

Зайцева Юлія Борисівна

здобувачка вищої освіти

другого (магістерського) рівня вищої освіти

Дніпровського гуманітарного університету

Науковий керівник:

Пріснякова Людмила Макарівна

кандидат психологічних наук, доцент

професор кафедри психології

Дніпровського гуманітарного університету

МЕДІАЦІЯ ЯК ЗАСІБ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СТОСУНКІВ

Медіація в її сучасному розумінні стала розвиватися у другій половині 20 сторіччя, перш за все, у країнах англо-саксонського права - США, Австралії, Великобританії, після чого почала поширюватися і в Європі. Інститут медіації в сучасному вигляді виник в середині ХХ ст. в США. На початок ХХ в. в американській економіці виникла нова форма конфліктів - протистояння між утвореними профспілками і роботодавцями. Тоді влада США запропонували учасникам спорів використовувати міністерство праці в якості нейтрального посередника. У 1947 році для виконання цього завдання був створений спеціальний державний орган - Федеральна служба США з медіації і примирливим процедур (Federal Mediation Conciliation Service, FMCS), який діє і сьогодні. Вперше був використаний термін «медіація». Хоча ця форма ще не мала характеру самостійної процедури, тим не менш вона заклала основу для подальшого розвитку інституту.

Перші спроби застосування медіації, як правило, стосувалися вирішення спорів у сфері сімейних відносин. Згодом медіація отримала визнання при вирішенні широкого спектру конфліктів і суперечок, починаючи від конфліктів у місцевих спільнотах і закінчуючи складними багатосторонніми конфліктами в комерційній та публічній сфері.

В зарубіжній науковій літературі технологія посередництва в конфліктах відома під назвою "медіації" (посередник, відповідно, називається конфліктолог-практик, "медіатор").

Медіація - вид діяльності, що полягає в оптимізації за допомогою третьої сторони процесу пошуку вирішення проблеми задля припинення конфлікту. Досить активно медіація застосовувалася при вирішенні міжнародних суперечок. Називалося це по-різному: «посередництво», «клопотання», «пропозиція добрих послуг».

В кінці 60-х років з'явилися такі організації, як Neighborhood Justice Centers і Community Mediation - локальні недержавні організації, діяльність яких була спрямована на вирішення конфліктів у сім'ях, між сусідами, а також малозабезпеченими особами. Медіацію (посередництво), в першу чергу, слід розуміти як процес, що дозволяє просувати конфлікт в бік його

дозволу. Медіація - це цілеспрямоване втручання, здатне спочатку послабити конфлікт, потім підготувати ґрунт для прийняття зважених рішень, і, нарешті, визначити деяку проблему. Навіть якщо не всі елементи спору вирішуються, існуючий конфлікт за допомогою медіації може бути краще зрозумілий його учасниками і переведений на керований рівень.

Медіація в більшій мірі концентрується на тому, як сторони будуть вирішувати конфлікт, і складати план дій, ніж на заглибленні в особисті історії і проблеми. Тобто медіація спрямована на розуміння мотивів перспективної поведінки особистості, а не на пояснення мотивів її минулої поведінки. Медіатора має більше цікавити сьогодення і майбутнє, ніж минуле. У фокусі медіації постановка завдань, що ведуть до досягнення бажаної мети. Вона орієнтована переважно на результати і лише частково на виявлення внутрішніх пружин конфлікту.

З метою екстрополяції дій посередника в конфліктних ситуаціях в організації нами проведена психодіагностика при допомозі методики Томаса. В діагностиці взяло участь 20 осіб (10 осіб жіночої та 10 осіб чоловічої статі).

Результати приведені в таблиці 1.

Таблиця 1. Показники середніх даних за методикою Томаса конфліктна поведінка) у учасників емпіричного дослідження.

Стратегія поведінки	Представники чоловічої статі	Представники жіночої статі
Суперництво	6.2	7.2
Пристосування	5.1	6.2
Уникнення	6.7	6.5
Співробітництво	5.4	5.9
Компромiс	5.5	5.2

З аналізу таблиці видно, що найбільшу кількість балів у представників чоловічої статі набрав тип конфліктної поведінки «уникнення» - (6.7). Основною характеристикою даного стилю є відмова від негайного вирішення виниклого конфлікту. Ухиляючись, людина не тільки не відстоює своїх прав, але і відмовляється від взаємодії з іншими людьми з метою розв'язання проблеми. Домінуючою є і стратегія поведінки у чоловіків суперництво- (6.2).

У жінок домінують також дві стратегії поведінки – суперництво (7.2) та уникнення (6.5). Тобто, жінки більш схильні до відстоювання особистих інтересів. Аналіз дозволяє ствержувати, що домінують унікальні дії, а це є проявом мікроклімату в колективі.

Процедура і технологія посередництва в розв'язанні конфлікту складається з п'яти основних етапів:

- 1) організації опосередкування конфлікту;
- 2) мотивації і встановлення відносин партнерів, опонентів;
- 3) монологічного опосередкування конфлікту;

4) діалогічне опосередкування конфлікту;

5) підбиття підсумків роботи.

Організація опосередкування конфлікту (перший етап посередництва) заключається в проектуванні форми сеансів опосередкування конфліктів та підготовки учасників конфліктів до майбутньої взаємодії (місця зустрічі, деякий реквізит, просторового розташування учасників взаємодії і т.ін.). Мотивація і встановлення відносин учасників розв'язання конфлікту (другий етап посередництва) стверджує, що посередник виділяє серйозність ситуації, яка виникла, висловлює повагу до учасників конфлікту, прагне ненав'язливо переконати у можливості успіху, знайомить з основними правилами успішного спілкування в конфлікті.

Монологічне опосередкування в конфлікті (третій етап посередництва) розгортається як регульоване посередником почергове висловлення своїх позицій сторонами конфлікту, своїх поглядів, почуттів.

Головний метод медіатора на цьому етапі – підтримання активного і пасивного слухання з боку кожного опонента. Діалогічне опосередкування конфлікту (четвертий етап посередництва) полягає в тому, що взаємодія між конфліктуючими з регульованим посередком, обміном монологіями поступово переводиться в безпосередній діалог між ними, який все рідше переривається медіатором. Інколи застосовується прийом зміни ролей кожної сторони на протилежні, щоб поглибити і закріпити розуміння конфліктної ситуації з позиції партнера. Підбиття підсумків конфлікту (п'ятий етап посередництва) заключається в короткому аналізі конфліктної ситуації кожною стороною і формулюванні взаємної згоди (усно або письмово) про результати розв'язання конфлікту, шляхи та засоби подальших взаємовідносин між конфліктуючими в минулому.

Кожний етап посередництва в конфлікті відповідно передбачає розвиток п'яти основних форм та навичок посередника, який розв'язує конфлікт. Отже, як ми бачимо, бути "суддею справи" досить відповідально і авторитетно.