясняет «заразительность» эмоциональным состоянием другого [Goleman 2006].

Биохимические изменения, сопровождающие травму и следующие за ней, приводят к активации примитивной подкорковой системы автоматической реакции «стимул-реакции» в сфере эмоций, телесных ощущений и поведения. Нейрохимические нарушения и слабая интеграция между левым («когнитивным») и правым («эмоциональным») полушариями может приводить к телесной дисрегуляции, нарушениям социальных привязанностей и диссоциативным явлениям. Установившиеся нейронные связи и цепочки реагирования в будущем определяют реакцию на стресс, взаимоотношения с другими людьми, эмоциональное состояние и когнитивные процессы [Cozolino 2010].

Закрепленные в мозгу нейронные связи и цепочки реагирования сложно, но возможно изменить. Одним из важнейших открытий в нейробиологии, происшедшем за последние два десятилетия, является открытие нейрогенезиса и нейропластичности. Большое количество научных исследований, проведенных за последние годы, показало, что нейропластичность мозга, его способность изменять себя структурно, значительно выше, чем считалось ранее [Lazar 2005]. Новые нейроны образуются на протяжении взрослой жизни у птиц, приматов и людей. Нейрогенезис регулируется факторами окружающей среды и опытом (например, социальным общением и стрессом). Пластичность отражает способность нейронов изменять связи друг с другом под воздействием требований окружающей среды. Оптимальный стресс и нагрузка способствуют нейрогенезису и нейропластичности [Cozolino 2010].

Содержание отношений «психотерапевт-клиент» играют немаловажную роль с формированием новых нейронных связей в мозге. Исследования психотерапевтического процесса показали, что терапевтический альянс является значимым так называемым «общим фактором» в терапевтическом процессе независимо от типа или модальности терапии, и успешный альянс положительно коррелирует с терапевтическими результатами [Blow 2007; Martin 2000]. Одним из основных компонентов

альянса являются отношения взаимного доверия и привязанности [Bordin 1979; 1994]. Доверие и привязанность связаны с выработкой окситоцина, который в свою очередь связан с более высоким уровнем личного благополучия, сопротивляемости стрессу и привязанности, а также низкой депрессивной симптоматикой. Таким образом, отношение доверия и заботы со стороны терапевта могут быть целительны сами по себе. В семейной терапии работа на улучшение взаимоотношений между членами семьи, укрепление взаимозаботы и доверия также может способствовать положительным изменениям для каждого отдельного члена семьи.

Важно отметить, что после установления контакта и безопасной атмосферы терапевтического процесса, необходим оптимальный «стресс» и нагрузка, чтобы стимулировать нейропластичность. Другой важный вывод, вытекающий из этих исследований, заключается в важности работы с эмоциональным материалом.

Разговорная терапия позволяет интегрировать эмоциональные и когнитивные процессы, что возможно приводит к интеграции функционирования правого и левого полушария. Разнообразные техники, направленные на эмоциональную регуляцию, а также телесно-ориентированные техники также способствуют общей нейробиологической регуляции, что в свою очередь, позволяет повысить общее функционирование, включая когнитивные процессы.

Еще один важный компонент эффективной терапии, получивший, по крайней мере, косвенное подтверждение в современной нейронауке, — это важность эмоционального благополучия самого терапевта и его позитивного отношения к клиенту. Поскольку большая часть коммуникации между людьми происходит невербально, через эмоциональное состояние, явления переноса и контрпереноса заслуживают специального внимания [Глебова 2011]. Кроме того, эмоциональное состояние терапевта может «заражать» клиента, а также модулировать его поведение.

Полученные на настоящий день результаты позволяют прийти к выводу, что концепция нейропластичности имеет огромное значение для понимания закономерностей протекания различных патологических процессов в центральной нервной системе, а также прогноза восстановления нарушенных функций. Можно ожидать, что установление закономерностей развития нейропластичности и определяющих ее факторов позволит открыть дальнейшие перспективы в развитии методов как восстановления людей после травмы, так и приобретение ими новых навыков (Живолупов, 2009).

Зона ближайшего развития в деятельности детей и взрослых

Понятие зоны ближайшего развития было введено Л.С. Выготским для описания уровня умственного развития ребенка. и описывает те функции ребенка, которые еще не стали навыками и умениями в полном смысле, но которые ребенок может выполнять, используя помощь взрослого в качестве опоры [Выготский 2004]. Метафора ЗБР хорошо зарекомендовала себя применительно к обучению и развитию детей. В настоящее время понятие ЗБР также успешно используется при работе с взрослыми людьми, может являться опорой для формирования навыков взаимодействия в контексте терапии.

Для описания уровня умственного развития ребенка Л.С. Выготский ввел понятия: «уровень актуального развития» и «зоны ближайшего развития». Под актуальным уровнем развития Л.С. Выготский понимает тот уровень, которого ребенок уже достиг в своем развитии, и который может быть определен при помощи задач, самостоятельно решаемых ребенком.

«Зона ближайшего развития определяет функции, не созревшие еще, но находящиеся в процессе созревания, функции, которые созреют завтра, которые сейчас находятся еще в зачаточном состоянии; функции, которые можно назвать не плодами развития, а почками развития, цветами развития, то есть тем, что только-только созревает» [Выготский 2004: 379].

В своих работах А.В. Брушлинский отмечает, что при разработке понятия ЗБР одной из задач Л.С. Выготского было опровержение устоявшегося на тот момент мнения о том, что самостоятельное решение ребенком мыслительной задачи является показателем его умственного развития [Брушлинский 1994].

Зона ближайшего развития по Выготскому определяется через деятельность ребенка совместно со взрослым, именно в этой деятельности можно видеть «область несозревших, но созревающих процессов» [Выготский 2004]. Таким образом может быть определен потенциал развития ребенка: он представляет собой «разрыв» между тем, что ребенок может сделать самостоятельно на настоящий момент и тем, что ребенок может сделать с помощью взрослого.

Движение в зоне ближайшего развития — одна из главнейших задач ребенка — это путь от того, что знакомо и привычно, отрыв от непосредственности собственного проживаемого опыта. Именно деление этой большой задачи на маленькие шаги, доступные ребенку, является ключевой задачей взрослого, или умелого сверстника.

Л.С. Выготский полагал, что постепенный уход от знакомого и привычного позволяет ребенку формировать «цепочки ассоциаций», позволяющие формировать связи и отношения между тем, что до этого воспринималось ребенком как совокупность недифференцированных предметов и явлений. Этот процесс по Л.С. Выготскому ведет к образованию у ребенка «понятий», в процессе формирования которых значения слов отделяются от конкретного опыта и становятся абстрактными [Выготский, 2011].

В настоящее время понятие ЗБР продолжает активно развиваться. Австралийский психолог М. Уайт полагает, что те выводы, к которым пришел Выготский относительно обучения и развития верны для всех возрастов и стадий развития.

На основе идей Л.С. Выготского М. Уайт разработал систему простраивания опор для формирования новых навыков у людей процессе терапии — набор инструментов, при помощи которых терапевт может помогать людям решать проблемы, возникающие в жизни.

М. Уайт отмечает, что «зону ближайшего развития невозможно пересечь без определенного коммуникативного, диалогового партнерства, обеспечивающего систему опор для людей, чтобы те смогли совершать реальные, доступные для них шаги в предпочитаемом направлении» [Уайт 2010: 294].

М. Уайт разработал инструмент, так называемую карту простраивания опор те-

рапевтических бесед, в которой выдели пять категорий вопросов от низкого уровня дистанцирования (отход на небольшое расстояние от знакомых и привычных вещей, позволяет придать смысл незнакомым и неназванным событиям и подробно их описать) до очень высокого уровня дистанцирования (позволяют строить проекты дальнейшего жизненного продвижения в гармонии с вновь сформулированными понятиями). Данные категории имеют большое значение в процессе проработки опор между тем, что знакомо и привычно и тем, что возможно знать и делать. Развитие саморегуляции Л.С. Выготский называл «владение собой», тот же смысл М. Уайт вкладывает в выражение «способность влиять на собственную жизнь».

Таким образом, и Л.С. Выготский и М. Уайт в своих работах подчеркивают важную роль социального взаимодействия между людьми, которое способствует обучению, формированию понятий, дающих возможность, отойти от знакомого и обыденного к мышлению абстрактном смысле. Через сотрудничество с другими человек учится управлять своей жизнью, оказывать влияние на свои поступки осмысленно, целенаправленно двигаться в определенном направлении, придавать направление событиям и решить проблемы. М Уайт продолжил логику рассуждений, которую начал Л.С. Выготский, и применил ее относительно к жизни взрослого человека.

Расширение области использования метафоры ЗБР, а именно применение ее к описанию умений взрослых людей, породило возможности для ее применения и в рамках процесса медиации. Метафора может быть использована как для изучения процесса формирования у сторон различных навыков, так и для более осознанной со стороны медиатора помощи по их формированию. Медиатор в процессе переговоров может обращать внимание сторон на опоры, которые они могут себе построить, и ресурсы, которые стороны уже имеют для этого. В то же время, медиатор сам имеет возможность обучаться, пристраивая поры как для сторон, так и для себя самого, получая от сторон обратную связь, анализируя успешные и неуспешные ситуации из практики. Таким образом, подобный процесс обучения может быть назван двусторонним, коллаборативным.

Эмпирическое исследование актуальных и возможных навыков медиатора

Испытуемые. Выборка, на которой проводилось эмпирическое исследование, состояла из специалистов узкой направленности, которым известны специфические стороны изучаемого предмета, практикующих медиаторов. Респондентами выступали медиаторы, являющиеся специалистами в различных сферах медиации (семейная, в том числе международная семейная медиация, школьная медиация, коммерческая медиация), так как вопросы интервью относились к процессу медиации и действиям медиатора в целом, не касаясь его специфики. Возраст респондентов: от 26 до 45 лет. Практический опыт респондентов: от нескольких процедур до 7 лет. В исследовании приняли участие 6 мужчин-медиаторов и 1 женщина медиатор. Все респонденты принимали участие в интервью на добровольной основе.

Процедура. Интервью проводилось при помощи программы Skype и занимало от 40 до 60 минут. Интервью проводилось анонимно. С согласия респондента про-

изводилась аудиозапись беседы, на бумаге ничего не фиксировалось, важен был зрительный контакт с респондентами. Затем данные расшифровывались, ключевые выдержки были помещены в раздел «Описание результатов».

Интервью было разработано на основе концепции Л.С. Выготского о «зоне ближайшего развития» (ЗБР), а также новых прочтений этой концепции — подхода М. Уайта, основанном на теории ЗБР и применяемом в работе с взрослыми людьми.

Мы рассматривали медиатора как специалиста, который работает со сторонами, прощупывает зону их актуального развития и зону ближайшего развития. С одной стороны, мы рассматривали медиатора, как человека, который сотрудничает со сторонами, помогает им простраивать опоры. В это же время мы рассматривали себя как такого человека для медиатора, помогающего ему проанализировать ресурсы и опоры, которые он использует в практике.

Под опорами, которые медиатор простраивает сторонам и самому себе. Мы понимали те ресурсы, уже имеющиеся у людей, к которым они могут обратиться в сложных для себя ситуациях, на основе которых могут сформировать новые для себя навыки.

С позиции интервьюера мы в общении с медиатором помогали создавать насыщенное описание трудностей, вопросами побуждали придумывать и анализировать способы их преодоления, поддерживали описание навыков, находящихся в зоне актуального развития, на которые может опираться медиатор и стороны побуждали описывать взаимодействие со сторонами.

Блок «Самоотчет», проводившийся по результатам интервью, был необходим для описания сразу двух положений. С одной стороны, он выступал как еще одна опора, помогающая медиатору занять метапозицию по отношению к своему опыту, ответить на вопрос, что дал опыт участия в интервью. С другой стороны, он был необходим нам, чтобы понять, как беседа повлияла на респондентов.

Структура интервью:

А) Ситуация из практики, когда процесс шел наиболее успешно/конструктивно по мнению медиатора.

Какие навыки (приемы, которые вы используете) на ваш взгляд, помогают наиболее эффективно наладить коммуникацию (между медиатором и сторонами/ между сторонами)?

Какие еще навыки могли бы оказаться действенными при решении данной ситуации? Отмечаете ли этот навык у себя?

Если недостаточно, то что может помочь для их формирования?

Б) Ситуация из практики, когда не удавалось наладить коммуникацию между сторонами, между медиатором и сторонами.

На ваш взгляд, каких навыков могло вам не хватить в данной ситуации?

На что может повлиять использование этих навыков, что станет лучше?

Какие опоры вы можете сами для себя простроить?

Бывают ли еще такие ситуации, в которых использованных вами приемов/методов было недостаточно, вы понимали, что нужно что-то еще?

В) Навыки общения сторон.

Каких, на Ваш взгляд, коммуникативных навыков не хватает сторонам?
На что может повлиять использование этих навыков? Что станет лучше?
Как Вы заметите появление того или иного навыка у одной из сторон (или у обеих)?
Как вы пытались помочь сторонам наладить коммуникацию? Какие ваши действия могли бы помочь сторонам сохранить коммуникацию?

Г) Самоотчет

Было ли для Вас полезно данное интервью? Чем конкретно?

Узнали ли Вы что-то новое о себе? Что?

Что было легко, что трудно в процессе интервью?

На какие мысли натолкнуло интервью, куда продвинуло?

Есть ли что-то, что хочется сделать по результатам интервью, какой-то маленький шаг, и что это за шаг?

Обсуждение результатов

В результате проведенного исследования все респонденты определили зону ближайшего развития, заметили навыки, которые лежат в зоне ближайшего развития сторон как у сторон, так и у медиатора. Мы предложили респондентам-медиаторам посмотреть, оценить свои действия относительно себя самих и сторон, и получили одинаково насыщенное описание. Таким образом, мы получили описание навыков с двойным фокусом: на медиатора и на стороны. Респонденты в равной степени отмечали важность своих действия, направленных как на стороны конфликта, так и на себя. В помогающих практиках, в работе с людьми фокусирование специалиста в том числе и на себе самом крайне важно и является неотъемлемой частью практики. Отслеживание и регуляция собственного состояния влияет на качество работы медиаторов.

Респонденты-медиаторы видят много опор, ресурсов у сторон, которые лежат в основе формирования навыков взаимодействия. Здесь также большую роль играет такой навык медиатора как нахождение опор у сторон, умение фокусироваться на них. Если медиатор видит, на что стороны могут опираться в диалоге, то он в свою очередь тоже может опираться на эти ресурсы в работе с ними. Одним из ярких примеров осознанной работы с опорами работы является ситуация, описанная респондентом № 4. Возвращение сторон к общим ценностям, вопросам, которые их объединяют помогает, по поводу которых у нет спора, сторонам вернуться к конструктивному диалогу.

В процессе рефлексии по результатам беседы респонденты № 3, № 4, № 7 отметили, что обсуждать конкретные примеры было легче, чем делать некоторые обобщения. Респондент № 6 отметил, что навык обобщения, четкой формулировки мыслей является необходимым для него в работе со слушателями в процессе преподавания медиации. Кроме того, анализ ситуации и своих действий как медиатора для части респондентов оказался точкой опоры, на которую они могут опираться, когда процесс не идет гладко. Респонденты № 1, № 2, № 3, № 4 отметили, что, вспомнив и отрефлексировав неудачные примеры из практики, поняли, что совершали правильные действия со своей стороны, несмотря на то, что на первый взгляд, ситуация казалась сложной и неудачной.

Ответы респондентов относительно трудностей, которые медиаторы видят в процессе медиации у сторон можно отнести к трем категориям: трудности, касающиеся отношений, трудности, касающиеся навыков и умений, а также культурные особенности.

Трудности, возникающие в отношениях, можно назвать фундаментом коммуникации. Речь идет о доверии, как о базовом элементе отношений между людьми, так и об одном из условий успешной медиации. Если сторона не готова доверять второй стороне, с которой находится в конфликте, а также доверять медиатору, то медиация становится невозможной, так же, как и дальнейшие отношения между сторонами. Примером подобной ситуации является упоминание респондентом № 2 случая, когда одна из сторон подозревала вторую в некоторых действиях, и поэтому не могла конструктивно взаимодействовать с другой стороной, медиация в данном случае теряла смысл.

Трудности, относящиеся к навыкам сторон, касаются представлений людей о коммуникации и могут быть условно разделены на две категории. Это навыки, основанием которых являются некоторые идеи, которые затрудняют построение конструктивных отношений, в результате чего навык становится неконструктивным, не помогает наладить диалог, а, скорее, усложняет коммуникацию или сводит ее на нет. Примером такого поведения являются упоминаемые в ответах респондентов № 3, № 4, № 7 случаи, когда сторона описывает свою точку зрения, при этом стороне не интересно, правильно ли ее поняли и поняли вообще. Кроме того, сторона не стремится объяснить причины тех или иных своих действий, то есть попытаться сделать свои поступки более понятными для другого. Сторона пребывает в убеждении, что находится в общей реальности с другими участниками процесса и то, что она имеет в виду очевидно для остальных, не отдавая себе отчет в том, насколько по-разному ее слова могут трактоваться другими людьми. Вторая категория навыков основана на позитивных идеях, но у сторон отсутствует некоторое практическое умение. Как видно из примера респондента № 2, сторонам не хватает аналитических инструментов для обсуждения их отношений. В нашей культуре это не практикуется, соответственно, стороны не допускают такого варианта для себя. После помощи и подсказки медиатора о том, что можно обсуждать сами отношения, то из чего они состоят, чего стороны хотят от отношений, разговор начинал идти в конструктивном ключе.

Говоря о культурных особенностях, как о трудности, возникающей в конфликте, стоит отметить, что данная проблема отражает актуальную культурную реальность. В современном обществе люди сталкиваются с требованиями, происходящими из разных культур. Это такой социальный процесс, ответственность за который не может быть возложена на одного конкретного индивида.

Навыки, которые применяет медиатор, чтобы построить опоры для сторон, могут быть разделены на две категории. Первая категория навыков представляет собой общие аспекты коммуникации и включает в себя действия, направленные на создание атмосферы, трансляцию сторонам различных способов конструктивного взаимодействия. Это хорошо видно в примерах респондентов № 1, № 3, № 5,

№ 6, — принятие медиатором себя, сторон и трансляция уважительного отношения, искреннего интереса помогают сторонам идти в конструктивном русле.

Вторая категория навыков представляет собой содержательные аспекты коммуникации и включает конкретные приемы. Ярким примером таких приемов, упоминаемых всеми респондентами, являются разные категории вопросов. Это могут быть «контрольные» вопросы, направленные на проверку состояния сторон, степень их понимания, утонуящие вопросы, вопросы, помогающие снять эмоциональное напряжение. В примере респондента № 7 одна из сторон смогла перенести и успешно использовать конкретные приемы медиатора, которые он использует в общении (лупинг), в общении со второй стороной. В ситуациях, когда эмоциональное напряжение слишком высоко или диалог заходит в тупик, респонденты № 3 и № 4 пробуют «отмотать» разговор назад, вернуть стороны к вопросам, которые их объединяют, обсудить ценности, важные для обоих. Такие действия медиатора помогают сторонам концентрироваться на действительно важных для них вещах, и могут послужить опорой для дальнейшего взаимодействия.

В заключение стоит сказать, что данные категории навыков как вербальных, так и невербальных направлены на моделирование поведения сторон в медиации. Благодаря этому стороны могут перенимать приемы, позицию, отношение медиатора и использовать их во взаимодействии с другими.

Анализ результатов проведенного нами эмпирического исследования показал:

1. Рефлексия медиатором трудностей, возникающих в процессе медиации, а также опор, которые направлены на формирование конструктивных навыков, помогают определить зону ближайшего развития для медиатора и сторон конфликта. Умение медиатора замечать те вещи, которые для сторон являются ресурсными и использовать их в дальнейшей работе, определяют навык медиатора работать в зоне ближайшего развития сторон и в то же время, являются опорой для развития самого медиатора.

2. Действия медиатора по отношению к себе: оценка собственного состояния, трудностей и опор являются не менее важными, чем действия по отношению к сторонам конфликта.

3. Трудности, возникающие у сторон в процессе медиации, могут быть разделены на три категории: трудности, связанные с отношениями, трудности, связанные непосредственно с навыками, а также трудности, возникающие в связи с культурными особенностями.

4. Навыки, применяемые медиатором для протраивания опор сторонам можно разделить на две категории: общие аспекты коммуникации, заключающиеся в трансляции сторонам различных способов конструктивного взаимодействия, и содержательные аспекты коммуникации, представляющие конкретные приемы.

5. Рефлексия ситуаций из практики, вызвавших сложности, и анализ своих действий в данных ситуациях может являться точкой опоры для медиатора в его дальнейшей работе.

Используя определенные навыки, люди могут научиться вести позитивную коммуникацию, применение которой несомненно будет положительно сказываться

на результате переговоров для обоих участников. В процессе решения проблемы люди не только учатся понимать друг друга в конкретной ситуации, но и налаживают отношения друг с другом, развивают человеческий, социальный и культурный потенциал.

Таким образом, позитивная коммуникация представляет собой совокупность множества переменных, которые в ситуации живого общения продуцируют новое качество; ее можно определить как интеракцию, основанную на положительных эмоциях, направленную на взаимопонимание и приносящую удовлетворение всем участникам. По-видимому, люди, способные поддерживать позитивную коммуникацию, обладают сложнейшей системой навыков слушания, выражения эмоций, формулирования мыслей, оказания вербальной и невербальной поддержки собеседнику и т. д.

Расширение области использования метафоры ЗБР, а именно применение ее к описанию умений взрослых людей, породило возможности для ее применения и в рамках процесса медиации. Метафора может быть использована как для изучения процесса формирования у сторон различных навыков, так и для более осознанной со стороны медиатора помощи по их формированию. Медиатор в процессе переговоров может обращать внимание сторон на опоры, которые они могут себе построить, и ресурсы, которые стороны уже имеют для этого. В то же время, медиатор сам имеет возможность обучаться, пристраивая поры как для сторон, так и для себя самого, получая от сторон обратную связь, анализируя успешные и неуспешные ситуации из практики. Таким образом, подобный процесс обучения может быть назван двусторонним.

Рефлексия медиатором трудностей, возникающих в процессе медиации, а также опор, которые направлены на формирование конструктивных навыков, помогают определить зону ближайшего развития для медиатора и сторон конфликта. Умение медиатора замечать те вещи, которые для сторон являются ресурсными, и использовать их в дальнейшей работе, определяют навык медиатора работать в зоне ближайшего развития сторон и в то же время являются опорой для развития самого медиатора.

Действия медиатора по отношению к себе: оценка собственного состояния, трудностей и опор являются не менее важными, чем действия по отношению к сторонам конфликта.

Трудности, возникающие у сторон в процессе медиации, могут быть разделены на три категории: трудности, связанные с отношениями, трудности, связанные непосредственно с навыками, а также трудности, возникающие в связи с культурными особенностями.

Навыки, применяемые медиатором для построения опор сторонам можно разделить на две категории: общие аспекты коммуникации, заключающиеся в трансляции сторонам различных способов конструктивного взаимодействия, и содержательные аспекты коммуникации, представляющие конкретные приемы.

Рефлексия ситуаций из практики, вызвавших сложности, и анализ своих действий в данных ситуациях может являться точкой опоры для медиатора в его дальнейшей работе.

Теоретическая значимость исследования заключается в возможности с рассмотреть весь процесс взаимодействия сторон и медиатора как процесс взаимного обучения, коллаборативный процесс, используя метафору ЗБР. Это могло бы дать ряд преимуществ и возможностей для развития медиации как метода и медиатора как практика. Медиация как метод может быть рассмотрено как пространство взаимного обучения, модель ненасильственного общения. Преимуществом для медиатора будет максимальный акцент на его сильных сторонах и возможностях развития.

Литература

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» // «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, №31, ст. 4162.

Абрамсон 2013 — *Абрамсон Г.* Сопровождение сторон в процедуре медиации. М.: МЦУПК, 2013. — 560 с.

Арпентьева 2017 — *Арпентьева М.Р.* Консенсус: психология организации переговоров // Вестник Федерального института медиации. 2017. № 1. — С. 94–108.

Бесемер 2004 — *Бесемер Х.* Медиация. Посредничество в конфликтах. Калуга: Духовное познание, 2004. — 179 с.

Брушлинский 1994 — *Брушлинский А.В.* Проблемы психологии субъекта. М.: Институт психологии РАН, 1994. — 109 с.

Бюллетень ФИМ 2014 — Бюллетень Федерального института медиации, 2013 год / науч. ред. Ц.А. Шамликашвили. — М.: МЦУПК, 2014. — 290 с.

Выготский 2004 — *Выготский Л.С.* Психология развития ребенка. М.: Эксмо, 2004. — 512 с.

Выготский 2011 — *Выготский Л.С.* Мышление и речь: сборник. М.: АСТ: Астрель, 2011. — 637 с.

Глебова 2011 — *Глебова Т.Н.* Нейробиология (нейронаука) межличностных отношений и психотерапии // Проблемы здоровья личности в теоретической и прикладной психологии. Владивосток, 2011. — С. 242–248.

Ермолова 2016 — *Ермолова М.Ю.* Нейробиологические основы эмпатии // «Современная зарубежная психология» [Электронный журнал]. 2016. Т. 5. № 4. — С. 59–66.

Живолупов, Самарцев 2009 — *Живолупов С.А. Самарцев И.Н.* Нейропластичность: патофизиологические аспекты и возможности терапевтической модуляции // Журнал неврологии и психиатрии. 2009. № 4. — С. 78–85.

Зинченко 2016 — *Зинченко О.О.* Нейрокогнитивные механизмы принятия решения в игровой задаче (Iowa Gambling Task) // Современная зарубежная психология [Электронный журнал]. 2016. Т. 5. № 4. — С. 50–58.

Канеман, Словик, Тверски 2005 — *Канеман Д., Словик П., Тверски А.* Принятие реше-

- ний в неопределенности: Правила и предубеждения. — Харьков: Институт прикладной психологии «Гуманитарный Центр». 2005. — 632 с.
- Ключарев, Шмидс, Шестакова 2011 — *Ключарев В.А., Шмидс А., Шестакова А.Н.* Нейроэкономика: нейробиология принятия решений // Экспериментальная психология. 2011. № 2. — С. 14–35.
- Лабунская 2001 — *Лабунская В.А.* Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция. М.: Академия, 2001. — 288с.
- Леонтович 2015 — *Леонтович О.А.* Позитивная коммуникация: постановка проблемы // Вестник РУДН. Серия «Лингвистика». 2015. № 1. — С 164–177.
- Паркинсон 2016 — *Паркинсон Л.* Семейная медиация. 2-е изд. М.: МЦУПК, 2016. — 316 с.
- Пель 2009 — *Пель М.* Приглашение к медиации. М.: МЦУПК, 2009. — 400 с.
- Роджерс 2006 — *Роджерс К.* Брак и его альтернативы. М.: Этерна, 2006. — 320 с.
- Роджерс 1997 — *Роджерс К.* Клиентоцентрированная терапия. М.: Ваклер; Рефл Бук, 1997. — 320 с.
- Розенберг 2009 — *Розенберг М.* Язык жизни. Ненасильственное общение. М.: София, 2009. — 272 с.
- Свааб 2013 — *Свааб Д.* Мы — это наш мозг. От матки до Альцгеймера. СПб.: Издательство Ивана Лимбаха, 2013. — 544 с.
- Сериков 2015 — *Сериков А.Е.* Стресс и этика самообладания // *Mixtura verborum'* 2014: жизнь в параллельных мирах: философский ежегодник / под общ. ред. С.А. Лишаева. Самара: Самарская гуманитарная академия, 2015. — С. 20–39.
- Сигел 2015 — *Сигел Д.* Майндсайт. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2015. — 336 с.
- Соколова 2012 — *Соколова М.С.* Адаптация к собеседнику в процессе межличностной коммуникации: дисс. ... канд. филол. наук. Волгоград: Волгоградский гос. социально-педагогический университет, 2012. — 173.
- Стрессер, Рэндольф 2015 — *Стрессер Ф., Рэндольф П.* Медиация: психологический взгляд на разрешение конфликтов. М.: МЦУПК, 2015. —196 с.
- Сузуки 2017 — *Сузуки В.* Странная девочка, которая влюбилась в мозг (2-е изд.) — М.: Альпина Паблшер, 2017. — 302 с.
- Уайт 2010 — *Уайт М.* Карты нарративной практики: Введение в нарративную терапию. М.: Генезис, 2010. — 326 с.
- Уинслэйд, Монк 2009 — *Уинслэйд Д., Монк Д.* Нарративная медиация. М.: Центр «Судебно-правовая реформа», 2009. — 356 с.
- Черниговская 2006 — *Черниговская Т.В.* Зеркальный мозг, концепты и язык: цена антропогенеза // Физиологический журнал им. И.М. Сеченова. 2006. Т. 92. № 1. — С. 84–99
- Шамликашвили 2006 — *Шамликашвили Ц.А.* Медиация как метод внесудебного разрешения споров. М.: МЦУПК, 2006. — 86 с.
- Шамликашвили, Семенова 2010 — *Шамликашвили Ц.А., Семенова О.А.* Нейропсихологический подход: ознакомительный курс. М.: МЦУПК, 2010. — 304 с.

- Шамликашвили 2010 — *Шамликашвили Ц.А.* Медиация как альтернативная процедура урегулирования споров. М.: МЦУПК, 2010. — 160 с.
- Шамликашвили 2014 — *Шамликашвили Ц.А.* Медиация как междисциплинарная наука и социально значимый институт // Психологическая наука и образование. 2014. № 2. — С. 5–14.
- Шамликашвили, Хазанова 2014 — *Шамликашвили Ц.А., Хазанова М.А.* Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы // Психологическая наука и образование. 2014. № 2. — С. 26–33.
- Barenboim 2008 — *Barenboim D.* Everything Is Connected — The Power of Music. Weidenfeld and Nicolson, 2008.
- Beebe, Beebe, Redmond 2007 — *Beebe S.A., Beebe S.J., Redmond M.V.* Interpersonal communication: relating to others. 5th ed. Allyn & Bacon, 2007.
- Betti, Aglioti 2016 — *Betti V., Aglioti S.M.* Dynamic construction of the neural networks underpinning empathy for pain for pain // Neuroscience and Biobehavioral Reviews. 2016. Vol. 63. P. 191–206.
- Blow, Sprenkle, Davis 2007 — *Blow A.J., Sprenkle D.H., Davis S.D.* Is Who Delivers the Treatment More Important than the Treatment Itself? The Role of the Therapist in Common Factors // Journal of Marital and Family Therapy. 2007. Vol. 33. P. 298–317.
- Bodie — *Bodie G.D.* Listening as Positive Communication // The Positive Side of Interpersonal Communication/ Socha, Thomas J. / Pitts, Margaret J. (eds.). — URL: https://www.academia.edu/669027/Listening_as_Positive_Communication
- Bordin 1979 — *Bordin E.S.* The Generalizability of the Psychoanalytic Concept of the Working Alliance // Psychotherapy: Theory, Research, and Practice. 1979. Vol. 16. P. 252–260.
- Bordin 1994 — *Bordin E.S.* Theory and Research on the Therapeutic Working Alliance: New Directions // The Working Alliance: Theory, Research, and Practice / A.O. Horvath, L.S. Greenberg (Eds.),. New York: Wiley, 1994. P. 13-37.
- Cannon 1915 — *Cannon W.B.* Bodily Changes in Pain, Hunger, Fear and Rage: An Account of Recent Researches into the Function of Emotional Excitement. N.Y.—L.: D. Appleton and Company, 1915. — URL: <https://archive.org/details/cu31924022542470> (дата обращения: 15.03.2017).
- Cheon 2011 — *Cheon B.K. et al.* Cultural Influences on Neural Basis of Intergroup Empathy // NeuroImage. 2011. Vol. 57. No. 2. P. 643–650.
- Christian 2008 — *Christian D.* The Cortex: Regulation of Sensory and Emotional Experience //) Art Therapy and Clinical Neuroscience / Noah Hass-Cohen and Richard Carr (eds. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 2008. — P. 62–75.
- Cozolino 2010 — *Cozolino L.* The Neuroscience of Psychotherapy: Healing the Social Brain. 2nd ed. New York: Norton, 2010.
- DeVito 2015 — *DeVito J.A.* The Interpersonal Communication Book. 14th Ed. Pearson, 2015. — 432 p.
- Gazzola, Aziz-Zadeh, Keysers 2006 — *Gazzola V., Aziz-Zadeh L., Keysers C.* Empathy and the Somatotopic Auditory Mirror System in Humans // Current Biology. 2006. Vol. 16. P. 1824–1829.

- Goleman 2006 — *Goleman D.* Social intelligence: The new science of human relationships. New York: Bantam Books, 2006.
- Gonzalez-Liencre, Shamay-Tsoory, Brüne 2013 — *Gonzalez-Liencre C., Shamay-Tsoory S.G., Brüne M.* Towards a Neuroscience of Empathy: Ontogeny, Phylogeny, Brain Mechanisms, Context and Psychopathology // *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*. 2013. Vol. 37. No. 8. P. 1537–1548.
- Hass-Cohen, Carr 2008 — *CREATE: Art Therapy Relational Neuroscience Principles (ATR-N) // Art Therapy and Clinical Neuroscience / N. Hass-Cohen, R. Carr (Eds.)*. London and Philadelphia, Jessica Kingsley Publishers: 283–307
- Jackson, Meltzoff, Decety 2005 — *Jackson P.L., Meltzoff A.N., Decety J.* How Do We Perceive the Pain of Others? A Window into the Neural Processes Involved in Empathy // *Neuroimage*. 2005. Vol. 24(3). P. 771–779.
- Lazarus, Folkman 1991 — *Lazarus R.S., Folkman S.* The Concept of Coping // *Stress and Coping: An Anthology / A. Monat, Lazarus R.S. (Eds.)*. New-York: Columbia University Press, 1991. — P. 207–227.
- Martin, Garske, Davis 2000 — *Martin D. J., Garske J. P., Davis K. M.* Relation of the Therapeutic Alliance with Outcome and Other Variables: A Meta-Analytic Review // *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 2000. Vol. 68. — P. 438–450.
- Neuroreport 2005 — Meditation experience is associated with increased cortical thickness // Lazar, S. W., Kerr, C. E., Wasserman, R. H., Gray, J. R., Greve, D. N., Treadway, M. T., et al. // *NeuroReport*. 2005. Vol. 16(17), 1893–1897.
- Ramachandran, Altschuler 2009 — *Ramachandran V., Altschuler E.* The use of visual feedback, in particular mirror visual feedback, in restoring brain function. *Brain*, 2009. Vol. 132. No. 7. — P. 1693–1710.
- Reflecting upon Feelings 2004 — *Reflecting upon Feelings: an fMRI Study of Neural Systems Supporting the Attribution of Emotion to Self and Other / Ochsner K.N., Knierim K., Ludlow D.H., Henelin J., Ramachandra T., et al.* // *Journal of Cognitive Neuroscience*. 2004. Vol. 16. — P. 1746–72.
- Rizzolatti et al. 1996 — *Rizzolatti G., Fadiga L., Gallese V., Fogassi L.* Premotor Cortex and the Recognition of Motor Actions // *Cognitive Brain Research*. 1996. No. 3(2). — P. 131–141.
- Schore 1997 — *Schore A.N.* Early organization of the nonlinear right brain and development of a predisposition to psychiatric disorders // *Development and Psychopathology*. 1997. No. 9. — P. 595–631.
- Schore 2000 — *Schore A.N.* Attachment and regulation of the right brain // *Attachment and Human Development*. 2000. No. 2. — P. 23–47.
- Thompson, Klopff 2009 — *Thompson C.A., Klopff D.W.* An Analysis of Social Style Among Disparate Cultures // *Communication Research Reports*. 2009. — P. 65–72.
- Xin, Lei 2015 — *Xin F., Lei X.* Competition between Frontoparietal Control and Default Networks Supports Social Working Memory and Empathy // *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 2015. Vol. 10. No. 8. — P. 1144–1152.

References

Federalny zakon ot 27 iyulya 2010 goda No. 193-FZ “Ob al’ternativnoj procedure uregulirovaniya sporov s uchastiem posrednika (procedure mediacii)”, in: “Sobranie zakonodatelstva RF”, 02.08.2010, No. 31, st. 4162.

Abramson 2013 — *Abramson G.* Soprovozhdenie storon v procedure mediacii. M.: MCUPK, 2013. — 560 s.

Arpent’eva 2017 — *Arpentyeva M.R.* Konsensus: psihologiya organizacii peregovorov, in: Vestnik Federalnogo instituta mediacii. 2017. No. 1, p. 94–108.

Besemer 2004 — *Besemer H.* Mediacya. Posrednichestvo v konfliktah. Kaluga: Duhovnoe poznanie, 2004, 179 p.

Brushlinskiy 1994 — *Brushlinskiy A.V.* Problemy psihologii sub»ekta. M.: Institut psihologii RAN, 1994, 109 p.

Byulleten FIM 2014 — Byulleten Federalnogo instituta mediacii, 2013 god (nauch. red. Ts.A. Shamlikashvili). M.: MCUPK, 2014, 290 p.

Vygotskij 2004 — *Vygotskiy L.S.* Psihologiya razvitiya rebenka. M.: Eksmo, 2004, 512 p.

Vygotskij 2011 — *Vygotskiy L.S.* Myshlenie i rech’: sbornik. M.: AST: Astrel, 2011, 637 p.

Glebova 2011 — *Glebova T.N.* Nejrobiologiya (nejronauka) mezhlichnostnyh otnoshenij i psihoterapii, in: Problemy zdorov’ya lichnosti v teoreticheskoj i prikladnoj psihologii. Vladivostok, 2011, p. 242–248.

Ermolova 2016 — *Ermolova M.Yu.* Nejrobiologicheskie osnovy empatii, in: Sovremennaya zarubezhnaya psihologiya. 2016. Vol. 5. No. 4, p. 59–66.

Zhivolupov, Samarcev 2009 — *Zhivolupov S.A. Samarcev I.N.* Nejroplastichnost’: patofiziologicheskie aspekty i vozmozhnosti terapevticheskoj modulyacii, in: Zhurnal nevrologii i psikiatrii. 2009. No. 4, p. 78–85.

Zinchenko 2016 — *Zinchenko O.O.* Nejrokognitivnye mekhanizmy prinyatiya resheniya v igrovoj zadache (Iowa Gambling Task), in: Sovremennaya zarubezhnaya psihologiya. 2016. Vol. 5. No. 4, p. 50–58.

Kaneman, Slovik, Tverski 2005 — *Kaneman D., Slovik P., Tverski A.* Prinyatie reshenij v neopredelennosti: Pravila i predubezhdeniya. — Harkov: Institut prikladnoj psihologii «Gumanitarnyj Centr». 2005, 632 p.

Klyucharev, Shmids, Shestakova 2011 — *Klyucharev V.A., Shmids A., Shestakova A.N.* Nejro ekonomika: nejrobiologiya prinyatiya reshenij, in: Eksperimental’naya psihologiya. 2011. No. 2, p. 14–35.

Labunskaya 2001 — *Labunskaya V.A.* Psihologiya zatrudnennogo obshcheniya: Teoriya. Metody. Diagnostika. Korrekciya. M.: Akademiya, 2001, 288p.

Leontovich 2015 — *Leontovich O.A.* Pozitivnaya kommunikaciya: postanovka problemy, in: Vestnik RUDN. Seriya Lingvistika. 2015. No. 1, p. 164–177.

- Parkinson 2016 — *Parkinson L.* Semejnaya mediaciya. 2nd Ed. M.: MCUPK, 2016, 316 p.
- Pel 2009 — *Pel M.* Priglashenie k mediacii. M.: MCUPK, 2009, 400 p.
- Rodzhers 2006 — *Rodzhers K.* Brak i ego al'ternativy. M.: Eterna, 2006, 320 p.
- Rodzhers 1997 — *Rodzhers K.* Klientocentrirovannaya terapiya. M.: Vakler; Refl Buk, 1997, 320 p.
- Rozenberg 2009 — *Yazyk zhizni. Nenasil'stvennoe obshchenie.* M.: Sofiya, 2009, 272 p.
- Svaab 2013 — *Svaab D.* My — eto nash mozg. Ot matki do Altsgeymera. SPb.: Izdatelstvo Ivana Limbaha, 2013, 544 p.
- Serikov 2015 — *Serikov A.E.* Stress i etika samoobladaniya, in: *Mixtura verborum' 2014: zhizn' v paralelnykh mirakh: filosofskij ezhegodnik; pod obshch. red. S.A. Lishaeva.* Samara: Samarskaya gumanitarnaya akademiya, 2015, p. 20–39.
- Sigel 2015 — *Sigel D.* Majndsajt. M.: Mann, Ivanov i Ferber, 2015, 336 p.
- Sokolova 2012 — *Sokolova M.S.* Adaptaciya k sobesedniku v processe mezhlichnostnoj kommunikacii: diss. ... kand. filol. nauk. Volgograd: Volgogradskij gos. social'no-pedagogicheskij universitet, 2012, 173 p.
- Stresser, Rendolf 2015 — *Stresser F., Rendolf P.* Mediaciya: psihologicheskij vzglyad na razreshenie konfliktov. M.: MCUPK, 2015, 196 p.
- Suzuki 2017 — *Suzuki V.* Strannaya devochka, kotoraya vlyubilas v mozg (2-e izd.) — M.: Al'pina Pablisher, 2017, 302 p.
- Uajt 2010 — *Uajt M.* Karty narrativnoj praktiki: Vvedenie v narrativnuyu terapiyu. M.: Genezis, 2010, 326 p.
- Uinslejd, Monk 2009 — *Uinslejd D., Monk D.* Narrativnaya mediaciya. M.: Centr «Sudebno-pravovaya reforma», 2009, 356 p.
- Chernigovskaya 2006 — *Chernigovskaya T.V.* Zerkal'nyj mozg, koncepty i yazyk: cena antropogeneza, in: *Fiziologicheskij zhurnal im. I.M. Sechenova.* 2006. Vol. 92. No. 1, p. 84–99.
- Shamlikashvili 2006 — *Shamlikashvili Ts.A.* Mediaciya kak metod vnesudebnogo razresheniya sporov. M.: MCUPK, 2006, 86 p.
- Shamlikashvili, Semenova 2010 — *Shamlikashvili Ts.A., Semenova O.A.* Nejropsihologicheskij podhod: oznakomitel'nyj kurs. M.: MCUPK, 2010, 304 p.
- Shamlikashvili 2010 — *Shamlikashvili Ts.A.* Mediaciya kak al'ternativnaya procedura uregulirovaniya sporov. M.: MCUPK, 2010, 160 p.
- Shamlikashvili 2014 — *Shamlikashvili Ts.A.* Mediaciya kak mezhdisciplinarnaya nauka i social'no znachimyj institut, in: *Psihologicheskaya nauka i obrazovanie.* 2014. № 2. — S. 5–14.
- Shamlikashvili, Khazanova 2014 — *Shamlikashvili Ts.A., Khazanova M.A.* Metod “Shkol'naya mediaciya” kak sposob sozdaniya bezopasnogo prostranstva i ego psihologicheskie mekhanizmy, in: *Psihologicheskaya nauka i obrazovanie.* 2014. No. 2, p. 26–33.
- Barenboim 2008 — *Barenboim D.* Everything Is Connected — The Power of Music. Weidenfeld and Nicolson, 2008.

- Beebe, Beebe, Redmond 2007 — *Beebe S.A., Beebe S.J., Redmond M.V.* Interpersonal communication: relating to others. 5th ed. Allyn & Bacon, 2007.
- Betti, Aglioti 2016 — *Betti V., Aglioti S.M.* Dynamic construction of the neural networks underpinning empathy for pain for pain, in: *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*. 2016. Vol. 63, p. 191–206.
- Blow, Sprenkle, Davis 2007 — *Blow A.J., Sprenkle D.H., Davis S.D.* Is Who Delivers the Treatment More Important than the Treatment Itself? The Role of the Therapist in Common Factors, in: *Journal of Marital and Family Therapy*. 2007. Vol. 33, p. 298–317.
- Bodie — *Bodie G.D.* Listening as Positive Communication, in: *The Positive Side of Interpersonal Communication* / Socha, Thomas J. / Pitts, Margaret J. (eds.). — URL: https://www.academia.edu/669027/Listening_as_Positive_Communication
- Bordin 1979 — *Bordin E.S.* The Generalizability of the Psychoanalytic Concept of the Working Alliance, in: *Psychotherapy: Theory, Research, and Practice*. 1979. Vol. 16, p. 252–260.
- Bordin 1994 — *Bordin E.S.* Theory and Research on the Therapeutic Working Alliance: New Directions, in: *The Working Alliance: Theory, Research, and Practice* / A.O. Horvath, L.S. Greenberg (Eds.),. New York: Wiley, 1994, p. 13–37.
- Cannon 1915 — *Cannon W.B.* Bodily Changes in Pain, Hunger, Fear and Rage: An Account of Recent Researches into the Function of Emotional Excitement. N.Y.—L.: D. Appleton and Company, 1915. — URL: <https://archive.org/details/cu31924022542470> (дата обращения: 15.03.2017).
- Cheon 2011 — *Cheon B.K. et al.* Cultural Influences on Neural Basis of Intergroup Empathy, in: *NeuroImage*. 2011. Vol. 57. No. 2, p. 643–650.
- Christian 2008 — *Christian D.* The Cortex: Regulation of Sensory and Emotional Experience, in: *Art Therapy and Clinical Neuroscience* / Noah Hass-Cohen and Richard Carr (eds.). London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 2008, p. 62–75.
- Cozolino 2010 — *Cozolino L.* The Neuroscience of Psychotherapy: Healing the Social Brain. 2nd ed. New York: Norton, 2010.
- DeVito 2015 — *DeVito J.A.* The Interpersonal Communication Book. 14th Ed. Pearson, 2015, 432 p.
- Gazzola, Aziz-Zadeh, Keysers 2006 — *Gazzola V., Aziz-Zadeh L., Keysers C.* Empathy and the Somatotopic Auditory Mirror System in Humans, in: *Current Biology*. 2006. Vol. 16, p. 1824–1829.
- Goleman 2006 — *Goleman D.* Social intelligence: The new science of human relationships. New York: Bantam Books, 2006.
- Gonzalez-Liencre, Shamay-Tsoory, Brüne 2013 — *Gonzalez-Liencre C., Shamay-Tsoory S.G., Brüne M.* Towards a Neuroscience of Empathy: Ontogeny, Phylogeny, Brain Mechanisms, Context and Psychopathology, in: *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*. 2013. Vol. 37. No. 8, p. 1537–1548.
- Hass-Cohen, Carr 2008 — CREATE: Art Therapy Relational Neuroscience Principles (ATR-N), in: *Art Therapy and Clinical Neuroscience* / N. Hass-Cohen, R. Carr (Eds.). London and Philadelphia, Jessica Kingsley Publishers, p. 283–307
- Jackson, Meltzoff, Decety 2005 — *Jackson P.L., Meltzoff A.N., Decety J.* How Do We Perceive the Pain of Others? A Window into the Neural Processes Involved in Empathy, in: *Neuroimage*. 2005. Vol. 24(3), p. 771–779.

Lazarus, Folkman 1991 — *Lazarus R.S., Folkman S.* The Concept of Coping, in: *Stress and Coping: An Anthology* / A. Monat, Lazarus R.S. (Eds.). New-York: Columbia University Press, 1991, p. 207–227.

Martin, Garske, Davis 2000 — *Martin D. J., Garske J. P., Davis K. M.* Relation of the Therapeutic Alliance with Outcome and Other Variables: A Meta-Analytic Review, in: *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 2000. Vol. 68, p. 438–450.

Neuroreport 2005 — Meditation experience is associated with increased cortical thickness / Lazar, S. W., Kerr, C. E., Wasserman, R. H., Gray, J. R., Greve, D. N., Treadway, M. T., et al., in: *NeuroReport*. 2005. Vol. 16(17), p. 1893–1897.

Ramachandran, Altschuler 2009 — *Ramachandran V., Altschuler E.* The use of visual feedback, in particular mirror visual feedback, in restoring brain function, in: *Brain*, 2009. Vol. 132. No. 7, p. 1693–1710.

Reflecting upon Feelings 2004 — Reflecting upon Feelings: an fMRI Study of Neural Systems Supporting the Attribution of Emotion to Self and Other / Ochsner K.N., Knierim K., Ludlow D.H., Henelin J., Ramachandra T., et al., in: *Journal of Cognitive Neuroscience*. 2004. Vol. 16, p. 1746–72.

Rizzolatti et al. 1996 — *Rizzolatti G., Fadiga L., Gallese V., Fogassi L.* Premotor Cortex and the Recognition of Motor Actions, in: *Cognitive Brain Research*. 1996. No. 3(2), p. 131–141.

Schore 1997 — *Schore A.N.* Early organization of the nonlinear right brain and development of a predisposition to psychiatric disorders, in: *Development and Psychopathology*. 1997. No. 9, p. 595–631.

Schore 2000 — *Schore A.N.* Attachment and regulation of the right brain, in: *Attachment and Human Development*. 2000. No. 2, p. 23–47.

Thompson, Klopf 2009 — *Thompson C.A., Klopf D.W.* An Analysis of Social Style Among Disparate Cultures, in: *Communication Research Reports*. 2009, p. 65–72.

Xin, Lei 2015 — *Xin F., Lei X.* Competition between Frontoparietal Control and Default Networks Supports Social Working Memory and Empathy, in: *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 2015. Vol. 10. No. 8., p. 1144–1152.