

DOI: <https://doi.org/10.60797/RULB.2024.55.10>

РЕФРЕЙМИНГ КАК КОММУНИКАТИВНАЯ ТЕХНИКА МЕДИАТОРА

Научная статья

Киндеркнехт А.С.^{1,*}¹ ORCID : 0000-0002-4597-9297;¹ Пермский государственный аграрно-технологический университет имени академика Д.Н. Прянишникова, Пермь, Российская Федерация

* Корреспондирующий автор (a_kinderknecht[at]mail.ru)

Аннотация

Статья посвящена рефреймингу как одному из коммуникативных инструментов медиатора. Медиация – современная коммуникативная практика урегулирования конфликтов. Коммуникативная компетенция медиатора является ключевой для осуществления эффективного управления диалогом сторон в ситуации конфликта. Рефрейминг занимает особое место в коммуникативном арсенале медиатора. Рефрейминг связан с изменением референтной рамки участника конфликта для выстраивания позитивного общения участников коммуникации и для перехода от проблемы к новым возможностям. В статье делается краткий обзор видов рефрейминга, описываются цели и функции рефрейминга в медиации. Обращается внимание на гибкое сознательное применение техники рефрейминга для налаживания коммуникации конфликтующих сторон.

Ключевые слова: рефрейминг, медиация, медиатор, коммуникативная техника.

REFRAMING AS A MEDIATOR'S COMMUNICATION TECHNIQUE

Research article

Kinderknecht A.S.^{1,*}¹ ORCID : 0000-0002-4597-9297;¹ Perm State Agro-Technological University named after Academician D.N. Pryanishnikov, Perm, Russian Federation

* Corresponding author (a_kinderknecht[at]mail.ru)

Abstract

The article is dedicated to reframing as one of the mediator's communicative tools. Mediation is a modern communicative practice of conflict resolution. The mediator's communicative competence is key for effective management of the parties' dialogue in a conflict situation. Reframing occupies a special place in the mediator's communicative arsenal. Reframing is associated with changing the reference frame of a conflict participant in order to build a positive dialogue between the participants of communication and to move from the problem to new possibilities. The article gives a brief overview of the types of reframing and describes the objectives and functions of reframing in mediation. It draws attention to the flexible and conscious use of reframing techniques to facilitate communication between conflicting parties.

Keywords: reframing, mediation, mediator, communication technique.

Введение

Медиатор – представитель востребованной в настоящее время помогающей (социономической) «коммуникативной профессии» (термин Тимофеева [15]). Это независимый посредник, привлекаемый для урегулирования разногласий между людьми и для облегчения их коммуникации. Медиатор не может успешно выполнять свои функции без использования профессионального общения. Коммуникативные практики медиатора «связаны с умением отбирать оптимальные языковые средства для достижения необходимого результата профессиональной коммуникации и ориентированы на осуществление эффективного институционального взаимодействия людей в ситуации конфликта» [9, С. 8].

Для осуществления «менеджмента процесса развития кооперации» в медиации [14, С. 120], [12, С. 102] медиатор использует определенный набор коммуникативных техник: эхо-техника, резюме, развитие идеи, сообщение о восприятии другого, сообщение о собственном самочувствии, техники пассивного и активного слушания, техника вопросов и др. [1], [2], [5], [7]. Приведенный список не исчерпывает всего арсенала коммуникативных инструментов медиатора, вместе с тем представляет базовый резерв, пополняемый в ходе профессиональной практики.

Среди коммуникативных техник выделяют рефрейминг как «медиативный метод» [17, С. 97] или как один из навыков ведения партнерской беседы [6, С. 9]. Следует отметить, что таксономия инструментов в медиации не является устоявшейся: в разных исследованиях и классификациях рефрейминг занимает позицию отдельной коммуникативной техники или метода, обслуживающего несколько коммуникативных техник, а иногда «растворяется» в эхо-технике – в связи с этим представляется актуальным отдельное рассмотрение данного коммуникативного инструмента для обозначения его места в коммуникативном арсенале медиатора.

Основная часть

Несмотря на то, что перевод слова reframing – переосмысление, а перефразирование – один из основных приемов рефрейминга, термин «рефрейминг» относят к отдельной технике медиации, отличающейся от эхо-техники, в которой

медиатор тоже пересказывает и передает другими словами мысли и чувства участника конфликта. Рефрейминг может быть составной частью эхо-техники.

Семантизация слова «рефрейминг» идет от однокоренного frame – «рамка». Распространенное определение данного коммуникативного инструмента медиатора – «поставить в новые рамки» [5, С. 128], изменить рамки сказанного [7, С. 62]. Т. Дронзина пишет, что в медиации «рефрейминг относится к референтной рамке стороны (то есть к тому, как он или она видит мир) и к возможности ее изменения», это некий способ описания, направленный на «сохранение идеи и концепции говорящего, но в более приемлемой для разрешения конфликта форме»: «При помощи рефрейминга медиатор ставит послание каждой стороны в новую рамку так, чтобы оно звучало менее враждебно и деструктивно» [5, С. 128]. Как отмечает С.М. Храмов, рефрейминг применяется «для того, чтобы увидеть проблему под другим углом, с другой точки зрения», для восприятия ситуации с позитивной стороны [16, С. 54].

Как правило, в данной коммуникативной технике реализуется намерение «увидеть положительное в отрицательном», однако варианты и виды рефрейминга позволяют смотреть на этот инструмент медиатора более широко – как к «переходу от проблемы к новым возможностям». Е.Н. Иванова пишет по этому поводу: «Рефрейминг может сделать ситуацию более разрешимой, например, если вместо того, чтобы говорить о том, что мне очень мешает, сказать о том, что я хочу и какими ресурсами располагаю» [7, С. 68]. В практических рекомендациях по медиации приводится такой пример: «Это невозможно! Давайте лучше сформулируем так – при каких условиях это могло бы получиться?» [10, С. 55].

Традиционно выделяют рефрейминг контекста и рефрейминг содержания. Рефрейминг контекста основывается на положении, что «в разных ситуациях одно и то же событие может оказаться как полезным, так и вредным», а изменение контекста восприятия может изменить отношение к событию [13, С. 10]. Показательный пример видим в реплике, обращенной к матери дерущегося подростка: «Разве плохо, что ваш сын способен защитить свою маленькую сестренку от любого, кому вздумается пристать к ней по дороге домой?» – эти слова, как пишет Р. Дилтс, «помогут женщине изменить восприятие поведения своего сына, признать полезность его действий в определенном контексте и найти более конструктивную реакцию, чем ярость и стыд» [4, С. 39]. Получается, что изменение контекста, в котором обсуждается поведение сына, позволяет увидеть другую сторону поведения, образ драчливого подростка меняется.

Рефрейминг содержания – это «смещение смысловых акцентов» [13, С. 10], изменение точки зрения на объект, предмет или ситуацию. Частным случаем рефрейминга содержания является, например, «метафорическое перерамкивание», когда из процесса урегулирования конфликта убираются конкурентные метафоры: «такие выражения как “безнадежная ситуация” или “ситуация жертвы”, можно заменить выражениями “обнадеживающая ситуация” или “процесс обучения»» [5, С. 139]. Избегаемым в медиации является само слово «конфликт», которое заменяется, например, на «сложившуюся ситуацию». Среди видов рефрейминга выделяется также креативный рефрейминг, также предполагающий отброс привычных рамок восприятия [16, С. 52–53], отдельно выделяют рефрейминг с использованием слова «зато», рефрейминг с использованием коннотаций, рефрейминг при помощи слова «или» [13, С. 59]. Данные виды рефрейминга могут рассматриваться в качестве подвидов в классификации рефрейминга по контексту и по содержанию.

Интерпретируя данный инструмент медиатора, Е.Н. Иванова пишет: «При общении в конфликте очень важно осознавать свою рамку и рамку партнера, их совпадение или различие. Иногда полезно прояснение или название рамок. Это часто ломает рамку, делая “тайное явным”, и помогает направить беседу в иное русло. <...> Рамки во многом определяются мировоззрением и жизненным опытом человека, его привычной установкой в отношении данного класса событий и типа людей, его пониманием правды и справедливости» [7, С. 68].

Функции рефрейминга разнообразны, рефрейминг:

- 1) ведет к детоксикации языка, устраняя обвинения и обиды;
- 2) фокусируется на позитивном, устраняя негативность и другие деструктивные элементы языка;
- 3) фокусируется на нужды, а не на интересы и позиции;
- 4) фокусируется на будущем, на будущих интересах и нуждах, не затрагивая прошлое;
- 5) делает проблему общей, избегая односторонних или двусмысленных дефиниций;
- 6) смягчает требования и угрозы;
- 7) превращает жесткое требование или позицию в одну из возможных опций [19], [5, С. 129].

В медиации рефрейминг может интегрироваться в эхо-технику, технику, резюме, технику развития идеи, составлять основу техники вопросов. В качестве сопутствующих приемов рефрейминга рассматриваются: «активное слушание посредством уточняющих вопросов, переформулирование слов стороны спора, уточнение некоторых деталей конфликта и обстоятельств», «техника искренней заинтересованности», «присоединение к возражению» [16, С. 54].

Учитывая, что переформулирование слов может классифицироваться и как один из вариантов рефрейминга, а сопутствующие техники нередко трудно отграничить собственно от рефрейминга, следует причислить саму технику рефрейминга к коммуникативным инструментам, сопровождающим другие техники, пронизывающим практику медиатора на разных стадиях процедуры медиации. Коммуникативная цель рефрейминга поливалентна. Как отмечается, рефрейминг имеет пять целей, каждая из которых имеет свои стратегии достижения:

- 1) деэскалация и снижение эмоциональности обсуждения;
- 2) переход от позиций к интересам;
- 3) описание обсуждаемых вопросов как решаемых проблем;
- 4) поиск общего в целях и поиск пересекающихся интересов;
- 5) использование торга для достижения окончательных результатов [3, С. 270].

Как пишут Е.В. Пронина и С.Ю. Попова, «рефрейминг – не панацея на все случаи жизни, но во многих ситуациях он может оказаться очень и очень полезным» [13, С. 59]. Отмечается, что на практике встречается так называемый

«обратный рефрейминг», когда наблюдается стремление в положительном видеть отрицательное [16, С. 55]. В медиации рефрейминг – подчеркнута положительный, этот инструмент способствует поддержанию конструктивного диалога, гибкой коммуникации, которая вместе с тем должна быть лишена манипулятивного посыла.

Как коммуникативная техника рефрейминг занимает промежуточное положение между умением и навыком медиатора. Будучи «комплексной дискурсивной единицей, используемой адресантом и направленной на активизацию определенного коммуникативного поведения адресата» [11, С. 2], рефрейминг является инструментом, умение пользоваться которым «традиционно свидетельствует о высоком мастерстве и квалификации медиатора» [16, С. 53]. В отличие от навыка, рефрейминг, автоматически используемый и предопределяемый целями и ценностными ориентирами медиации, является сознательным коммуникативным действием. Ц.А. Шамликашвили пишет о «готовности медиатора приложить максимум усилий для достижения взаимопонимания спорящих сторон»: «<...> ... необходимо помнить, что сверхсосредоточенность на внешних навыках, например, таких как умение подбирать правильные, корректные слова и вопросы, перефразировать, производить рефрейминг так или иначе изложенных проблем (что, безусловно, является очень нужными техниками), может привести к потере принципиально важной для медиатора ориентации на понимание. Только внутреннее стремление понять собеседника, искренне и заинтересованно слушать и слышать его помогает делать невидимую часть «айсберга» не просто видимой, но, что самое главное, – осознаваемой» [18, С. 73].

Заключение

Итак, в арсенале коммуникативных инструментов медиатора рефрейминг занимает особое место как отдельная коммуникативная техника, используемая медиатором на разных этапах процесса медиации. Общее определение рефрейминга в медиации сводится к установлению референтной рамки стороны конфликта и ее изменению для конструктивного ведения диалога сторон. Выделяют несколько видов рефрейминга и способов их применения в медиации. Диверсификация функций и целей рефрейминга делает этот коммуникативный инструмент весьма полезным в практике медиации. Для лингвистического обоснования описываемого коммуникативного инструмента необходимо проведение отдельного прицельного исследования с привлечением актуального эмпирического материала.

Конфликт интересов

Не указан.

Рецензия

Все статьи проходят рецензирование. Но рецензент или автор статьи предпочли не публиковать рецензию к этой статье в открытом доступе. Рецензия может быть предоставлена компетентным органам по запросу.

Conflict of Interest

None declared.

Review

All articles are peer-reviewed. But the reviewer or the author of the article chose not to publish a review of this article in the public domain. The review can be provided to the competent authorities upon request.

Список литературы / References

1. Азарнова А.Н. Медиация: искусство примирять: технология посредничества в урегулировании конфликтов / А.Н. Азарнова — Москва: Инфотропик Медиа, 2015. — 288 с.
2. Аллахвердова О.В. Методическое пособие для посредников-медиаторов / О.В. Аллахвердова, А.Д. Карпенко — Санкт-Петербург: Лаборатория оперативной печати факультета журналистики СПбГУ, 2005. — 107 с.
3. Бойко М.С. Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М.С. Бойко, Е.Л. Касьяник, Т.И. Краснова. — Минск: Медисонт, 2011. — 316 с.
4. Дилтс Р.Б. Фокусы языка. Изменение убеждений с помощью НЛП / Р.Б. Дилтс — Санкт-Петербург: Питер, 2020. — 256 с.
5. Дронзина Т. Медиация / Т. Дронзина — Астана: Қоғамдық келісім, 2015. — 320 с.
6. Дюсебалиева С.С.. Внедрение медиативных технологий в работу нотариуса при рассмотрении наследственных споров / С.С. Дюсебалиева, В.Н. Рябенко // Медиация: современность, инновационность, технологичность; — Санкт-Петербург: Изд-во СПбГУ, 2020. — с. 7–14.
7. Иванова Е.Н. Коммуникативные инструменты конфликтолога / Е.Н. Иванова — Санкт-Петербург: Издательство Санкт-Петербургского философского общества, 2008. — 177 с.
8. Карпенко А.Д. Медиация / А.Д. Карпенко, А.Д. Осинский, О.А. Аллахвердова и др.— Санкт-Петербург: Изд-во журнала «Третейский суд», 2016. — 470 с.
9. Киндеркнехт А.С. Аксиология коммуникативного поведения медиатора / А.С. Киндеркнехт — Москва: Знание-М, 2023. — 244 с.
10. Кирьянова Л.В. Медиация – ключ к миру. Методические рекомендации по практическому применению медиации / Л.В. Кирьянова — Сыктывкар: ГБУ РК «РЦСТ», 2017. — 72 с.
11. Комалова Л.Р. Межличностная коммуникация: от конфликта к консенсусу / Л.Р. Комалова — Москва: ИНИОН РАН, 2016. — 180 с.
12. Куликова Л.В. Исследовательские подходы к дискурсу медиации в фокусе междисциплинарности / Л.В. Куликова, О.А. Прохорова // Филологические науки. Вопросы теории и практики.. — 2016. — 2-2 (56). — с. 100–104.
13. Пронина Е.В. Психологические основы медиации: новый способ решения проблем / Е.В. Пронина, С.Ю. Попова (Смолик) — Владимир: Владимирский гос. ун-т им. А.Г. и Н.Г. Столетовых, 2015. — 101 с.
14. Прохорова О.А.. Дискурс медиации: стратегии и тактики речевого поведения медиатора / О.А. Прохорова // Магия ИННО: новые измерения в лингвистике и лингводидактике; под ред. Новиков Д.Н. — Москва: Изд-во Моск. гос. ин-та междунар. отнош. (ун-т) Мин-ва иностр. дел РФ, 2017. — с. 120–125.

15. Тимофеев В.П. Профессиональное общение и его развитие с помощью видеотренинга: автореф. дис. ... д-ра психол. наук: 19.00.05 – Социальная психология. — М., 1994. — 42 с.
16. Храмов С.М.. Использование рефрейминга в качестве одного из инструментов медиации / С.М. Храмов // Медиация в образовании: социокультурный контекст; — Красноярск: Красноярск. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева, 2022. — с. 51–56.
17. Цветкова С.А.. Организация работы по внедрению примирительных процедур в Арбитражном суде Свердловской области / С.А. Цветкова // Практика медиации в России: проблемы, трудности, решения; под ред. Марков И.И., Загайнова С.К. — Липецк: ИП Иващенко А.Б., 2015. — с. 96–99.
18. Шамликашвили Ц.А. Медиация – современный метод внесудебного разрешения споров / Ц.А. Шамликашвили — Москва: Изд-во Межрегион. центра управленч. и полит. консультирования, 2017. — 77 с.
19. Boulle L. Mediation: principles, process, practice / L. Boulle — South Africa City of Sandton: LexisNexis Butterworths, 2005. — 628 p.

Список литературы на английском языке / References in English

1. Azarnova A.N. Mediatsija: iskusstvo primirjat': tehnologija posrednichestva v uregulirovanii konfliktov [Mediation: the art of conciliation: a conflict mediation technique] / A.N. Azarnova — Moskva: Infotropik Media, 2015. — 288 p. [in Russian]
2. Allahverdova O.V. Metodicheskoe posobie dlja posrednikov-mediatorov [Guidebook for mediators] / O.V. Allahverdova, A.D. Karpenko — Sankt-Peterburg: Laboratorija operativnoj pečati fakul'teta zhurnalistiki SPbGU, 2005. — 107 p. [in Russian]
3. Bojko M.S. Bazovyy kurs mediatsii: reflektivnye zametki [Basic Mediation Course: Reflective Notes] / M.S. Bojko, E.L. Kas'janik, T.I. Krasnova. — Minsk: Medisont, 2011. — 316 p. [in Russian]
4. Dilts R.B. Fokusy jazyka. Izmenenie ubezhdenij s pomoshch'ju NLP [Sleight of mouth: the magic of conversational belief change] / R.B. Dilts — Sankt-Peterburg: Piter, 2020. — 256 p. [in Russian]
5. Dronzina T. Mediatsija [Mediation] / T. Dronzina — Astana: Қорамдық kelisim, 2015. — 320 p. [in Russian]
6. Djusebalieva S.S.. Vnedrenie mediativnyh tehnologij v rabotu notariusa pri rassmotrenii nasledstvennyh sporov [The introduction of mediation technologies into the work of a notary in the consideration of inheritance disputes] / S.S. Djusebalieva, V.N. Rjabenko // Mediation: modernity, innovation, technology; — Sankt-Peterburg: SPbGU Publishing, 2020. — p. 7–14. [in Russian]
7. Ivanova E.N. Kommunikativnye instrumenty konfliktologa [Communicative tools of a conflict analyst] / E.N. Ivanova — Sankt-Peterburg: Publishing House of the St. Petersburg Philosophical Society, 2008. — 177 p. [in Russian]
8. Karpenko A.D. Mediatsija [Mediation] / A.D. Karpenko, A.D. Osinovskij, O.A. Allahverdova et al. — Sankt-Peterburg: Publishing house of the journal "Arbitration Court", 2016. — 470 p. [in Russian]
9. Kinderkneht A.S. Aksiologija kommunikativnogo povedenija mediatora [The axiology of the mediator's communicative behavior] / A.S. Kinderkneht — Moskva: Znanie-M, 2023. — 244 p. [in Russian]
10. Kir'janova L.V. Mediatsija – ključ k miru. Metodicheskie rekomendatsii po praktičeskomu primeneniju mediatsii [Mediation is the key to peace. Methodological recommendations for the practical application of mediation] / L.V. Kir'janova — Syktyvkar: GBU RK «RTsST», 2017. — 72 p. [in Russian]
11. Komalova L.R. Mezhlichnostnaja kommunikatsija: ot konflikta k konsensusu [Interpersonal communication: from conflict to consensus] / L.R. Komalova — Moskva: INION RAN, 2016. — 180 p. [in Russian]
12. Kulikova L.V. Issledovatel'skie podhody k diskursu mediatsii v fokuse mezhdistsiplinarnosti [Research approaches to the mediation discourse through the prism of interdisciplinarity] / L.V. Kulikova, O.A. Prohorova // Philology. Theory & Practice. — 2016. — 2-2 (56). — p. 100–104. [in Russian]
13. Pronina E.V. Psihologičeskie osnovy mediatsii: novyj sposob reshenija problem [Psychological foundations of mediation: a new way to solve problems] / E.V. Pronina, S.Ju. Popova (Smolik) — Vladimir: Vladimirskij gos. un-t im. A.G. i N.G. Stoletovyh, 2015. — 101 p. [in Russian]
14. Prohorova O.A.. Diskurs mediatsii: strategii i taktiki rečevogo povedenija mediatora [Discourse of mediation: strategies and tactics of verbal behavior of a mediator] / O.A. Prohorova // Magic INNO: new dimensions in linguistics and linguodidactics; edited by Novikov D.N. — Moskva: Moscow State Publishing House. this is the world. OTV. (un-t) of the Ministry of Foreign Affairs. affairs of the Russian Federation. — p. 120–125. [in Russian]
15. Timofeev V. P. Professional'noe obščhenie i ego razvitie s pomoshch'ju videotreninga [Professional communication and its development through video training]. Doctoral dissertation abstract. — Moscow, 1994. — 42 p. [in Russian]
16. Hramov S.M.. Ispol'zovanie refrejminga v kachestve odnogo iz instrumentov mediatsii [Using reframing as one of the tools of mediation] / S.M. Hramov // Mediation in education: a sociocultural context; — Krasnojarsk: Krasnojarsk. gos. ped. un-t im. V.P. Astaf'eva, 2022. — p. 51–56. [in Russian]
17. Tsvetkova S.A.. Organizatsija raboty po vnedreniju primiritel'nyh protsedur v Arbitražnom sude Sverdlovskoj oblasti [Organization of work on the implementation of conciliation procedures in the Arbitration Court of the Sverdlovsk region] / S.A. Tsvetkova // Mediation practice in Russia: problems, difficulties, solutions; edited by Markov I.I., Zagajnova S.K. — Lipetsk: IP Ivaschenko A.B., 2015. — p. 96–99. [in Russian]
18. Shamlikashvili Ts.A. Mediatsija – sovremennyy metod vnesudebnogo razreshenija sporov [Mediation is a modern method of extrajudicial dispute resolution] / Ts.A. Shamlikashvili — Moskva: Publishing house of the Mezregion. the center is managed and watered. consulting services 2017. — 77 p. [in Russian]
19. Boulle L. Mediation: principles, process, practice / L. Boulle — South Africa City of Sandton: LexisNexis Butterworths, 2005. — 628 p.