

УДК 159.923:316.6; 159.947; 159.947.5

Медиация – альтернативная технология урегулирования конфликтов

Распопова Нина Ивановна

Кандидат психологических наук, доцент,
Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов,
192238, Российская Федерация, Санкт-Петербург, ул. Фучика, 15;
e-mail: nina-raspopova@mail.ru

Аннотация

Статья посвящена актуальной на современном этапе развития общества проблеме – проблеме использования медиации в качестве урегулирования конфликтов в досудебный период. В связи с тем, что конфликты – неотъемлемая часть нашей жизнедеятельности, они сопровождают нас во всех жизненных ситуациях, а основным, если не единственным способом урегулирования конфликтов на данном этапе развития общества является суд. Следствием этой проблемы является перегруженность судебной системы. Кроме того, конфликты существенно ухудшают качество жизни. В связи с этими вопросами возникает объективная необходимость в поиске альтернативных досудебных технологий урегулирования конфликтов. Сейчас медиация является наиболее эффективной альтернативной технологией. Особое значение в рамках ведения переговоров с участием посредника имеют значение как конфликтологическая компетентность медиатора, так и его свойства личности, и прежде всего направленность «человек-человек», эмпатия, эмоциональный интеллект. В рамках конфликтологической компетентности специалист должен уметь использовать междисциплинарный подход. Междисциплинарный подход, который объединяет методы и знания разных наук для полного, глубокого понимания явления, которое он изучает. В конфликтологии междисциплинарный подход предоставляет возможность рассмотреть различные аспекты конфликтов, учесть разные точки зрения, которые могут оказывать влияние на возникновение конфликтов, их разрешение и развитие. Для успешной работы медиатора он должен владеть способностью системного подхода к решению всех проблем урегулирования конфликтов.

Для цитирования в научных исследованиях

Распопова Н.И. Медиация – альтернативная технология урегулирования конфликтов // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2024. Т. 13. № 4А. С. 273-280.

Ключевые слова

Конфликт, конфликтология, медиация, право, урегулирование, медиатор, конфликтологическая компетентность, переговоры, диалог, посредничество.

Введение

В статье рассматривается медиация в качестве досудебного урегулирования конфликтов. Ее достоинства и недостатки в сравнении с другими способами урегулирования конфликтов: война, суд и другие альтернативные технологии урегулирования конфликтов. Наличие законодательной базы процедуры медиации способствует повышению доверия к данному способу, и позволяет избежать продолжительного и дорогостоящего судебного разбирательства. Это дает возможность для разгрузки судебной системы нашей страны и совершенствованию законодательной базы для разрешения различных типов конфликтов.

Медиация, в качестве технологии разрешения конфликтов, несомненно, имеет множество преимуществ, так как это достаточно гибкий процесс, стремящийся к достижению консенсуса между сторонами, с низкими затратами по сравнению с судебным процессом. Но здесь важным моментом также является обладание полными знаниями в области медиации и умение грамотно и эффективно использовать их, именно тогда данный способ будет действенным и давать положительный результат.

Таким образом, медиация, как альтернативный способ для урегулирования конфликтов имеет большие перспективы для развития и совершенствования, с учетом требований среды, в которой он будет применяться.

Основная часть

Теоретическая и практическая база медиации представлена работами: Христофа Бесемера, Махтельда Пель, А.Н. Азарновой, О.В. Аллахвердовой, А.Д. Карпенко, Т.Л. Адриановской, Е.А. Борисовой, С.Д. Резника. Публикуется множество статей, которые способствуют увеличению практической базы использования медиации, например, таким специалистом как, Цисана Шамликашвили.

В конце XIX века в России был всплеск развития институтов мирного урегулирования споров, когда в гражданском и процессуальном законодательстве были попытки формирования мирового соглашения. Но после 1917 года из-за идеологических и политических принципов задатки медиативных процессов были ликвидированы [Буртовая, 2016].

Знакомство нашей страны с медиацией началось во время перестройки, но в то время такой альтернативный способ урегулирования конфликтов воспринимался, как диковинная американская технология. С распадом СССР почва для возникновения медиации была разрушена, в связи с упадком многих государственных институтов, в том числе судебной системы [Расопова, 2021]. До принятия Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника» от 27.07.2010, процесс развития медиации шел очень сложно, но, несмотря на это, ей удалось из плохо известного переговорного метода с непонятными технологиями проведения превратиться в важный социальный, правовой институт современного российского общества. В 2013 г. Министерством образования и науки РФ был создан Федеральный институт изучения медиации – главная организация, изучающая особенности медиации [Научно-методический центр медиации и права, www]. На 29 декабря 2020 г. в Российской Федерации действует 89 профессиональных организаций медиаторов и 60 организаций-провайдеров медиативных услуг [Шамликашвили, Вечерина, 2017].

Действующий Закон о медиации, принятый 27.07.2010, отражает современные направления международного законодательства в области примирения сторон, но главное, содержит

одинаковые принципы и процедуры медиации и медиативной деятельности медиатора, устанавливая обязанности и права конфликтующих, обязанности медиатора, заключение соглашения медиативного, оплату услуг медиатора, создание организаций медиаторов и другие разные вопросы в данной области. Данный закон был дополнен поправками, утвержденными ФЗ-194 от 27.07.2010, а позже ФЗ-197 от 26.07.2019.

Медиация – это разрешение конфликта, в урегулировании которого участвует нейтральный посредник, при условии добровольного согласия конфликтующих, с целью выработки взаимовыгодного решения. В нашей стране этот способ был законодательно закреплён только в 2010 году и имеет некоторые ограничения в отношении конфликтов в разных сферах жизнедеятельности общества. Для индивидуальных споров это достаточно перспективный метод. Однако, чтобы медиация была успешной, необходимо учитывать некоторые факторы: уровень враждебности не должен быть очень высоким, заинтересованность в отношениях сотрудничества, доверие к этому процессу, профессионализм медиатора.

В сравнении с такими способами урегулирования конфликтов как третейские суды, КТС и переговоры, медиация имеет свои преимущества и недостатки. К достоинствам медиации можно отнести следующие положения: психологически комфортная атмосфера, защита «слабой стороны», третья сторона оказывает позитивное влияние, которое положительно влияет на достижение согласия между конфликтующими, что сохраняет ресурсы, удовлетворяет интересы конфликтующих, в связи с расширением спектра рассматриваемых вопросов, это способствует достижению решения на условиях сотрудничества, степень удовлетворенности участников намного выше, чем при применении иных процедур. Часто встает вопрос о том, что медиация – слишком дорогая процедура, но, в зависимости от сущности спора, эффект от ее применения будет с меньшими издержками, в сравнении с судебной тяжбой.

Главная особенность медиации – это регламентация ее проведения. Во-первых, она проводится исходя из принципов: добровольности, нейтральности, равноправия сторон, конфиденциальности. Во-вторых, медиатор помогает сторонам структурировать переговорный процесс, конкретизировать проблемы, подкреплять процесс положительными действиями. В-третьих, вся процедура идет последовательно, переходя от стадии к стадии, как по кирпичикам собирая итоговый результат. К основным ступеням медиации относят: вступительное слово, презентация сторон, дискуссия по выработке вопросов, выносимых на обсуждение, кокус, дискуссия по выработке предложений, заключение проекта медиации и выход из процедуры.

На данный момент разработано немало техник, которыми руководствуется посредник в ходе всей процедуры медиации. Они позволяют создать благоприятную и доверительную атмосферу, настроить стороны на конструктивный диалог, посмотреть на ситуацию с разных точек зрения, что помогает скорректировать изначальные позиции. Рассмотрим базовые и наиболее часто используемые медиаторами техники.

1. Техники активного слушания [Маврин, 2014]. Здесь главное умение – это внимательно слушать собеседника. В данном способе большое внимание уделяется невербальным средствам, таким как контакт глаз, поза, поворот тела к говорящему человеку, жесты. Эта техника позволяет решить проблему доверия сторон к медиатору и осуществлять контроль над истинностью услышанного.

а) Вербализация 3 ступени. Главная цель – уточнить информацию.

1 ступень – повторение: цитирование слов, сказанных партнером;

2 ступень – перефразирование: логичный пересказ сути сказанного партнером;

3 ступень – ступень интерпретации, т.е. высказывание мнений о значении сказанного.

б) Отражение чувств. Если разговор заходит в тупик, то медиатор уделяет внимание чувствам, которые испытывает собеседник в данный момент. Например, фраза: «Мне кажется, Вас это очень беспокоит», «Вы выглядите счастливым».

в) Резюмирование. Используется в случае, когда обсуждение затянулось и необходимо подвести некий итог всей полученной информации и структурировать ее, чтобы увидеть сформировавшуюся картину ситуации.

г) Вопросы. Открытые – требуют развернутого ответа; закрытые – требуют однозначного ответа, точной даты, названия или «да/нет»; альтернативные – в своей формулировке содержат варианты ответов.

Если собеседник замкнут, то лучше начинать диалог с «закрытых» вопросов, постепенно переходя к открытым.

3. Техника рефрейминга [Пронина, Попова (Смолик), 2015]. С английского данная техника переводится, как «поместить картину в новую рамку». Существует несколько способов рефрейминга:

1) Рефрейминг по контексту. Здесь мы меняем восприятие предмета или события, с позиции того, что могло быть еще хуже, таким образом меняя отношение к событию или предмету.

2) Возможность увидеть ситуацию с другой стороны. Негативное восприятие личности обусловлено как стереотипным восприятием, так и мышлением, но у любой ситуации есть другая сторона, и ее надо учитывать, ведь важно выделять и позитивные составляющие события.

3) Рефрейминг с использованием слова «зато». Суть метода – на каждый недостаток найти достоинство.

4) Рефрейминг с помощью коннотаций. У каждого слова есть своя эмоциональная окраска. Здесь происходит смена высказываний с негативной формулировки на слова с позитивной составляющей.

5) Рефрейминг при помощи слова «или». Акцент делается на контрасте альтернатив, то есть из двух зол мы выбираем меньшее, и тогда она не кажется уже таким злом.

4. Техника подчеркивания общности (целей, личностных характеристик и т.п.). Это сходство должно быть приятно партнеру

5. Техника вербализации чувств. Медиатор сообщает собеседнику о своих предположениях по поводу его эмоционального состояния. Но здесь медиатор не дает оценочных суждений и не утверждает, а лишь высказывает свое восприятие чувств партнера.

6. Техника «Я-сообщение» [Доценко, 1996]. «Вы-сообщения» негативно влияют на ход конфликта, так как они содержат в себе прямое обвинение другой стороны, из-за чего собеседник начинает нападать в ответ и это ведет к эскалации конфликта. Поэтому важно уметь выстраивать «Я-сообщения», которые состоят из нескольких частей: 1) что именно не устраивает в поведении оппонента; 2) ваши ощущения из-за его поведения; 3) как это поведение влияет на вас; 4) какое поведение вы хотели бы видеть. Например, перестроим «Ты-высказывание» – «Ты опоздал», в «Я-высказывание» – «Когда ты опаздываешь, я сержусь, так как это ставит меня в неловкое положение перед начальством. Мне бы хотелось, чтобы ты звонил мне и предупреждал, почему не можешь прийти вовремя». Таким образом, вы выражаете свое отношение к ситуации, а не критикуете человека.

7. Техника мозгового штурма. Поиск наибольшего числа вариантов выхода из конфликта, с помощью коллективного обсуждения, без критики вариантов друг друга. Мозговой штурм состоит из нескольких этапов:

1) Постановка проблемы. Она должна быть четко сформулирована и понятна каждой

стороне.

2) Генерация и комбинация идей. На этом этапе запрещено давать оценочные суждения и ставить сторонам какие-либо рамки. Чем больше идей будет высказано, тем лучше, так как будут применены все возможные подходы к разрешению спора.

3) Отбор и оценка идей. Здесь, наоборот используются различные методы оценки и анализа высказанных идей, чтобы выбрать наиболее приемлемые и реалистичные в исполнении.

8. Техника раппорт. Используется на начальных этапах медиативной сессии, чтобы у сторон было доверие к медиатору. Посредник считывает поведение стороны и создает обстоятельства, располагающие к контакту. Это выражается в позе (угол поворота тела от 45 до 90 градусов, угол наклона тела меньше прямого), дистанции, мимика (улыбка или эмоционально живое выражение лица), взгляд (контакт глаз 3-5 сек, не реже 1 раза в минуту), не допускаются ритмичные и резкие движения.

Для проведения успешной сессии медиатор должен знать эти техники, уметь контролировать ситуацию, чтобы применить именно ту технику, которая позволит сторонам раскрыться, настроиться на диалог и прийти к взаимопониманию позиций друг друга. Начинать всегда необходимо с установления доверительного контакта со сторонами, затем переходить к регуляции эмоций, ведь сторонам необходимо выговориться, и после перейти к построению конструктивного диалога, здесь техники уже будут варьироваться в зависимости от поведения каждого участника. В кокусе главное произвести рефрейминг позиций. Таким образом, все приведенные техники способствуют подготовке площадки для поиска сотрудничества.

Для наличия у медиатора конфликтологической компетентности важны и другие сформированные компетенции.

- Важно, чтобы медиатор был способен распознавать признаки возникшего конфликта, владеть способами разрешения конфликтного общения.
- Медиатор должен уметь проектировать достижения результатов, владеть технологиями организации конфликтного взаимодействия конфликтующих.

Владеть конфликтологической компетентностью – значит владеть знаниями о конфликте, владеть стратегиями и тактиками поведения в конфликте, технологиями работы с конфликтами, методами перехода из деструктивного конфликта в конструктивный и уметь реализовывать их в конкретной конфликтной ситуации.

Управление конфликтами включает познание особенностей развития конфликта и необходимость брать под контроль конфликтующими процессы, связи, отношения, которые зависят от них самих.

Психологи рассматривают конфликтологическую компетентность в качестве коммуникационной компетентности, как обязательное свойство личности в конфликте.

Некоторыми учеными конфликтологическая компетентность рассматривается как информационно когнитивно-регуляторная подсистема профессионально значимых свойств личности, которые связаны с умениями управлять и разрешать конфликты.

Психологами конфликтологическая компетентность представлена следующей структурой:

- Знаниевый аспект, который включает знания о причинах конфликта, о его развитии и закономерностях протекания, знаниях о поведении, общении, деятельности конфликтующих в конкретной конфликтной ситуации, о психических состояниях конфликтующих и т.д.;
- Гностический аспект, включающий информацию о психологических свойствах конфликтной личности;

- Проектировочный аспект, характеризующийся умением предвидеть действия, конфликтующих, их поведение в конфликте, используемые методы конфликтного взаимодействия, особенности протекания конфликта и его последствия;
- Конструктивный аспект, который характеризуется умением влиять на оппонентов, воздействовать на их мотивы, отношения, оценки и цели конфликтного общения; умением формировать мнение к конфликтующим личностям;
- Коммуникативный аспект: включает умение реализовывать эффективное общение с конфликтующими учитывая их личные особенности и эмоциональные состояния.

Заключение

Конфликтологическая компетентность неразрывно связана с коммуникацией. Коммуникативная компетентность – включает в себя систему внутренних ресурсов, которые необходимы для выстраивания позитивного коммуникативного действия в круге ситуаций межличностного общения, которое включает анализ и оценку ситуации, сформированности цели, реализацию плана действия и его коррекцию, его оценку эффективности.

Так как конфликты в группах являются формой взаимодействия, конфликтологическую компетентность необходимо рассматривать вместе с социально-психологической компетентностью, так как морально-психологический климат, групповые нормы поведения, ценностно-ориентационное единство, ролевое поведение, общение влияют на особенности конфликта, причины возникновения и его динамику.

Конфликтологическая компетентность некоторыми авторами связывается с социально-перцептивной компетентностью, объясняя это тем, что личность, вмешивающаяся в конфликт с целью повлиять на него, и разрешить его, должна владеть проницательностью, умением разбираться в истинных мотивах людей, их поведении.

Конфликтологическая компетентность имеет отношение с ауто-психологической компетентностью, которая позволяет развить такие свойства, как стрессоустойчивость, саморегуляция, самоконтроль, адекватная самооценка, это необходимо в ситуациях острых эмоциональных переживаний, которые сопровождают конфликты.

Конфликтологическая компетентность является совокупностью компонентов: гностического, конструктивного/регулятивного, пространственного, коммуникативного, рефлексивно-статусного, нормативного компонентов, которые характеризуют разные виды компетентности. Развитие разных видов компетентности приводит к развитию в целом конфликтологической компетентности.

Конфликтологическая компетентность тесно связана с лингвистической составляющей. В рамках конфликтологической компетентности специалист должен уметь использовать междисциплинарный подход. Междисциплинарный подход, который объединяет методы и знания разных наук для полного, глубокого понимания явления, которое он изучает. В конфликтологии междисциплинарный подход предоставляет возможность рассмотреть различные аспекты конфликтов, учесть разные точки зрения, которые могут оказывать влияние на возникновение конфликтов, их разрешение и развитие.

Важное значение для получения высокого результата деятельности медиатора имеют свойства личности. Это прежде всего направленность человек-человек, эмпатия, эмоциональный интеллект. То есть для успешной работы медиатора он должен владеть способностью системного подхода к решению всех проблем урегулирования конфликтов.

Библиография

1. Буртовая Е.В. Конфликтология. 2016. URL: <https://spbgu-psifak.narod.ru>
2. Доценко Е.Л. Психология манипуляции. М.: ЧеРо, 1996. С. 256.
3. Елагина А.С., Оздамирова Л.М. Концептуальные подходы к формированию когнитивной модели эмоционального интеллекта // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2022. Т. 11. № 3А. С. 274-279. DOI: 10.34670/AR.2022.85.75.035
4. Маврин О.В. Технологии урегулирования конфликтов (медиация как эффективный метод разрешения конфликтов). Казань, 2014. С. 21.
5. Научно-методический центр медиации и права. URL: <https://mediacia.com/our-center/centers-partners/>
6. Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ.
7. Пронина Е.В., Попова (Смолик) С.Ю. Психологические основы медиации: новый способ решения проблем. Владимир, 2015. С. 58.
8. Распопова Н.И. Медиация. М.: Юрайт, 2021. С. 120.
9. Смирнов О.А., Елагина А.С. Психологический феномен доверия в современных исследованиях // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2021. Т. 10. № 6А. С. 163-169. DOI: 10.34670/AR.2021.60.73.018
10. Шамликашвили Ц.А., Вечерина О.П. Медиация в российских исследованиях и в зеркале eLIBRARY // Вестник Федерального института медиации. 2017. № 1. С. 57.

Mediation as an alternative technology for conflict resolution

Nina I. Raspopova

PhD in Psychology, Associate Professor,
Saint Petersburg University of the Humanities and Social Sciences,
192238, 15, Fuchika str., Saint Petersburg, Russian Federation;
e-mail: nina-raspopova@mail.ru

Abstract

The article is devoted to a problem that is relevant at the present stage of development of society. The problem of using mediation to resolve conflicts in the pre-trial period. Due to the fact that conflicts are an integral part of our life, they accompany us in all life situations and since the main, if not the only way to resolve conflicts at this stage of social development is the court. As a consequence of this problem, the judicial system is overloaded. In addition, conflicts significantly worsen the quality of life. In connection with these issues, there is an objective need to search for alternative pre-trial technologies for conflict resolution. Now mediation is the most effective alternative technology. Of particular importance in the framework of negotiations with the participation of a mediator are both the conflict management competence of the mediator, as well as his personality traits and, above all, his person-to-person orientation, empathy, and emotional intelligence. As part of conflict management competence, a specialist must be able to use an interdisciplinary approach. An interdisciplinary approach that combines the methods and knowledge of different sciences to achieve a complete, in-depth understanding of the phenomenon it is studying. In conflictology, an interdisciplinary approach provides an opportunity to consider various aspects of conflicts, to consider different points of view that can influence the emergence of conflicts, their resolution and development. To be successful as a mediator, he must have the ability to take a systematic approach to solving all problems of conflict resolution.

For citation

Raspopova N.I. (2024) *Mediatsiya – al'ternativnaya tekhnologiya uregulirovaniya konfliktov* [Mediation as an alternative technology for conflict resolution]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 13 (4A), pp. 273-280.

Keywords

Conflict, conflictology, mediation, law, settlement, mediator, conflict management competence, negotiations, dialogue, mediation.

References

1. Burtovaya E.V. (2016) *Konfliktologiya* [Conflictology]. Available at: <https://spbgu-psifak.narod.ru> [Accessed 04/04/2024]
2. Dotsenko E.L. (1996) *Psikhologiya manipulyatsii* [Psychology of manipulation]. Moscow: CheRo Publ.
3. Elagina A.S., Ozdamirova L.M. (2022) *Kontseptual'nye podkhody k formirovaniyu kognitivnoi modeli emotsional'nogo intellekta* [Conceptual approaches to the formation of a cognitive model of emotional intelligence]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 11 (3A), pp. 274-279. DOI: 10.34670/AR.2022.85.75.035
4. Mavrin O.V. (2014) *Tekhnologii uregulirovaniya konfliktov (mediatsiya kak effektivnyi metod razresheniya konfliktov)* [Conflict resolution technologies (mediation as an effective method of conflict resolution)]. Kazan.
5. *Nauchno-metodicheskii tsentr mediatsii i prava* [Scientific and Methodological Center for Mediation and Law]. Available at: <https://mediacia.com/our-center/centers-partners/> [Accessed 04/04/2024]
6. *Ob al'ternativnoi protsedure uregulirovaniya sporov s uchastiem posrednika (protsedure mediatsii): federal'nyi zakon ot 27.07.2010 № 193-FZ* [On an alternative procedure for resolving disputes with the participation of a mediator (mediation procedure): Federal Law of July 27, 2010 No. 193-FZ].
7. Pronina E.V., Popova (Smolik) S.Yu. (2015) *Psikhologicheskie osnovy mediatsii: novyi sposob resheniya problem* [Psychological foundations of mediation: a new way to solve problems]. Vladimir.
8. Raspopova N.I. (2021) *Mediatsiya* [Mediation]. Moscow: Yurait Publ.
9. Shamlikashvili Ts.A., Vecherina O.P. (2017) *Mediatsiya v rossiiskikh issledovaniyakh i v zerkale eLIBRARY* [Mediation in Russian research and in the eLIBRARY mirror]. *Vestnik Federal'nogo instituta mediatsii* [Bulletin of the Federal Institute of Mediation], 1, p. 57.
10. Smirnov O.A., Elagina A.S. (2021) *Psikhologicheskii fenomen doveriya v sovremennykh issledovaniyakh* [The psychological phenomenon of trust in modern research]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 10 (6A), pp. 163-169. DOI: 10.34670/AR.2021.60.73.018