

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

**Курсовая работа на тему:
«Метафора в медиации»**

Автор: Геращенко Алеся Алексеевна

Київ 2015

План

Введение

1. Определение, состав и значение метафоры
2. Роль метафоры в работе с эмоциями. Мост-метафора
3. Метафора, как фильтр восприятия
4. Источники метафор
5. Этапы медиации и соответствующие им метафоры
6. Позитивные примеры употребления метафоры в конфликте

Заклучение

Список использованной литературы

Метафора – один из самых важных инструментов, позволяющих хотя бы отчасти постичь то, что полностью постичь невозможно: наши чувства, эстетические переживания, нравственные законы и духовное осознание.

(Лакофф и Джонсон, 1980)

Если анализировать источники «силы» медиатора, на ум приходит следующее:

- образ медиатора представляет безопасный, потенциально взаимовыгодный процесс;
- профессионализм медиатора вызывает доверие;
- медиатор предлагает нейтральность;
- медиатор в состоянии контролировать выбор слов, которые он употребляет.

Именно на последнем я хотела бы сосредоточиться в своем исследовании, в особенности, на силе МЕТАФОРЫ в медиации.

Метафора присутствует практически во всех сферах человеческой деятельности. Наиболее актуальными областями использования метафор становятся психология, PR, маркетинг. Очевидно, что метафора уместна и в медиации.

По результатам крупномасштабного исследования феномена гениальности Роберт Дилтс называет использование метафор одним из свойств гениев. Метафора в работе с эмоциями, состояниями, убеждениями просто гениальная находка человечества. С древних времён люди использовали иносказание, перенос, для обличения вспыльчивости, агрессии,

страха. В культуре древнего Китая владение эмоциями считалось доблестью и непременным качеством настоящего воина, поэтому древние метафоры дожили до наших дней.

1. Определение, состав и значение метафоры

Традиционно под метафорой понимают выражение, применяемое в переносном значении и основанное на некоем подобии, сходстве сопоставляемых предметов описания и их отношений. Например, «пилить опилки», вместо «постоянно в разговоре возвращаться к прошедшему событию в надежде что-то изменить в свершившемся факте».

Слово «метафора» происходит от двух слов древнегреческого языка – «мета» («через») и «ферен» («нести»). Метафора – это сравнение, параллель между двумя, иногда на первый взгляд совершенно не связанными друг с другом элементами, которые можно разделить на следующие группы:

Тема – первоначальное понятие;

Посредник – его метафорический эквивалент;

Общее – общие качества первого и второго;

Конфликт – различия между первым и вторым.

Возьмем, например, выражение «у меня свинцовая голова»:

Тема – моя голова;

Посредник – свинец;

Общее – общие качества первого и второго: чувство тяжести;

Конфликт – различия между первым и вторым: голова – часть человеческого тела, а свинец – металл.

Именно взаимоотношениями между реальностью и двумя понятиями обусловлена прекрасная способность метафоры передавать информацию. В повседневной жизни, желая описать другим людям какие-то события,

ситуации и чувства, мы постоянно пользуемся метафорами, иногда даже не осознавая этого.

Метафоры могут стать мощным и совершенно новым способом описания ситуации, переживаний или проблем как раз в контексте медиации. Они могут предложить свежий взгляд на вещи, помочь слушателю сделать рефрейминг проблемы или увидеть ее в новом свете, показать новые – иногда совершенно неожиданные – способы решения.

Правильно составленная метафора позволяет мягко, не «в лоб» пробудить заданные медиатором чувства, мысли и настроения. Как образный способ описания ситуации, образное сравнение, метафора помогает через картинку увидеть новые смыслы.

Таким образом, метафора нужна для того, чтобы благодаря полученному наименованию, сделать нашу мысль доступной для других людей. Кроме того, она необходима нам самим для того, чтобы объект стал доступен нашей мысли. Ведь не все объекты легко доступны для нашего мышления, не обо всем мы можем составить отдельное, четкое представление. А метафора служит орудием мысли, с помощью которого и нам самим удастся достигнуть и понять смысл того или иного явления.

2. Роль метафори в роботі з емоціями. Мост-метафора

Почему и как это работает в медиации? Во-первых, ключевой проблемой, возникающей между людьми в конфликте, которая не позволяет им мыслить конструктивно и договариваться к обоюдной выгоде, я считаю избыточные негативные эмоции. Есть много техник, которые помогают посреднику снять излишний эмоциональный накал – отражение, переформулирование, уточняющие вопросы, ре-фрейминг и прочие. Их эффект не безусловен.

И при этом, ключевая задача – перевести стороны из «зоны избыточных чувств» в «зону конструктива», туда, где разумное взаимодействие может быть плодотворным. Так вот, метафора – это тот самый «мост» из бессознательных чувств к осознанным интересам. Художественный образ, сравнение, емкое и «говорящее», пронзает восприятие именно в тот момент, когда рациональные доводы были бы лишены вескости, потому что образ, сравнение из той же области, что и внутренние, недоступные эмпирическому наблюдению категории – такие как опыт и чувства. В то же время, правильно подобранная метафора, подобно камертону, настраивает стороны на контекст, который, с точки зрения медиатора, будет способствовать договоренности, формирует «общую реальность», понятийное согласие хотя бы в некоторых первоначальных точках.

Метафорой может быть все, что угодно, - от простой фразы до целой истории. Например, басня Эзопа «Солнце и ветер» - это аналогия между тем,

как проявляют свою силу солнце и ветер, и тем, как можно преодолевать конфликты. Мета-сообщение этой метафоры таково: принуждение и агрессия ветра – не лучший способ достичь желаемого. Данная метафора построена так:

Тема – управление конфликтом;

Посредник – солнце и ветер показывают свою силу;

Общее – общие качества первого и второго: возможность использования различных методов воздействия;

Конфликт – различия между первым и вторым: разница между природными стихиями и людьми.

Чтобы метафора оказалась эффективной, тот, кому она предназначена, должен быть в состоянии выявить общие элементы между собственной ситуацией и метафорой, и при этом последняя не должна казаться ему банальной или назидательной.

Эд Ватцке, австрийский философ, культуролог и медиатор, считает, что риторика сторон в состоянии хронически ожесточенного конфликта зачастую располагается в контексте войны.

Он описывает это состояние людей в конфликте так: «Продолжительная война со всеми сопутствующими явлениями и вытекающими из данного состояния последствиями. Холодная война с постоянно вспыхивающими горячими одиночными фазами. Можно говорить о войне на нескольких фронтах с длительной предысторией, которую каждая из сторон воспринимает, воспроизводит и описывает по-своему. Идеология и рационализация каждой враждующей стороны вместе с образом врага высечены в умах, сердцах и душах людей, как в камне. На стадии холодной войны общение между сторонами практически исключено, на стадии горячих конфликтов оно происходит в деструктивной форме... Втянутые в этот

процесс люди не могут контролировать эту войну; наоборот, уже давно война контролирует их.»

Соответственно, медиаторы, оказавшиеся на территории «боевых действий», выступают в качестве сапера, который вынужден вначале «разминировать» поле, которое предполагается для переговоров.

В ходе идеологической борьбы, в которую стороны пытаются вовлечь, в качестве союзника, и медиатора, идет активная борьба за статус жертвы. Война разрушила многое и у одной, и у другой стороны, оставила множество ран, которые каждая из сторон тщательно отслеживает и силится выставить на показ всему миру.

В подобном случае собирать данные обо всех инцидентах и травмах, располагая их, согласно процедуре медиации, в порядке приоритетности на стенде или флип-чарте, может быть не только не плодотворным, но и весьма мучительным занятием для медиатора.

А вот что может сработать, по мнению Эда Ватцке, так это «мост-метафора», то есть мост из контекста войны в контекст мира. Задача, которую я бы назвала скорее пре-медиационной, такой, которая должна быть выполнена до начала классических стадий медиации, состоит в том, чтобы таким метакоммуникативным методом, как метафора, сконцентрироваться на внутреннем мире клиента с тем, чтобы пробудить в нем желание мира на уровне намерений, мыслей, чувств, желаний.

Конкретные события о ходе войны имеет смысл выносить на общее обсуждение только после завершения войны, когда в восприятии клиента произошла смена парадигм – из контекста войны в контекст мира. Когда за стол переговоров садятся люди с интенцией мира, дискуссия приобретает очертания конструктивной. Так, например, говоря о том, что гнев ослепляет, а глаза любви зорки даже в полной темноте (что само по себе – метафора),

можно сказать, что с закрытыми глазами тяжело попасть даже в широко открытые двери.

В этот момент в корне меняется риторика. С позиций войны мы часто говорим «я должен победить», «вызываю на бой», «не оставлю камня на камне от их защиты». В то же время, в контексте мира, переговоры можно рассматривать, как дверь, за которой выход в прекрасный сад, и мы подбираем к ней ключи, или как сад как таковой, а стороны, как заботливые садовники, которые внимательно относятся к своему саду и вместе растят «плод». В последнем случае, уместны следующие фразы: «ростки понимания», «прирост», «готовить почву», «сеять зерна» и тому подобное.

3. Метафора, как фильтр восприятия

В ходе классического процесса медиации, как таковом, метафора выполняет сходную описанной выше функцию «фильтра восприятия» и является главным механизмом, который позволяет крайне быстро изменить отношение сторон к тем или иным событиям, и, что очень важно, эти изменения будут устойчивыми, так как произошли на качественном уровне.

Зачастую разногласия возникают в контексте интерпретации концептуальных абстрактных категорий – мораль, отношение, равенство, ответственность, мотивация, намерения, любовь и уважение, а также обоснования поведения в прошлом и предположения в отношении будущего развития событий. Именно вокруг этих категорий расположены интересы и ценности, из-за которых возникают конфликты.

Концепции, которые определяют потребности, интересы и ценности в диспуте, остаются как минимум, отчасти, а часто и преобладающим образом, метафорическими.

Различие метафор, которые употребляют стороны порой вовсе не говорит о том, что у них различные интересы или ценности. Иногда у них будут сходные ценности, но в виду того, что они субъективно определяются различными метафорическими концепциями, сложность конфликта только усугубляется. Например, обе стороны придают исключительную важность процессу укрепления авторитета на рабочем месте. При этом, одна сторона понимает авторитет метафорически, как соответствие правилам игры, установленным в коллективе, а другая воспринимает понятие авторитета в рамках метафоры следования за лидером. Так как порой лидер манкирует правилами, конфликт выглядит, как ценностный, хотя это не так.

Одна из наиболее действенных техник в медиации – рефрейминг – базируется на том, чтобы «переназвать» термин, употребляемый сторонами с тем, чтобы привести их «к общему знаменателю», и стимулирует процесс достижения договоренностей. Успешный рефрейминг, осознано или нет, базируется на «картографии метафор» сторон так или иначе.

Таким образом, метафорическое мышление в течении конфликта автоматически имеет следующие следствия:

- множит возможности для неверной интерпретации;
- представляет целый спектр возможностей для творческой интервенции в процесс.

Мастерство медиатора-практика идентифицировать и использовать метафоры позволяет пробраться сквозь тернии недопонимания и с пользой использовать интервенционный потенциал метафоры.

4. Источники метафор

Наиболее типичным источником для метафор является человеческое тело, потому что мы непосредственно знаем движения, ощущения, привычки нашего собственного организма и для нас совершенно естественно говорить метафорически, руководствуясь этим опытом. Соответственно, большинство метафор, служащих для пояснения абстрактных концепций, которые вы услышите, будут, так сказать, естественной природы. Например, «он столкнулся лицом к лицу с проблемой» или «весомый вклад».

Прочие часто употребляемые метафоры имеют следующую природу:

- здоровье и болезнь («она закаленная для подобной работы», «это ему не по силам», «болезненно реагирует на критику»);

- животный мир («человек человеку – волк», «он – жаворонок», «она – трепетная лань»);
- растительный мир («он на новой работе расцвел», «она по нему сохнет»);
- строительство («это дело не имеет под собой основания», «строить защиту», «рушить мосты»);
- механика и техника («работает как часы», «он – инженер человеческих душ», «действовать механически»);
- игры и спорт («медиация основывается на правилах», «правила игры», «технический нокаут», «мяч на вашей стороне», «отвечаю ударом на удар», «она проиграла этот раунд», «счет ноль-ноль»);
- деньги и экономические трансакции (она инвестировала в переговоры много сил», «во что мне это выйdet», «торговаться до последнего»);
- приготовление пищи («не кипятись», «мы его уже час маринуем», «подогревает конфликт»);
- жар и холод («горячие новости», «ледяное молчание», «холодный взгляд»);
- свет и тьма («давайте прольем свет на данный вопрос», «не держите сторону во тьме незнания», «стало ясно, как день»);
- сила («склонили к согласию», «принудить к миру», «пересилить себя»);
- направление и движение («на вершине мира», «он стремится вверх», «она движется к согласию», «скатились в конфронтацию»).

Подобные метафоры передают идеи, логику и взаимодействие, которые в противном случае были бы не ясны или субъективны, простым, знакомым и доступным языком.

5. Этапы медиации и соответствующие им метафоры

Нижче я хотела би привести приклади метафор, які відповідають деяким етапам процесу медіації:

- *Медіатор пояснює суть процесу медіації*

«Медіація – це міст», «міст використовується в двох напрямках», «критерієм хорошого моста служить те, що він може утримати всіх, хто його використовує», «міст може вам допомогти перейти бурну річку»,

«смотритель моста не может заставить людей воспользоваться мостом»,
«медиация это лодка в суровых водах – нужно, чтобы все подключились к гребле, и лодка причалила к безопасному острову».

- *Медиатор объясняет понятие доброй воли (good faith) в переговорах*

«Говорите прямо», «каждый из вас должен предложить свои фрагменты, чтобы картинка-пазл сложилась», «давайте нажимать на болевые точки друг друга», «давайте говорить на языке фактов», «давайте не подкладывать поленьев в горящий костер».

- *Медиатор устанавливает и поддерживает ощущение справедливости в переговорах*

«Я – смотритель моста; меня заботит безопасность всех, кто им пользуется, и я слежу за исполнением правил пользования мостом».

- *Медиатор объясняет концепцию нейтральности*

«Я ступаю по натянутому канату – если отклонюсь в любую сторону – упаду».

- *Медиатор стимулирует продвижение к соглашению*

«Мы начинаем видеть свет в конце туннеля», «давайте повернемся лицом к согласию и не станем оглядываться».

- *Медиатор позволяет сторонам взглянуть на ситуацию шире*

«Мы сейчас пишем симфонию, в которой есть своя партия у каждого инструмента», «дверь широко открыта навстречу новым идеям», «давайте взглянем за горизонт», «давайте посмотрим, как можно увеличить сам пирог, о котором мы ведем переговоры, чтобы каждому достался сытный кусок».

- *Медиатор генерирует климат сотрудничества*

«Теперь, когда вы оказались в этой яме, необходимо вместе построить лестницу, чтобы из нее выбраться», «без взаимодействия в позитивном ключе, на этой медиации вы будете, как одноногая утка».

- *Медиатор убеждает стороны быть терпеливыми друг к другу*

«У переговоров бывают приливы и отливы», «переговоры – это проселочная дорога с канавами и ямами», «давайте начнем с чистого листа».

- *Медиатор хвалит стороны по случаю прогресса в переговорах*
«Трезвый расчет одержал верх», «вы рисуете вместе картину, которой вы оба сможете гордиться».
- *Медиатор признает, что переговоры заходят в тупик и помогает с этим справиться*
«Вы приближаетесь к глухой стене», «множество дорог ведет в Рим», «давайте глотнем свежего воздуха», «давайте попробуем съесть слона по кусочку, а не целиком».
- *Медиатор предлагает варианты одной из сторон во время персональных встреч*
«Почему бы вам не бросить им кость», «мне кажется, вы катитесь по тонкому льду», «мяч на вашей стороне».
- *Медиатор информирует стороны об альтернативах (BATNA)*
«Давайте обратимся к букве закона», «полагаться на решение судьи сродни игре в кости», «правосудие слепо».
- *Медиатор способствует тому, чтобы стороны могли сохранить лицо*
«Давайте не будем никого загонять в угол», «давайте не будем сдавливать пружину до предела».
- *Медиатор фасилитирует коммуникацию*
(говорить по очереди) «каждый получит свою часть пирога», «теперь очередь вашего броска (удара по мячу)»;
(перебивать для пользы переговоров) «кажется чаша переполнена до краев, позвольте спросить следующее...»;
(проверка понимания) «давайте проверим, поймал ли я нить ваших рассуждений», «ухватил ли я вашу мысль?», «то есть, картина, которую вы рисуете выглядит следующим образом...?»;

(просьба успокоиться) «давайте подождем пока ветер уляжется», «в спокойных водах легче увидеть отражение»;

(переформулирование нейтральным языком) «позвольте, я проведу вас из бушующей бури в тихую бухту. Вы имеете в виду следующее...?», «позвольте, я переведу то, что вы сказали», «я как зеркало отражаю ваши эмоции, и мне слышится, что вы говорите о...», «позвольте мне побыть вашим эхом и, в то же время, сформулировать вашу мысль так...»;

(поиск ясности) «давайте подведем под сказанным черту», «что мы имеем в сухом остатке».

- *Медиатор стимулирует креативность сторон*
«Раскройте сейчас свое сознание, позвольте себе мыслить не шаблонно», «Где-то здесь зарыто решение. Просто надо его как следует поискать».
- *Медиатор предлагает рассмотреть уступки*
«Вы берете вот это со стола, а вы – вот это».
- *Медиатор помогает посмотреть отдельно на некий предмет переговоров, который может послужить основой для будущего соглашения*
«Позвольте я положу на стол следующее предложение», «туз в рукаве».
- *Медиатор выказывает уважение каждой из сторон*
«Ваше согласие на медиацию – королевский жест», «я уважаю ваше хладнокровие».
- *Медиатор предостерегает от возвращения к прошлым обидам*
«Давайте не будем пилить опилки», «мне кажется, мы ходим по кругу».
- *Медиатор пишет соглашение*
«Позвольте я зафиксирую ваши мысли», «давайте соединим все точки на чертеже», «давайте я перенесу ваши договоренности на бумагу».

При употреблении метафоры в медиации лучше всего делать следующее:

1. употреблять только одну (макс. две) метафору за медиационную сессию;

2. избегать метафор, противопоставляющих стороны друг другу (война/битва или игра/соревнование);
3. убедиться, что метафора, которую медиатор употребляет, вписывается в культурный и образовательный контекст сторон;
4. не бояться использовать «заезженные» метафоры – их чрезмерно употребляют в речи, потому что они действительно срабатывают. Кроме того, увеличивается вероятность того, что метафора будет адекватно воспринята сторонами, исходя из их жизненного опыта;
5. избегать смешения метафор в одном предложении.

Далее, я хотела бы поделиться несколькими историями, когда метафора сработала в ситуации внешнего или внутреннего конфликта и способствовала ее разрешению.

6. Позитивные примеры употребления метафоры в конфликте

Так, однажды придя в гости к своим старым знакомым, которых женщина давно не видела, она была возмущена до глубины души тем, что они, принимая ее в гостиной, не выключили телевизор, который был включен до ее прихода, и лишь прикрутили звук. Удовольствия от общения не получил никто в тот вечер, и женщина покинула дом в очень негативном настрое. Отношения были испорчены.

Некоторое время спустя, женщина случайно услышала, что в наше время телевизор – что-то вроде современного аналога камина (собирает вокруг себя семью и стимулирует общение вечерами). Эта мысль настолько поменяла отношение женщины к происходящему! Она не могла себе представить ситуацию, когда, придя в гости, она просит хозяев потушить камин или жалуется на треск дров, охваченных огнем. Изменение в оценке ситуации было молниеносным и стабильным. Она признается, что ни один логический аргумент или уговоры не дали бы такого эффекта.

Работники здравоохранения в Индии пытались вести разъяснительную работу с населением, касательно проблем, связанных с тем, что река Ганг была грязной. Они использовали термин «загрязнение», а для верующих индусов река Ганг священна, и подумать о ней в контексте «нечистот» было невообразимым противоречием.

Тогда медработники сменили риторику и стали говорить о реке, как о «заброшенной». Это отчетливо поменяло отношение людей к проблеме, они были готовы заботиться о реке и способствовать очищению ее дельты.

В нашей стране нет названия для плода, который был зачат, но не рожден (по различным причинам). В зависимости от того, какой контекст мы подразумеваем, мы используем ту, или иную метафору, которая, разумеется, рефреймит проблему по ситуации, что приводит к различным поведенческим последствиям. В то же время, в Японии например, такой плод называют особо

– «водный ребенок». Для того, чтобы чтить память «водных малышей», в этой стране есть специальные храмы, куда члены семьи могут приходить. Таким образом, «водный ребенок» продолжает занимать определенное место в семье, столкнувшейся с подобной трагедией.

Особо хотелось бы остановиться на том, как работать с эффектом очень сильных метафор, которые используют стороны.

Вот простой пример «фильтров восприятия»: библиотекарь смотрит на библиотеку, как на хранилище знаний, а читатель – как кладезь информации. Таким образом, свою задачу библиотекарь видит в том, чтобы сохранить все книги на полках, а читатель – взять на прочтение как можно больше книг. Если ни библиотекарь, ни читатель не осознают причины конфликта, который заложен в их восприятии ситуации, они обречены на противостояние.

В случае, когда метафоры, которыми пользуются стороны слишком «полярны», и найти объединяющий контекст кажется трудным, можно просто показать сторонам, в чем состоит проблема. Это не изменит их восприятие ситуации, но, вполне возможно, поменяет отношение к ней, и это будет способствовать большему взаимопониманию.

Прикладной случай, которым я хотела бы поделиться, произошел во время семейной медиации, которую я проводила в Дарницком Опекунском Совете. Мужчина хотел, чтобы ребенок сменил школу, в которой учился, так как сменились их семейные обстоятельства (пара распалась). Женщина хотела, чтобы все оставалось, как есть.

Метафорический контекст заявлений мужчины был таков: «Жизнь – игра. Начинается новый раунд. Чтобы быть победителем, ребенок должен преодолевать препятствия».

Женщина же рассматривала жизнь, как дорогу: «Это - опасный поворот. Мы уже выбрали путь.»

Для того, чтобы привести стороны «к общему знаменателю», я предприняла попытку ввести новый метафорический язык, и говорить о родительстве, как о садоводстве, а о ребенке, как о совместном плоде, нуждающимся в уходе обоих родителей. Это стало объединяющим контекстом, в рамках которого появился хороший шанс достичь договоренности.

В качестве заключения, отмечу, что в процессе изучения материалов о силе метафоры в медиации, написании данной работы, я утвердилась в мысли, что грамотное употребление такого важного инструмента позволяет воздействовать на стороны, вовлеченные в конфликт, на подсознательном уровне. Результат достигается моментально, и он стабилен. Таким образом, использование метафоры позволяет создать основание для взаимопонимания, на котором уже можно строить согласие.

Список использованной литературы

1. “Metaphor in mediation: Mediation is a *What* ?” by Suzette Haden, 2001
2. “10 metaphors for a mediator on the journey to settlement” by Ben Ziegler, 2009
3. “Using metaphor in mediation and negotiation” by Thomas H. Smith, 2001
4. “Metaphors in mediation” by Norm Page, 2003
5. “From molecules to metaphors: how the brain computes the mind” by Feldman, J, 2003
6. Wikipedia
7. «Вполне возможно, эта история не имеет к вам никакого отношения...», Эд Ватцке, 2009

