

**Кондришин Х.**

*студентка IV курсу юридичного факультету  
Тернопільського національного  
економічного університету*

**Гіряк Р.**

*студент I курсу спеціальності 081 Право  
Галицького коледжу  
імені В'ячеслава Чорновола  
Науковий керівник: к.психол.н., доцент кафедри  
психології та соціальної роботи ТНЕУ*

Гіряк Г.С.

## **МЕДІАЦІЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ НАЛАГОДЖЕННЯ КОНСТРУКТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ**

У сучасному інформаційному суспільстві виникнення конфліктів є об'єктивним і неминучим явищем. Власне саме життя можна розглядати як постійний діалектичний процес постання та вирішення різноманітних за складністю та охопленням проблем. З кожним днем між людьми з'являється все більше недомовок, суперечностей та брехні «на благо». Ми всі говоримо власною мовою, але мало кому вдається говорити однією – спільною. Віртуалізація суспільного життя та перенесення суспільної свідомості у простір соціальних мереж поглиблює проблему пониження здатності сучасної людини до безпосередньої комунікації та налагодження толерантних взаємин. Навіть на побутовому рівні люди стають дедалі імпульсивнішими, емоційно напруженими і нездатними чути один одного. Відтак люди з низьким рівнем саморегуляції відчують дедалі більші труднощі з врегулювання конфліктів як антагоністичних суперечностей з іншими особами чи соціальними групами.

Оскільки існує багато різновидів конфліктів то й способів їх вирішення є декілька. Умовно їх можна розмежувати на дві групи: конструктивні та деструктивні. До останніх належать:

1. Конкуренція – спроба розв'язати конфлікт через тиск, погрози, застосування влади або фізичної сили, щоб змусити опонента прийняти протилежну позицію. Це досить агресивна стратегія, у якій завжди буде переможець та переможений.

2. Уникнення – пасивна позиція, яка передбачає ухилення від конфлікту, його замороження чи відтермінування вирішення.

3. Поступка – панує там, де є бажання однієї сторони зберегти дружні взаємини з опонентом.

Дані способи вважаються деструктивними, оскільки жоден з конфліктів не буде вирішеним, якщо застосувати будь-яку із цих трьох стратегій. Це пояснюється тим, що лише одна сторона зможе задовільнити свої потреби, а інша – незадоволена, з часом повернеться до ніби-то вирішеного конфлікту з метою переглянути рішення. Тоді утвориться замкнуте коло, з якого важко вибратись.

Проте існують конструктивні методи вирішення конфліктних ситуацій до котрих належать:

1. Компроміс – взаємні поступки учасників конфлікту задля часткового задоволення своїх інтересів. Незважаючи на те, що такий спосіб вважається конструктивним, він є «бомбою уповільненої дії». Адже інтереси обох сторін будуть задоволеними не в повному обсязі, а відтак можливий рецидив.

2. Співпраця – найбільш ефективний та дієвий спосіб вирішення конфлікту. Він характеризується спільним пошуком рішень, які відповідатимуть інтересам усіх сторін. Мета співпраці – знаходження найоптимальнішого рішення для кожного учасника конфлікту. Тобто досягнення можна оцінити за формулою «win : win», що означає «перемога : перемога» [2; 6].

Саме для досягнення такого результату, який передбачає метод співпраці й використовують медіацію як альтернативний неформалізований спосіб врегулювання

суперечок із залученням третьої сторони. Проте медіація є не єдиною формою посередництва. Найпоширенішими з них є:

1. Арбітраж – форма посередництва з найжорсткішою роллю посередника – арбітра, який ухвалює обов'язкове для виконання рішення по суті конфлікту.

2. Фасилітація – форма посередництва, що застосовується переважно до колективних конфліктів для управління груповим діалогом.

3. Примирення – форма посередництва, яка застосовується для випадків з найбільшим рівнем загрози. Тут більший акцент ставиться на швидкому припиненні небезпечної ворожнечі, аніж на суті домовленостей.

Серед цих форм посередництва, медіація виступає найуніверсальнішою, оскільки медіатор допомагає учасникам конфлікту налагодити комунікацію таким чином, щоб вони змогли самостійно віднайти взаємовигідні рішення. Медіація, як інструмент налагодження конструктивної взаємодії, вимагає спеціальної підготовки медіатора [1]. Першочергово він має опанувати такі її основні принципи:

1. Добровільність – передбачає можливість початку процедури медіації лише за вільного згодою сторін конфлікту та їхню змогу припинити свою участь у цьому процесі в будь-який момент.

2. Конфіденційність – неможливість розголошення третім особам без згоди інших учасників конфлікту інформації, що стала відомою під час медіації. Цей принцип стосується як сторін конфлікту, так і медіатора.

3. Нейтральність – медіатор не представляє інтереси жодної із сторін конфлікту та є повністю неупередженим.

4. Незалежність – медіатор діє як самостійна особа, не підпорядковуючись іншим особам та організаціям.

5. Розподіл відповідальності – сторони несуть відповідальність за прийняття рішення та його виконання, медіатор – за дотримання правил та принципів процедури.

6. Рівність – забезпечує однакові можливості для кожної сторони для висловлювання позицій, врахування інтересів та пошуку найоптимальніших рішень [3, с. 111-117].

Медіатор, на відміну від третейського судді/арбітра, не виносить жодних рішень, а передусім, модерує співпрацю сторін на шляху розробки ними власного рішення. Наявні різні підходи до визначення ролі і функції медіатора. Скажімо, роль медіатора може обмежуватися лише функцією сприяння, тобто він допомагає сторонам налагодити комунікацію між собою та провести переговори. Водночас у ході так званої «оцінювальної» медіації медіатор на підставі аналізу спору вповноважений надати сторонам свою оцінку. Однак, висновок медіатора у спорі не зобов'язує сторони до його реалізації [5].

До основних етапів медіації належить: 1) підготовчий етап (телефонна розмова чи переписка з учасниками конфлікту з метою призначення зустрічі); 2) вступна частина (вступне слово медіатора щодо процедури, принципів та правил роботи); 3) нарративна частина (розповіді сторін щодо свого бачення ситуації); 4) дослідження інтересів кожної сторони; 5) пошук варіантів рішень (напрацювання максимальної кількості варіантів для найбільшого задоволення інтересів кожної сторони); 6) обрання найкращого варіанту; 7) укладання угоди.

Зазначені етапи медіації як інструменту примирення корелюються із відповідним алгоритм: загальна діагностика конфлікту > пошук можливих варіантів вирішення конфлікту > обрання найкращого варіанту вирішення спорів > складання плану реалізації виходу з конфліктної ситуації > реалізація плану дій > оцінка ефективності та корегування [3, с. 228-284].

Типова структура медіації охоплює 8 основних змістових центрів конструктивного вирішення конфлікту, а саме:

1. Люди: завжди потрібно відокремити людину від самої проблеми. Тобто обговорювати проблему, через котру виник конфлікт, а не один одного.

2. Інтереси: зосередити увагу на об'єктивних інтересах, а не на суб'єктивних позиціях опонентів.

3. Варіанти: напрацьовувати максимально можливу кількість взаємовигідних варіантів конструктивного виходу із конфлікту.

4. Критерії: результат має відповідати загальнообов'язковим критеріям, котрі наперед визначаються обома сторонами.
5. Правда: існує декілька правд (твоя, їхня, ще чиясь). Потрібно це розуміти і оцінювати об'єктивно позицію один одного.
6. Передумови: зосередити увагу на досягненні тільки тих цілей, які прийнятні для обох сторін суперечки.
7. Кошти: потрібно стежити за раціональним балансом засобів та цілей.
8. Влада: потрібно досягати власних цілей, а не намагатися карати інших.

Отож, медіація – це форма посередництва, яка допомагає зупинити агресію між учасниками конфлікту та усвідомити, що можна досягти порозуміння мирним шляхом. Важливим фактором є те, що медіація передбачає не лише примирення сторін, а й прийняття взаємовигідного рішення, що автоматично виключає регрес у питаннях, які спричинили конфлікт. Перевагою медіації як форми посередництва є те, що рішення приймається швидко. При цьому воно враховує інтереси обох сторін конфлікту. Відтак саме медіація є найбільш гнучкою процедурою, яка передбачає збереження доброзичливих взаємин між опонентами, а також заощадження їхніх часових та фінансових ресурсів [4].

Попри свої переваги медіація не є універсальним методом урегулювання конфліктів. Наприклад, вона неможлива у спорах, вирішення котрих потребує створення прецеденту, чи у випадках, коли одна із сторін прагне публічної реабілітації або ж вимагає незалежної (правової) оцінки спору.

#### **Список використаних джерел**

1. Гірняк А. Н. Оцінка рівня задоволеності громадян якістю функціонування судів Тернопільської області. Тернопіль: ТНЕУ «Економічна думка», 2016. 80 с.
2. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. Харків : Право, 2012. 128 с.
3. Медіація у професійній діяльності юриста : підручник / за ред. Н. Крестовської, Л. Романадзе. Одеса : Екологія, 2019. 456 с.
4. Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / сост.: Г. Мета, Г. Похмелкина ; пер. с нем. Г. Похмелкиной. Москва : Издательство Verte, 2004. 320 с.
5. Медіація. Що таке медіація? URL: <https://www.dispute-resolution-hamburg.com/ua/ua/mediation/what-is-meditation/>
6. Фурман А. В., Гірняк А. Н., Гірняк Г. С. Громадський моніторинг роботи судів Тернопільщини. *Психологія і суспільство*. 2016. № 3. С. 122-128.

**Кулик Л.**

*студентка / курсу магістратури  
юридичного факультету  
Тернопільського національного  
економічного університету  
Науковий керівник: д. психол. н., професор  
кафедри психології  
та соціальної роботи ТНЕУ  
Фурман О.Є.*

## **МОТИВАЦІЯ ТА ПОЛІМОТИВАЦІЯ ЯК ОСОБИСТІСНІ УТВОРЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА**

За сучасних умов велике значення для ефективної роботи соціального працівника відіграє його полімотивованість, котра інтегрально наповнена низкою мотивів-стимулів та внутрішніх мотивувань, зміст яких визначає спрямованість, ефективність, якість виконання ним професійних завдань. На даний проміжок існування людства важливість професійної