

УДК 159.9:316.454.54

Урусова Олена Геннадіївна

керівник проектів Українського Центру медіації
при Києво-Могилянській бізнес-школі [kmbs], м. Київ
e.urusova@yandex.ua
ORCID 0000–0002–4480–871X

ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У ЖИТТЄВОМУ ПРОСТОРІ ОСОБИСТОСТІ МЕДІАТОРА

У статті розкрито психологічний аналіз професійної діяльності медіатора під час вирішення конфліктів через вивчення специфічних особливостей медіаційного процесу, визначення ключових цілей та задач на кожній його фазі. Окреслено сутність взаємодії медіатора із Сторонами у процесі через особистісні, мотиваційні та когнітивні властивості посередника, типові труднощі тощо. Визначено суб'єкт-суб'єктний характер взаємодії медіації та наведено приклади основних функцій спілкування у медіаційному процесі (комунікативної, інтеграційної та перцептивної). Наголошено, що саме діалог як форма мовного спілкування є головним інструментом професійної діяльності посередника. Доведено, що центральним психологічним поняттям у медіаційному процесі є домінанта взаємодії всіх його учасників.

Ключові слова: психологічний аналіз, професійна діяльність медіатора, суб'єкт-суб'єктна взаємодія, спілкування, комунікація, діалог.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Сучасне життя в усіх його проявах складається із різноманітних міжособистісних взаємовідносин. Постійним елементом такої взаємодії є конфлікт. Адже весь наш життєвий простір — минуле, сьогодні, майбутнє — тісно перемешаний із конфліктами. Конфлікти — постійна складова будь-якого часу та простору, як і саме людство. Тому сьогодні кожна особистість та суспільство в цілому потребують нових знань щодо управління конфліктами, які перевірені практикою та є достатньо простими у використанні.

Це дає змогу сучасній психологічній науці глибоко вивчати проблеми та перспективи життєвого шляху особистості, зокрема надання дієвих новітніх технологій для збалансування міжособистісної взаємодії.

Одним із таких механізмів є медіація. Саме медіація за допомогою новітніх психологічних інструментів здатна додати сучасній особистості ресурсності в сфері управління конфліктами на протязі усього її життєвого шляху.

Саме тому професійна діяльність медіаторів потребує від сучасної психології глибокого вивчення її особливостей. Адже ефективна професійна діяльність медіаторів під час вирішення конфлікту — це той простір, де особистості (медіатор та Сторони) зустрічаються у складний час свого життя. Окрім того, цілісне розуміння самим медіатором психологічних особливостей своєї професійної діяльності значно підвищить якість отриманого результату.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які спирається автор. Результати аналізу наукових джерел як вітчизняних, так і зарубіжних авторів свідчать про те, що вивченню питання психологічної складової професійної діяльності медіатора присвячено певну, але недостатньо увагу.

Так, значний вклад у вивчення питання щодо професійної діяльності медіатора через призму складу та змісту самої медіаційної процедури внесли, перш за все, зарубіжні автори — Н. Александер (N. Alexander), Х. Бесемер (Ch. Bessemer), М. Боуль (L. Boulle), К. Крессел (K. Kressel), Л. Лав (L. Love), М. Несик (M. Nestic), Л. Паркінсон (L. Parkinson), М. Пель (Mahteld Pel), П. Рендольф (P. Randolph), Л. Рискін (L. Riskin), Д. Сталберг (J. Stulberg), Ф. Стрессер (F. Strasser), А. фон Хертель (A. von Hortel) та інші.

Серед перших психологічних робіт, присвячених медіації, потрібно виділити працю британців Фредді Стрессера (Freddie Strasser) і Пола Рендольфа (Pol Randolph) «Mediation. A Psychological Insight into Conflict Resolution», що вийшла до друку у 2004 року. Автори висвітлюють модель медіації, що заснована на методиці краткострокової екзистенціальної психотерапії, та зазначають, що медіатор ніколи не намагається змінити світогляд Сторін, але специфіка медіаційних технологій така потужна, що «на практиці подібні зміни можуть бути непрямим наслідком роботи медіатора» [13, с. 44].

Надалі окремі питання психологічного аналізу медіаційного процесу знаходимо у М. Nestic і L. Boulle (порівняльний аналіз медіації із психологічними техніками) [11], американського психолога та медіатора Kenneth Cloke (врахування психологічного аспекту при навчанні медіації) [5], Tricia S. Jones (конфлікт-коучинг) [14], італійських психологів Francesco Aquilar і Mauro Galluccio (психологічний аспект міжнародних медіаційних перемовин) [10], британського сімейного терапевта Lisa Parkinson (психологічні особливості сімейної медіації) [9], австрійського психолога G. Meta (використання психологічних технік) [8], Ed Watzke (комбінаторика пар, залучення психологічних технік) [3] та ін.

Потрібно виділити російську школу психологів, що практикують медіацію, представники якої розглядають професійну діяльність медіатора як соціально-психологічний феномен вирішення проблеми взаємодії між учасниками конфлікту (А. Азарнова, О. Аллахвердова, Т. Базаров, Н. Гришина, О. Карпенко, О. Кетова, В. Літвінов, Р. Мельниченко, Г. Похмелкіна, Ц. Шамлікашвілі, О. Чиннова та ін.).

На жаль, проблематика визначення психологічного аспекту медіації як професійної діяльності практично не відображена вітчизняними дослідниками. Поодинокі роботи В. Бучко, А. Валенса, Н. Гайдук, Р. Коваль, І. Терещенко не дають комплексного уявлення щодо вказаної проблематики.

Саме тому **метою статті** є психологічний аналіз професійної діяльності у життєвому просторі особистості медіатора.

Виклад основного матеріалу дослідження. У професійній діяльності медіатора центральною психологічною складовою є суб'єкт-суб'єктна взає-

модія медіатора та усіх учасників процесу. Проблема суб'єкт-суб'єктної взаємодії має міждисциплінарний характер, як і сама медіація, та інтерпретується через призму соціології, психології, педагогіки та філософії.

Вивченням цієї проблеми і суміжних з нею займалися такі видатні радянські психологи, як Б. Г. Анан'єв, Г. М. Андреева, А. В. Брушлінський, В. В. Давидов, О. О. Леонт'єв, С. Л. Рубінштейн та ін. Поняття суб'єкт-суб'єктної взаємодії було введено у теоретико-психологічний апарат радянським психологом Б. Ф. Ломовим (1984), який зазначав, що психічні явища формуються, розвиваються і з'являються тільки в процесі діяльності і спілкування, але притаманні тільки їх суб'єкту — особистості [6, с. 289].

У зазначеному контексті взаємодія виступає як особлива самостійна форма активності суб'єкта, результатом якої є не предмет (матеріальний чи ідеальний), а відносини людини з людиною, з іншими людьми. У процесі спілкування разом із діяльністю здійснюється обмін ідеями та почуттями безпосередньо між усіма суб'єктами комунікативної взаємодії.

Суб'єкт-суб'єктний характер взаємодії медіації під час професійної діяльності передбачає, що всі учасники процесу є суб'єктами медіаційного впливу. Під учасниками процесу ми розглядаємо не тільки медіатора та Сторони, але й усіх інших учасників, які мають суттєвий вплив на думку та рішення Сторін (наприклад, у сімейних спорах це може бути нове подружжя, або батьки подружжя, що розлучається).

У професійній діяльності посередника відображаються всі основні функції спілкування — комунікативна, інтерактивна, перцептивна. Розглянемо їх детальніше.

Комунікативна функція — це функція обміну інформацією, завдяки якій можливе «збагачення досвіду, нагромадження знань, оволодіння діяльністю, узгодження дій та взаєморозуміння людей» [7, с. 80].

Досить слушною є думка вітчизняного дослідника Ф. С. Бацевича, який зазначає, що саме «комунікація забезпечує існування соціальної пам'яті, зберігання і передавання інформації між генераціями і в межах однієї генерації. Комунікація сприяє синхронізації життя суспільства у часі та просторі» [2, с. 29].

Здійснення комунікативної функції у професійній діяльності медіатора відбувається за рахунок діалогової активності Сторін. У медіаційному процесі використовуються всі форми мовного спілкування — діалог, монолог та полілог, що чергуються залежно від завдання на кожній фазі медіаційного процесу. Наприклад, монолог є основною формою у першій фазі «Вступ», коли медіатор робить презентацію організаційних моментів, правил процедури тощо (до 30 хв.), однак Сторони можуть ставити запитання, при цьому монолог автоматично трансформується у полілог. За власним досвідом автора розподіл часу за формами мовного спілкування у медіаційному процесі є таким: монолог — 10 %, діалог — 60 %, полілог — 30 %, тобто головною формою мовного спілкування для посередника є діалог.

Інтерактивна — функція впливу, якого зазнають усі учасники медіаційного процесу один на одного: під впливом усвідомлення певних висновків

та виявлення власних мотивів і інтересів, порад, регулюється поведінка та рольова належність кожного. Автори підручника із загальної психології С. Д. Максименко і В. О. Соловієнко під роллю розуміють «нормативно схвалений зразок поведінки, якого чекають від кожного, хто займає ту чи іншу соціальну позицію» [7, с. 81]. Свідоме ігнорування очікування ролі іншої Сторони — одна із виразних причин конфліктів, що приводить опонентів у медіацію: наприклад, співробітник відмовився виконувати виробниче завдання, що було розцінено його керівником як «саботаж». В цьому випадку у психологічному контексті співробітник проігнорував виконання своєї соціальної ролі, яке від нього очікував керівник.

Перцептивна — функція пізнання: складання адекватного портрету іншого суб'єкта на основі наданих об'єктивних та суб'єктивних чинників і через механізми міжособистого сприймання один одного (ідентифікація, рефлексія, стереотипізація тощо). У медіаційному процесі Сторони та медіатор намагаються краще вивчити один одного для спілкування без комунікативних помилок. Ф. Стрессер і П. Рендольф наголошують, що перш за все медіатор намагається зрозуміти «як ці люди співіснували як особистості до того часу, як стали сторонами спору» [13, с. 38]. Саме це дасть можливість з'ясувати джерело конфлікту, поведінкову реакцію Сторін на різних медіаційних фазах, визначити стратегії подальших дій медіатора.

У зазначеному розумінні психологічний аналіз професійної діяльності медіатора під час вирішення конфліктів полягає у вивченні:

- специфічних особливостей медіаційного процесу та визначенні ключових цілей та задач на кожній його фазі;
- сутності взаємодії медіатора із Сторонами (особистісні, мотиваційні та когнітивні властивості медіатора, типові труднощі).

Важко не погодитись із російською дослідницею А. Азарною про те, що «власне медитативні переговори можуть бути зрозумілі як взаємодія медіатора і сторін конфлікту, включене в більш масштабні види діяльності учасників, спрямовані на реалізацію визначених цілей і мотивів» [1, с. 3].

Психологічний аспект медіаційного процесу та алгоритму дій медіатора у ньому розглянемо на прикладі п'яти фаз моделі Христофера Бессемера:

1. Фаза «Вступ — введення у процес медіації».

Мета: первинна оцінка психологічних установок Сторін.

Задачі: медіатор формулює Сторонам алгоритм роботи і головні принципи. На основі спостереження оцінює емоційне становище Сторін та можливі для них стилі взаємодії.

Результат: коригування очікувань Сторін від процесу медіації; оцінка обмежень та психологічних установок, з якими Сторони («я повинен перемогти за будь-яку ціну») і медіатор («я обов'язково вирішу цей конфлікт») приходять у медіацію; оцінка «психологічної стратегії» Сторін (реактивне знецінення, синдром «першого кроку», боязнь втрат і прийняття ризиків тощо) [13, с. 35]; встановлення контролю над рівнем емоційності Сторін.

2. Фаза «Презентація точок зору Сторін».

Мета: розуміння Сторін як особистостей, які опинилися у зоні конфлікту.

Задачі: виявлення особистих уявлень Сторін про конфлікт; зіставлення та порівняльний аналіз розуміння сутності конфлікту через діалогічну активність.

Результат: первинний аналіз Сторонами уявлення про конфлікт; вибір медіатором стилю роботи із Сторонами, технік та інструментів; розуміння розбіжностей та головних перешкод у пошуку рішення; контроль медіатором емоційного навантаження процесу.

3. Фаза «Прояснення конфлікту та поглиблене вивчення його причин».

Мета: проведення Сторонами самоаналізу власних інтересів та мотивів.

Задачі: глибоке опрацювання особистих інтересів (найчастіше — прихованих) Сторін; відкриття власних мотивів, ресурсів, обмежень тощо.

Для більш відкритого обговорення медіатор може використовувати приватні обговорення (кокуси), де можливо побудувати психологічно безпечне середовище для кожного учасника, таким чином створюючи дві пари взаємодії із кожною Стороною окремо.

Результат: усвідомлення медіатором «позицій» та справжніх «інтересів» Сторін; усвідомлення Сторонами власних прихованих інтересів — чого саме Сторони прагнуть досягти; дослідження медіатором збігу інтересів Сторін та їх розходження, обсяг питань для обговорення; уявлення про можливі варіанти вирішення конфлікту.

4. Фаза «Вирішення проблеми».

Мета: сумісний пошук Сторонами шляхів вирішення конфлікту.

Задачі: організація взаємодії учасників у сумісній діяльності.

Результат: аналіз власних очікувань Сторін на відповідність дійсності та повернення до оцінки ризиків при необхідності; уявлення Сторін щодо особистих альтернативних шляхів рішення конфлікту; уявлення щодо найбільш прийнятного рішення для кожної Сторони.

5. Фаза «Угода» (завершальна фаза).

Мета: психологічне закріплення позитивного результату.

Задачі: прийняття Сторонами нового алгоритму дії — що буде, коли взаємодія під час медіації закінчиться, як саме Сторони будуть взаємодіяти у подальшому, без медіатора.

Результат взаємодії учасників відображається в Угоді (письмовій або усній), у якій подано прийняті рішення, наміри та варіанти поведінки у майбутньому.

Таким чином, центральним психологічним поняттям у медіаційному процесі є домінанта взаємодії всіх його учасників, що означає активний двосторонній рух до спільної мети на основі рівності позицій. Зазначимо, що медіація на початковому етапі її зародження (приблизно у 1960–1970 роках) [8, с. 35] будувалася за принципом відмови від домінуючого впливу медіатора на процес, що достатньо яскраво простежується у його асертивній поведінковій реакції:

– швидко встановлює взаєморозуміння зі Сторонами та іншими присутніми;

– уважно слухає та відповідає;

– мотивує Сторони та їх представників до активної участі та співпраці;

- спонукає, приймає до уваги та оцінює внесок кожної Сторони;
- вивчає самоприйняття людини;
- виявляє цінності та патерни поведінки Сторони;
- допомагає Стороні впоратися із виявленими внутрішніми протиріччями;
- демонструє розуміння положення кожної із Сторін та їх почуттів;
- визнає значущість окремих питань для кожної із Сторін;
- надає можливість Сторонам висловлювати свої емоції з метою стимулювання прогресу;
- визнає та пристосовується до різноманітних проявів особистої та корпоративної культури;
- відстежує групову динаміку та регулює відносини всередині команди;
- належно використовує тишу;
- застосовує перефразування, змінює формулювання позицій та інтересів Сторін, а також віддзеркалює їх з метою забезпечення нового погляду на них;
- ставить відповідні питання, особливо відкриті питання, що спонукають Сторони до подальшого ефективного діалогу;
- слідкує за вербальною та невербальною поведінкою учасників;
- піддає сумніву та перевіряє на відповідність дійсності позиції та інтереси Сторін;
- спонукає Сторони поглянути на ситуацію з іншої точки зору, включаючи підхід іншої Сторони;
- забезпечує умови для виникнення діалогу та потоку інформації;
- допомагає Сторонам у аналізі ризиків та переваг окремих результатів;
- допомагає Сторонам у збереженні репутації;
- здатен швидко помітити та зняти надлишкове напруження, зберігаючи при цьому конструктивне напруження;
- керує очікуваннями Сторін;
- спонукає Сторони до переоцінки власної позиції, а також позиції опонента;
- мотивує Сторони та їх представників взяти під власну відповідальність результати медіації;
- спонукає Сторони до прийняття ними своїх власних рішень;
- перевіряє практичність запропонованого варіанту вирішення спору на реалістичність.

Окремо потрібно зазначити, що професійна діяльність медіатора накладає суттєвий відбиток і на його особистість — він пропускає через себе всі питання та почуття, головує на зустрічах, відвідує приватні сесії, витрачає час на вибір стратегій, розробляє тактику опитувань, вбирає в себе всі емоції, факти та аргументи, а головне — знаходиться в постійній зоні конфлікту, що вимагає від нього високої внутрішньої мотивації та концентрації психологічного ресурсу.

В цьому контексті варто згадати про американських дослідників та провідних медіаторів Денієла Боулінга (Daniel Bowling) і Девида Хоффмана (David Hoffman), які наголошують, що у процесі медіації найбільш важ-

ливим є особистість посередника — хто він є, ніж те, що він робить, адже особисті якості посередника, його «присутність» («presence») насправді може бути достатньо потужною, щоб «принести мир в кімнату» [12, с. 12].

Під час медіаційних переговорів медіатор використовує мобілізацію потенціалу власних когнітивних властивостей:

- він повинен мати добре розвинуту пам'ять (медіатор постійно утримує зоровий контакт із Сторонами, тому більшість інформації він запам'ятовує, щоб після сесії зробити нотатки);

- концентрація уваги на вербальних і невербальних проявах Сторін;

- креативність уяви для генерації різних варіантів вирішення конфлікту тощо;

- логічне мислення (медіатор не може бути спеціалістом у всіх сферах, але він має зрозуміти всі питання та аспекти, що вплинули на виникнення спору. Для цього медіатор повинен бути всесторонньо розвинутою людиною, із широким кругозором, а також займати активну позицію в життєвому просторі, аби цікавитись ширше ніж тільки основною сферою діяльності та мати змогу розібратися у всіх технічних тонкощах, якщо це буде потрібно);

- високу мотивацію до ефективного здійснення професійної діяльності;

- розвинуту комунікативну поведінку та мовлення, що впливає на «формування практичних навичок безконфліктного спілкування під час дискусій, ділових розмов, переговорів тощо; відпрацювання рекомендацій щодо досягнення високого рівня етики спілкування, культури мовлення загалом; уміння виявляти і нейтралізувати патогенні тексти і дискурси» [2, с. 18].

Окремим елементом професійної діяльності медіатора є розуміння та здатність сприймати труднощі професії та володіти методами їх подолання.

На нашу думку, труднощі у професійній діяльності медіатора можуть бути класифіковані як психологічні (пов'язані із особистістю медіатора чи учасників процесу тощо), змістовні (специфіка конфлікту), процедурні (особливості фахової підготовки, організація процедури тощо).

Труднощі психологічного характеру є найбільш поширеними, а саме:

1) Завоювання довіри та поваги від Сторін — базова вимога для медіатора, де головним компонентом є неухильне дотримання чотирьох головних принципів професійної діяльності медіатора (*добровільність і конфіденційність процесу, рівноправність сторін, нейтральність медіатора*).

Наприклад, потенційною небезпекою для нейтральності медіатора та для відносин медіатора із Сторонами в цілому є можливість критичного ставлення з боку медіатора до правових, технічних, комерційних або особистих планів Сторін, яку він випадково (чи навмисно) окреслює.

Під нейтральністю розуміється небайдужість медіатора, а саме — щире бажання допомогти обом Сторонам. В такому розумінні принципу нейтральності наголос робиться не на бажанні допомогти, а на допомозі саме *обом* Сторонам. Зазначимо, що для звичайної людини досить важко залишатися нейтральним у будь-якій ситуації, адже це природна психологічна якість особистості — мислити, мати певну точку зору, особливо у ситуації

конфлікту. Навик «пам'ятати про обидві Сторони» [4, с. 20] є придбаним, таким, що можливо сформувані у навчальному процесі — за допомогою детального аналізу симуляцій (імітація медіаційного процесу із використанням заздалегідь розроблених вхідних даних), моделювання певної поведінки Сторін та подальшого аналізу причин, що їх зумовили.

2) Сторони можуть перевіряти нейтральність та неупередженість медіатора, провокувати його.

З власного досвіду автора статті зазначимо, що на початку практичної діяльності ситуація **втрати нейтральності** у молодого медіатора виникає досить часто, в т. ч. і з гендерної позиції. Методом подолання цієї проблеми може бути «взяття паузи» медіатором — він оголошує перерву та просить Сторони зачекати у окремих кімнатах. Медіатор повинен зробити експрес-самоаналіз — що саме трапилось, що сказала/зробила Сторона.

3) Таким чином, медіатор з'ясовує **власні внутрішні емоції** причини втрати нейтральності:

– чи це стала Сторона (її зовнішній вигляд, гендерна належність, бурхливі емоції, життєві орієнтири тощо);

– чи це була проекція на власну проблематику (наприклад, медіатор у реальному житті також має сімейні проблеми, та не зміг «залишити їх зовні» [4, с. 45]).

Медіатор не може проігнорувати проблему втрати нейтралітету, адже результатом невідпрацьованої проблематики може стати виникнення навіть антипатії до Сторони/Сторін, що автоматично призведе до остаточної зупинки всього процесу.

4) Медіатор не має права на особистий настрій, думки, все те, що може відволікати його від процесу та Сторін. Але такого стану — відключити особисті емоції, думки, не робити проекції на власне особисте життя, досягти досить важко. Саме тому із часом посередник накопичує набір технік і прийомів саморегуляції, навички профілактики і корекції психічного стану, за допомогою яких може зробити експрес-самоаналіз та налаштувати самовідчуття.

5) Медіатор має **забезпечити конфіденційність**, ажде порушення цього принципу може не тільки завершити процес медіації, а й знищити репутацію самого медіатора. Ажде медіатор має доступ до великого обсягу інформації від обох Сторін, він не просто накопичує її, а повинен обмінюватися нею, аби просувати процес уперед. Для цього медіатор обов'язково повинен запитати Сторону, яка інформація, що була отримана під час приватної зустрічі, може бути передана\не може бути передана іншій Стороні та чітко дотримуватися цього правила.

6) Окреме місце у переліку труднощів у професійній діяльності медіатора займає **робота з емоціями Сторін та їх подолання**. Кожен процес медіації має під собою емоційне підґрунтя. Звичайно, емоційні спалахи є результатом зусиль однієї із Сторін або спроба перевірити реакцію посередника на такий прояв емоцій.

Методом подолання є визначення у основних правилах медіації на етапі «Вступ» попереднього узгодження щодо надання права медіатору втруча-

тися у дискусію та проводити перерву у випадку загрози зриву дискусії. В екстремальних випадках при дуже бурхливих проявах емоцій медіатор може додатково пояснити Сторонам, що подальший перебіг дискусії у такому форматі поставить під загрозу весь процес медіації.

З метою привернути увагу Сторін до своєї особи і переорієнтувати на інший рівень спілкування досвідчені медіатори мають арсенал власних нетипових реакцій на бурхливі емоції Сторін — наприклад, стукати по столу, плескати в долоні, почати танцювати, дзвонити у гонг тощо. Головна мета такої поведінки посередника — змусити Сторони вести себе коректно (на жаль, поведінкова реакція Сторін буває непередбаченою).

Медіатор не може залишити емоції неопрацьованими, відтягнути їх або замовчати. Необхідність виразити свої емоції, висловити їх у зовнішній простір — важлива складова конфлікту та життєва необхідність учасників медіаційного процесу.

Подолання труднощів є розвиваючим елементом для будь-якої особистості та досить дієвим інструментом у підвищенні професійного зростання фахівця. Саме тому, на нашу думку, існує негайна потреба у розробці спеціальної програми навчання медіаторів, що повинна передбачати окремий розділ, де обговорюються та відпрацьовуються у симуляції не тільки труднощі та «мінуси» у роботі, але й методи їх подолання, інструменти рішення та аналізу.

Висновки і перспективи подальшого дослідження. Таким чином, професійна діяльність медіатора є яскраво вираженим прикладом суб'єкт-суб'єктної взаємодії як одного із ключових понять у психологічній категорії «спілкування».

Сутність професійної діяльності медіатора розглядається нами через простір медіаційних переговорів, у якому центральним психологічним поняттям є спілкування та взаємодія між усіма учасниками процесу. Так, на кожній фазі медіаційних переговорів можемо виділити мету, завдання та отриманий результат з урахуванням психологічної складової.

Важливо відмітити, що медіатор в ході професійної діяльності демонструє здатність ефективного вирішення конфлікту, глибоке знання психології конфлікту, а також психології міжособистісної взаємодії. Медіатор проявляє асертивну поведінкову реакцію, навмисно відмовляється від агресивної чи пасивної поведінки з метою дотримання головних принципів медіації, насамперед, для збереження власної нейтральності по відношенню до Сторін.

Медіатор сам по собі має бути надзвичайно розвинутою особистістю та мати активну позицію у життєвому просторі.

Знання типових труднощів, а найголовніше — методів їх подолання не тільки є важливим для якісної підготовки майбутніх медіаторів, а також допомагає усім залученим у процес особистостям розширити рамки просторово-часової організації їх життєвого шляху.

На жаль, обсяг нашої статті не дозволяє нам подати всі результати психологічного аналізу професійної діяльності у життєвому просторі особисто-

сті медіатора. За межами нашої статті залишилися такі характеристики суб'єкт-суб'єктної взаємодії, як комунікативна поведінка та діалогова активність, що є ключовими у професійній діяльності медіатора та потребують глибокого подальшого дослідження.

Список використаних джерел і літератури

1. Азарнова А. Н. Социально-психологический анализ взаимодействия медиатора и сторон в ходе медиативных переговоров [Электронный ресурс]. — Режим доступа:// <http://vestnik-rosnou.ru/node/6>
2. Вацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: Підручник. — К.: «Видавничий центр «Академія», 2004. — 344 с.
3. Ватцке Э. Комбинаторика пар. Модель медиации конфликтов семейных пар во внесудебном разбирательстве//Медиация — искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методами и профессиональными технологиями/ Сост. Г. Мета, Г. Похмелькина. — М.: «Verte», 2004. — С. 21–49.
4. Ефективне вирішення комерційних спорів: Матеріали тренінгу Центру ефективного вирішення спорів (CEDR, Великобританія), жовтень 2008. — Київ, 2008. — 139 с.
5. Кеннет Клок. Психологический портрет медиации // Медиация и право: посредничество и примирение. — Москва. — 2011. — № 2 (20). — С.12–24.
6. Ломов В. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. — М.: Наука, 1984. — 444 с.
7. Максименко С. Д., Соловйенко В. О. Загальна психологія: Навч. посібник. — К.: МАУП, 2000. — 256 с.
8. Мета Г. Медиация — искусство разрешать конфликты. Что такое медиация // Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов. — Пермь: ООО «Ресурс», 2009. — С. 35–50.
9. Паркинсон Л. Семейная медиация. — Москва: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. — 400 с.
10. Aguilar, F. Psychological Processes in International Negotiations: Theoretical and Practical Perspectives / F. Aguilar., M. Galluccio. — New York: Springer, 2008. — 286 p.
11. Boulle L., Nestic M. Mediation: principles, process, practice. — London; Dublin; Edinburgh: Butterworths, 2001. — 637 p.
12. Bowling D., Hoffman D. Bringing Peace into the Room: The Personal Qualities of the Mediator and Their Impact on the Mediation, San Francisco: Jossey-Bass, 2003. — 310 p.
13. Strasser F., Randolph P. Mediation. A Psychological Insight into Conflict Resolution/ F. Strasser, P. Randolph. — London: Continuum, 2004. — 196 p.
14. Tricia S. Jones, Brinkert Ross. Conflict Coaching: Conflict Management Strategies and Skills for the Individual. — Sage Publications, Inc., 2008. — 344 p.

REFERENCES

1. Azarnova, A. N. (2013). Social'no-psihologicheskij analiz vzaimodejstvija mediatora i storon v hode mediativnyh peregovorov [The socio-psychological analysis of the interaction between mediator and parties during mediation negotiations]. Vestnik Rossijskogo novogo universiteta — Vestnik of Russian New University, 1, 23–28. Retrieved from <http://vestnik-rosnou.ru/node/6> [in Russian].
2. Bacevich, F. S. (2004). Osnovi komunikativnoi lingvistiki: pidruchnik [Basics of communicative linguistics: manual]. Kyiv: Vidavnichij centr «Akademija» [in Ukrainian].
3. Vatske, Je. (2004). Combinatorics pairs. Model mediation of conflicts of couples in the proceedings. *Mediation — the art of resolving conflicts. Introduction to the theory, methods and professional technology*. G. Meta, G. Pohmelkina (Ed.). Moscow: Verte.
4. Efektivne virishennja komercijnih sporiv: materialy treningu /Centr efektyvnogo virishennja sporiv (CEDR, Velikobritanija) [The effective resolution of commercial disputes: training materials, 2008/Centre for Effective Dispute Resolution (CEDR, United Kingdom)] [in Ukrainian].

5. Klok, K. (2011). Psihologicheskij portret mediacii [Psychological portrait of mediation]. *Mediacija i pravo: posrednichestvo i primirenje — Mediation and law: mediation and conciliation*, 2 (20), 12–24 [in Russian].
6. Lomov, B. F. (1984). Metodologicheskie i teoreticheskie problemy psihologii [Methodological and theoretical problems of psychology]. Moscow: Iz-vo «Nauka» [in Russian].
7. Maksimenko, S. D., & Solovienko, V. O. (2000). Zagal'na psihologija: Navch. Posibnik [General psychology: manual]. Kyiv: MAUP [in Ukrainian].
8. Meta, G. (2009). Mediation — the art of resolving conflicts. What is mediation. *Mediation. A new approach to conflict resolution*. Perm': Resurs [in Russian].
9. Parkinson, L. (2010). Semejnaja mediacija [Family mediation]. Moscow: Iz-vo Mezhhregional'nyj centr upravlencheskogo i politicheskogo konsul'tirovanija [in Russian].
10. Aguilar, F., & Galluccio, M. (2008). *Psychological Processes in International Negotiations: Theoretical and Practical Perspectives*. New York: Springer [in English].
11. Boulle, L., & Nestic, M. (2001). *Mediation: principles, process, practice*. London; Dublin; Edinburgh: Butterworths [in English].
12. Bowling, D., & Hoffman, D. (2003). *Bringing Peace into the Room: The Personal Qualities of the Mediator and Their Impact on the Mediation*. San Francisco: Jossey-Bass [in English].
13. Strasser, F., & Randolph, P. (2004). *Mediation. A Psychological Insight into Conflict Resolution*. London: Continuum [in English].
14. Tricia S., Jones, & Brinkert, Ross. (2008). *Conflict Coaching: Conflict Management Strategies and Skills for the Individual*. London: Sage Publications, Inc. [in English].

Урсова Е. Г.

руководитель проектов Украинского центра медиации при Киево-Могилянской бизнес-школе [kmbs], г. Киев

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ЖИЗНЕННОМ ПРОСТРАНСТВЕ ЛИЧНОСТИ МЕДИАТОРА

Резюме

В статье приведен психологический анализ профессиональной деятельности медиатора во время решения конфликтов посредством изучения специфических особенностей медиационного процесса, определение ключевых целей и задач на каждой его фазе. Очерчена сущность взаимодействия медиатора с участниками процесса с учетом личностных, мотивационных, когнитивных свойств посредника; выделение типичных трудностей. Определен субъект-субъектный характер взаимодействия медиации и приведены примеры основных функций общения в медиационном процессе — коммуникативной, интеграционной и перцептивной. Отмечено, что диалог как форма языкового общения — главный инструмент профессиональной деятельности посредников. Доказано, что центральным психологическим понятием в медиационном процессе является доминанта взаимодействия всех его участников.

Ключевые слова: психологический анализ, профессиональная деятельность медиатора, субъект-субъектное взаимодействие, общение, коммуникация, диалог.

Urusova O. G.

project manager of Ukrainian Mediation Center
of Kyiv-Mohyla Business School [kmbs], Kyiv

PSYCHOLOGICAL ANALYSIS OF PROFESSIONAL ACTIVITIES IN MEDIATOR'S LIVING SPACE

Abstract

The paper studies the analysis of the psychological aspects of professional activity in the living space of a mediator in resolving conflicts.

The psychological aspect of the mediation process and the algorithm considered the example of the five phases of the Ch.Bessemer's model and defined goals, objectives and results.

Each phase of the mediation process containing corresponding psychological stage:

Phase 1. Initial assessment of psychological attitudes of Parties.

Phase 2. Understanding of the Parties as individuals in the conflict zone.

Phase 3. The Parties conduct introspection of their hidden interests and motivations.

Phase 4. The Parties cooperate for finding solutions of the conflict.

Phase 5. Psychological securing a positive result.

The mediation process involves all forms of verbal communication — dialogue, monologue and polylogue. The dialogue is the main form of mediator's verbal communication.

The mediator based on their capacity to mobilize cognitive abilities — good memory, concentration, creativity, imagination, open mind, highly motivated, developed communicative behaviour and language.

The difficulties of the profession and methods to be overcome are the next element of mediator's professional activity. There are credibility and respect from the Parties, neutrality of mediator, privacy, work with the emotions and others.

The conclusion is made on the subject-subject interactions between mediator and all stakeholders are the central psychological component of mediator's professional activity.

Key words: psychological analysis, a mediator's professional activity, subject-subject interaction, intercourse, communication, dialogue.

Стаття надійшла до редакції 28.03.2016