

Оксана Коваль

*директорка навчально-наукового інституту комунікацій,
к.п.н., доцент кафедри психології та соціальної роботи
Західноукраїнського національного університету (Україна)*

Ірина Капалкіна

*здобувачка другого (магістерського) рівня вищої освіти
освітньо-професійної програми «Психологія перемовин та медіація»
Західноукраїнського національного університету (Україна)*

ПСИХОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ В РОБОТІ МЕДІАТОРА

Зважаючи на високу конфліктогенність сучасного суспільства, медіація є одним із найпопулярніших альтернативних способів врегулювання конфліктів у розвинених країнах світу. Від майстерності медіатора залежить ефективність його професійної діяльності в потенційно конфліктній ситуації неспроможності сторін самостійно конструктивно вести діалог. Психологічні аспекти у цьому контексті є вкрай важливими складовими професійної діяльності медіатора. Вони сприяють побудові довіри між учасниками конфлікту та забезпечують ефективність медіаційного процесу.

Питання врегулювання конфліктів були предметом досліджень фахівців різних наукових сфер. Серед дослідників, котрі сформували підґрунтя для таких досліджень виокремлюємо Р. Акоффа, А. Рапопорт, М. Розенберга, К. Юнга, Т. Шеллінга та інших. В Україні питанням медіації присвячені роботи А. Гаврилішин, Р. Гаврилюк, К. Малигіної, О. Кармази, Н. Крестовської, Н. Мазаракі, К. Наровської, Л. Романадзе та інших [2, с. 80-85].

Олена Урусова, дослідниця психологічних особливостей професійної діяльності медіаторів у сфері управління персоналом,

сертифікована медіаторка IFC з сімейної та організаційної медіації, запропонувала наступний психологічний аналіз медіаційного процесу, розроблений на основі п'ятиступінчастої моделі Х. Бессемера [3] (див. Таблицю 1).

Таблиця 1. Психологічний аналіз медіаційного процесу (на основі п'яти-ступінчастої моделі Х. Бессемера)

Фаза медіаційного процесу	Мета	Задачі медіатора	Результат
1. Вступ – введення в процес медіації.	Первинна оцінка психологічних установок сторін.	Формулює учасникам процесу алгоритм роботи та основні принципи, на основі спостереження оцінює їх емоційне становище та можливі психологічні стратегії та стилі взаємодії.	Коригування очікуваннями учасників від процесу медіації: оцінка обмежень та психологічних установок, з якими сторони прийшли у медіацію: оцінка «психологічної стратегії» сторін; встановлення медіатором контролю над рівнем емоційності сторін.
2. Презентація точок зору сторін.	Розуміння сторін як особистостей, які опинилися у зоні конфлікту.	Виявлення особистих уявлень сторін про конфлікт; психологічних установок, зіставлення та	Первинний аналіз сторонами уявлення про конфлікт; вибір медіатором стилю діяльності зі сторонами, технік та інструментів; розуміння розбіжностей

		порівняльний аналіз розуміння сутності конфлікту через діалогічну активність.	та основних перешкод у пошуку рішення; контроль медіатором емоційного навантаження процесу.
3. Прояснення конфлікту та поглиблене вивчення його причин.	Проведення сторонами самоаналізу власних інтересів та мотивів.	Допомога в опрацюванні особистих інтересів (найчастіше прихованих) сторін; відкриття власних мотивів, ресурсів, обмежень тощо. Для більш відкритого обговорення медіатор може використовувати приватні обговорення (кокуси), де можна побудувати психологічно безпечне середовище для кожного учасника, таким чином створюючи дві пари взаємодії із	Усвідомлення медіатором позицій та справжніх інтересів сторін; усвідомлення сторонами власних прихованих інтересів; дослідження медіатором збігу інтересів сторін та їх розходження, обсяг питань для обговорення; уявлення про можливі варіанти розв'язання конфлікту.

		кожною стороною окремо.	
4. Вирішення проблеми.	Спільний пошук сторонами шляхів розв'язання конфлікту.	Організація взаємодії учасників у спільній діяльності.	Аналіз власних очікувань сторін на відповідність дійсності та повернення до оцінки ризиків за необхідністю; уявлення сторін щодо особистих альтернативних шляхів розв'язання конфлікту; уявлення щодо найбільш прийняттого рішення для кожної сторони.
5. Угода (завершальна фаза).	Психологічне закріплення позитивного результату.	Прийняття сторонами нового алгоритму дій: що буде, коли взаємодія під час медіації завершиться; як саме сторони будуть взаємодіяти без медіатора.	Результат зображується в угоді (письмовій або усній), у якій подано прийняті рішення, наміри та варіанти поведінки у майбутньому.

Результати аналізу досліджень О. Урусової, свідчать про те, що основними психологічними особливостями медіаційної діяльності є суб'єкт-суб'єктна взаємодія медіатора з усіма учасниками процесу, обов'язкова наявність конфліктної ситуації та вплив особистості учасників на медіаційний процес.

Під час медіації чи кокусу (індивідуальної сесії) медіатор може стикатися з провокаціями однієї сторони щодо розкриття певної конфіденційної інформації, яка стала відома медіатору під час кокусу з іншою стороною, або намаганнями сторони впливати на медіатора чи брати контроль за ходом медіації в свої руки, тощо. До таких чи подібних випадків медіатор має бути психологічно готовим. Крім того, медіатор має розуміти, що він теж людина і на нього можуть впливати певні слова, фрази, обставини, які кажуть чи демонструють сторони, або варіанти рішень, які пропонує одна сторона, з якими згодна інша сторона, є незаконними чи не взаємовигідними для обох сторін. Медіатор не може ігнорувати такі дії сторони (сторін). Тому медіатору важливо також знати як діяти в таких чи подібних ситуаціях, розуміти себе і свої емоції та контролювати їх, мати певну рішучість діяти, але діяти дипломатично і тактовно.

Психологічні труднощі у роботі медіатора є найбільш поширеними і загалом можуть бути пов'язані як безпосередньо із особистістю медіатора, так і зі стороною (сторонами) медіації. Виокремлюємо наступні: завоювання медіатором довіри, збереження медіатором нейтральності і неупередженості, керування власними емоціями і станами і емоціями сторін, збереження конфіденційності, збереження концентрації на проблемі за будь-яких умов, подолання психологічних установок сторін та інше.

Завоювання довіри та поваги від сторін медіації є основною вимогою і потребою медіатора. Така довіра і повага напряму впливають з принципів медіації: добровільності, нейтральності, конфіденційності і рівності.

Медіатор не може проявляти критику сторони, давати оцінку стороні (наприклад, критику зовнішньому вигляду сторони, гендерної належності, емоціям сторони тощо або рефлексувати на ситуацію чи подію, яку медіатор може мати у власному житті); під час медіації не має права відволікатись на власний настрій, думки тощо, що відволікає від контакту із сторонами. Вміння абстрагуватись від власних проблем, проекцій на власне життя, думок тощо, має бути напрацьовано медіатором, бо від цього залежить, чи зможе медіатор допомогти сторонам і чи не нашкодить він їм ще більше.

Висновки. Враховуючи усе вище викладене та зважаючи на те, що професія медіатора є новою в українському просторі й потребує системного підходу до її запровадження та реалізації, висновуємо, що одним із пріоритетних завдань у цьому контексті є обґрунтування змістового наповнення компетентностей фахівців цього напрямку, зокрема психологічних. До переліку психологічних компетентностей медіатора відносимо наступні: психологічні (знання психологічних особливостей реалізації самого процесу медіації, особливості застосування формальних компетенцій у практику медіаційного процесу); рефлексивні (розуміння власної професії і себе в професії, баланс між конгруентністю та емпатійністю, збереження нейтральності); етичні (формування внутрішнього етичного кодексу, розуміння та прийняття рівня своїх професійних компетенцій) моральні (професійна зрілість, вихід за межі професії, просвітництво) [1, с. 1167-1168.]. Вважаємо, що розвиток психологічних компетентностей можливий через інтерв'язійну та супервізійну практику, професійний саморозвиток, підвищення кваліфікації, особисту психотерапію, самодослідження. Вибір методичного інструментарію для розвитку психологічної медіаторської компетентності обумовлений розвитком установок, навичок і умінь, що забезпечують здатність майбутнього фахівця в реальному конфлікті здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм конфлікту і переведення соціально-негативних конфліктів у соціально-позитивне русло.

Список використаних джерел:

1. Бригадир М.Б., Коваль О.Є. Психологічно-рефлексивна компетентність медіатора. Наукові перспективи: журнал. Серія: Психологія. 2023. № 11(41) 2023. С. 1164-1178.
2. Крамаренко Ю. Визначення предметної сфери компетентностей медіатора як запорука надання якісної професійної допомоги / Ю.

Крамаренко // Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. 2021. № 4 (114). С. 80-85.

3. Урусова, Олена Геннадіївна. Формування психологічної готовності майбутніх медіаторів до роботи у сфері управління персоналом [Текст] : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07 / Урусова Олена Геннадіївна ; Держ. прикордон. служба України, Нац. акад. Держ. прикордон. служби України ім. Богдана Хмельницького. Хмельницький, 2018. 20 с.

Оксана Коваль

*канд. пед. наук, доцент кафедри психології та соціальної роботи
Західноукраїнського національного університету (Україна)*

Тарас Павлюк

*студент групи ПСПм-21,
Західноукраїнського національного університету (Україна)*

ОСОБЛИВОСТІ ПСИХІЧНОГО СТАНУ В ЕКСТРЕМАЛЬНИХ СИТУАЦІЯХ

Під екстремальними маються на увазі такі ситуації, які виходять за межі «нормального» людського досвіду, тобто екстремальність ситуації визначається факторами, до яких людина ще не адаптована і не готова діяти в їх умовах. Ступінь екстремальності визначається силою, тривалістю, новизною, незвичністю прояву цих факторів, а саме [3]:

1. Різні емоціогенні дії небезпеки.
2. Дефіцит необхідної інформації.
3. Надмірна психічна, фізична, емоційна напруга.
4. Вплив несприятливих кліматичних умов: спеки, холоду, кисневої недостатності тощо.
5. Відчуття голоду, спраги.