

**Андруша  
Анастасія Михайлівна,**  
здобувач вищої освіти  
Дніпропетровського  
державного університету  
внутрішніх справ

*Науковий керівник:*  
**Райлянова В.Е.,**  
доцент кафедри  
соціально-гуманітарних дисциплін,  
кандидат філологічних наук

## **ПРОФЕСІЙНА РОЛЬ МЕДІАТОРА ПІД ЧАС ВИРІШЕННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ КОНФЛІКТІВ**

Дослідники класично характеризують поняття «конфлікт» як зіткнення несумісних поглядів або інтересів суб'єктів соціальної взаємодії (окремих людей чи повноцінних груп). Кожний з учасників конфлікту керується лише власною позицією щодо предмету суперечки, що призводить до колізії (випадок, коли зіткнення набуває нової, соціальної характеристики) та унеможливає його вирішення.

Одним із сучасних способів ефективно відновити порозуміння між конфліктуючими сторонами вважаємо медіацію, за якої до суперечки долучається третя особа (фахівець-медіатор). Медіатор займає так звану «нейтральну позицію», і метою його роботи стає безпосередній вплив на свідомість учасників конфлікту, їх переконання у важливості спільного вирішення виниклої проблеми через обговорення, аргументацію та формування задовільних для кожної сторони висновків.

Метою нашої статті є дослідження основних положень професійної ролі медіатора як посередника під час вирішення міжособистісних конфліктів.

Конфлікт у сфері медіації розглядається як певна сукупність соціальних суперечностей між учасниками. У залежності від цільового призначення конфлікту науковці-філософи та соціологи наділяли його різними характеристиками.

За Г. Спенсером, конфлікт є необхідним стимулом для розвитку суспільства на кожному історичному періоді існування людства. Р. Парк вважав, що конфлікт є одним із чотирьох видів міжособистісної взаємодії разом із асиміляцією, пристосуванням і змаганням. М. Вебер досліджував конфлікт як елемент соціальної боротьби, у той час як К. Левін і Г. Зіммель вважали його своєрідною формою соціалізації особистості. Л. Козер відводив міжособистісному конфліктові ідеологічного значення, а саме предметом суперечки між учасниками, на його думку, виступають об'єктивні цілі (соціальний статус,

влада, використання ресурсів праці та доходу, суспільні цінності тощо) [1].

Ми розрізняємо такі види конфлікту, як внутрішньо-особистісний, міжособистісний і міжгруповий.

Внутрішньо-особистісний конфлікт є психологічним явищем, що охоплює власну значиму проблему особистості та стає передвісником якісних змін у її житті (наприклад, позбавлення старих механізмів поведінки та вироблення нової форми взаємодії з іншими у колективі). Міжгруповий конфлікт, натомість, діє як соціальне явище, адже учасники суперечки відстоюють перш за все позицію та інтереси групи [2, с. 17].

Цінність для нашої роботи представляє саме визначення міжособистісного конфлікту як суперечливого зіткнення двох або кількох учасників. Міжособистісний конфлікт містить у собі елементи як внутрішньо-особистісного (адже хоча б для одного з учасників предмет суперечки є особистісно значущим), так і міжгрупового видів конфлікту (бо передбачає активну участь декількох зацікавлених учасників).

Таким чином, характерними ознаками для міжособистісного конфлікту є наступні [3, с. 13]:

- 1) сприйняття учасниками ситуації як конфліктної для них;
- 2) неможливість справедливого поділу предмета конфлікту між його учасниками;
- 3) активне відстоювання учасниками власних інтересів за відсутності у них зацікавлення у вирішенні конфлікту;
- 4) протилежність думок і розходження цілей сторін.

Для відновлення згоди між сторонами у конфліктну ситуацію може залучатися медіатор як неупереджений посередник між учасниками суперечки. Медіація, згідно бачення У. Груца-Мьонсік [4, с. 780], представлена як альтернативний вид врегулювання міжособистісних конфліктів шляхом налагодження ефективної комунікації між учасниками та спільного аналізу конфліктної ситуації з метою знаходження оптимального для всіх рішення.

Медіація застосовується безпосередньо у судовому процесі та поза ним задля полегшення переговорів між сторонами і розв'язання суперечки. Віднедавна підготовка кваліфікованих фахівців-медіаторів розпочалася і в галузі освіти, психології та соціальної роботи, адже посередництво залишається однією з форм взаємодії спеціалістів цих напрямів з клієнтами (здобувачами освіти). Наприклад:

- 1) класний керівник, соціальний педагог і заступник з виховної роботи покликані вирішувати міжособистісні конфлікти в учнівському, педагогічному та батьківському колективах під час освітнього процесу;
- 2) соціальний працівник виступає посередником між державою та клієнтом під час надання останньому соціальних гарантій і послуг, у випадку соціального супроводу сім'ї, що потрапила в складні життєві обставини та захисту інтересів дитини;
- 3) психолог може використовувати техніки медіації під час сімейного

консультування через створення та підтримки відповідних умов для ввічливої комунікації між чоловіком і дружиною, батьками та дітьми при вирішенні конфлікту.

У впровадженні посередницької роботи медіатор повинен керуватися наступними принципами [4, с. 785-786]:

1) Дотримання нейтралітету – фахівець не розділяє позицію однієї сторони конфлікту та не нав'язує учасникам власне бачення ситуації та виходу з неї;

2) Об'єктивність – медіатор визнає за всіма учасниками рівні права і можливості у вирішенні конфлікту, бере до уваги кожен висвітлену думку під час обговорення;

3) Добровільність участі – посередник здійснює медіацію тільки за умови отримання згоди від учасників конфлікту та припиняє свою діяльність за відповідним рішенням сторін;

4) Конфіденційність – уся інформація, що отримує медіатор під час вирішення конфлікту, не підлягає публічному розголошенню;

5) Співпраця – правила групової роботи разом з медіатором над вирішенням конфлікту мають бути схвалені та прийняті усіма учасниками сторін;

6) Компетентність – фахівець-посередник володіє необхідними знаннями і навиками, час від часу підвищує свою майстерність у сферах міжособистісного спілкування, соціальної психології, ведення ділових переговорів і конфліктології;

7) Безкорисливість – медіатор розвиває та підтримує в собі професійну гідність, не допускає тиску зі сторони учасників конфлікту і не спрямовує процес вирішення проблеми на користь одних за матеріальну винагороду.

Отже, медіатор як професійний посередник може відіграти важливу роль у процесі переговорів конфліктуючих сторін і сприяти їхній домовленості про спільну роботу над вирішенням існуючого міжособистісного конфлікту.

1. Гусарев С.Д., Тихомиров О.Д.. Юридична деонтологія. (Основи юридичної діяльності: теоретичні і деонтологічні аспекти) : наук.- метод. посіб. - Київ : НАВС, - 2009. - С. 304.

2. Медіація у професійній діяльності юриста : підручник / авт. кол.: Т. Білик, Р. Гаврилюк, І. Городиський [та ін.] ; за ред. Н. Крестовської, Л. Романадзе. — Одеса : Екологія, 2019. — 456 с. : іл.

3. Ємельяненко Л.М., Петюх В.М., Торгова Л.В., Гриненко А.М. Конфліктологія: навчальний посібник. - Київ : КНЕУ, - 2003. - 315 с.

4. Груца-Мьонсік У. Теоретичні основи медіації та її місце в польській освіті / У. Груца-Мьонсік // Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України / За ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої. – Вип. 18. – Кам'янець-Подільський: Аксіома – 2012. – с. 778-798