

УДК 37.013.42:347.965.42

Т. Л. Лях, Т. П. Спіріна

МЕДІАЦІЯ ЯК СОЦІАЛЬНА ТЕХНОЛОГІЯ ПОСЕРЕДНИЦТВА У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ

Наразі медіація (від латинського «*mediare*» – «бути посередником») є найрозповсюдженішою несудовою технологією вирішення конфліктів у всьому світі. Успішність медіації надзвичайно висока. Так, за статистикою в середньому 75-80% усіх спорів, які вирішуються за допомогою медіації, завершуються укладанням угоди.

Але якщо за кордоном історія застосування цієї технології нараховує не один десяток років, що призвело до створення ряду організацій, які її розвивають і реалізують (Endispute, CpR у США; CEpR у Великобританії; WipO в Швейцарії і т.д.), то на пострадянському просторі медитативний центри тільки починають з'являтися. До них

належать, наприклад, Асоціація Груп Медіації (Україна), Український центр медіації при КМШ, Фонд правового співробітництва Білоруської республіканської спілки юристів (Білорусь), Санкт-Петербурзький центр вирішення конфліктів (Росія).

У той же час перспективи медіації в Україні не обмежуються лише юридичною практикою. Величезний потенціал ця технологія має для освітньої, виховної та соціальної сфери. В нашій країні вже існують освітні заклади та громадські організації, які пропонують різноманітні програми навчання медіації та курси для медіаторів.

В Київському університеті імені Бориса Грінченка опанування технологією медіації входить до навчального плану з підготовки магістрів спеціальності «Соціальна робота». Курс має назву «Соціальна медіація та фасилітація». Мета курсу: ознайомити студентів зі специфікою застосування у соціальній роботі технологій медіації та фасилітації, відпрацювати навички їх використання.

За результатами освоєння даної дисципліни у магістрантів формуються компетенції, необхідні для теоретичного аналізу проблеми посередництва, медіації та фасилітації як альтернативних способів вирішення спорів, практичного розв'язання конфліктних ситуацій. Серед основних завдань курсу: сформувати уявлення про медіацію та фасилітацію в соціальній роботі, про принципи медіації та фасилітації; обґрунтувати необхідність проведення процедури медіації та фасилітації при вирішенні міжособистісних конфліктів в організаціях, а також вирішення конфліктних ситуацій різних груп клієнтів; ознайомити з основними підходами і концепціями медіації та фасилітації як сучасних соціальних технологій вирішення спорів, конфліктів та соціальних проблем; охарактеризувати основні етапи проведення медіативних та фасилітативних процедур, вимоги, які висуваються до особистості медіатора, фасилітатора; навчити студентів здійснювати процедуру медіації та фасилітації з метою вирішення міжособистісних конфліктів в організаціях, а також вирішення конфліктних ситуацій різних груп клієнтів.

У результаті засвоєння курсу студенти повинні знати: принципи і процедуру медіації та фасилітації при вирішенні конфліктів; правила проведення процедури медіації та фасилітації при вирішенні міжособистісних конфліктів; професійні етичні норми і межі професійної компетенції медіатора; способи оцінки впливу конфлікту в організації; способи впровадження принципів медіації в організацію.

У результаті засвоєння курсу студенти повинні вміти: здійснювати аналіз конфліктної ситуації; здійснювати процедуру медіації чи фасилітації при вирішенні міжособистісних конфліктів; конструювати неконфліктний простір і організовувати безконфліктні соціальні взаємодії; допомагати учасникам конфлікту, розширювати і уточнювати їх бачення ситуації.

У результаті засвоєння курсу студенти повинні володіти:

ключовими навичками і вміннями соціального працівника-медіатора, соціального працівника-фасилітатора, необхідними в процесі вирішення конфліктів; технологіями медіації, фасилітації, техніками конфліктологічної консультування.

Окремі теоретичні та практичні аспекти медіації як альтернативного способу вирішення конфліктних ситуацій досліджувалися М. Бойко, Н. Бондаренко-Зелінською, А. Горовою, Г. Єрмоменко, К. Канішевою, Р. Ковалем, О. Касьяник, С. Лободою, Л. Момот, О. Пеліна, Д. Проценко, О. Савчик, О. Савчук, Г. Ульяновою, С. Філь та ін.

Метою статті є аналіз медіації як соціальної технології вирішення конфліктних ситуацій.

Вперше медіація як метод конструктивного врегулювання конфліктів став використовуватися в США на початку 60-х років XX століття [2]. Її виникнення і розвиток спричинили численні судові справи. Цей час можна охарактеризувати як період активних протестів проти війни у В'єтнамі, руху за права людини, нового визначення ролі статей і масових студентських протестів [1]. Завантаженість судової системи привела до розробки технології, використання якої дозволило вирішувати значну кількість спорів, в тому числі і розглянутих судами, з результатом обопільного виграшу, тобто досягненням сторін мирової угоди. Вироблена в юридичній практиці медіативна технологія надалі набула широкого поширення в різних сферах людської діяльності: в закладах освіти, бізнесі, управлінні, міжнародній дипломатії тощо.

Спроби залучити в суперечку третю особу, щоб досягти вирішення суперечки, не нові. Багато фахівців соціальної сфери в силу своєї рольової позиції, посадових або професійних обов'язків періодично змушені брати на себе функції врегулювання конфліктів між іншими людьми. Однак, як правило, для цього вибирається добре знайома всім модель «арбітражу». У цьому випадку посередник (третя особа, незадіяна в конфлікті) виступає в ролі третейського судді: вислуховує сторони конфлікту, збирає необхідну інформацію, а потім або визнає правоту однієї зі сторін, або приймає третє рішення. Подібна стратегія рідко призводить до успіху з наступних причин:

- багато посередників не можуть позбутися відчуття провини, якщо прийняте ними колись рішення виявилось (або здається тепер) невірним;
- оскільки кожен з учасників конфлікту переконаний у своїй правоті, таке рішення не може бути прийняте без шкоди для взаємовідносин самого посередника принаймні з однією із сторін;
- чим більшою мірою конфліктна ситуація зачіпає особисті взаємовідносини сторін, тим важче встановити істину, тим сумнівнішою є можливість вирішення на користь однієї зі сторін;
- арбітраж закріплює негативний досвід взаємодії між учасниками конфлікту: вони не впоралися з проблемою самі і змушені були

звернутися за допомогою до третьої особи, яка і вирішила їхню проблему [3].

Подолати зазначені недоліки дозволяє використання медіативної технології у вирішенні конфліктних ситуацій.

Медіатор забезпечує конфліктуючим сторонам можливість дискутувати в прийнятній формі і знаходити рішення, які влаштують усіх учасників конфлікту. При цьому, відповідальність за вироблення і зміст рішення, що усуває конфліктну ситуацію, повністю лежить на конфліктуючих сторонах. Медіатор лише організовує і спрямовує процес.

Основною вимогою до медіатора є збереження нейтралітету і неупередженості щодо обговорюваного питання, учасників і результату посередництва. Їх дотримання дозволяє конфліктуючим сторонам виробити своє власне рішення проблеми. Нейтральність проявляється в усьому: медіатор сидить на рівній відстані від конфліктуючих сторін, надає їм рівний час для висловлювань протягом медіативних сесій, приділяє однакову увагу їх побажанням щодо організації процесу посередництва тощо. Неупередженість припускає однаково позитивне емоційне реагування на репліки, думки, судження, пропозиції, висловлювані учасниками конфлікту.

Саме прояв нейтралітету і неупередженості є найважливішим і часто найскладнішим для особи, що виконує посередницькі функції. Вся складність полягає в тому, що обидві конфліктуючі сторони особливо на початку медіативного процесу несвідомо (а часом і свідомо) намагаються привернути медіатора на свою сторону, іноді використовуючи для цього ряд маніпулятивних прийомів.

Так, одна із сторін після першої зустрічі може зателефонувати медіатору з метою розповісти деталі обговорюваної ситуації, які вона нібито згадала тільки що і вважає важливими для врегулювання конфлікту. Подібні кулуарні обговорення коректно припиняються: цій стороні може бути запропоновано записати все, що вона згадала і вважає важливим для обговорення, і озвучити все це на наступній медіативній сесії в присутності іншої зацікавленої сторони.

З точки зору неупередженості, медіатор подібний мудрецю, який, за словами Бальтасара Грасіан-і-Моралеса, цінує всіх, бо в кожному помічає хороше. Це передбачає свободу посередника від будь-яких упереджень і стереотипів міжособистісного сприйняття і високу толерантність до будь-яких проявів людської особистості або, щонайменше, чітке усвідомлення меж свободи власного сприйняття [4]. Так, наприклад, якщо медіатор негативно ставиться до осіб, які зловживають алкоголем, йому досить складно буде зберігати неупередженість в ситуації врегулювання конфлікту між подружжям: дружиною і її чоловіком, який зловживає алкоголем. У цьому випадку, він може переадресувати конфліктуючі сторони до іншого медіатора.

Обидва учасники конфлікту чутливі щодо дотримання медіатором нейтралітету і неупередженості. Якщо одна зі сторін відчує емоційне приєднання посередника до опонента, вона відмовиться від відкритого обговорення конфліктної ситуації. У цьому випадку медіація може перетворитися в арбітраж з усіма вищезгаданими його недоліками.

Крім того, медіатор повинен бажати вирішення конфлікту. Це бажання повинно служити для нього важливим джерелом енергії і рушійною силою протягом усього процесу врегулювання конфлікту. На всіх етапах медіації посередник активно використовує техніку перефразування (луна-техніку), яка передбачає розуміння і повторення (іншими словами) того, що говорить і відчуває кожна зі сторін. Твердження, які вимовляє медіатор в цьому процесі, можна описати таким чином: «Ви (опис емоційного стану промовця) у зв'язку (опис події)». Наприклад: «Якщо я правильно вас зрозумів, Ви обурені тим, що не маєте можливості бачитися з дитиною у вихідні дні». Використовуючи дану техніку, посередник віддзеркалює всі висловлювання опонентів з метою досягти максимально точного розуміння особливостей сприйняття ними ситуації, що склалася.

Таке перефразування дозволяє конфліктуючим сторонам: відчувати, що їх почули і зрозуміли; почути, що саме вони сказали і краще зрозуміти себе; завдяки визнанню випробовуваних почуттів, позбутися них.

Реалізація медіативної технології передбачає проходження наступних її етапів: вступне слово посередника; обговорення спірних питань (виділення проблем); обговорення інтересів (виділення того, що учасники спору хотіли б отримати в результаті або навіщо їм потрібен предмет спору); пошук рішень; заключні переговори (вироблення і прийняття спільного рішення проблеми).

Вступним словом медіатор відкриває посередницьку сесію, задає тон і визначає очікування щодо посередництва: він вітає сторони («Я хотів би привітати вас з тим, що ви прийшли сюди сьогодні, намагаючись досягти вашої власної згоди з питань, які, мабуть, було важко обговорювати раніше») і представляється; пояснює завдання посередництва, ролі посередника і ролі сторін; підкреслює нейтральність і неупередженість власної поведінки і високий рівень конфіденційності процесу посередництва; коротко описує сам процес медіації; вводить основні правила взаємодії сторін.

Прийняття правил поведінки на медіативних сесіях необхідне, оскільки це дозволяє медіатору управляти процесом обговорення спірних питань, переводити розмову в конструктивне русло. В якості основних норм взаємодії можуть бути такі: сторони говорять по черзі; критикують точку зору, а не особистість співрозмовника; говорять про свої почуття і уникають інтерпретації точки зору і мотивації іншої сторони; ставляться один до одного з повагою; відмовляються від вживання образливих висловлювань тощо.

На етапі обговорення спірних питань кожній стороні пропонується викласти своє бачення ситуації, відповідаючи на запитання «Що сталося?». При цьому, часто має сенс заборонити опонентам спілкуватися один одним, а взаємодіяти виключно з медіатором. Даний крок дозволяє уникнути безглузвих суперечок і продуктивно використовувати час для всебічної візуалізації ситуації. Претензії, обурення, позиції сторін можуть бути зафіксовані в першому блоці нижче наведеної таблиці [5].

Таблиця 1.

Фіксація спірних питань, інтересів та варіантів вирішення

Питання		Інтереси		Варіанти вирішення	
Сторона А	Сторона Б	Сторона А	Сторона Б	Сторона А	Сторона Б

Така таблиця може бути зображена на дошці або аркушах паперу формату А1, вивішених на стіну перед конфліктуючими сторонами. Це дозволяє утримувати предмет спору і уникнути повторення інформації. Виявлення спірних питань здійснюється до тих пір, доки перелік претензій сторін не буде повністю вичерпаний.

Цей етап схожий на терапевтичний процес очищення від негативних емоцій. Йому може бути присвячено багато часу, якщо конфлікт має тривалу історію і здебільшого прихований характер. Про закінчення даного етапу може свідчити нейтралізація емоційної напруги сторін, їх м'язове розслаблення.

Якщо заявлених питань багато, посередник пропонує сторонам вибрати те з них, з яким вони хочуть попрацювати. Якщо сторони розходяться в поглядах на провідну проблему, їм може бути запропоновано досліджувати взаємозв'язки між проблемами.

Можна починати з самого легкого питання або питання, що вимагає оперативного вирішення.

На етапі обговорення інтересів сторони по черзі говорять про те, чого вони хочуть домогтися в процесі посередництва, відповідаючи на питання «Навіщо їм це треба?». Відповіді опонентів медіатор фіксує в другому блоці таблиці. Тут вони можуть спілкуватися один з одним, ставлячи питання на уточнення. Іноді медіативний процес може закінчитися на цьому етапі у разі виявлення несуперечності інтересів між сторонами конфлікту.

Пояснити цю ситуацію може наступний приклад: «У мамі був апельсин. Дві її дочки побилися за право володіння ним. Тоді мати запитала кожну з них, навіщо їй потрібен апельсин. З'ясувалося, що першій дочці потрібна цедра апельсина, щоб спекти пиріг, а другій – м'якоть апельсина, щоб зробити сік». Часто претендуючи на один і той самий предмет, або вчинивши у той чи інший спосіб, співрозмовники не

озвучують мотивацію, що лежить в основі їхніх дій, що і призводить до конфлікту.

На етапі пошуку рішень посередник пропонує сторонам виробити якомога більше рішень, реалізація яких в житті дозволила б задовольнити заявлені інтереси. Алгоритм роботи може бути різним у залежності від специфіки ситуації, що розглядається і актуальних відносин сторін: вони можуть виробити рішення для задоволення власних інтересів, для задоволення інтересів партнера, для задоволення всіх заявлених інтересів; вони можуть працювати спільно чи індивідуально. Пропоновані варіанти записуються в третій блок таблиці. Потім здійснюється їх оцінка (аналізуються позитивні і негативні наслідки реалізації рішення для кожної зі сторін, наприклад, за допомогою SWOT-аналізу), а також здійснюється вибір / модифікація варіантів.

На етапі заключних переговорів посередник допомагає сторонам звести досягнуті ними домовленості в загальну угоду, яка приймається в усній або письмовій формі. Письмова форма угоди складається в трьох примірниках (один примірник залишається у медіатора) і підписується обома сторонами, а іноді й медіатором. Наприкінці медіативного процесу посередник дякує сторонам за докладені ними зусилля з вирішення проблеми [4].

Наразі існує тенденція, спрямована на професіоналізацію діяльності медіатора. І якщо соціальні педагоги і практичні психологи вже добре зарекомендували себе у якості модераторів у закладах освіти, то соціальні працівники ще мало знайомі з такою технологією. Тому, підготовці і навчанню посередників з числа соціальних працівників найближчим часом буде приділятися все більша увага не з боку ВНЗ, а й неурядових організацій.

Список використаної літератури

1. Базовый курс медиации : рефлексивные заметки / М. С. Бойко, Е. Л. Касьяник, Т. И. Краснова и др. ; Под ред. С. В. Лобода. – Минск : Медисонт, 2011. – 316 с. **2. Бойко М. С.** Медиация – волшебная технология посредничества в конфликтах / М. С. Бойко // Адукатар. – Минск, 2008. – № 2 (14). – С. 43 – 46. **3. Бойко М. С.** Служба медиации в Gesamtschule Fischbek / М. С. Бойко // Куток настаўніка. – Минск, 2008. – № 14 (17). – С. 6 – 7. **4. Гришина Н. Б.** Обучение психологическому посредничеству в разрешении конфликтов. – [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://polbu.ru/konfliktology_hrestomatia/ch17_all.html **5. Лобода С. В.** Медиация : искусство договариваться / С. В. Лобода // Адукатар. – Минск, 2010. – № 2 (18). – С. 37–40.

Лях Т. Л., Спіріна Т. П. Медіація як соціальна технологія посередництва у конфліктних ситуаціях

Автори статті дають визначення поняття «медіація»; стисло розглядають історію розвитку і сфери застосування медіації за кордоном

та в Україні; доводять неефективність технології арбітражу у вирішенні конфліктних ситуацій; обґрунтовують важливість підготовки соціальних працівників до застосування технології медіації; детально розглядають етапи технології медіації та особливості роботи медіатора на кожному з них; аналізують необхідні вимоги до медіатора та професійні його компетентності у контексті цінностей, знань, вмінь; охарактеризовано комунікативні техніки, які застосовують під час медіативних сесій; презентують мету і завдання навчального курсу «Соціальна медіація та фасилітація», що впроваджується в Інституті людини Київського університету імені Бориса Грінченка.

Ключові слова: медіація, медіатор, сторони конфлікту, соціальний працівник, соціальна робота, соціальна технологія.

Лях Т. Л., Спирина Т. П. Медиация как социальная технология посредничества в конфликтных ситуациях

Авторы статьи дают определение понятию «медиация»; кратко рассматривают историю развития и сферы применения медиации за рубежом и в Украине; доказывают неэффективность технологии арбитража в разрешении конфликтных ситуаций; обосновывают важность подготовки социальных работников к применению технологии медиации; подробно рассматривают этапы технологии медиации и особенности работы медиатора на каждом из них; анализируют необходимые требования к медиатору и профессиональные его компетентности в контексте ценностей, знаний, умений; характеризуют коммуникативные техники, применяемые во время медиативных сессий; представляют цели и задачи учебного курса «Социальная медиация и фасилитация», который внедряется в Институте человека Киевского университета имени Бориса Гринченка.

Ключевые слова: медиация, медиатор, стороны конфликта, социальный работник, социальная работа, социальная технология.

Lyakh T. L., Spirina T. P. Mediation as Social Technology in Conflict Situations

The authors give the definition of "mediation"; briefly reviews the history and scope of mediation abroad and in Ukraine; prove the ineffectiveness of Technology arbitration in resolving conflicts; justify the importance of the training of social workers to use technology mediation; consider in detail the stages of mediation technology (introductory remarks intermediary; discussion of controversial issues, discuss interests, search for solutions, final negotiations) and features of the mediator on each of them; analyze the requirements for professional mediator and its competence in the context of values, knowledge and skills; described communication techniques that are used during mediatyvnyh sessions; represent goals and objectives of the course "Social mediation and facilitation" implemented by the Institute of Human Kyiv University Boris Hrinchenka.

The success of mediation is extremely high. Thus, according to statistics on average 75-80% of all disputes to be resolved through mediation, completed the transaction. But if history abroad application of this technology has for decades, leading to the creation of a number of organizations that develop and implement its (Endispute, CpR in the US; CEpR UK; WipO in Switzerland, etc.), then in the post space meditation centers are just beginning to emerge. These include, for example, the Association of Mediation Group (Ukraine), Ukrainian Mediation Center at KIS Foundation Legal Cooperation of the Belarusian Republican Union of Lawyers (Belarus), St. Petersburg center for conflict resolution (Russia).

Key words: mediation, the mediator, the parties to the conflict, social praivnyk, social work, social technology.

Стаття надійшла до редакції 27.04.2015 р.

Прийнято до друку 14.05.2015 р.

Рецензент – д. п. н., проф. Веретенко Т. Г.