**АНОТАЦІЯ**

**Рибак Л.П. Психологічний профіль медіатора як організатора та посередника психосоціальної міжсуб’єктної взаємодії.** Рукопис.

Дослідження на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня магістра за спеціальністю 053 Психологія. Західноукраїнський національний університет. Тернопіль, 2022. 70 с.

У магістерській роботі досліджується психологічний профіль медіатора як організатора та посередника психосоціальної міжсуб’єктної взаємодії. Зокрема, визначене поняття медіації та показана роль медіатора, а також вивчений психологічний профіль медіатора, проведене експериментальне дослідження та сформована тренінгова програма розвитку його базових навичок.

**ANNOTATION**

**Rybak L.P. Psychological profile of a mediator as an organizer and mediator of psychosocial intersubjective interaction.** Manuscript.

Research for obtaining the educational qualification level of a master in the specialty 053 Psychology. West Ukrainian National University. Ternopil, 2022. 70 р.

The master's thesis examines the psychological profile of the mediator as an organizer and mediator of psychosocial intersubjective interaction. In particular, the concept of mediation was defined and the role of a mediator was identified, as well as the psychological profile of a mediator was studied, an experimental study was conducted and a training program for the development of his basic skills was formed.

**ЗМІСТ**

ВСТУП …………………………………………………………………………… 3

**РОЗДІЛ 1**

**ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЦЕСУ МЕДІАЦІЇ**

**ЯК АЛЬТЕРНАТИВНОГО СПОСОБУ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ** … 7

1.1. Поняття медіації як форми вирішення конфліктів ………………………. 7

1.2. Медіатор як особлива категорія фахівців

у сучасному психосоціальному середовищі ………………………………….. 15

1.3. Психологічні аспекти особистості медіатора в освітніх

практиках України та світу …………………………………………………….. 20

Висновки до розділу 1 ………………………………………………………….. 29

**РОЗДІЛ 2**

**ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПРОФІЛЬ МЕДІАТОРА**

**ЯК ІНТЕГРОВАНА СУКУПНІСТЬ НАЙВАЖЛИВІШИХ**

**ПСИХОЛОГІЧНИХ ХАРАКТЕРИСТИК ФАХІВЦЯ** ……………………. 30

2.1. Особистісні складові та критерії психологічного профілю медіатора … 30

2.2. Компетентнісна модель психограми медіатора …………………………. 35

Висновки до розділу 2 ………………………………………………………….. 41

**РОЗДІЛ 3**

**ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ**

**ПСИХОЛОГІЧНОГО ПРОФІЛЮ МЕДІАТОРА** ………………………… 43

3.1. Обґрунтування методів дослідження та обробки

отриманих результатів …………………………………………………………. 43

3.2. Тренінгова програма розвитку базових навичок медіатора

як організатора та посередника психосоціальної міжсуб’єктної взаємодії ... 50

Висновки до третього розділу ………………………………………………… 56

ВИСНОВКИ ……………………………………………………………………. 57

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ……………………………………… 62

ДОДАТОК ……………………………………………………………………… 68

**ВСТУП**

**Актуальність теми дослідження** викликана необхідністю наукового осмислення психологічного профілю медіатора як посередника психосоціальної взаємодії та власне медіації як доволі нової соціокомунікативної практики. Адже сьогодні ми зіштовхуємося із зростаючим інтересом до неї, як з боку наукової спільноти, так і з боку громадськості. Насамперед варто зазначити, що медіація – це перемовний процес за участю третьої сторони, який хоч і сягає корінням в давню історію розвитку людських відносин, проте оформився як сучасна практика розгляду конфліктних ситуацій лише в другій половині минулого століття. Нині у країнах із розвиненою соціально-правовою системою медіація досить широко застосовується при вирішенні різних конфліктів, а люди щоразу частіше вдаються до допомоги медіаторів. Основною перевагою медіації є активна позиція сторін конфлікту у комунікативній взаємодії.

Конфлікт, незалежно від того, які наслідки він несе – позитивні чи негативні, завжди є гострою проблемою в житті будь-якої держави, суспільства, кожної особистості. Насамперед необхідне усвідомлення того, що конфлікт має місце, що він загострюється, вимагає свого вирішення та, найголовніше, те, що ігнорувати його неможливо. Наслідки конфлікту залежать від усіх членів громадянського суспільства, і ми повинні навчитися керувати ним, знижувати напруження, що часто виникає, домагаючись позитивних результатів. Слід зазначити, конфлікт може бути конструктивним. Це відбувається тоді, коли обидві його сторони усвідомлюють те, що розвиток конфлікту може призвести до бажаних ними позитивних змін. Таким чином, будь-який конфлікт може містити й конструктивні, позитивні елементи. Звичайно, конфлікти вимагають свого вирішення, і за всю історію людства було розроблено чимало різних способів вирішення суперечок, одним із яких і є медіація.

Посередництво, поряд з іншими способами вирішення конфліктів (переговори, діалог, арбітраж, суд та ін.), на соціальному та політичному рівнях має свої особливості та специфічні риси. Воно використовується з метою вирішення спорів у різних сферах людських відносин, і, залежно від цього, посередництво буває вельми різноманітним за своїм характером і методами його проведення. Нині посередництво активно використовується у практиці управління суспільними процесами. На нашу думку, чималий інтерес представляє осмислення світового досвіду теоретиків та практиків щодо врегулювання конфліктів за допомогою медіації та вивчення психологічних особливостей медіатора як організатора такого процесу, що й викликало необхідність даного дослідження.

**Стан дослідження проблематики.** Термін «медіація» походить з грецької (*medos* – нейтральний, що не належить до жодної сторони) та латинської мов (*mediatiо* – посередництво) [42, с. 20]. Медіація – це процес переговорів з участю посередника, який допомагає конфліктуючим у вирішенні конфлікту. Це добровільний процес, який контролюють самі його учасники. У ролі посередника (чи третьої сторони) постає особа, а часом й група осіб, яка не переслідує власних інтересів. Посередник не може судити чи оцінювати, інакше він стає ще однією стороною конфлікту. Іншим не менш інформативним, але таким, що розкриває поняття медіації, може служити таке визначення: «медіація – це молода міждисциплінарна галузь, що увібрала в себе весь найцінніший досвід, котрий дозволяє без залучення судових органів досягти угоди між сторонами, залученими до конфлікту і передбачає участь незацікавлених учасників» [5, с. 35]. Медіацію відрізняють активна роль самих сторін спору у процесі вироблення рішення та збереження ними повного контролю за змістовною частиною угоди.

Проблеми та перспективи становлення і розвитку альтернативних способів вирішення конфліктів, зокрема медіації, є актуальною темою дослідження вітчизняних та зарубіжних науковців та практиків: юристів, психологів, освітян, політологів та ін.). У своєму дослідженні ми головно спираємося на наукові праці з даної тематики Е. Адамантіса [1], О. Аллахвердова [2], І. Белінської [5], А. Дохояна [14], В. Жмудя [17], О. Лисенка [29], Я. Миколаєнка [37], Т. Подковенко [42-43], В. Татенка [53], Ю. Швалба [62], І. Ясиновського [63-64] та ін. (див. [3-61]). Однак, власне психологічний профіль медіатора досі малодосліджений, що й спричинило нагальність і актуальність нашої кваліфікаційної магістерської роботи.

Об’єктом дослідження є медіатор як організатор і посередник психосоціальної міжсуб’єктної взаємодії.

Предметом вивчення є психологічний профіль медіатора як інтегрована сукупність його психологічних характеристик.

Метою дослідження є вивчення особистості медіатора в психологічному аспекті.

Завдання дослідження:

1. вивчити теоретичні основи процесу медіації як способу вирішення конфліктів;
2. виявити психологічні аспекти особистості медіатора;
3. сформувати та експериментально дослідити психологічний профіль медіатора;
4. скласти тренінгову програму розвитку базових навичок медіатора.

**Методи дослідження:** аналіз наукових та науково-популярних джерел, класифікація, узагальнення і систематизація наявного обсягу теоретичного і емпіричного матеріалу, діагностичні методи (опитувальник 16-PF Кеттела та опитувальник стилів подолання конфліктів Т. Гордона, методика «Одинадцять особистісних факторів»), методи математичної статистики (кореляційний аналіз Пірсона).

**Наукова новизна дослідження:** всебічно досліджено і структурно проаналізовано з наукової і практичної позицій медіацію як технологію управління аутопоетичною системою соціокультурного характеру, а також в її інтерпретації як соціокомунікативної технології управління комунікаційною взаємодією в ситуації конфлікту та показано психологічний профіль медіатора як інтегровану сукупність його психологічних характеристик.

**Практичне значення** мають запропоновані в кваліфікаційному дослідженні ідеї щодо подальшого вдосконалення соціокомунікативних технологій у медіації та у формуванні психологічного профілю медіатора. Представлений підхід дозволяє здійснювати проєктування соціокомунікативних технологій випереджувальної дії з метою вирішення спорів. Отримані емпіричні дані можуть бути корисні фахівцям в галузі психології і конфліктології, практикуючим медіаторам, а також всім тим, хто цікавиться проблемою медіації та її психосоціального аспекту.

**Структура кваліфікаційного дослідження.** Магістерська робота складається із вступу, трьох розділів із висновками до кожного, загальних висновків до кваліфікаційної роботи, списку 64 використаних літературних джерел. Загальний обсяг дослідження становить 70 сторінок, а основний текст викладений на 59 сторінках. За результатами дослідження опубліковані дві наукові праці.

**РОЗДІЛ 1**

**ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

**ПРОЦЕСУ МЕДІАЦІЇ ЯК АЛЬТЕРНАТИВНОГО СПОСОБУ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ**

**1.1. Поняття медіації як форми вирішення конфліктів**

Посередництво як спосіб взаємодії в процесі запобігання та вирішення конфліктів має глибоке соціально-історичне коріння. Це обґрунтовується тим, що людство протягом усього свого існування зіштовхувалося із суперечностями, протиріччями та конфліктами різноманітного характеру. Формування посередництва як соціального інституту, який забезпечує налагодження каналу комунікацій між різними соціальними групами, що мають суперечливі інтереси, характеризуються соціально-політичними, соціально-економічними, соціально-правовими та соціокультурними чинниками, які певною мірою сприяли функціональності та затребуваності фахового посередництва.

Налагодження ефективного посередництва неможливе без урахування його теоретико-методологічних та концептуальних засад, що склалися протягом довгих років. Посередництво як проблема соціальної та психологічної наук має чіткі концептуальні рамки. Проте, динаміка розвитку соціально-психологічних процесів вносить свої корективи до існуючих теоретичних положень. Виходячи з цього теоретико-методологічна основа постійно вдосконалюється (див. [1; 3; 13; 20; 24; 28; 39; 53; 63; 64]. Через війну 2022 року виникають нові теоретичні засновки особливостей і реалій конкретних соціально-психологічних ситуацій в сучасному українському суспільстві.

Сутність інституту посередництва як способу мінімізації конфліктів та їх вирішення доведена історичними та соціально-психологічними фактами. Особлива актуальність проблеми відчувається нині, коли трансформаційні процеси сприяють виникненню різноманітних конфліктних ситуацій. Психологічна практика вирішення конфлікту показала, що кожна модель посередництва специфічна по-своєму [22; 39; 62]. Історичний досвід, національні та культурні особливості нашого народу сприяли формуванню нової моделі миротворчості, яка ґрунтується на консенсусі та взаємних поступках один одному.

Актуальність всебічного вивчення медіації зумовлена ​​тим, що, по-перше, нині ми зіштовхнулися із необхідністю глибокого вивчення посередництва як засобу врегулювання конфліктів, виявлення характерних напрямів посередницької діяльності конфліктному суспільстві; по-друге, важливістю розгляду проблеми у відповідному теоретичному науковому контексті задля виявлення психологічних особливостей і ролі медіатора у практиці врегулювання конфліктів у суспільстві; по-третє, нагальністю практичного формування психологічних моделей посередницької діяльності у конфліктних суспільствах та виявлення передбачуваних проблем, які можуть виникнути у роботі медіатора.

У теоретико-методологічному плані інтегральний погляд на медіацію представлений у рамках соціологічної традиції, оскільки він дозволяє розглянути проблему як на мікрорівні, так і на макрорівні. На макрорівні медіація розуміється як соціокультурна інституція, на мікрорівні – як соціальна взаємодія у комунікативних практиках. На основі порівняльного аналізу ряду Інтернет-сторінок професійних медіаторів можна зробити висновок про те, що існує різниця у репрезентації соціальної взаємодії у професійних комунікативних практиках на ринку послуг. Англомовні сайти орієнтовані переважно на надання професійних послуг у галузі конфлікту, а також на освітні послуги з метою розширення кадрового складу. Україномовні сайти зорієнтовані переважно на освітню та просвітницьку діяльність, яка спрямована на формування професійної спільноти та виділення споживчої ніші, що свідчить про те, що вітчизняна медіація сьогодні перебуває на початку своєї інституціоналізації.



Рис. 1.1. Складові типологічної матриці моделей медіації

У результаті професійної діяльності медіаторів виникають різні комунікативні практики під час роботи з конфліктами, які потім концептуалізуються як моделі медіації. Типологічна матриця моделей медіації (директивна, відновна, наративна, трансформативна, фасилітативна) дозволяє виявити специфіку комунікативних взаємодій у ситуації конфлікту між медіатором та сторонами, а також оцінити їхню ефективність *(рис. 1.1)*. З позицій теорії самоорганізації процес вирішення конфлікту можна сформулювати наступним чином. Внаслідок конфлікту динамічні процеси всередині комунікативної системи та сигнали із зовнішнього середовища порушують її відносну рівновагу, і призводять до виникнення випадкових хаотичних коливань (флуктуацій), які, посилюючись внаслідок ескалації конфлікту, можуть впливати на систему, яка наближається до точки розгалуження (біфуркації) – себто моменту вибору подальшого шляху розвитку. У результаті нелінійної взаємодії така комунікативна система обирає подальший шлях еволюції, і переходить на якісно новий рівень організації, де параметри порядку теж так чи інакше перетворюються, а описаний механізм саморозвитку запускається знову – інакше система руйнується. Медіація у такому випадку може розглядатися як технологія управління такою комунікативною системою соціокультурного характеру. Подібна інтерпретація дозволляє нам ширше глянути на розуміння соціокомунікативних технологій, котрі використовуються в процесі медіації.

Класична модель розуміння медіації як процесу усунення змістовних шумів в інформації та більш складна некласична модель розуміння медіації як процесу самоорганізованих інтеракцій, дозволяють описати різні комунікативні практики медіатора в соціокультурній взаємодії. У цьому доцільно розрізняти технології усунення комунікативних бар’єрів (класичні соціокомунікативні технології медіації) та технології конструювання смислів (сенсів) у соціокультурній взаємодії (некласичні соціокомунікативні технології медіації). Під класичними соціокомунікативними технологіями медіації розуміється діяльність медіатора щодо організації та регулювання інформаційних сигналів, виходячи з логіки усунення комунікативних бар’єрів. Управління комунікацією здійснюється за законами класичної кібернетики, коли медіатор контролює комунікативну систему і приводить її до очікуваного результату. Під некласичними соціокомунікативними технологіями медіації розуміється діяльність медіатора щодо трансформації позицій сторін у пошуку спільних смислів та регулюванні процесів самоорганізації, виходячи з логіки узгодження змін у соціокомунікативній взаємодії між сторонами конфлікту та діями медіатора.

Практикуючими медіаторами сформована та верифікована типологія класичних та некласичних соціокомунікативних технологій медіації. Виявлено наступні технології усунення комунікативних бар’єрів:

1) технологія зняття інформаційних бар’єрів:

*а) техніка, що спонукає до висловлювання;*

*б) уточнююча техніка;*

*в) техніка «вихід на інтерес»;*

*г) техніка вироблення рішень;*

*д) техніка «адвокат диявола»;*

2) технологія зняття емоційних бар’єрів:

*а) техніка вентилювання емоцій.*

Наявні наступні технології конструювання смислів у соціокультурній взаємодії:

1) технологія вирішення нестандартних ситуацій:

*а) техніка моніторингу соціокомунікативної системи;*

*б) техніка вербалізації флуктуацій;*

*в) техніка виходу із точки біфуркації;*

*г) техніка «крок назад»;*

2) техніки сполучення та запровадження процедурних домовленостей у вступному слові.

Особливо важливе значення в ефективності переговорного процесу мають особисті психологічні якості посередників, із зацікавленості в конструктивному вирішенні існуючих протиріч. У вирішенні конфліктів велике значення має врахування об’єктивних та суб’єктивних чинників, зокрема, при здійсненні таких процесуальних вимог, як нейтральність та неупередженість посередника. Роль посередників у конфліктах буває визначальною. Оцінка її часто спірна, але всі сходяться на одному – без посередників сучасні конфлікти врегулювати неможливо. Неофіційні професійні посередники при конфліктах також допомагають виробити взаємоприйнятні позиції між конфліктуючими сторонами. Комбінований підхід вирішення конфліктів, тобто участь у них і офіційних та неофіційних посередників, особливо ефективне та сприяє якнайшвидшому досягненню мети – нейтралізації конфлікту. Розвиток суспільства вимагає існування постійного зв’язку між державою та громадянським суспільством. Це один із видів постійно діючого діалогу, що забезпечує ефективну співпрацю з інститутами громадянського суспільства. Виходячи з цього, актуальним є постійний пошук нових методів здійснення посередництва не тільки з повного вирішення протиріч і суперечностей, але і їх мінімізації в умовах посилення глобалізаційних процесів у світі.

Як вже зазначалося, під медіацією розуміють процес вирішення конфлікту за допомогою залучення третьої сторони, яка є авторитетною та незацікавленою для учасників спору. У світі процеси пізнання, подолання, прийняття супроводжуються різноманітними конфліктними ситуаціями. Для вирішення конфліктів та суперечок у суспільному житті ми, не підозрюючи своєї участі, часто є медіаторами щодо оточуючих. Особистісні якості людини, її світогляд, толерантне ставлення до оточуючих впливають на успіх медіатора. Кожна людина розвиває ці якості більшою чи меншою мірою. Накопичуючи свій власний життєвий досвід, різне відношення та прийняття світу, кожна особистість має свою виняткову думку на реалії, що відбуваються у суспільстві.

Твердження про те, що медіація має комунікативну сутність, базується на теоретико-методологічних засновках сучасної комунікативістики [6; 29; 34; 52]. Комунікація – це символічний процес, тобто діяльність людей, яка опосередкована знаками як типом символів. Коли існує угода між людьми щодо значення символу, цей процес може бути використаний одним суб’єктом для стимулювання сприйняття іншим сутності, яку репрезентує даний символ. Комунікація є соціальним процесом, що має важливі відмінності з інших форм взаємодії. Інакше кажучи, акцент робиться не на вивченні дій окремих учасників цього процесу, а на аналізі їхньої спільної діяльності та взаємовпливу, що опосередковані соціальним середовищем.

Комунікація передбачає наявність спрямованості та взаємного впливу її учасників один на одного. Однією з умов ефективності інтеракції стає формування єдиних інтерпретацій різних аспектів комунікативної ситуації, що передбачає наше розуміння намірів інших людей, які, у свою чергу, розуміють нас та інших. Орієнтація учасників комунікації один на одного проявляється як у процесі вербальної, і невербальної комунікації. Комунікація передбачає наявність індивідуальних інтерпретацій. Здатність бачити ситуацію з позиції іншої людини дозволяє передбачати поведінку інших. Очікування наперед відомих наслідків може утримувати від нераціональних вчинків, дозволяє думати та діяти адекватно. Тому учасники символічної інтеракції перманентно інтерпретують слова та дії один одного, що стає причиною взаємодії як обміну символами. Комунікація передбачає наявність спільних інтерпретацій. Конструювання власної унікальної інтерпретації символів кожним індивідом у процесі комунікації можливе лише теоретично як необхідна умова успішної комунікації, що логічно розвиває тезу про її соціальну природу.

Комунікація має місце у певному контексті, що сильно впливає на різні характеристики комунікативного процесу. Ідея контекстуальності полягає в унікальності основних компонентів процесу комунікації у різних соціальних ситуаціях. Отже, інтерпретації повідомлень у різних контекстах можуть суттєво відрізнятися. Вона є навмисною, цілеспрямованою діяльністю. Цілеспрямованість суб’єктів як необхідний елемент комунікативного процесу характерний лише для деяких традицій аналізу. Відповідно до однієї з точок зору, комунікація має місце лише у разі навмисності дій як відправника повідомлення, і одержувача. В інших випадках комунікація як така не відбувається. Комунікація є запланованою соціальною дією. Основою для планування комунікації постають потреби індивіда, його соціально-психологічні установки та ціннісні орієнтації. Вербальний та невербальний типи плану комунікації найчастіше формуються паралельно. Комунікація є трансакційним процесом. Це означає, що кожна ситуація в якомусь сенсі є унікальною, оскільки трапляється в конкретному фізичному та соціальному середовищі в певний момент часу, і передбачає участь людей з певною мотивацією.

Комунікативна сутність медіації розкривається в осмисленій комунікації, у взаємодії людей з допомогою значних символів, найважливішою у тому числі є мова, мовлення. Саме символи забезпечують спілкування у конкретній ситуації та вчинення усвідомлених та осмислених дій. Таким чином, медіація – це прикордонний вид соціального зв’язку на основі спрямованої передачі інформації, що дозволяє здійснити взаємодію партнерів по переговорах. У процесі кооперації відбувається прочитування намірів і дій людей на основі значення, значущого символу, що поділяється усіма учасниками. При цьому передбачається спрямованість та взаємний вплив цих учасників один на одного. Медіація спрямована на формування індивідуальних та загальних інтерпретацій. Тож здатність бачити ситуацію з позиції іншої людини дозволяє прогнозувати перебіг подій, аналізувати альтернативні варіанти дій та встановлювати адекватні форми взаємодії.

Процедура медіації заснована на трансакційній моделі комунікації, як процесі одночасного відправлення та отримання повідомлень, у ході якого здійснюються взаємодії та формуються відносини між партнерами. Співпраця можлива лише в тому випадку, якщо сторони готові відкрито та чесно обговорювати ситуацію, заявляти у конструктивній формі про свої інтереси та зрозуміти інтереси іншої сторони. Таким чином, результатом успішної медіації є створення загального сенсу, досягнення відповідного рівня розвитку загальної комунікативної дії та згоди.

Медіація завжди є навмисною, цілеспрямованою, запланованою діяльністю, яка зумовлена потребами індивідів, їх соціально-психологічними особливостями та інтересами. Такий підхід до розуміння сутності медіації дозволяє тлумачити її як самостійну соціальну інституцію з урегулювання конфліктів, як систему взаємодій з метою спільного вирішення спорів та окреслити сферу її застосування. Використання медіативних процедур є особливо доцільним у соціальних та бізнес-конфліктах із сильною емоційною складовою, коли сторони зацікавлені у зниженні репутаційних ризиків та продовженні партнерства. До таких сфер можна віднести міжкорпоративні та внутрішньокорпоративні суперечки; суперечки у банківській та страховій сфері; конфлікти на роботі; сімейні суперечки; суперечки, котрі пов’язані з авторським правом та інтелектуальною власністю; міжкультурні конфлікти та ін.

Основу процедури медіації становлять переговори між сторонами, що перебувають у стані конфлікту, які організовує та проводить медіатор, покликаний лише сприяти створенню умов, за яких сторони можуть дискутувати у прийнятній формі та знаходити рішення, що задовольняють усіх учасників конфлікту, але жодною мірою не виносить рішення на користь тієї чи іншої сторони. На нашу думку, функції з організації та управління процедурою медіації повинен здійснювати спеціаліст з комунікацій – медіатор.

**1.2. Медіатор як особлива категорія фахівців у сучасному психосоціальному середовищі**

У широкому сенсі медіація – це вміння обох сторін домовлятися, а також приходити до вирішення спірних ситуацій на вигідних для всіх учасників умовах. Медіація потрібна там, де інтереси двох людей зараз не співпадають. Медіатор не вказує сторонам конфлікту на вихід із спірної ситуації, не визначає, хто винен у конфлікті, а намагається привести сторони до консенсусу. Під час розмови із посередником – медіатором сторони спілкуються виключно за допомогою медіатора.

Виділяють п’ять типів медіаторів:

1) третейський суддя – має максимальні можливості для вирішення проблеми. Він вивчає проблему всебічно, її рішення не оскаржується;

2) арбітр – те ж саме, але сторони можуть не погодитися з його рішенням і звернутися до іншого фахівця;

3) посередник – нейтральна роль. Він має спеціальні знання і забезпечує конструктивне вирішення конфлікту, але остаточне рішення належить опонентам;

4) помічник – організує зустріч, але не бере участь у обговоренні;

5) спостерігач – своєю присутністю в зоні конфлікту пом’якшує перебіг.

Процедура медіації може бути застосована як до звернення до суду чи третейського суду, і після такого звернення. Використовуються три види угод: угода про застосування медіації, проведення медіації та медіативна угода. Особливо важливо наголосити, що судовий процес може бути відкладений на час проведення медіації, а потім суд може затвердити угоду, що вироблена в ході медіації як мирова угода. Медіатор не є арбітром, представником будь-якої сторони спору чи посередником між сторонами, він також не має права приймати рішення щодо спору. Він суто сприяє врегулюванню конфлікту, допомагає сторонам у ході роботи виявити їх справжні інтереси та потреби, знайти вирішення, що задовольнятиме всіх учасників. Медіатор не повинен демонструвати слабкість позиції однієї сторони у присутності іншої. Сутнісно він проводить таку роботу: організує процес переговорів, вислуховує думки сторін, розглядає аргументи, досліджує перспективи рішень, намагаючись привести сторони до компромісу.

Цей процес зазвичай відбувається так: сторони зустрічаються з медіатором, викладають свої позиції та думки щодо проблеми. Медіатор, попередньо ознайомившись з поданими документами на тему спірного питання, уточнює моменти, з’ясовує, чи правильно розставлені акценти в позиціях сторін, розглядає гострі моменти з різних точок зору, але не висловлює свого рішення. Потім, проаналізувавши отриману інформацію і зібравши усі деталі, зустрічається з кожною стороною окремо, уточнює, чого саме хоче сторона, допомагає їй побачити шляхи вирішення спору, потім доносить інформацію до іншої сторони, проробляючи таку саму процедуру, повідомляючи стороні те, на що дала згоду інша. Поступово сторони рухаються до вирішення, майже ніколи не зустрічаючись, поки не настав час підписувати угоду [2; 14; 28; 37; 64].

Але незважаючи на переваги медіації, такі як орієнтація на інтереси сторін, неофіційність та конфіденційність процедури, вибір посередника (медіатора), швидкість вирішення спору, залишилися невирішеними проблеми застосування процедури медіації та її законодавчого оформлення.

Одна з перших проблем процедури медіації полягає в недовірі громадян до нового способу вирішення спорів. Часто це можна пояснити низьким рівнем громадянсько-правової культури та соціально-правової свідомості громадян, відсутністю навичок дружнього врегулювання суперечок, високим рівнем агресії у суспільстві та конфліктності. Вирішення такої проблеми вбачається у просвітницькій роботі органів державної влади, у тому числі органів місцевого самоврядування, засобів масової інформації, а також самих медіаторів. Необхідно враховувати і те, що нині прямо не встановлені будь-які норми щодо перевірки та розповсюдження інформації про медіаторів та організацій, які здійснюють медіативні послуги.

Стандартні етапи зреалізації медіативного підходу наступні.

1. Спочатку сторони запрошуються медіатором до пояснення того, навіщо вони прийшли, що хочуть висловити, але не вступають у розмову.

2. Медіатор пропонує вислухати позицію кожної сторони, надаючи можливість, можливо вперше почути протилежну точку зору.

3. Медіатор ставить відкриті навідні питання кожній стороні, намагаючись підвести сторони до виявлення їхніх справжніх інтересів, суті конфлікту, знайти щось спільне між сторонами – те, що стало б основою та фундаментом для вирішення спору.

4. Медіатор з’ясовує, з якого питання сторони згодні, а які є протиріччя, чи готові вони до співпраці. На цьому етапі процесу медіатор будує переговори сторін так, щоб вони звернули увагу на інтереси, які лежать в основі їхніх позицій. Він делікатно підводить сторони до самостійного промовляння прихованих причин проблеми, щоб вони висловили своє ставлення та свої емоції, що сприятиме розуміння один одного. У ході бесіди у кожної сторони має виникнути відчуття, що перед ними людина з такою ж проблемою, а не сторона, що конкурує. Це вже буде дійсне усвідомлення того, що можна домовитися і чекати на зустрічне розуміння.

5. Медіатор, бачачи, що учасники процедури готові співпрацювати, пропонує їм висловити пропозиції щодо вирішення спору. Виробляються теми для обговорення.

6. Приймається рішення, яке може бути варіативним, із низкою пропозицій, доки не з’явиться те, що задовольнить інтереси обох сторін. Важливо, щоб ця угода була взаємною, вироблена самостійно, без тиску будь-якої сторони і відповідала справжнім інтересам. З цією метою медіатор може поставити обидві сторони уточнюючі питання щодо їх вибору.

Всі розглянуті етапи медіативного підходу показують, що діяльність медіатора у сучасному психосоціальному середовищі спрямована на те, аби сторони досягли консенсусу, і було прийнято справедливе, ефективне, розумне, життєздатне рішення, яке буде оформлене у медіативну угоду [4; 15; 20; 32; 48].

Функції медіатора – насамперед комунікативні, вони спрямовані на організацію переговорного процесу, встановлення та дотримання правил здійснення всіх процедур, керівництво діалогом сторін, забезпечення комфортних умов та регулювання усіх аспектів взаємодії. Тому медіатор повинен мати високий рівень толерантності, відмінну репутацію, комунікативну компетентність. Під комунікативною компетентністю розуміють «сукупність знань, умінь та навичок, що поєднують особливості комунікативного процесу; види спілкування та основні його характеристики, вербальні та невербальні засоби спілкування; психологічні та комунікативні типи партнерів, специфіку взаємодії з ними; форми та методи ділової взаємодії; технології та прийоми впливу на людей; методи інтеграції та генерування ідей для конструктивної комунікації» [39, с. 47]. Це, врешті, здатність до узагальнення та систематизації багатовимірного сприйняття навколишнього; здатність до адекватної оцінки «статусу мовлення»; здатність до розуміння смислової та оцінної інформації. Але найголовніше – зацікавленість у пошуку компромісу навіть у тих ситуаціях, коли він є недосяжним.

Сучасна соціальна реклама – один із впливових чинників суспільної комунікації. Її потенціал спрямований на залучення уваги до значних проблем і, стимулюючи дії з їх вирішення, вона значною мірою формує світогляд особистості, її ціннісні орієнтації, сприяє формуванню нових типів суспільних відносин та, зрештою, зміні поведінкової моделі суспільства. Держава, активно присутня на ринку інформаційної діяльності, має ширше використовувати соціальну рекламу як інструмент залучення населення процеси реформування, як інструмент соціальної згоди у суспільстві. Розуміння важливості налагодження конструктивного діалогу, засвоєння навичок переговорів, формування правової та комунікативної культури – чинники, що сприяють розвитку інституту медіації. Усвідомлення того, що «комунікація означає все менше – передавати послання, рідко – ділитися з кимось, найчастіше – домовлятися, і зрештою – співіснувати» [15, с. 33] становить основу соціальної згоди в соціумі.

На сучасному етапі розвитку суспільства актуальним є дослідження медіації як альтернативного способу вирішення спору між сторонами правовідносин у різних сферах життєдіяльності. Вирізняють кілька критеріїв, за якими можна проаналізувати ефективність розвитку медіації – економічні, соціальні, політичні, законотворчі, правозастосовні, історичні та ін. Ці критерії допомагають виявити можливості адаптації закордонного позитивного досвіду в правовому полі держави. Ці ж самі критерії повинні сприяти виявленню основних причин неефективності медіації в сучасній державній системі та виявлення можливих шляхів їх усунення на основі міжнародного досвіду, в той же час, зберігаючи позитивні національні зрушення у сфері відносин та вирішення спорів.

**1.3. Психологічні аспекти особистості медіатора в освітніх практиках України та світу**

Медіація передбачає вирішення суперечностей, що існують між людьми, цивілізовано, шляхом діалогу. Впровадження медіації дозволяє змінити культуру поведінки людей в проблемних ситуаціях, попередити і знизити рівень конфліктності у суспільстві, гармонізувати соціальні відносини. В Україні процес впровадження медіації у різні сфери соціального життя відбувається доволі інтенсивно. У суспільстві нині постала досить виражена соціальна потреба в медіації як альтернативному способі вирішення конфліктів. Хоча інтерес до медіації в нашій країні відрізняється хвилеподібним характером, а її просування є прерогативою переважно шереги ентузіастів, проте, з певного моменту, можна прогнозувати інтенсивне впровадження медіації в наше суспільство.

Існує багато проблем щодо успішного просування медіації в нашому суспільстві, зокрема і в освітній сфері. Медіація як соціальний інститут та технологія, зустрічає перешкоди на шляху ефективного впровадження у практику життя. Головна перешкода шляху становлення медіації – високий рівень конфліктності у суспільстві. Специфіка психологічних проблем пов’язана як з труднощами зростання, типовими для будь-якого нового, серйозного та масштабного починання, так і зі специфічними соціально-психологічними явищами, які притаманні сучасній реальності українського соціуму.

На наш погляд, сукупність психологічних проблем, пов’язаних з успішним запровадженням медіації в освітній практиці, можна поділити на три основні групи:

1) проблеми, які пов’язані із особливостями ментальності нашого населення і усталеними традиціями вирішення спорів;

2) проблеми, котрі пов’язані із підготовкою, перепідготовкою та підвищенням кваліфікації медіаторів;

3) проблеми, що пов’язані із особливостями особистісних характеристик медіатора щодо їхньої відповідності вимогам професійної діяльності.

Проаналізуємо кожну із виділених груп проблем окремо.

*1. Проблеми, котрі пов’язані із особливостями ментальності нашого населення і усталеними традиціями вирішення спорів.* У ментальності людини відбиваються і проявляються її уявлення про світ, що сформовані на основі ціннісних, моральних та соціокультурних детермінантів. Такі уявлення людини мають як усвідомлюваний, і неусвідомлюваний характер. Деякі характеристики нашої ментальності, значущі з точки зору успішності впровадження цієї соціальної практики в нашому суспільстві, такі:

– у наших громадян часто побутує уявлення про компроміс як про прояв слабкості;

– потреба у зовнішньому імперативному регулюванні конфліктів, небажанні брати відповідальність за пошук вирішення складних життєвих ситуацій, несамостійність прийняття рішень;

– сформована у соціумі культура вирішення конфліктів (схильність наших співгромадян до непоступливості: поступитися – отже виявитися слабким, програти).

– потяг до перемоги за будь-яких умов, притаманний пострадянській ментальності, домінування т. зв. «психології переможця», яке нав’язувалося у «радянській культурі».

Почасти негативну роль у окремих випадках відіграють захисники сторін, які розглядають медіацію як певної загрози своїм комерційним інтересам. Крім того, в даний час населення поки що мало поінформоване про сутність медіації. У зв’язку з чим позивачі та відповідачі частіше схиляються до відмови від незрозумілої їм процедури. Певну складність є діагностика потенційної медіабельності конфлікту. Деякі конфлікти, що зовні здаються медіабельними, насправді не є такими. Насамперед, це стосується випадків, коли конфліктуючі сторони не бажають зберігати відносини, коли конфлікт має затяжний характер, коли конфлікт ширший за судову суперечку. Однак є аргументи і на користь інтенсивного поширення медіації в нашій країні, наголошується на наявності вагомих психологічних чинників, що сприяють її розвитку. Зокрема, у суспільстві є інтерес до медіації, є розуміння необхідності її впровадження у соціальну практику. Вже накопичені історичні традиції вирішення конфліктів методами, подібними із сучасною медіацією (раніше існували різновиди судів, подібних насправді із медіацією: суди офіцерські, селянські, «честі» тощо). Фундаментальною є психологічна потреба жити у мирі, спокої, добрих відносинах.

*2. Проблеми, що пов’язані з підготовкою, перепідготовкою та підвищенням кваліфікації медіаторів.* Тут головно слід зазначити про такі важливі проблеми. Недостатнім, перш за все, є кількість часу, що відводиться нині на базову підготовку медіатора. Крім того, освіта, яку в даний час пропонується охочим здобути кваліфікацію медіатора, почасти не гарантує якості їхньої професійної підготовки. Викладачі дають переважно теоретичні знання про сутність медіації, її принципи та основи. Слухачі не здобувають практико зорієнтованого, «живого» знання і, як наслідок, майбутні медіатори здобувають неглибоке, поверхневе знання. Це головно пояснюється проблемою викладачів, які не завжди професійно володіють методологією, технікою, практичними навичками та досвідом ведення медіативних процедур. Навчання медіації доцільно проводити також і в інтерактивній формі у вигляді тренінгових занять. Соціальна технологія медіації вимагає, поряд із необхідністю освоєння як теоретичних та методологічних засновків цієї процедури, її філософії, осмисленого оволодіння логікою миротворчості, також і навчання щодо конкретних дій, технологій, формуванню професійних посередницьких компетенцій. Такий підхід передбачає необхідність проведення інтенсивних тренувань у процесі підготовки професійного медіатора у контексті освоєння ним практик роботи у зоні конфліктної взаємодії, в т. ч. і у психологічному аспекті.

Крім того, професійна психологічна підготовка передбачає роботу з особистістю самого медіатора, адже саме особистість медіатора є основним інструментом ефективного посередництва. У цьому сенсі професійний медіатор – це людина, яка відкрита до прийняття ідей ненасильства і миротворчості, завжди пам’ятає про надзавдання медіації, її цінності і цілі в плані єднання суспільства на основі реальних посередницьких дій.

Фаховий медіатор повинен мати знання у сфері комунікативних та психологічних механізмів взаємодії між людьми. Медіатор, будучи фахівцем у галузі комунікації та переговорів, не може обійтися без наукових знань з психології, соціології, конфліктології, педагогіки, освітології, психолінгвістики та ін. Зокрема, у кожному міжособистісному та діловому конфлікті можна знайти психологічне коріння. А це означає, що слід виявити пригнічені психологічні потреби, бажання та мотиви. Медіатор повинен вміти психологічно грамотно підтримати сторони, зрушити проблему з мертвої точки, допомогти сторонам вийти із глухого кута. Важливо вибудувати нову конфігурацію відносин між учасниками конфлікту, зуміти побачити безліч варіантів вирішення спірної ситуації. Важливим також є оволодіння психолінгвістичними прийомами медіативної діяльності – професійним володінням мовними способами спілкування та психологічного (психолінгвістичного) впливу на сторони конфлікту.

Процедура медіації передбачає створення примирителем позитивної психологічної атмосфери на посередницькій процедурі, грамотне оформлення рамок проведення розмови, встановлення меж можливого у поведінці учасників. Необхідно знання закономірностей вербального психологічного впливу на слухача, способів ефективного мовлення, вміння зафіксувати у вигляді промови значні моменти, з погляду цілей медіації.

*3. Проблеми, що пов’язані із особливостями особистісних характеристик медіатора щодо їхньої відповідності вимогам професійної діяльності.* Під особистістю у сучасній науці розуміють стійку систему поведінки людини, включеної до соціального контексту. Не всі особи, які хочуть стати медіаторами, мають необхідні для цієї професії психологічні якості. На основі аналізу та узагальнення практики проведення медіативних тренінгів, які проводяться зі студентами, ми застосували соціально-психологічну класифікацію медіаторів – майбутніх посередників-практиків. Зокрема, ми виділили два типи особистості медіатора, проблемних з погляду їхньої професійної спроможності до медіаторської діяльності. Виявлені індивідуально-психологічні особливості їхньої особистості, які значно ускладнюють ефективність діяльності як примирителів, посередників.

Зокрема, 1-й тип: це особи, які схильні виявляти у посередницьких процедурах невпевненість, безпорадність. У разі складних ситуацій вони почуваються «не в своїй тарілці», мають схильність фокусуватися на власних невдачах. Їм складно перебувати в епіцентрі конфлікту, у зоні домінування негативних почуттів, твердо витримувати емоційне напруження, утримувати наростання негативних емоцій учасників конфлікту, коригувати процес комунікації конфліктуючих. У таких медіаторів можна спрогнозувати раннє наростання симптомів емоційного вигорання, а згодом і зниження показників нервово-психічного та психофізичного здоров’я.

А 2-й тип: це особи, які впевнені у своїх силах, котрі вважають, що їм все «по плечу». Вони завжди знають правильну відповідь і намагаються нав’язати її сторонам. Їхні слабкі риси – психологічна «грубість», складність у розумінні інтересів сторін (тобто мотивів та потреб клієнтів), схильність до авторитарного стилю ведення переговорів. Вони егоцентричні: впевнені в тому, що інші повинні думати та чинити саме так, як здається правильним ним самим.

Нами виявлено проблемні аспекти медіації, що зумовлені впливом на перебіг процесу індивідуально-психологічних особливостей особи медіатора *(рис. 1.2)*.



Рис. 1.2. Проблемні аспекти медіації, що зумовлені впливом на перебіг процесу індивідуально-психологічних особливостей особи медіатора

Коротко їх охарактеризуємо.

*Вплив минулого досвіду.* Під минулим досвідом ми розуміємо сукупний життєвий досвід суб’єкта. Попередній досвід медіатора може бути розглянутий як ресурс, який допомагає йому адекватно оцінити наявну у клієнтів проблему. Проте минулий досвід може відіграти й негативну роль цьому процесі. Йдеться про несвідоме перенесення (проєкцію) вражень, емоцій, незавершених гештальтів з минулого життя медіатора на аналізовану у процесі посередництва ситуацію.

*Низька креативність медіатора.* У цьому разі ми спостерігаємо те, що процедура примирення йде по колу, без просування. Вербальна поведінка медіатора наступна: він або ставить повторювані питання, або питання, що не стосуються суті справи, або ж питання, що посилюють існуючий між сторонами розкол.

*Низька стресостійкість медіатора.* Вона проявляється як «паніка» медіатора. Така ситуація виникає, коли сторони виявляють непоступливість, а наявний у посередника ресурс знань та практичних навичок вичерпано. Медіатор у такому разі може демонструвати невідповідність своєї поведінки соціальній ролі посередника і відмовлятися від подальших пошуків вирішення проблеми. Так, за результатами спостереження нами рольового медіативного тренінгу один з медіаторів-початківців (жінка молодого віку), у процедурі медіації, вичерпавши свій ресурс у спробі примирити сторони, продемонструвала саме такі особливості поведінки. Вона безсило відкинулася на спинку стільця і ​​опустила руки, надавши сторонам самостійно продовжувати словесну перепалку між собою (див. 3.1). Тут медіатор відчуває розгубленість, а сторони – незадоволеність. Вони розчаровані, й у них виникають думки про безперспективності процедури посередництва.

*Надмірна емоційна залученість у перебіг процесу (нездатність медіатора бути об’єктивним).* У такому випадку медіатор не може приховувати своїх уподобань, він емоційно приєднується до однієї із сторін. Зазвичай це буває в ситуаціях, коли один із учасників конфлікту постає в ролі більшої жертви, коли медіатор має подібну до цієї сторони життєву позицію, коли сторона виглядає емоційно привабливою для нього. Посередник може захопитися діалогом з однією із сторін конфлікту. Таким чином, тривалість спілкування зі сторонами розподілятиметься непропорційно. Він може дозволити зробити зауваження стороні, вважає за можливе критикувати її позицію. У деяких посередників проявляється схильність до моралізаторства: вони вдаються до умовлянь, закликають до совісті, здорового глузду. Іноді можна побачити, як медіатор емоційно навертається до ролі ментора (найчастіше це спостерігається у літніх жінок). Іноді медіатор вважає, що він знає, як найкраще сторонам вирішити проблему між ними, і вважає за можливе нав’язувати своє рішення клієнтам.

*Нерозвиненість логічних та прогностичних функцій медіатора.* Медіатор не бачить, як пов’язаний поточний стан вирішення проблеми з його далекостроковою перспективою, а саме – вирішенням конфлікту. Він не співвідносить власні поточні події, метод переходу з поточного стану до перспективної мети. Він неконструктивний, не бачить майбутнього. Медіатор застрягає в частковості, не бачить проблему панорамно, об’ємно, всебічно.

*Недостатній контроль за проявами невербальної поведінки медіатора.* У таких випадках медіатор не може приховати емоційне ставлення до сторін або до однієї із них на рівні невербальної поведінки (вираз обличчя, усмішки, несхвальний погляд тощо). У такому разі посереднику необхідно пройти додаткове навчання з оволодіння невербальними аспектами своєї поведінки.

У наш час суперечки вирішуються з позиції сили чи суду, чи це конфлікт усередині сім’ї чи між «гігантами» бізнесу чи навіть державами. Але з багатовікового досвіду стає ясно, що вирішення силою дороге і недовгострокове, а існуючі зараз закони не можуть покрити всі конфлікти. Так, у пошуку таких методів особливий розвиток метод медіації отримав у США. Він продовжує розвиватися по всьому світу, набираючи дедалі більшої популярності. Зазначається, що медіація – це процес переговорів з участю посередника, який допомагає конфліктуючим у вирішенні конфлікту. Це добровільний процес, що контролюють самі його учасники. У ролі посередника (чи третьої сторони) виступає особа, а може й група осіб, яка не переслідує власних інтересів. Посередник не може судити чи оцінювати, інакше він стає ще однією стороною конфлікту. Іншим не менш інформативним, але таким, що розкриває поняття медіації може служити таке визначення: медіація – це молода міждисциплінарна галузь, що увібрала в себе весь найцінніший досвід, що дозволяє без залучення судових органів досягти угоди між сторонами, залученими до конфлікту, що передбачає участь незацікавленої нею. усіх його учасників. Медіацію відрізняють активна роль самих сторін спору у процесі вироблення рішення та збереження ними повного контролю за змістовною частиною угоди [11; 35; 53].

В даний час медіація як альтернатива державному правосуддю має добру репутацію в Україні і світі. Процедура медіації допускає участь третьої сторони (на відміну від прямих переговорів та процедури врегулювання претензій), що сприяє досягненню угоди між сторонами. Але на відміну від арбітражу, цей процес не передбачає авторитетності залучених осіб, а також примусу до виконання рішень. Тому медіація є найоптимальнішим методом. Фактично держави заохочують освітню практику щодо цього інституту, оскільки дана процедура має ряд переваг у порівнянні з державною юстицією (економія часу, збереження ділових відносин, конфіденційність, орієнтація на інтереси сторін та ін.). По-друге, якщо сторони вдадуться до нього на досудовій стадії, це може значно знизити навантаження на державні органи.

Резюмуючи все вищесказане, слід зазначити, що основними напрямками державної політики у сфері медіації мають стати подальший розвиток та вдосконалення законодавства у галузі медіації, розробка та подальша реалізація концепції системного розвитку медіації, а також розвиток системи навчання медіації, що надає базові знання про процедуру медіації у середній та вищій освіті. Кожен медіативний процес має бути заснований на наступних принципах: добровільність, конфіденційність, взаємоповага, рівноправність сторін, нейтральність та неупередженість медіатора, прозорість процедури. Поступове подолання зазначених вище психологічних аспектів та проблем сприятиме успішному просуванню та впровадженню медіації у нашій країні.

**Висновки до розділу 1**

Медіація розглядається як вітчизняними, так і зарубіжними вченими як однин із способів із альтернативного врегулювання суперечок. В даний час у зарубіжній науці та практиці існує велика кількість досліджень, що розкривають різні теоретичні та практичні проблеми медіації. Обговорюються можливості використання медіації при вирішенні різних суперечок. Однак вивчення досвіду вітчизняної медіації в даний час вимагає глибокого науково-практичного дослідження. Медіація, поряд з глобалізацією, індивідуалізацією і комерціалізацією, відноситься до основних соціальних процесів, що змінюють культуру і комунікацію. У сучасному науковому світі розглядаються ключові підходи до вивчення медіатизації у гуманітарних та соціальних науках, простежується розвиток медіації від аналітичної концепції до теоретичної основи.

Досвід розвинених західних країн показує, що за допомогою введення недержавних процедур можна не лише швидко та ефективно вирішити цивільно-правові суперечки, але й вирішити багато проблем судочинства: значною мірою зменшити кількість справ, що підлягають судовому розгляду, знизити судові витрати для сторін, скоротити терміни вирішення справ. Ключова особливість медіації пов’язана з людським чинником, на якому зав’язаний весь процес. Враховуючи, що підсумкове рішення приймається за згодою обох сторін, професійна кваліфікація медіатора має бути поставлена ​​на найвищому рівні. Конфлікт має розглядатися із трьох позицій: юридичної (відповідність закону), економічної (взаємна вигода), особистісної (психологічне та емоційне задоволення). Будучи альтернативою судовій процедурі та іншим силовим способам розгляду, медіація має цілу низку переваг, найголовнішою з яких є те, що вирішення спору досягається шляхом прийняття сторонами рішення на добровільній та рівноправній основі, що однаково влаштовує всі зацікавлені сторони так, щоб інтереси всіх учасників спору могли б бути задоволені.

**РОЗДІЛ 2**

**ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПРОФІЛЬ МЕДІАТОРА**

**ЯК ІНТЕГРОВАНА СУКУПНІСТЬ НАЙВАЖЛИВІШИХ**

**ПСИХОЛОГІЧНИХ ХАРАКТЕРИСТИК ФАХІВЦЯ**

**2.1. Особистісні складові та критерії психологічного портрету медіатора**

Поряд із набором обов’язкових вимог, робота модератора допускає і досить широку варіабельність, яка дозволяє говорити про можливі відмінності особистісних рис модераторів та різні персональні стилі ведення групових обговорень. Модератору-початківцю завжди важливо знайти свій власний, природньо притаманний для нього стиль. Не завжди ефективним методом ведення груп є копіювання стилю своїх учителів-наставників. Наслідування чужого стилю, якщо він не збігається з природнім, породжує внутрішнє почуття дискомфорту та нещирості, що передається групі.

Оскільки індивідуальний стиль формується головним чином під впливом особистісних чинників, модератор необхідно знайти той стиль, який найбільше йому відповідає. Це може бути стиль серйозний, або ж, навпаки, веселий і розкутий, пасивний або активний, заснований на переважному використанні тих чи інших методичних прийомів, використання певного стилю. Стилі проведення групових дискусій можуть бути конструктивними та деструктивними. До конструктивних відносяться всі ті, які допомагають встановити із групою хороший контакт і сприяють отриманню необхідної інформації. Існує, однак, ціла низка деструктивних стилів ведення групи, які можуть скомпрометувати роботу модератора, знизити якість результатів, а також призвести до порушення етики інтерв’ювання [6; 22; 37; 56: 64].

Нині дедалі більше професійних спільнот, задають моральні вимоги, що визначають критерії поведінки членів професійної спільноти. Основні принципи та правила ділової поведінки формулюються в етичних кодексах. Професійна етика – це сукупність певних обов’язків та норм поведінки, які підтримують моральний престиж професійних груп у суспільстві. У завдання професійної етики входить виявлення моральних оцінок, суджень і понять, що характеризують людей ролі представників певної професії. Професійна етика виробляє норми, стандарти, вимоги, притаманних певних видів діяльності. Вона повинна також пояснити мораль і вчити моралі, прищеплювати моральні принципи та уявлення про обов’язок та честь, морально виховувати співробітників. Професійна етика вчить слідувати стандартам моральності, прийнятим за норму людей у ​​певної діяльності. Кожна професія має свою специфіку прийнятої в ній та чинної системи цінностей. Причому той самий вчинок може розглядатися як моральний, поза моральним і навіть аморальним залежно від того, як у ньому виражається ставлення до чинної системи цінностей, зокрема і психологічних [24; 37; 48].

Етика медіаторів, є однією з наймолодших професійних етик, в якій показано моральну сторону діяльності та її зміст. Основа професійної етики у сфері медіації – нетерпимість до нехтування громадськими та особистісними інтересами, висока свідомість суспільного обов’язку. Адже медіація – це спосіб врегулювання суперечок та конфліктів за сприяння незалежної особи (медіатора) на основі добровільної згоди сторін спору з метою досягнення ними взаємоприйнятного та життєздатного вирішення. Найбільш ефективно медіація діє у сімейно-побутових конфліктах, виховно-освітньому довкіллі, корпоративних та міжкорпоративних спорах, фінансовому та банківському середовищі, дрібному та середньому бізнесі, сфері міжнародного права, міжкультурній комунікації. Медіацію, з одного боку, можна і треба вважати інноваційним методом, а з іншого боку, медіація існує з тих пір, як існує людина, існують конфлікти та шляхи їх вирішення [24].

Ефективність медіації різко підвищується тоді, коли вона здійснюється на основі інтегрованої сукупності найважливіших психологічних характеристик фахівця. У цьому випадку нейтральне та неупереджене сприяння у врегулюванні суперечок третьою стороною стає професійною діяльністю. Медіатор – це громадянин, який має професійні навички та відповідає кваліфікаційним критеріям, сприяє сторонам спору у досягненні угоди. Медіація може надати громадянському суспільству значну допомогу у врегулюванні конфліктів, насамперед різноманітних мирових угод і примирення. Мета медіації – добровільне, конфіденційне, конструктивне сприяння у врегулюванні конфлікту через переговори за участю третьої сторони (медіатора). При цьому важливо підкреслити, що медіатор – це нейтральний посередник, який виконує роль професійного помічника-консультанта. Він створює умови для взаємоприйнятного вирішення конфлікту, але не вирішує конфлікт, тим більше на чиюсь користь. Медіатор допомагає знайти справедливі норми для вирішення конфлікту.

«Філософ І. Ільїн у своїй роботі «Шлях духовного оновлення» сформулював основні етико-психологічні критерії посередника-медіатора: «Треба навчитися витягувати з кожного закону те, що в ньому є вірним і справедливим. Треба зробити так, щоб дух володів літерою і щоб літера не заїдала дух. Треба шукати у кожному законі приховану у ньому правду і віддавати першість над іншим. У кожному законі треба розбудити справедливість, що заснула в ньому. У кожному законі треба вміти знайти те, що може схвалити правове сумління людини; і це, знайдене, треба робити керівним началом» [23, с. 84].

Медіація – це примирлива процедура, метою якої є досягнення мирової угоди або збереження принаймні ділових відносин. В основі психологічного профілю медіатора лежать певні норми, вимоги та принципи. Принципи – це абстраговані, узагальнені уявлення, які дають змогу тим, хто на них спирається, правильно формувати свою поведінку, свої дії у сфері медіації. Принципи дають конкретному медіатору будь-якої організації концептуальну психологічну платформу для рішень, вчинків, дій, взаємодій. Основними принципами медіації постають:

«1) добровільність (медіація можлива лише в тому випадку, якщо конфліктуючі добровільно звернулися до посередника-медіатора без примусу, тим більше без позовних претензій);

2) згода конфліктуючих:

а) повага суверенітету один одного;

б) сісти за стіл переговорів без попередніх умов;

в) спочатку визнати авторитет обраного посередника (медіатора);

3) нейтральність (медіатор відмовляється використовувати дозволені та недозволені прийоми впливу, від ролі судді);

4) рівноправність та суверенітет учасників медіації, аж до вільного виходу з-за столу переговорів без будь-яких наслідків для всіх її учасників;

5) конфіденційність (всі учасники медіації, насамперед це стосується медіатора, гарантують конфіденційність всього того, що відбувалося за столом переговорів, за винятком спеціально обговореної та затвердженої усіма відкритої інформації)» [28, с. 16].

Зазначені етико-психологічні принципи повинні бути основою вироблення медіатором власного психологічного профілю. Вони спираються на аксіоми світової просвітницької думки, що пройшли багатовікову перевірку та систематизовані американським соціологом Л. Хосмером:

«ніколи не роби того, про що не можна було б сказати, що це справді чесне відкрите та істинне;

ніколи не роби того, що порушує закон, бо у законі представлені мінімальні моральні норми суспільства;

ніколи не роби того, що не веде до більшого добра, ніж шкоди для суспільства;

ніколи не роби того, чого ти не хотів би рекомендувати робити іншим, які опинилися в схожій ситуації;

ніколи не роби того, що ущемляє встановлені права інших;

ніколи не роби того, що могло б зашкодити найслабшим у суспільстві;

ніколи не роби того, що перешкоджало б праву іншої людини на саморозвиток та самореалізацію» (див. [45, с. 121]).

Дотримання всебічних норм одна із головних критеріїв оцінки професіоналізму медіатора. Вона ґрунтується на загальних правилах поведінки, вироблених людьми. Поведінка у процесі ділової взаємодії багато в чому залежить від таких особистісних якостей людини, як сумління, обов’язок, честь, гідність, шляхетність. Моральні риси особистості: совість, обов’язок, честь, гідність, шляхетність мають базовий характер. Совість – моральне усвідомлення людиною своїх дій. Совість є чинником, що застерігає особистість від непристойних вчинків і спонукає до моральної діяльності. Вона тісно пов’язана з такою моральною категорією, як обов’язок. Обов’язок – це усвідомлення сумлінного виконання своїх службових та громадських обов’язків, це моральний обов’язок індивіда перед суспільством, колективом, сім’єю, друзями. Завдяки совісті при порушенні обов’язку людина відповідає перед іншими людьми і перед собою. Честь зобов’язує людину сумлінно виконувати свої службові, громадянські, професійні обов’язки, бути правдивою, вимогливою до себе та інших тощо. Гідність виявляється у самоповазі, усвідомленні значимості своєї особистості. Вона не дозволяє людині принижуватися, лестити, догоджати заради своєї вигоди, терпіти образи з боку інших індивідів. Благородство – це здатність людини жертвувати своїми інтересами в ім’я інших, здійснювати безкорисливі вчинки. Це моральна поведінка найвищої якості. Благородство передбачає таємну самопожертву та допомогу, які не вимагають розголосу та подяки.

**2.2. Компетентнісна модель психограми медіатора**

Психограма – це складова частина професіограми. Вона є описом психологічних характеристик певної професійної діяльності, що розкриває сукупність особистісних та психофізичних особливостей працівника, котрі важливі для його ефективної роботи. Німецький психолог В. Штерн, котрий відомий тим, що розробив систему складання узагальненого психологічного портрета особистості, запровадив термін «психограма», який, на його думку, мав стати результатом психографування (див. [7; 29; 47; 54; 62]). З початку минулого століття психограма є набором професійно важливих властивостей особи працівника. Вона розробляється як модель успішного професіонала, котра поєднує максимально важливі психічні функції узагальненого суб’єкта праці. Ця модель є підґрунтям добору психодіагностичних методик, а також прогнозування за їхньою допомогою успіху майбутньої професійної діяльності особистості в конкретній вакансії.

Досі було прийнято вважати, що успіх у роботі залежить від необхідних психічних функцій, а також набору певних здібностей необхідної якості та рівня. Під час вивчення професійної працездатності та рівня втоми, для визначення рівня зниження психічних функцій, на які вплинула виконана робота, виявлявся перелік професійно важливих якостей психічних функцій, як найбільш мінливий і тимчасово порушуючий чинник у певній професійній діяльності під впливом утоми. Ряд цих функцій та властивостей лежать в основі виміру, який говорить про рівень професійної втоми та подальшого профвигорання. Вітчизняні психотехніки ще сто років тому почали проводити психограми з метою профвідбору. Тоді характеристики професіонала містили безліч неточностей і не відображали повної картини того, що відбувається. І, виходячи з цього, почала йти мова про обов’язкове вдосконалення методів психологічного аналізу професій. Приміром, психограма успішного льотчика містила вміння швидко орієнтуватися у навколишніх явищах; рівень зосередженості; наскільки швидко і точно відбувається запам’ятовування; рівень стійкості емоційної галузі; рівень опірності впливу при змінах висоти.

Вивчивши кілька джерел (див. [5; 19; 31; 41; 53; 62]) ми виділили кілька трактувань психограми:

1) це розділ професіограми конкретного виду діяльності, який позначає вимоги до особистості, тобто висуває ряд психічних здібностей, приділяє особливу увагу психологічним протипоказанням до зайняття певного виду діяльності;

2) це розділ професіограми, в якому відображені вимоги до психофізичних та психологічних якостей особи співробітника, які забезпечують успіх у виконанні роботи;

3) це відображення складу психологічних якостей особистості, які не відповідають чи є симетричними (адекватними) щодо об’єктивних вимог професійної діяльності;

4) це вивчення та відображення низки психологічних якостей особистості, які необхідні для того, аби ефективно виконувати певну трудову діяльність, спілкуватися та професійно зростати;

5) це проведення низки експериментально-психологічних тестів, після яких можна графічно зобразити результати дослідження психічної діяльності особистості. Цей прийом використовують для можливості наочно порівняти результати дослідження кількох осіб;

6) це складання характеристики властивостей індивіда, які необхідні певного роду діяльності. Для складання параметри застосовуються відомості, отримані з допомогою спеціальних способів;

7) це виявлення системи психологічних якостей особистості, що визначає потенціал особистості до тієї чи іншої професійної діяльності.

Інформація, що міститься у психограмі, а також її обсяг визначаються метою вивчення професії. Це може бути професійний відбір чи підготовка, раціоналізація відпочинку та праці, а також виявлення професійної орієнтації.

Важливе місце у побудові моделі психограми медіатора належить психологічному профілю, який дозволяє намалювати психологічний портрет особистості медіатора. «Психологічний профіль – це інтегрована сукупність найважливіших характеристик психічних функцій, здібностей і якостей людини, у якому відображені індивідуальні нахили й особливості особистості, які можуть сприяти чи заважати ефективній діяльності» [5, с. 34]. Себто психологічний профіль – це конфігуроване поєднання тих рис особистості, які визначають самовиявлення, поведінку людини в різних життєвих ситуаціях.

Беручи до уваги специфіку профдіяльності медіатора, ми виділили блок рис, якими він має фахово володіти. Розробляючи компетентнісну модель психограми медіатора ми опиралися на основні принципи процесу медіації та етапну структуру медіаційного процесу, яка базується на основі Гарвардської концепції (див. [5]), згідно якої психограма містить два структурних модулі: 1) риси, що дозволяють ефективно зреалізувати принципи медіаційного процесу; 2) риси, що дозволяють конструктивно діяти та вирішувати завдання на кожній стадії медіації (рис. 2.1).

Детальніше розглянемо перший модуль. Для того, аби медіатор дотримувався етичних стандартів, йому потрібно знати етичний кодекс медіатора, а також уміти створити комфортну атмосферу для взаємодії, та не допускати ситуацій приниження гідності учасників переговорної взаємодії. Основними особистісними рисами, котрі дають змогу спрогнозувати ці компетенції, виділяють толерантність, етичну чутливість, моральність.

Як зазначає І. Белінська, «збереження нейтральності – наступний принцип медіаційного процесу, який вимагає знання методів та прийомів її забезпечення. Прогностичними рисами виділяємо «свідому лояльність», нейтральність, неупередженість. Важливим принципом є дотримання конфіденційності (нерозголошення) інформації. На нашу думку, рисами, які дозволяють прогнозувати здатність людини дотримуватися цих вимог, є моральність, нормативність поведінки» [5, с. 38].



Рис 2.1. Структурні модулі психограми медіатора

У другому модулі інтегральною рисою І. Белінська визначає комунікативну компетентність, яка великою мірою впливає на забезпечення успішності процесу проведення медіації. «Комунікативна компетентність медіатора передбачає знання стилів, способів взаємодії та вміння використовувати стратегії вирішення конфліктів, прийомів активного слухання, переконливого впливу та налагодження взаємодії. Комунікативну компетентність можна прогнозувати на основі емоційної стійкості, емоційної лабільності, схильності до домінування та здатності застосовувати ті чи інші стратегії у вирішенні конфліктів, обирати конструктивні стилі спілкування» [5, с. 38].

Досить важливим критерієм, який визначає успішність проведення медіаційного процесу є здатність медіатора прогнозувати перспективи перебігу та результатів медіаційного процесу. Кваліфікованому медіатору слід уміти спрогнозувати, змоделювати ймовірні варіанти розвитку переговорного процесу, сформулювати запитання, які дозволять з’ясувати сподівання сторін до ходу та результатів процесу медіації. Прогностичним критерієм цих умінь постає вміння логічно мислити, аналізувати ситуацію, осмислити висновки, а також всебічна креативність, глибока проникливість, життєдайна тактовність.

«Наступним кроком у медіаційному процесі є збір тем повідомлень (зміст конфлікту). Для цього медіатор повинен вміти визначати контекст конфлікту, його глибину та значущість для клієнтів. Вміти аналізувати тексти-повідомлення сторін, застосовувати прийоми, наприклад, перефразування (рефреймінг). За допомогою цього прийому медіатор перефразовує висловлювання клієнтів, не змінюючи змісту, з метою створення нових точок зору, нового сприйняття. Для того, щоб підійти до цілеспрямованого перефразування, посередник повинен передусім з’ясувати, що відбувається між сторонами конфлікту, як вони себе презентують, якими методами захисту користуються, при цьому, не відволікаючись від слухання проблеми. Прогностичними характеристиками виявлення цих можливостей є проникливість, дипломатичність» [5, с. 38].

Всебічне вивчення інтересів і потреб учасників переговорного процесу гостро ставить перед медіатором питання щодо знань та вмінь ведення ним перемовин, вмілого володіння технічними прийомами, зокрема прийомами формулювання різноманітних та різновекторних запитань. Найпоширенішими є відкриті запитання, що розпросторюють сферу формулювання власних інтересів, а також перефразування – себто перефразування медіатором думки перемовників власними словами, приміром: «Чи вірно я Вас зрозумів...»; циркулярні запитання, котрі дають змогу зрозуміти позицію іншої людини: «Як Ви відреагували б, якщо Вам довелося б проїжджати з дитячим візком біля неправильно припаркованого автомобіля?”; дзеркальні відображення – техніка повторення сказаного словами учасника, яка допомагає налагодженню взаєморозуміння; активне слухання – техніка, що допомагає виокремити предметний рівень комунікації від реляційного: «Чи правильно я розумію, що Ви почуваєтесь засмученим?». У цьому випадку медіатор має уміти активізувати вільні висловлювання почуттів і думок учасників перемовин, давати допомогу сторонам в з’ясуванні інтересів і перемовних позицій. Певною мірою спрогнозувати дані критерії можна на основі рівня розвитку комунікативної компетентності та логічного мислення медіатора.

«Пошук та напрацювання варіантів вирішення конфліктних ситуацій у процесі медіації вимагає від особистості медіатора володіння моделями розробки варіантів вирішення конфліктів (Де Боно, Гайнес, Гарвардська концепція), вміння вести процес вирішення конфліктів, шляхом пошуку альтернатив, оптимальної задоволеності обох сторін, вміння зосередити конфліктуючі сторони на суті проблеми та обранні оптимальних варіантів рішення, які б найкраще захистило їх інтереси. На цьому етапі заборонена критика будь-якого із запропонованих варіантів рішення, тому що вона перешкоджає креативному потоку спонтанних думок сторін переговорів» [5, с. 40].

Четвертий етап медіації завершується обговоренням і вичленовуванням тих рішень, які реалістичні для виконання і приведуть до досягнення згоди, котра далі письмово фіксується в остаточній угоді про врегулювання конфлікту.

Вищезазначені критерії діяльності медіатора на кожному із означених вище етапів медіації дають змогу окреслити психологічний профіль особистості медіатора та підібрати діагностичні методики для дослідження психологічного профілю медіатора. «Виділення особистісних рис і професійних якостей моделі спеціаліста є досить складною проблемою. Сутність проблеми полягає у підборі адекватного діагностичного інструментарію, який би був валідним для вирішення зазначених завдань. Слід зауважити, що застосування діагностичних методик передбачає визначення обґрунтованих психометричних норм, які визначаються на великих репрезентативних вибірках (200-300 осіб), зокрема на людях, які займаються медіаційною діяльністю. Оскільки, таких професіоналів у нас досить мало, то виникає проблема у створенні тестів для професійного відбору медіаторів. Крім того, самі норми повинні через певний період часу (3-5 років) поновлюватися, що ще більше ускладнює ситуацію, адже тести претендують на «точний» і «об’єктивний» діагноз. Використовуючи стандартизовані тести при підборі кадрів, часто виникає проблема достовірностей відповідей опитуваних. У ситуації експертизи (профвідбір – це і є ситуація експертизи) на відповіді людини впливає цілий ряд чинників, одним з яких є чинник соціальної бажаності (прагнення відповідати вимогам соціуму) та чинник самооцінки. При інтерпретації результатів потрібно враховувати, що відповідь опитуваного буде значною мірою залежати від рівня самооцінки. Об’єктивність у відповідях можна очікувати у людей з адекватною самооцінкою» [5, с. 40].

**Висновки до розділу 2**

Психограма медіатора складається з двох груп вимог: 1) вимоги, що визначають некомпенсовані та необхідні компетентності, а також вимоги, які пред’являються до будь-якого середньостатичного фахівця; 2) вимоги бажаного характеру, що визначають можливість високої майстерності у обраній професії. Важливо відзначити, що в даному виді психограми також містяться психологічні протипоказання, тобто ті характеристики людини, які говорять про нездатність особистості до певних професій. Психограма, яка акцентує увагу на ряді компетентностей, які піддаються максимальному наповненню під час вивчення професії. Тут особлива увага приділяється порівняльному аналізу діяльності досвідченого працівника та динаміки формування молодого працівника. Цей аналіз поєднує вичленування та порівняння психологічних структур, які показують відповідність молодого працівника вимогам, які пред’являються до досвідчених і професійних медіаторів. Вид психограми, специфічними особливостями якої є виявлення найбільш лабільних психічних функцій, і навіть визначення динаміки лабільних функцій, необхідна виявлення індикатора слабких позицій у формуванні модератора-фахівця.

Професійна діяльність медіатора належить до класу евристичних, вона пов’язана із аналітичною і дослідницькою діяльностями, а також плануванням, управлінням, контролем, різноманітними інтеракційними процесами між людьми, конструюванням та проєктуванням дієвих шляхів виходу із конфліктних ситуацій. Така професійна діяльність вимагає високої ерудиції, оригінальності, критичності мислення, прагнення до розвитку та постійного самовдосконалення. Проте нині престиж професійної діяльності медіатора все ще минає стадію формування, тому як медіаційний процес тільки впроваджується у професійну практику і досі не повно сприйнятий науково-професійною спільнотою.

**РОЗДІЛ 3**

**ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ**

**ПСИХОЛОГІЧНОГО ПРОФІЛЮ МЕДІАТОРА**

**3.1. Обґрунтування методів дослідження та обробки отриманих результатів**

Як зазначалося у розділі 2, психограма постає як характеристика мотиваційних і операційних сфер медіатора, є психологічним портретом цього роду діяльності, який представляється комплексом психологічних функцій, актуальних у фаховій діяльності. Основними характеристиками мотиваційної сфери працівника, які знаходять свій відбиток у психограмі, є:

– перелік мотивів, цілей, завдань, потреб, інтересів, відносин, ціннісних орієнтацій особистості та її психологічних позицій;

– рівень професійних домагань, професійної самооцінки, усвідомлення себе, як професіонала;

– перелік емоцій та психічний стан, емоційний образ медіатора;

– ступінь задоволеності особистості працею, процесами, у яких він бере участь і отриманими результатами.

Операційна сфера модератора містить такі характеристики, що включаються до психограми:

1. рівень психічних знань про працю та професію;
2. перелік психологічних процесів, методів, прийомів, умінь, технік, психотехнологій і їх на себе та інших людей;
3. ступінь професійної спроможності, професійної навчання, відкритості до професійного зростання;
4. рівень професійного мислення, до нього належить і творче мислення, ймовірність збагачення досвіду професії;
5. ступінь професійного саморозвитку, уміння проєктувати та здійснювати плани особистого професійного зростання;
6. наявність психологічних протипоказань до певної професії (тобто перелік психологічних якостей, несумісних із зазначеною професією);
7. наявність якостей, нестача яких може бути компенсована; вказівку ліній професійного зростання та ліній розпаду професійної діяльності та особистості модератора, а також шляхи відновлення.

У складі психологічних якостей модератора, які містяться в його психограмі, є відображення трудової поведінки (розкривається питання фахової діяльності, умови праці, а також наводиться психологічний аналіз помилкових дій), вимоги до особливих моментів психічних процесів, описуються типові психологічні стани у роботі (особливе місце відводиться питанням втоми та професійного вигорання). Крім цього вказується перелік вимог, що пред’являються до особистості модератора, а також перелік індивідуальних властивостей, які притаманні цій професії.

На сьогодні більшість психологів вважають, що тести варто застосовувати при професійному відборі, оскільки вони дозволяють створити загальну схему профілю будь-якої особистості. Цю схему можна уточнювати, підтверджувати у процесі стандартизованого спостереження, бесід. Для побудови психологічного профілю медіатора І. Белінська [5] рекомендує застосувати факторно-аналітичну процедуру, яка дозволила виділити основні фактори профілю. Виділені прогностичні риси можна виявляти за допомогою опитувальника 16-PF Кеттела та опитувальника стилів подолання конфліктів Т. Гордона.

Проведене нами у 2022 році дослідження психологічного профілю медіатора як організатора та посередника психосоціальної міжсуб’єктної взаємодії дало наступні практичні результати. Дослідження було проведене на базі Департаменту соціального захисту населення Тернопільської обласної військової адміністрації у травні 2022 року. У дослідженні взяли участь 27 осіб, які займаються медіацією, середній вік 31±7, із середнім загальним стажем роботи 11±5 та середнім стажем діяльності медіатора 2±2 роки. Основним критерієм формування груп порівняння була успішність (чи не успішність) проведення процедури медіації. Успішними були виділені ті медіатори, у яких завершення медіації примирливим договором було вищим за середнє значення від вибірки і вони були задоволені своєю роботою.

Як метод дослідження ми використовували анкетування та психологічне тестування. Метою анкетування стало з’ясування рівня задоволеності медіатором своєю фаховою компетентністю. Анкета застосовувалась для отримання наступної інформації:

– загальна інформація;

– професійний досвід;

– кількість проведених медіацій, кількість медіацій, які були завершені примирним договором (об’єктивні критерії успішності медіації);

– суб’єктивна оцінка успішності своєї діяльності як медіатора (ефективність вашої роботи як медіатора, професійні вміння та навички, необхідні для медіатора, особисті якості, необхідні для медіатора, знання проведення процедури медіації, задоволеність своєю роботою як медіатор, чи задоволені ви результатом своєї праці як медіатора, задоволеність своєю роботою загалом).

Для діагностики вираженості професійно важливих психологічних якостей медіатора застосовувалася методика «Одинадцять особистісних факторів» [36]. У дослідженні використовувалися дві групи критеріїв успішності діяльності медіаторів: об’єктивні (укладення угоди чи примирчого договору, наявність відновлювальних дій), суб’єктивні (зцілення жертви, ініціювання відповідальності правопорушника, відновлення відносин), особиста оцінка медіатора своєї роботи (задоволеність своєю діяльністю).

У дослідженні ми спиралися на об’єктивні критерії успішності. Успішним медіатором вважається той, у кого кількість проведених медіацій вища за середнє значення від загальної кількості проведених медіацій за вибіркою (середнє значення 7,8+/-10,2), більшість із них завершено примирливим договором (6,1+/-8,8)). У нашій вибірці 55,7% опитаних медіаторів успішні за об’єктивними критеріями та 44,3% – не успішні. Більший відсоток успішних медіаторів займають посаду психолога (18,0% із 44,3%), а менший – посаду соціального працівника (4,9% із 44,3%). Це можна пояснити особливостями професій. Позиція психолога на відміну позиції соцпрацівника у діяльності передбачає меншу функцію жорсткого контролю над змінами людини, з яким він взаємодіє, себто вони спілкуються на рівних і обидва несуть відповідальність за прогрес у роботі. Тобто ближчу позицію до роботи медіатора. Психологам більш властива емпатія, спілкування на рівних із клієнтом, а соцпрацівникам необхідно вміти допомогти клієнту в скрутній ситуації. У зв’язку з цим соціальним працівникам може бути більш властива директивність, бажання контролювати та керувати процесом.

З метою виявлення відмінностей за стажем у успішних та неуспішних медіаторів застосовувалися таблиці сполученості, із застосуванням критерію Пірсона. На підставі цього можемо зробити висновок, що для успішності медіатора важливим є долучення в реальну діяльність. Професійно важливі психологічні якості формуються у діяльності, де відбувається становлення особистості особливо інтенсивно, оскільки вона концентрує у собі основну активність суб’єкта. Професіонал проходить основні фази розвитку своєї діяльності. Перші роки у професії відповідають фазі адаптації, звикання молодого спеціаліста до роботи. Фахівець звикає вирішувати різноманітні професійні завдання та у нього розвивається свій стиль виконання. Придатність до діяльності зумовлюється вимогами до психограми особи, її життєвих пріоритетів, інтелектуального рівня. Першим рівнем є рівень формування професійної придатності на етапі адаптації до професійної діяльності, відбувається розвиток загальних навичок професійної діяльності. Цей рівень, як і інші, мають високу зумовленість особистісними особливостями кожної людини, тому тривалість індивідуальна. При переході на другий рівень відбувається розвиток спеціальних знань умінь та навичок. Коли співробітник подолає другий рівень, він здійснює перехід на творчий етап, який відбувається за рахунок розвитку професійної самосвідомості. Цей рівень дає можливість реалізуватися особистості професії, бути затребуваним спеціалістом.

Отже, відмінності між стажем та успішністю можна пояснити не лише швидким включенням медіаторів у практичну діяльність, але й тим, що саме це той період, за який медіатори переходять з першого рівня адаптації до другого, тобто загальні навички засвоєні, медіатор більш глибоко засвоює спеціальні навички і знання. Якщо на першому рівні здійснювалося розвиток загальних навичок до професійної діяльності, то другий рівень відбувається глибше її вивчення, формування психологічних знань і повного уявлення про зміст професійної діяльності, вдосконалення професійних умінь і навичок.

Індивідуально-психологічні особливості медіаторів з різною успішністю проведення примирної процедури визначені наступні. Для того, щоб оцінити виразність професійно важливих якостей в успішних та неуспішних медіаторів, нами використано багатовимірний дисперсійний аналіз, де залежною змінною є віднесеність до групи успішності діяльності медіатора, а незалежними змінними – шкали «методики 11 особистісних факторів». Згідно з даними одномірних тестів *(табл. 3.1)*, існують статистично значущі відмінності у медіаторів з різною успішністю діяльності за такими параметрами: «допитливість – інтелектуальна стриманість»; «оригінальність – традиційність». На рівні тенденцій є відмінності за параметрами: «дружелюбність – недовірливість»; «моральність – моральна гнучкість».

*Таблиця 3.1*

Результати одномірних тестів

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Джерело | Сума  квадратів | ІІІ ст.  св. | Середній квадрат | 16-РF  знач. |
| Товариськість/ замкнутість | 6,178 | 6,178 | 1,752 | 0,191 |
| Активність/  пасивність | 2,991 | 2,991 | 0,963 | 0,330 |
| Дружелюбність/  Недовірливість | 9,814 | 9,814 | 3,285 | 0,075 |
| Конформність/  Незалежність | 3,872 | 3,872 | 1,506 | 0,225 |
| Організованість/  Імпульсивність | 1,196 | 1,196 | 0,338 | 0,563 |
| Оригінальність/  Традиційність | 11,121 | 11,121 | 5,216 | 0,026 |
| Абстрактність/  Конкретність | 0,003 | 0,003 | 0,001 | 0,977 |

За результатами нашого дослідження в успішних медіаторів допитливість та оригінальність більш виражені, ніж у неуспішних. Що можна пояснити тим, що успішні медіатори відкриті до нової інформації та зорієнтовані на вже наявні знання, готові вчитися та розвиватися у своїй сфері. Вони глибоко пізнають, розмірковують та аналізують свою діяльність. Успішні медіатори впевнено знають процедуру медіації, послідовність етапів, але при цьому не прив’язуються до них, за необхідності можуть використовувати нестандартний спосіб досягнення мети. Вони також мають свій оригінальний стиль ведення примирливої ​​процедури, який відрізняє їх від інших. Допитливість та оригінальність характеризує медіатора як фахівця, який зацікавлений своєю діяльністю та виявляє у ній творчо.

Також можна виділити те, що успішним медіаторам властива моральність і дружелюбність на рівні вищому за середній, але цей показник не повинен бути завищений, так як надмірна гуманність і м’якість, як і занадто жорсткі погляди про допустиму поведінку і високі вимоги можуть призводити до конфліктів з оточуючими. шкодитимуть діяльності. Завищена моральність перешкоджатиме об’єктивності медіатора, як і завищене дружелюбність, а однією з принципу діяльності медіатора є неупередженість.

Ступінь вираженості професійно важливих якостей медіаторів представлені у *табл. 3.2*. Як бачимо з даних таблиці можна скласти психологічний портрет медіатора. Це контактна людина, чуйна, здатна прийняти думку іншого і при необхідності – поступитися тим, хто вміє організувати простір і час. У той же час це той, хто прагне дотримуватися моральних норм. Такий фахівець вносить нове у свою діяльність, відрізняється гнучкістю та ініціативністю.

*Таблиця 3.2*

Ступінь виразності професійно важливих якостей медіаторів на основі результатів дослідження за методикою «Одинадцять особистісних факторів» (мах=10; ±0,05)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Професійна якість | Рівень за шкалою | Бал |
| Комунікабельність  (активна позиція у спілкуванні, контактність) | Вище середнього | 6,4 |
| Дружелюбність  (чуйність, готовність співпереживати) | Вище середнього | 6,8 |
| Сенситивність (естетичний погляд на речі, чутливість до краси, відтінків у відносинах) | Нижчий за середній | 4,5 |
| Моральність  (прагнення дотримуватися моральних норм) | Вище середнього | 6,8 |
| Оригінальність (потреба виділятися із загальної маси, прагнення до всього незвичайного) | Середній | 5,2 |
| Комфортність (значимість думки інших, прагнення бути прийнятим групою, готовність поступитися) | Вище середнього | 5,6 |
| Активність  (енергійність, ініціативність, рішучість) | Середній | 5,1 |
| Врівноваженість  (спокій, стресостійкість, психічна витривалість) | Середній | 5,1 |
| Організованість (дисциплінованість, точність, акуратність, прагнення слідувати планам) | Вище середнього | 5,5 |
| Конкретність (сенсорний тип сприйняття та переробки інформації, точність у деталях) | Середній | 4,9 |
| Допитливість (відкритість новим знанням, інформації, готовність вчитися новому) | Середній | 5,1 |

«Прогностичне значення мають 5 шкал. Перший – дипломатичність (+N), найбільше факторне навантаження (0,72), яке включає проникливість, уміння поводити себе нейтрально та раціонально, не піддаватися емоційним настроям, з холодною аналітичністю оцінювати можливі шанси, розумно будувати свою поведінку, слідкувати за своєю мовою та жестами. Другий – високий інтелект (+B), найбільше факторне навантаження (0,68). Даний фактор передбачає високий рівень розвитку логічного мислення, розуміння абстракцій, широта інтелектуальних інтересів, освіченість, наполегливість. Третій – сила «над Я» (+G) – факторне навантаження (0,55), що включає відповідальність, обов’язковість, доброзичливість, стійкість моральних принципів, ретельність і акуратність у справах, самоконтроль із прагненням до утвердження загальнолюдських цінностей. Четвертий фактор – сила «Я» (+C) – емоційна зрілість, впевненість, послідовність, постійність у планах, реалістичність поглядів, усвідомленість вимог дійсності. П’ятий фактор – компроміс – факторне навантаження (0,50). Даний фактор передбачає пошук конструктивних шляхів у вирішенні конфлікту, застосування альтернатив, прийняття позиції іншого тощо.» [Б, с. 41].

Підсумок емпіричного дослідження див. у висновках до 3 розділу.

**3.2. Тренінгова програма розвитку базових навичок медіатора як організатора та посередника психосоціальної міжсуб’єктної взаємодії**

Сформована нами тренінгова програма містить три блоки базових навичок медіатора (рис. 3.2). Базові навички дуже важливі, особливо якщо ти займаєшся медіацією. Без них неможливо займатися вирішенням різноманітних конфліктів, будувати спільноти та ефективно взаємодіяти один з одним, особливо у психологічному напрямку, де все рухається швидко та необхідно приймати складні рішення. Добре розвинені базові навички дають простір для реалізації медіатора як фахівця і якщо ми будемо приділяти цьому увагу, медіація займе своє місце у сонмі соціономічних наук.



Рис. 3.2. Блоки базових навичок медіатора

**Перший блок:** особистісні навички. Себто, те, як вони впливають на твої стосунки зі світом. Те, якими будуть наші взаємини з оточуючими людьми, насамперед, залежить від нас самих. Тут йдеться про усвідомленість та психологічне здоров’я і така річ, як терапія, є важливим інструментом у вирішенні цього питання. Базові навички медіатора – це навички загального характеру, що пов’язані з особистісними якостями та тим, як ми проявляємо себе у своїй фаховій діяльності. Важливим тут є емоційний інтелект, у сенсі що означає можливість розуміння і регуляції емоцій. У межах емоційного інтелекту виділяють кілька компонентів: усвідомленість, саморегуляція, емпатія, соціальні навички та мотивація. Ми розглянемо перші три.

Усвідомленість як здатність зрозуміти власні емоції та потреби – це необхідна навичка у кар’єрі медіатора, яка, зокрема, напрацьовується у комунікаціях. Увага до того, що в цій комунікації відбувається, аналіз своїх почуттів та емоцій, допомагає глибше бути присутніми у відносинах, вибудовувати їх відповідно до своїх цінностей та потреб. Допомагає розвинути навичку ведення щоденника, медитація, психотерапія.

Не буває поганих і хороших емоцій, і ми маємо право відчувати кожну з них. Але те, як ми згодом реагуємо і як поводимося з пережитими нами емоціями, перебуває у нашій зоні відповідальності. Саморегуляція допомагає висловлювати емоції належним для нас і ситуації. Розвиток саморегуляції допомагає розвивати гнучкість, адаптивність, навички розв’язання конфліктів. Допомагає розвинути навички розвиток усвідомленості, медитація, розвиток комунікаційних навичок, розвиток досвіду прийняття, селф-хелп інструменти, психотерапія.

Для того, щоб вибудовувати успішну кар’єру, медіатору необхідно вміти розуміти не лише свої емоції, а й емоції співрозмовника, а також їх враховувати. Це допомагає реагувати відповідно до ситуації та вибудовувати стосунки з людьми. Для цього медіатору потрібна навичка емпатії. Емпатія буває когнітивна (здатність зрозуміти, що відчуває інша людина, як її почуття нею рухають) та емоційна (здатність співпереживати іншому). Як розвивати емпатію: варто розвивати навички слухання, уявляти себе на місці іншого, практикувати медитації доброти та прийняття, психотерапія.

Будь-яка негативна реакція співрозмовника спотворює сенс того, що ви хочете донести, людина просто чує не те, що ви хочете сказати. Коли коли є лише 15-20 хвилин, щоб переконати людей, негативна реакція співрозмовників на те, як і що ти говориш, може мати критичне значення. Донести свою думку можна лише на позитиві. Це особливо важливо, коли співрозмовник медіатора володіє темою гірше за тебе і не може зрозуміти глибини аргументів, а іноді й коментує відверто «не в тему». Спробувавши натиснути або осмикнути – отримується емоційний збій і людина зовсім перестає сприймати інформацію, яка й так складна для нього. Як наслідок, втрачається довіра в учасників конфлікту і це суттєва проблема у професійному середовищі медіації при формуванні домовленостей.

Наведемо кілька порад для покращення якості комунікації:

1) шукайте проблеми у своїх комунікаціях, які викликають негатив у співрозмовника і зверніть увагу на них. Для цього слідкуйте за реакцією на ваші слова, навчіться читати невербальні ознаки роздратування чи втрати уваги;

2) отримуйте зворотний зв’язок дізнавайтеся, чи так зрозуміла вас людина, як ви хотіли. Ви будете здивовані, але в третині випадків люди розкажуть вам зовсім не те, що ви їм говорили. І це явна ознака того, що ви не змогли донести свою думку. Завжди аналізуйте ці випадки, шукайте свої помилки у комунікаціях;

4) поважайте співрозмовника, шукайте у нього позитивні сторони. Можна технічно освоїти базові навички і вчасно кивати, посміхатися, навіть синхронізувати позу та дихання, це, звичайно, дасть вам деяку перевагу. Однак ваша нещирість десь, та прогляне, вона завжди відчуватиметься і від цього спілкування у процесі медіації не буде прозорим.

**Другий блок:** соціальні навички. Які якості дозволяють нам ефективно спілкуватися з іншими. При цьому важливо вміти розуміти, з якими людьми краще вибудовувати взаємини і також не менш важливо робити це не з корисливих спонукань, а бути щирим та конкретним. Щоб досягти прийнятних результатів у процесі медіації, насамперед важливо зрозуміти, де ти зараз перебуваєш. На самообмані та ілюзіях далеко не просунешся і прокачування базових навичок медіатора починається саме з розуміння того, де він перебуває і що робить.

Найпростіший і найефективніший спосіб це спробувати зібрати невеликий зворотний зв’язок серед своїх друзів та знайомих, щоб зрозуміти, який у тебе взагалі рівень базових навичок. В ідеалі це люди, які чогось досягли та які вас мотивують. У цей момент починаєш дізнаватися про себе щось нове та несподіване і часто буває так, що ти перебуваєш на початку шляху поступу як медіатора. У даному співтоваристві є люди з різним рівнем розвитку, але спілкуючись з учасниками процесу медіації здається, ніби такі довкола всі. Раніше не вважалося необхідністю розвивати навички спілкування, і головно справа у нашому менталітеті. Базовим чинником була повна відсутність конкуренції. Адже якщо тобі не треба конкурувати тобі не треба й переконувати, а досягати результату можна за рахунок бюрократії та ієрархії. Такі навички, як емпатія, системність та вміння доносити свої думки до оточуючих, є першочерговими у випадку, якщо медіатор хоче покращити свою навичку комунікацій з оточуючими людьми. Так, формуючи свій запит у комунікаціях з людьми, важливо розуміти його мету. Якщо є якісь неопрацьовані проблеми, то медіатор має їх вирішити на користь обох учасників конфлікту.

Соціальні навички безпосередньо корелюють з рівнем усвідомленості та самопізнання медіатора. Тому, формуючи свій оргзапит, медіатор має замислюватися про його природу та спробувати намалювати траєкторію причинно-наслідкового зв’язку. Адже найчастіше соціальні навички це не причина успіху в житті, а радше наслідки успішно опрацьованих внутрішніх моментів у організаційному спілкуванні.

**Третій блок:** лідерські та організаторські якості. Базові навички повно використовуються в роботі медіатора і це вміння вести за собою людей і формувати міцні посередницькі взаємини. Фокус спрямований на довгостроковий результат і якщо медіатор говорить те, що думає, з турботою ставитеся до людей – ймовірно, це допоможе у вирішенні конфліктів. Все починається з відкритості та доброзичливості. Важливо бачити в іншій людині потенціал, а отже, звідси може складатися позитивний розвиток подій. У своїй роботі медіатор має дотримуватися саме таких принципів. Якщо ти спочатку ставишся до світу і людей з недовірою, то всюди знайдеш цьому підтвердження. Розвиток базових навичок легше дається тим, хто відкритий світові та налаштований доброзичливо. Медіатор спершу має побачити в людях потенціал і його завдання полягає в тому, щоб людина розкрилася максимально. Звідси формується взаємодія та система мотивації. На довірі набагато простіше та ефективніше будувати роботу медіатора, адже медіатор, як лідер, може направити всю свою енергію у потрібне русло. Віра в людей, доброзичливість та відкритість – найважливіші аспекти у питанні психосоціальної міжсуб’єктної взаємодії у роботі медіатора.

Важливими є лідерські та менеджерські якості медіатора які варто розвинути. І в цьому чудово допоможуть такі навички, як виховання себе, управління увагою та адаптивність. Неможливо бути успішним медіатором, якщо не вмієш керувати собою. Існує ієрархія завдань, що складається з трьох етапів: спочатку вчишся керувати собою, потім оточенням і надалі результатом. З урахуванням нашої сучасності, здатність концентруватися вийшла на перший план і обігнала по важливості вміння керувати часом та енергією. При цьому темпи життя прискорилися і важливо вміти бути адаптивним, щоб впевнено почуватися незалежно від того, що відбувається у оточенні. Це часто корелює з психологічною стійкістю та самооцінкою медіатора, а також з розумінням кордонів у профдіяльності та вмінням їх відстоювати.

Вмілому медіатору потрібно часто ставити собі питання: «А чого хоче інша людина?». Це чудово допомагає у вибудовуванні його роботи та у розумінні того, як комунікувати з учасниками процесу медіації.

Ми пропонуємо три кроки, які можна зробити, щоб почати розвивати свої базові навички. Розвиток базових навичок медіатора як організатора та посередника психосоціальної суб’єктної взаємодії – процес складний і безперервний, який у майбутньому, безсумнівно, принесе свої плоди як підвищення ефективності і продуктивності. Базові навички неможливо розвинути в теорії, тільки на практиці. Для цього медіатору слід визначити для себе три ключові моменти: 1) зібрати всебічну інформацію щодо того, на якому рівні є базові навички; 2) визначити собі, на якому блоці вам слід зосередитися; 3) знайти інструменти, за допомогою яких можна досягти необхідних результатів (див. детальніше додаток).

**Висновки до розділу 3**

За результатами проведеного аналізу можна виділити такі важливі якості медіатора: комунікабельність, відкритість, дружелюбність, емпатія, відповідальність, демократичність, незалежність, активність, організованість, урівноваженість, конкретність.

Критерії психологічного профілю особистості медіатора визначалися за допомогою відповідних шкал опитувальника 16-PF Кеттела та опитувальника подолання конфліктів Т. Гордона. Нами виявлено, що прогностичними рисами (факторами) профілю медіатора є дипломатичність, високий інтелект, сила «над Я», сила «Я», компромісність. Висновки психологічного профілю не повинні обмежуватися тільки результатами опитувальників, але й долучати результати бесіди та спостереження для достовірності результатів. Врахування психологічного профілю при відборі та підготовці медіаторів є одним з шляхів підвищення ефективності медіаційного процесу.

Очікування нашого експериментального дослідження підтвердилися частково, оскільки були отримані відмінності у виразності наступних індивідуально-психологічних особливостей успішних і неуспішних медіаторів: доброзичливість, відповідальність, допитливість, демократичність, а за активністю, товариськістю, незалежністю, організованістю, врівноваженістю, конкретністю відмінностей не було виявлено. Також ми припускали, що у всіх якостей буде високий рівень вираженості, а за результатами дослідження більшість якостей виявилися виражені на середньому рівні.

**ВИСНОВКИ**

1. У будь-якому розвиненому суспільстві конфлікти неминучі. Проте частіше конфлікт, суперечка має деструктивний характер. У подібних випадках сторони, які залучені в конфліктну ситуацію, не бачачи іншого виходу, вдаються до допомоги правосуддя, явно займаючи позиції і позбавляючи один одного можливості бути почутими і зрозумілими, та, як наслідок, це приводить до нових образ і віддаляє сторони від справжнього вирішення проблеми. Медіація дозволяє всім учасникам вийти з конфлікту переможцями. Тим часом, кожен, хто бере участь у медіації, може набути досвіду ефективного спілкування, що сприяє вдосконаленню та розвитку його особистості. Також медіація дозволяє не лише заощадити фінанси та час, але ще й емоційні ресурси. Процес медіації повною мірою працює з емоційною стороною спору, що є необхідним і корисним для вироблення компромісу і допомагає подолати психологічні травми.

2. Медіація – нещодавно запроваджений у нашій країні соціальний інститут вирішення конфліктів та суперечок між людьми. Медіація передбачає вирішення суперечностей, що існують між людьми, цивілізовано, шляхом діалогу. Впровадження медіації дозволяє змінити культуру поведінки людей в проблемних ситуаціях, попередити і знизити рівень конфліктності у суспільстві, гармонізувати соціальні відносини. В Україні процес впровадження медіації у різні сфери соціального життя відбувається доволі інтенсивно. У суспільстві нині постала досить виражена соціальна потреба в медіації як альтернативному способі вирішення конфліктів. Хоча інтерес до медіації в нашій країні відрізняється хвилеподібним характером, а її просування є прерогативою переважно шереги ентузіастів, проте, з певного моменту, можна прогнозувати інтенсивне впровадження медіації в наше суспільство.

3. Медіація у світі є однією з найпопулярніших форм урегулювання суперечок. Це переговори за обов’язкової участі нейтральної, третьої сторони, яка докладає всіх зусиль і зацікавлена ​​в тому, щоб кожна зі сторін вирішила конфлікт або суперечку з максимальною вигодою для себе. Медіація дозволяє уникнути втрати часу в судових та інших розглядах від додаткових і непередбачуваних витрат, процес медіації є приватним і конфіденційним. Тому медіацію можна розглядати як новий метод знаходження консенсусу, як нову форму діалогу між громадянином та державою, що сприяє розвитку форм соціально-політичної участі громадянина, що, у свою чергу, призведе до зміцнення демократичних інституцій.

4. Варто зазначити, що медіація – це складний процес, який вимагає від медіатора знань у різних галузях і сферах. При вирішенні суперечок від медіатора потрібно добре знання психології. Очевидно, що для розвитку медіації необхідні медіатори, які діють на професійній основі й пройшли спеціальну підготовку. Медіативний підхід як засіб формування менталітету співпраці сприяє вихованню людей, котрі здатні мислити стратегічно. Таким чином, медіація має широке поширення у суспільстві, яке вирізняється високим рівнем культури. Процедура медіації є способом врегулювання суперечок за сприяння медіатора на основі добровільної згоди сторін з метою досягнення або взаємоприйнятного вирішення. Процедура медіації передбачає створення примирителем позитивної психологічної атмосфери на посередницькій процедурі, грамотного оформлення рамок проведення розмови, встановлення меж можливого у поведінці учасників. Необхідно знання закономірностей вербального психологічного впливу на слухача, способів ефективного мовлення, вміння зафіксувати у вигляді промови значні моменти, з погляду цілей медіації.

5. Функції медіатора – головно комунікативні, вони спрямовані на організацію переговорного процесу, встановлення та дотримання правил здійснення всіх процедур, керівництво діалогом сторін, забезпечення комфортних умов та регулювання усіх аспектів взаємодії. Тому медіатор повинен мати високий рівень толерантності, відмінну репутацію, комунікативну компетентність. Це, врешті, здатність до узагальнення та систематизації багатовимірного сприйняття навколишнього; здатність до адекватної оцінки «статусу мовлення»; здатність до розуміння смислової та оцінної інформації. Але найголовніше – зацікавленість у пошуку компромісу навіть у тих ситуаціях, коли він є недосяжним. Загальноприйняті вимоги до професійної діяльності медіатора, нерозривно пов’язані із визнанням неповторності, цінності кожної особи, лежать в основі психокультури медіатора, як ще однієї складової його психологічного профілю. Це психологічні знання, вміння, навички у сфері організації взаємодії, безліч власне взаємодії у сфері медіації, дозволяють встановлювати психологічний контакт із сторонами конфлікту, домагатися точного сприйняття у процесі спілкування, прогнозувати поведінку сторін, спрямовувати поведінку сторін до бажаного результату. Медіатор одночасно постає у ролі психолога, менеджера, юриста, дипломата, але як нейтральна, неупереджена, проте, авторитетна для переговорників особа. Він організовує раціональні та ірраціональні комунікації між сторонами, створює психологічно комфортну атмосферу для них, виробляє та оцінює альтернативні варіанти, забезпечує сторони всієї корисної для конструктивних переговорів інформацією.

6. Професійна психологічна підготовка передбачає роботу з особистістю самого медіатора, адже саме особистість медіатора є основним інструментом ефективного посередництва. У цьому сенсі професійний медіатор – це людина, яка відкрита до прийняття ідей ненасильства і миротворчості, завжди пам’ятає про надзавдання медіації, її цінності і цілі в плані єднання суспільства на основі реальних посередницьких дій. Фаховий медіатор повинен мати знання у сфері комунікативних та психологічних механізмів взаємодії між людьми. Медіатор, будучи фахівцем у галузі комунікації та переговорів, не може обійтися без наукових знань з психології, соціології, конфліктології, педагогіки, освітології, психолінгвістики та ін. Зокрема, у кожному міжособистісному та діловому конфлікті можна знайти психологічне коріння. А це означає, що слід виявити пригнічені психологічні потреби, бажання та мотиви. Медіатор повинен вміти психологічно грамотно підтримати сторони, зрушити проблему з мертвої точки, допомогти сторонам вийти із глухого кута. Важливо вибудувати нову конфігурацію відносин між учасниками конфлікту, зуміти побачити безліч варіантів вирішення спірної ситуації. Важливим також є оволодіння психолінгвістичними прийомами медіативної діяльності – професійним володінням вербальними способами спілкування та психологічного (психолінгвістичного) впливу на сторони конфлікту. Можна також виділити такі проблеми регулювання та застосування медіації: по-перше, відсутня вимога до наявності професійної освіти медіаторів; по-друге, курси, на яких навчаються медіатори, часто не є повновагомими, осяжними, комплексними; по-третє, відсутні необхідні вимоги до організацій, які надають послуги з медіації; по-четверте, досі не повно відпрацьовано систему гарантій незалежності медіаторів. Медіація є доволі «тендітним» інститутом, і, вирішивши всі проблеми, ми зможемо домогтися ефективного впровадження її в сучасних умовах і виявити всі її переваги.

7. Психограма медіатора складається з двох груп вимог: 1) вимоги, що визначають некомпенсовані та необхідні компетентності, а також вимоги, які пред’являються до будь-якого середньостатичного фахівця; 2) вимоги бажаного характеру, що визначають можливість високої майстерності у обраній професії. Важливо відзначити, що в даному виді психограми також містяться психологічні протипоказання, тобто ті характеристики людини, які говорять про нездатність особистості до певних професій. Психограма, яка акцентує увагу на ряді компетентностей, які піддаються максимальному наповненню під час вивчення професії. Тут особлива увага приділяється порівняльному аналізу діяльності досвідченого працівника та динаміки формування молодого працівника. Цей аналіз поєднує вичленування та порівняння психологічних структур, які показують відповідність молодого працівника вимогам, які пред’являються до досвідчених і професійних медіаторів. Вид психограми, специфічними особливостями якої є виявлення найбільш лабільних психічних функцій, і навіть визначення динаміки лабільних функцій, необхідна виявлення індикатора слабких позицій у формуванні модератора-фахівця.

8. Професійна діяльність медіатора належить до класу евристичних, вона пов’язана із аналітичною і дослідницькою діяльностями, а також плануванням, управлінням, контролем, різноманітними інтеракційними процесами між людьми, конструюванням та проєктуванням дієвих шляхів виходу із конфліктних ситуацій. Така професійна діяльність вимагає високої ерудиції, оригінальності, критичності мислення, прагнення до розвитку та постійного самовдосконалення. Проте нині престиж професійної діяльності медіатора все ще минає стадію формування, тому як медіаційний процес тільки впроваджується у професійну практику і досі не повно сприйнятий науково-професійною спільнотою.

9. У підсумку слід зазначити, що основними напрямками державної політики у сфері медіації мають стати подальший розвиток та вдосконалення законодавства у галузі медіації, розробка та подальша реалізація концепції системного розвитку медіації, а також розвиток системи фахового навчання медіації, що надає базові знання про процедуру медіації у середній та вищій освіті. Кожен медіативний процес має бути заснований на наступних принципах: добровільність, конфіденційність, взаємоповага, рівноправність сторін, нейтральність та неупередженість медіатора, прозорість процедури. Поступове подолання зазначених вище психологічних аспектів та проблем сприятиме успішному просуванню та впровадженню медіації у нашій країні.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Адамантіс Е. Медіація в Україні: «за» та «проти». *Юрист&Закон.* 2011. № 42. URL: <http://search.ligazakon.ua/I_doc2.nsf/link1/EA002546.html> Дата звернення: 25.05.2022 р.
2. Аваковська М. П. Конфлікти та медіаційні перспективи. *Черкаські наукові читання.* Сміла: Тясмин, 2020. С. 44–49.
3. Альтернативні підходи до розв’язання конфліктів: теорія і практика застосування / уклад. Н. Гайдук та ін. 2-е вид. Львів: ПАІС, 2017. 296 с.
4. Базові навички медіатора. URL: https://ukrmediation.com.ua/ru/uchebnye-programmy-utsm/korotkie-uchebnye-pro-grammy/182-bazovi-navychky-mediatora-1-modul-8. Дата звернення 11.03.2022 р.
5. Белінська І. Основні критерії психологічного профілю медіатора. *Проблеми сучасної психології*. 2019. №18. С. 34-43.
6. Бессонов К. Посередництво як засіб вирішення конфліктної ситуації. Острог, 2019. 58 с.
7. Буш Р. А. Б., Фолджер Дж. П. Що може медіація. Трансформативний підхід до конфликту / пер. з англ. Київ: Видавець Захаренко В. А., 2017. 264 с.
8. Василюк В. М. Психологія здоров’я людини : монографія. Тернопіль, 2021. 186 с.
9. Головін С. Ю. Слоўнік практычнага псіхолага. Минск, 2020. 800 с.
10. Грень Н. М. Реалізація права людини на справедливий суд шляхом процедури присудової медіації: дис. … канд. юрид. наук: спец. 12.00.01. Львів, 2016. 250 с.
11. Грибанов Г. А. Нові технології у профілактиці правопорушень серед молоді. Миколаїв: Академія, 2021. 146 с.
12. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія : підручник. Львів : ЛДУВС, 2015. 564 с.
13. Гуренко П. М. Вирішення сімейних конфліктів : монографія. Рівне, 2019. 169 с.
14. Дохоян А. М. Медіація як інноваційний напрямок у роботі психолога*.* URL: <https://didacts.su/mediacija/dohoyan.html> Дата звернення 22.03.2022 р.
15. Ефективне управління конфліктами. Базові навички медіатора : тренінговий комплекс / за заг. ред. В.О. Мельман. Харків, 2018. 97 с.
16. Єрьоменко Г. Медіація як спосіб вирішення суперечок. URL: <https://www.training.com.ua/live/interview/Mediatsiya_yak_sposib_virishennya_superechok>. Дата звернення 22.03.2022 р.
17. Жмудь В. Запровадження процедури медіації (примирення) у законодавстві України. *Юстініан.* 2008. № 6. С. 13-14.
18. Зер Г. Зміна об’єктива: новий погляд на злочин та правосуддя / пер. з англ. М. Яковлева. К.: Унів. вид-во «Пульсари», 2004. 224 с.
19. Ізард К. Емоції людини. Київ, 2022. 440 с.
20. Ішмуратов К.І. Конфлікт і згода. Київ: Наукова думка, 1996. 190 с.
21. Коваленко О. Г. Атракція як феномен міжособистісного спілкування. *Практична психологія та соціальна робота.* 2007. № 2. С. 44-48.
22. Коваленко О. Г. Чинники атракції у міжособистісному спілкуванні. *Практична психологія та соціальна робота.* 2008. № 9. С. 13-17.
23. Коваленко П. В. Конфлікт та його наслідки : монографія. Харків, 2020. 228 с.
24. Кодекс етики медіатора Національної асоціації медіаторів України, затверджений рішенням Загальних зборів ГО «Національна асоціація медіаторів України» від 7 грудня 2017 р., протокол № 1. URL: http://namu.com.ua/ua/info/mediatorsethical-code . Дата звернення: 24.05.2022 р.
25. Коттлер Д., Браун Р. Психотерапевтичне консультування. Київ: Ваклер, 2019. 478 с.
26. Кошечко Н. В. Тренінг «Молодь вибирає конструктивний конфлікт». *Практична психологія та соціальна робота.* 2005. №11. С. 57-62.
27. Крісті Н. Конфлікти як власність / пер. з швед. Київ, 2019. 156 с.
28. Леннуар Н. Н. Альтернативне вирішення спорів: переговори та медіация. URL: codolic.com/library/lennuar. Дата звернення: 24.08.2022 р.
29. Лисенко О. М. Посередництво (медіація) як ефективна технологія розв’язання конфліктів за участю третьої сторони. *Вісник Одеського інституту внутрішніх справ.* 1998. № 4. С. 154-158.
30. Леко Б., Чуйко Г. Медіація. Київ : Видавництво 21, 2011. 464 с.
31. Лушин П. В. Психологія особистісної зміни. Кропивницький, 2019. 360 с.
32. Ляпіна О. В. Феномен конфлікту в політичному середовищі. *Вісник права.* 2018. № 1. С. 26­33.
33. Мазаракі Н. Медіація в Україні: проблеми теорії та практики. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право.* 2016. №1. С. 92-100.
34. Медіація – мистецтво переговорного процесу. URL: https://pdp.nacs.gov.ua/courses/mediatsiia-mystetstvo-perehovornoho-protsesu-52986375-71e1-4f58-8225-3022a2effd73
35. Медіація у світі. URL: http://mediacia.com/medworld.htm. Дата звернення: 22.04.2022 р.
36. Методика 11 особистісних факторів. URL: https://psytest-ht--lab-su.translate.goog/katalog-testov/lichnost. Дата звернення 11.03.2022 р.
37. Миколаєнко Я.Ю. Медіація, як ефективний засіб вирішення міжнародних конфліктів. *Наше право.* 2015. №3. С. 184-188.
38. Немов Р.С. Основи психологічного консультування. URL: <https://www.klex.su/3a0>. Дата звернення 30.08.2022 р.
39. Орлянський В.С. Конфліктологія : навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 160 с.
40. Особистісно-орієнтована підготовка майбутніх психологів у системі післядипломної педагогічної освіти: посібн. / П. В. Лушин та ін.; НАПН України, Ун-т менедж. освіти. Київ, 2015. 318 с.
41. Панцюк І.В. Прафесійныя кампетэнцыі спецыяліста па сацыяльнай рабоце: вучэб. дапаможнік. Мінск, 2019. 304 с.
42. Подковенко Т. Медіація як спосіб альтернативного розв’язання конфліктів: ґенеза та інституційні засади. *Актуальні проблеми правознавства.* 2017. Вип. 1. С. 17-21.
43. Подковенко Т. Медіація: міжнародно-правові стандарти. *Актуальні проблеми правознавства.* 2017. Вип. 4. С. 47-54.
44. Подковенко Т. Принцип антропоцентризму в контексті сучасного праворозуміння.  *Юридичний вісник.* 2012. № 2. С. 21-2 с.
45. Праніс К., Стюарт Б., Уедж М. Кола примирення. Від злочину до повернення в громаду / пер. з англ. Київ: Видавець Захарченко В. О., 2008. 272 с.
46. Психодіагностичні моделі в практиці клінічного психолога: навчальний посібник / за заг. ред. В.Є. Луньова. Одеса: ОНМедУ, Донецьк: Східний видавничий дім, 2015. 300 с.
47. Психологічна енциклопедія / Автор-упорядник О.М. Степанов. Київ: Академиздат, 2006.
48. Рахліс В.Л., Павленко О.О. Переговори і медіація: підручник для підготовки професійного переговірника. Київ, 2021. 344 с.
49. Сабадуха В. Ідея особистості в контексті принципів духовної ієрархії і рівності.Івано-Франківськ: Гілея, 2021. 46 с.
50. Самосвідомість та професійно значущі якості студентів-психологів: теоретико-концептуальний аналіз та прикладні дослідження: монографія / за ред. Синельникова В.М. та ін. Макіївка: Макіївський економіко-гуманітарний інститут. 2011. 244 с.
51. Соціально-психологічне забезпечення економічної соціалізації молоді: монографія / за ред. Н.М. Дембицької. Київ: Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2018. 346 с
52. Тарнавська А. Становлення інституту медіації в умовах євроінтеграційних процесів України. *Публічне право.* 2015. №1. С. 211-218.
53. Татенко В. О. Ідеологія, психологія, педагогіка: від конфлікту о гармонії. Психолого-педагогічна наука і суспільна ідеологія. Київ, 1998. 112 с.
54. Терещенко И. Г., Гусева А. В., Гусев А. И. Медиация в школе: украинский опыт внедрения. Київ: Золотые ворота, 2013. 150 с.
55. Туриніна О.Л., Лук’янова К.О. Діагностика та психологічні шляхи розв’язання конфліктів у молодих подружніх парах. *Психологія.* Електронний журнал. URL: <http://medpsyhology.pp.ua/rozvyazannya_konfliktiv>. Дата звернення: 24.05.2022 р.
56. Ульянова Г.О. Актуальні питання запровадження медіації у сфері права інтелектуальної власності. *Південноукраїнський правничий часопис.* 2010. №3. С. 66-68.
57. Фіґун Н. Становлення інституту медіації у країнах Вишеградської групи. *Актуальні проблеми правознавства.* 2021. Вип. 1. С. 19-26.
58. Фройд З. Тлумачення снів. Київ: Фоліо, 2019. 608 с.
59. Хімікус Є. Правове значення особи медіатора. *Сучасне право.* 2015. С. 139-142.
60. Череватюк В.Б. Медіативна процедура вирішення спорів: теоретичні та практичні аспекти. *Юридичний вісник.* 2015. №2. С. 41-46.
61. Чисельова Т. Правове регулювання відносин і надання послуг медіації у зарубіжних країнах. *Право України.* 2011. №1. С. 225-236.
62. Швалб Ю., Данчева О. Практична психологія в економіці та бізнесі. Київ: Лібра, 1998. 270 с.
63. Ясиновський І.Г. Характеристика моделей медіації в розвинутих країнах. *Юридичний вісник.* 2014. №4. С. 94-98.
64. Ясиновський І.Г. Законодавчі передумови впровадження медіації в Україні. *Закон та життя*. 2015. № 11. С. 138-142.

**ДОДАТОК**

**Програма тренінгового заняття**

**ТРЕНІНГ «БАЗОВІ НАВИЧКИ МЕДІАТОРА**

**ЯК ОРГАНІЗАТОРА І ПОСЕРЕДНИКА ПСИХОСОЦІАЛЬНОЇ МІЖСУБ’ЄКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ»**

**ДЛЯ КОГО:**

* юристів, психологів, менеджерів, консультантів, які хочуть зробити диверсифікацію портфеля своїх послуг і створити точку унікальності для клієнта з надання медіативних послуг;
* усіх, хто хоче бути привабливим для клієнта, який хоче, щоб йому надавали ту послугу, яка йому потрібна.

**ЦІННІСТЬ ПРОГРАМИ:**

* практична складова, орієнтованість на результат;
* отримана кваліфікація допоможе надавати послуги в якості незалежного медіатора, а також надавати послуги з позасудового вирішення конфліктів;
* отримані навички можуть використовуватися не тільки в медіації, а і в переговорному процесі.

**ЯК ДОСЯГАЄТЬСЯ ЯКІСНИЙ РЕЗУЛЬТАТ НАВЧАННЯ:**

* фіксація на практичній складовій, вправах та рольових іграх у малих групах з індивідуальним зворотнім зв’язком;
* близько 80% другого модуля відведено під симуляції конфліктів в різних сферах діяльності.

**ПРОГРАМА СПРЯМОВАНА НА ВІДПРАЦЮВАННЯ НАВИЧОК ЕФЕКТИВНОГО МЕДІАТОРА, ЯКИЙ МАЄ КОМПЕТЕНЦІЇ РОБОТИ ЗІ ЗМІСТОМ ПРОБЛЕМИ, УПРАВЛІННЯ СТОСУНКАМИ І УПРАВЛІННЯ ПРОЦЕСОМ МЕДІАЦІЇ,** а саме:

* вміє створювати сприятливу для медіації атмосферу;
* сприяє спілкуванню та взаємодії сторін;
* досконало володіє навичками ведення процесу;
* встановлює та підтримує ефективну робочу структуру медіації;
* керує процесом та етапами медіації;
* досконало володіє навичками опрацювання змісту домовленостей (робота з інтересами, альтернативами, об’єктивними критеріями);
* допомагає сторонам напрацьовувати рішення та рухатися до врегулювання спору;
* є рушійною силою переговорів та сприяє їх просуванню через активну взаємодію зі сторонами.

**СПЕЦІАЛЬНИЙ ФОРМАТ І ТРИВАЛІСТЬ ПРОГРАМИ:**

* два модулі по три дні в онлайні: з 10:00 до 17:00;
* один день офлайна з 10:00 до 17:00 (за бажанням також до відпрацювань можна приєднатися онлайн);
* домашнє завдання перед другим модулем, що забезпечує підвищення ефективності роботи в онлайні.

***ПЕРШИЙ МОДУЛЬ***

**ЗАВДАННЯ ПЕРШОГО МОДУЛЯ:**

* дати учасникам ширше бачення щодо можливих способів вирішення конфліктів;
* відпрацювати навички ефективно вирішувати спори за один або декілька днів;
* навчити вирішувати спір через допомогу сторонам віднайти комерційно привабливі для них рішення;
* підготувати до надання консультацій щодо варіантів та методів можливого застосування інших технік ефективного розв’язання спорів.

**ЗМІСТ ПЕРШОГО МОДУЛЯ:**

* вивчення процесу медіації як такого та ролі медіатора у цьому процесі;
* Трикутник Компетенцій медіатора. Роль медіатора. Трикутник: сила-право-інтерес;
* порівняльні характеристики медіації з іншими способами вирішення спорів;
* Структура та етапи процесу. Формулювання тем для обговорнення. Дослідження інтересів;
* Робота з інтересами: види, зміст, техніки;
* Робота з альтернативами: зміст, техніки;
* відпрацювання необхідних комунікаційних навичок (робота із запитаннями, позитивна мова, віддзеркалювання, рефрейминг, тест на реальність, перефразування та ін.);
* відпрацювання технік, що допомагають сторонам перенести фокус уваги зі своїх позицій на взаємно прийнятні для обох (усіх) сторін рішення.

**МЕТОДИКИ, ЯКІ ВИКОРИСТОВУЮТЬСЯ**:

презентації, аналіз відео, вправи, симуляції кейсів.

***ДРУГИЙ МОДУЛЬ***

**ЗАВДАННЯ ДРУГОГО МОДУЛЮ:**

* подальший розвиток в учасників навичок медіації, зокрема дослідження інтересів, перефразування, робота з цифрами, пастки медіатора тощо;
* удосконалення застосування навичок кожним учасником шляхом надання індивідуального зворотного зв’язку під час симуляцій;

**ЗМІСТ ДРУГОГО МОДУЛЮ**

Цей модуль направлений на розвиток конкретних навичок медіатора, отриманих на першому модулі. Зокрема, глибше опрацювання спеціальних тем:

* формулювання тем для обговорення;
* робота з цифрами;
* робота з візуалізацією;
* допомога сторонам у переході від з’ясування позицій до переговорів;
* подолання розбіжностей (скорочення розриву між позиціями);
* заохочення сторін до вироблення варіантів та рішень для виходу з конфлікту (мозковий штурм);
* невербальні комунікації;
* управління часом;
* аналіз, узагальнення підсумування інформації, отриманої в ході дослідження;
* TIPS для медіаторів.

***Результатом тренінгової програми має стати покращення базових навичок модератора як організатора і посередника психосоціальної міжсуб’єктної взаємодії при медіативній роботі.***