

Н.М. Романова

МЕДИАЦИЯ: социально-психологические аспекты

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

Саратовский государственный университет им. Н.Г. Чернышевского

Н.М. Романова

МЕДИАЦИЯ: социально-психологические аспекты

Учебное пособие для студентов факультета психологии, обучающихся по специальности «Психология»

Издательство Саратовского университета

2014

УДК [159.9:34] – 055.2(075.8)

ББК 88.4я73

Р69

Романова Н.М.

Р69 Медиация: социально-психологические аспекты: учеб пособие для студ. фак. психологии, обучающихся по спец. «Психология». – Саратов: Изд-во Сарат. ун-та, 2014. – с.

ISBN

В учебном пособии излагаются основы медиации как современной социально-психологической технологии разрешения споров; представлены требования, предъявляемые к медиатору, трудности, связанные с введением медиации в социальную практику; этапы ведения медиативных процедур и приёмы, используемые медиатором.

Для медиаторов, психологов, юристов, социологов, социальных работников, социальных педагогов и всех интересующихся проблемами медиации.

Рекомендуют к печати:

Кафедра общей и социальной психологии Саратовского государственного университета

Кандидат юридических наук, доцент *Н.Л. Потапова*

УДК [159.9:34] – 055.2(075.8)

ББК 88.4я73

ISBN

© Романова Н.М., 2013

Оглавление

Введение.....	6
1.Понятие о медиации. Основные задачи медиации.....	8
2. Процедура медиации.....	12
<i>Цель процедуры медиации</i>	12
<i>Условия, при которых медиация показана:</i>	12
<i>Процедура медиации</i>	13
<i>Оплата медиативной процедуры</i>	15
3. Особенности проведения медиативных встреч.....	17
<i>Правила проведения медиативных процедур:</i>	18
4. Сложности при проведении процедуры медиации	20
<i>Проблемы, с которыми сталкивается медиатор</i>	21
5.Прекращение процесса медиации.....	22
6. Медиатор: требования, роль, функции.....	23
<i>Принципы работы медиатора</i>	23
<i>Задачи медиатора</i>	26
<i>Профессиональные требования</i>	28
7.Привлечение представителей сторон, экспертов и других лиц к участию в процедуре медиации	31
8. Кокусы (индивидуальные встречи)	33
9.Виды медиации.....	35
<i>Коммерческая медиация</i>	35
<i>Медиация трудовых конфликтов</i>	35
<i>Медиация в судопроизводстве</i>	37
<i>Семейная медиация</i>	39
<i>Школьная медиация</i>	40

10. Эмоциональное выгорание медиатора	42
<i>Симптомы эмоционального выгорания</i>	42
Заключение.....	45
Библиографический список.....	47

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

Введение

Медиация – новая для российского общества социально-психологическая технология разрешения конфликтов между людьми. В ряде западных стран медиация получила достаточно широкое распространение при решении конфликтов разного рода. Внедрение медиации в социально-психологическую ткань общества будет способствовать снижению агрессивности, распространению идей толерантности, терпимости, поиска компромисса в отношениях между людьми.

Медиация в России делает первые шаги, однако её внедрение показало хорошие результаты. Цель данного учебного пособия - описать основные положения, связанные с проведением процедуры медиации, помочь начинающим медиаторам приблизиться к истокам данной профессии, увидеть те проблемы и трудности, которые связаны с процессом освоения медиаторской практики, раскрыть психологические проблемы, связанные с реализацией медиативной деятельности.

Профессия медиатора является ещё одной прикладной площадкой для реализации ими психологических теорий и прикладных психологических практик в деле разрешения конфликтов между людьми в нашем обществе.

На наш взгляд, участие психолога в медиативной процедуре желательно и необходимо, по сравнению со специалистами других направлений психолог располагает специальными профессиональными умениями и навыками повышающими эффективность понимания другого человека, эффективной коммуникацией и психологического регулирования взаимодействием сторон. привлечение психологов в медиативную практику на наш взгляд будет способствовать гуманизации данной процедуры при её внедрении в социально-психологическую жизнь

российского общества.

Внедрение медиации в нашей стране поможет снизить уровень преступности, конфликтности между людьми и социальными группами, поможет приобщиться к гуманным способам разрешения конфликтов, внедрению идеологии ненасилия, ответственному отношению к принимаемым решениям и их результатам.

С другой стороны, работа в качестве медиатора позволит психологу: а) более глубоко освоить собственную профессию в контексте разрешения социальных конфликтов, б) осознать возможности психологии в зоне конфликтного взаимодействия; в) реализовать навыки организатора взаимодействия сторон, г) актуализировать психологические технологии, позволяющие выявлять мотивы и потребности человека, д) вести процесс диалога сторон, восстанавливать нормальные отношения между людьми. Медиация как социальная технология ориентирована на следующие основные ценности.

Важными принципами медиации являются: принцип добровольности сторон, их равноправие, конфиденциальность примирения. Медиация направлена на защиту интересов человека, его право быть свободным, руководить своей жизнью и принимать решения, ориентируясь на собственные интересы.

1. Понятие о медиации. Основные задачи медиации

7 июля 2010 г. Госдумой РФ был принят законопроект «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации)». Федеральный закон № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации), вступил в силу 1 января 2011 г.

Это событие послужило точкой отсчета для внедрения в нашей стране программы медиации. Что такое медиация? Медиация – это новая гуманитарная технология и инновационный метод разрешения конфликтов и споров. Задача медиации – привести участников конфликта к примирению.

Медиация – это способ урегулирования конфликта с участием профессионального посредника (медиатора), помогающего участникам спора разобраться в конфликте и его решить. Медиатор помогает разрешать конфликты различного рода: школьные (между учащимися, учащимися и учителями, родителями и учениками, родителями и учителями), семейные (между ребенком и родителями, ребенком и другими членами семьи, родителей друг с другом), трудовые – между работниками внутри коллектива, между организациями), судебные (по гражданским и уголовным делам) и другие.

Усилия медиатора направлены на изменение фокуса видения конфликтующими спора - не как противоборства, а как проблемы, которую можно решить.

Использование медиации позволяет по – новому рассмотреть и решить конфликт: как возможность для его участников построить конструктивные отношения. После проведения процедуры стороны подписывают соглашение, имеющее юридическую силу.

Медиация имеет важные преимущества по сравнению с другими способами решения споров.

К числу психологических преимуществ относятся следующие: гуманность процедуры, возможность восстановления и сохранения партнерских и дружеских отношений в настоящем, а также профилактика возникновения подобных конфликтов в будущем; учет интересов и мнений, активное участие сторон в формулировке и принятии решений; конфиденциальность и взаимная выгода для участников; повышение их личностной компетенции в опыте конструктивного разрешения конфликтов.

Экономические преимущества связаны с экономией сторонами времени, личностных ресурсов и финансовых средств, затрачиваемых на разрешение конфликта. Кроме того, этот метод практичен и эффективен.

Мировоззренчески этот метод разрешения споров опирается на положение о том, что конфликт должен разрешаться самими конфликтующими. Именно они являются субъектами спора, больше других осведомлены об источниках конфликта и его аспектах, зачастую неизвестных другим и скрываемых самими его участниками, они владеют наиболее точными сведениями о его обстоятельствах, чем кто – либо другой.

В настоящее время медиация как способ разрешения споров активно применяется в таких странах как Австралия, Англия, Голландия, Германия, Испания, Италия, Канада, Новая Зеландия, США, Франция. Здесь медиация доказала свою эффективность в плане разрешения проблем во многих областях социальной жизни, таких как семейные отношения, сфера образования, трудовые, имущественные отношения.

На сегодняшний момент времени Европейская комиссия рекомендует странам – членам Европейского союза расширять сферу действия медиации. Медиацию рассматривают как альтернативу

судебному процессу.

В настоящее время в нашей стране процедура медиации может быть реализована в следующих формах: внесудебная (невысокий уровень формализации процедуры); досудебная (стороны обращаются к медиатору по договоренности); судебная.

Фундаментом использования медиации является социальная система общества. Это связано с тем, что медиация по существу является ответом на общественную потребность в плане участия людей в отправлении правосудия и их желания разрешать конфликты самостоятельно.

Медиация особенно необходима в тех случаях, когда у сторон имеются договоренности, которые они не могут озвучить третьим лицам; когда раздражение и эмоции затрудняют эффективное общение сторон; когда стороны ограничены во времени и в средствах; когда стороны хотят сохранить партнерские или добрые отношения и ориентированы на взаимодействие в будущем **(Вишневская А.В., 2009)**.

Отечественные исследователи прогнозируют наличие определенных трудностей при продвижении медиации в нашей стране и внедрении ее в социальную жизнь общества **(Аллахвердова О.В., Павлова М.В., 2009)**.

Предстоящие проблемы авторы связывают с новизной этого социального проекта, особенностями российского менталитета, доминирующими стереотипами относительно путей и способов разрешения конфликтов. Традиционно в российской культуре конфликт рассматривается по преимуществу как противоборство и столкновение, а конфликтующие люди - как непримиримые противники, нацеленные только на достижение победы. Готовность к компромиссам и примирению в нашей культуре ассоциируется скорее со слабостью. Следует учитывать также влияние социальных факторов (боязнь

осуждения со стороны окружающих за « вынесение сора из избы»), психологических (неверие в действенность процедуры и возможности специалистов), экономических (отсутствие практики подсчета убытков при конфликтах).

Кроме того, наше общество недостаточно информировано относительно возможностей института медиации, пока еще недостаточен кадровый резерв посредников.

На наш взгляд, для того, чтобы медиация стала частью социальной жизни нашего общества, необходимы: высокий уровень профессиональной подготовки медиаторов, их готовность к разрешению сложных человеческих конфликтов (неграмотная работа медиаторов на начальных этапах внедрения медиативной практики может привести к дискредитации самой идеи); по преимуществу комплексное ведение медиации (наиболее удачное сочетание, на наш взгляд, - психолог совместно с юристом); умелое использование научных психологических познаний и психотехнологий в медиативной практике.

Медиация как методология, технология и метод, интегрирует последние научные достижения в области психологии, конфликтологии, права, социологии и других социальных наук, изучающих человека. Медиация имеет междисциплинарный характер. Для сторон, взаимно выражающих желание разрешить конфликт, медиация является эффективным, удобным и недорогим методом разрешения споров.

По мнению О.Б. Кетовой, медиации нельзя обучить в традиционном смысле этого слова, что объясняется инновационностью этого подхода как мировоззрения и как метода (Кетова О.Б., 2009). Она считает, что успешное освоение этой профессии предполагает умение специалиста меняться, способность пересматривать укоренившиеся привычки и личностные стереотипы, проявлять готовность к принятию новой культуры отношений во взаимодействиях с другими.

2. Процедура медиации

Цель процедуры медиации – совместный поиск и самостоятельное нахождение сторонами удовлетворяющего их решения.

Медиатор – то лицо, которое оказывает участникам конфликта квалифицированную, конструктивную помощь. Она может быть предоставлена им как на платной, так и на бесплатной основе.

Медиация является добровольной процедурой. Никого нельзя принудить к участию в этой процедуре. Каждая из сторон может выйти из нее в любое время, на любом этапе. Сторона, принявшая подобное решение, направляет об этом письменное уведомление посреднику.

Условия, при которых медиация показана:

А) наличие определенной интенсивности конфликта. Если конфликт незначителен, стороны самостоятельно могут прийти к согласию. Если выраженность конфликта «зашкаливает», медиация может оказаться уже бессильной. Поэтому медиация эффективна только при умеренной выраженности конфликта: там, где необходим посредник для достижения нарушенного межличностного равновесия;

Б) необходимость для сторон продолжения отношений (например, в случае разводов при наличии общих детей);

В) наличие у сторон желания разрешить проблему, допустимость для них изменения точки зрения и нахождения компромисса;

Г) желание сторон разрешить проблему как можно быстрее;

Д) заинтересованность сторон в контроле за принятым решением.

Г.Мета выделяет следующие предпосылки для начала медиации: наличие мотивации у сторон; ответственность участников, возможность и

способность представлять себя; готовность к открытому обсуждению и принятию несогласия; заинтересованность участников в преодолении конфликта (Мета Г., 2009.С.35– 50.).

Специфика проведения процедуры медиации

Процедура медиации предполагает две формы работы: а. совместное с медиатором обсуждение проблем (с участием обеих сторон), б. индивидуальную работу каждой стороны с посредником (кокус).

Выбор той или иной формы работы, очередность встреч и время их проведения определяется медиатором: это зона его ответственности. При этом посредник должен стремиться сделать количество индивидуальных встреч (кокусов) равным для сторон.

Преимущество проведения кокусов состоит в том, что в этих процедурах участники могут поделиться с медиатором конфиденциальной информацией. Речь идет о тех аспектах проблемы, которую сторонам не хочется озвучивать в присутствии противоположной стороны. Располагая такой информацией, медиатор может оказывать сторонам более эффективное содействие в разрешении спора.

Стороны могут, по их желанию, документировать работу сессий. Однако после завершения примирительной процедуры эти записи обязательно уничтожаются.

Процедура медиации начинается с обращения к медиатору либо одной стороны, либо обеих сторон. При этом на предварительной стадии медиации посреднику необходимо выяснить потенциальную «медиабильность» конфликта, заинтересованность сторон в его разрешении и желании участвовать в процедуре медиации. Каждой стороне предоставляется информация о сущности медиации и условиях ее

проведения. На предварительной стадии во время первой общей встречи составляется договор о применении процедуры медиации.

В договоре необходимо отразить: а) правила общения в медиативной беседе (недопустимость «психологических атак»: угроз, оскорблений, унижений, ругательств); б) описание объективных фактов и представленных документов; в) приостановление или отказ от использования других способов разрешения конфликта (суд, например); г) указание на необходимость соблюдения конфиденциальности относительно процедуры медиации и её итогов; д) свобода участников отказаться от медиативной процедуры в случае разочарования процессом; е) количество встреч сторон с медиатором; ж) оплата медиативной процедуры (величина, сроки и долевое участие сторон).

Пункты соглашения должны быть четко сформулированы, написаны простым, понятным для участников, языком.

Контроль за реализацией медиативного соглашения происходит следующим образом. Стороны и медиатор встречаются спустя какое-то время и проверяют возможность реализации достигнутого соглашения на практике.

Длительность каждой из медиативных сессий согласуется с обеими сторонами. Традиционно продолжительность медиации составляет от трех до восьми встреч. Продолжительность каждой встречи – от одного до трех часов.

Место проведения медиативной процедуры также согласуется с участниками конфликта. Это может быть официальное помещение (переговорный зал) либо неофициальная обстановка (например, место отдыха).

Оплата медиативной процедуры

Оплата процедуры происходит пропорционально в соответствии с количеством затраченного медиатором времени. Стороны оплачивают его работу чаще всего в равных долях, если только не договорятся об ином (например, один из участников берет на себя оплату всех или большей части расходов).

Как правило, устанавливается твердый почасовой гонорар. Его размер определяется с учетом всех обстоятельств (в том числе сложность дела, оспариваемая финансовая составляющая спора и др.).

Общая смета расходов: оплата труда медиатора, компенсации и другие расходы необходимо определить до начала медиативной процедуры. Она не меняется в случае сокращения времени на ее проведение. Сторонам необходимо утвердить запланированный бюджет расходов.

В случае выхода времени проведения процедуры за установленный лимит, сторонам необходимо будет принять дополнительный бюджет. При этом каждая сторона оплачивает свою долю в соответствии с достигнутыми договоренностями.

Возможны случаи, когда сторона (стороны) сочтут необходимым пригласить на процедуру эксперта либо свидетеля. В таком случае расходы несет та сторона, которая заявила ходатайство.

В медиации может участвовать не только сторона спора, но и ее представитель, который должен иметь на это необходимые полномочия. Участие иных лиц (эксперты, адвокаты) возможно с согласия медиатора и сторон при условии соблюдения ими правил проведения медиативной процедуры.

Информация, полученная в рамках медиативной процедуры, является конфиденциальной (ее нельзя никому разглашать). Исключение

составляют те случаи, когда стороны разрешают медиатору использовать часть информации в научных либо методических целях. Однако при этом конкретные обстоятельства процедуры могут быть представлены только в завуалированной форме.

Только в исключительных случаях - когда стороны не могут найти взаимодовлетворяющее их решение, медиатор может предложить собственное решение (основываясь на обобщении практики и имеющегося профессионального опыта). Однако его участие в предоставлении такой помощи возможно только с согласия сторон.

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЩЕРНЫШЕВСКОГО

3. Особенности проведения медиативных встреч

Процедура посредничества должна проводиться в атмосфере доверия и психологического комфорта. Такая обстановка создается действиями и поведением медиатора. Прежде всего речь идет о проявлениях с его стороны доброжелательности, открытости, позитивной эмоциональной настроенности, демонстрации собственной уверенности в возможности разрешить проблему. Желательно встретить клиентов у входа в помещение, где будет проводиться процедура, проявить к ним внимательность и уважение.

Важна не только психологическая атмосфера, царящая на встрече, но и физическое пространство (помещение), в котором находятся стороны конфликта. Среда общения должна быть свободной от мешающих воздействий, комфортной, эстетически приятной.

Цветовое оформление помещения целесообразно выполнить в спокойных, нейтральных тонах (голубой, салатный, бежевый и др.). Необходимо подготовить письменные принадлежности и бумагу, чтобы участники при необходимости могли ими воспользоваться. Хорошо, если в комнате будут напитки (вода, чай, кофе).

Мебель, располагающаяся в помещении, должна быть функциональной и эстетически привлекательной (круглый, либо овальной формы стол, мягкие, удобные кресла), по возможности новой.

Важно, чтобы участники чувствовали себя психологически и физически комфортно: удобно сидели (лучше – полукругом, либо за круглым столом), могли хорошо видеть и слышать друг друга.

При этом целесообразно расположить стороны на некотором расстоянии друг от друга (во избежание опасности физического насилия, нарушения зоны интимного пространства). Однако не следует, чтобы клиенты располагались и слишком далеко друг от друга – на

бессознательном уровне это сигнал к психологическому дистанцированию. Кроме того, партнеры не должны сидеть и друг против друга, символически закрепляя установку на противостояние.

Правила проведения медиативных процедур:

1. Используется недирективный стиль: авторитарное воздействие исключается, медиатор создает психологически комфортную для сторон обстановку, направляет беседу в конструктивное русло, способствует установлению взаимопонимания сторон. При этом медиатор активно вовлечен в происходящее - готов поддержать и разрешить противоречия по возникающим вопросам; следит за тем, чтобы беседа была спокойной и бесконфликтной.

2. Обязательно проводятся предварительные встречи, где выясняются внутренние возможности людей в плане особенностей их коммуникации, здесь происходит поиск «скрытых» возможностей участников в целях достижения поставленных целей. Как правило, происходит одна предварительная встреча с каждой из сторон, где происходит подготовка к переговорам: выясняется точка зрения стороны, устанавливается доверие, выясняются ожидания.

3. Один из важных моментов посредничества - открытое выражение сторонами переживаемых эмоций и чувств. Задача посредника – помочь клиентам в приемлемой социальной форме выразить свои чувства и быть услышанными другой стороной. На предварительных встречах участников обучают разбираться в своих чувствах, а не просто выплескивать их на других. При проведении процедуры стороны должны говорить о том, что они переживают в связи с имеющимся конфликтом, какие чувства и эмоции владеют ими. Клиентов следует ориентировать избегать негативных оценок противоположной стороне. Медиатор

поощряет клиентов искренне выражать свои чувства, активно участвовать в обсуждении проблемы, признает важность монологов.

4. При проведении сеанса медиации участники располагаются лицом к лицу, что позволяет сторонам устанавливать прямой визуальный контакт (если это не противоречит культурным нормам или желаниям участников встречи).

5. За каждым человеком признается право на уважение, понимание и человеческое достоинство.

6. После вовлечения сторон в диалог посредник в психологическом плане отодвигается «в тень» (внешняя форма поведения посредника: отодвигает стул от стола).

7. Медиатор должен установить доверие с каждым из участников во время предварительных встреч и создать для каждого психологически «безопасное пространство» для ведения переговоров. У каждого из участников встречи должна быть возможность оставаться самим собой, быть реалистичным и тождественным себе. Коммуникация посредника и участников конфликта должна быть истинной.

8. Медиатору необходимо установить также эмоциональные отношения с участниками посредством проявлений эмоционального принятия, тепла, симпатии, искренности, помочь человеку почувствовать уверенность в своих силах, в том, что он справится с проблемами.

9. Письменное соглашение рассматривается как вторичное по отношению к установлению взаимопонимания. В данном соглашении могут присутствовать указания на решение таких задач как личностный рост и достижение новых отношений между участниками.

4. Сложности при проведении процедуры медиации

Медиация - это психологически сложный, эмоционально напряженный, инновационный вид деятельности. С психологической точки зрения его сложность связана с проведением посреднических процедур в условиях психологической напряженности, конфликта, когда каждая из сторон «заряжена» отрицательными эмоциями. При проведении медиативной процедуры необходимо учитывать множество препятствующих её успешному проведению факторов.

Первый фактор - культурные особенности участников конфликта. О.В. Аллахвердова указывает на следующие, характерные для конфликтующих, особенности поведения. По ее мнению, стороны часто стремятся:

1) психологически «подмять» под себя оппонента, сделать его объектом манипуляции, запугать, «переиграть» его за счет лучшего владения словом или большей компетенции в вопросах права, экономики, психологии;

2) перетянуть медиатора на свою сторону (иногда посредством демонстрации своей слабости, защите своих интересов беззащитности, неопытности – при весьма настойчивой);

3) снять с себя ответственность за решение, оставляя за собой право в будущем нарушить его (Аллахвердова О.В., 2006).

Второй фактор связан с личностью медиатора. Типичные трудности, связанные с профессиональной подготовкой медиатора: недостаточная развитость рефлексии; трудности практического проведения процедуры; особенности языка и речи медиатора; способы психологического восстановления после проведения медиативных процедур.

Проблемы, с которыми сталкивается медиатор

Проблемы, с которыми сталкивается медиатор: 1. Неспособность отстраниться от собственных проблем; 2. Возникновение симпатии к одной из сторон (ее позиции); 3. Эмоциональное неприятие посредником личности одного из участников встречи; 4. Возникновение сложностей в связи с сопротивлением сторон на начальной стадии; 5. Фиксация сторон на взаимных обвинениях; 6. Необходимость одновременного соблюдения гибкости и директивности, импровизационности и строгого следования этапам процедуры; 8. Сложность соблюдения невмешательства в случае, когда решение «лежит на поверхности»; 9. Взятие на себя ответственности за неудачу в медиации; 10. Проблемы, обусловленные неравным статусом сторон; 11. Недобровольное участие одной из сторон **(Кетова ОБ., 2009 г.)**.

5. Прекращение процесса медиации

В некоторых случаях медиация не может быть использована (нецелесообразна) для разрешения конфликта. Это может происходить по следующим причинам:

1. Случай не подходит для медиативного разрешения.
2. Стороны не предоставляют информации, которая является необходимой для проведения медиативной процедуры.
3. Стороны уклоняются от участия в процедуре.
4. У сторон нет перспектив разрешения конфликта в рамках медиативной процедуры.
5. Стороны ориентируются на заключение соглашения, противоречащего правовым нормам.
6. Стороны не оплачивают услуги медиатора.
7. В результате соглашения может быть нанесен ущерб третьей стороне.

6. Медиатор: требования, роль, функции

Медиатор (от англ. mediator) - это специалист, реализующий посредническую деятельность.

К нему предъявляются определенные требования.

В нашей стране медиаторы работают как на профессиональной, так и на непрофессиональной основе. В первом случае медиатором является лицо, достигшее возраста 25 лет, имеющее высшее профессиональное образование и прошедшее соответствующее обучение по теории и практике медиации. Медиация на непрофессиональной основе осуществляется лицами, достигшими возраста 18 лет, обладающими полной дееспособностью и не имеющими судимости.

Принципы работы медиатора

При выполнении своей работы медиатор должен руководствоваться следующими *принципами работы медиатора*:

1. Необходимость проявлять нейтральность и беспристрастность при проведении групповых и индивидуальных сессий. Беспристрастность выражается в одинаковом отношении медиатора к каждой из сторон: он в равной мере защищает интересы обеих сторон.

Быть нейтральным – это значит уметь не вовлекаться в интересы сторон, принимать во внутреннем плане субъективную правду и уважать позицию каждой из них. Надо помнить, что каждый человек уникален, он обладает только ему присущей своеобразной системой ценностей и смыслов.

Для того, чтобы удержаться в нейтральной позиции, посредник должен постоянно проводить рефлексию переживаемых им эмоций,

отношений и позиций, корректировать свое состояние и содержание мыслительных процессов. Рефлексия предполагает умение проводить внутренний диалог в любой ситуации, независимо от ее эмоционального фона и картины собственных чувств и переживаний. Благодаря рефлексии становится возможным изменение внутренних позиций человека.

2. Стремиться к достижению конкретных, выполнимых, взаимоприемлемых соглашений между участниками конфликта.

3. Направлять внимание сторон на будущий результат, а не на выяснение прошлых обид. Безусловно, на ранних этапах медиации стороны должны отреагировать переполняющие их эмоции. Однако нельзя позволить сторонам «застрять» на этой стадии и позволить эмоциям «затянуть» их в пучину страстей.

4. Контролировать ход общения конфликтующих сторон и направлять обсуждение в конструктивное русло, объединяя интеллектуальную и эмоциональную энергию сторон. Очень важно следить за правилами и нормами проведения процедуры, проявлять уважение к участникам, дав возможность каждому высказаться в полном объеме не только о сути спора, но и о желаниях, потребностях.

5. Понимать суть конфликта, осознавать фрустрированные (заблокированные) потребности участников, уметь отделять полезную в плане достижения соглашения информацию от незначимой или мешающей установлению коммуникативного контакта между сторонами. Помогать стороне, испытывающей затруднения, грамотно сформулировать свою мысль, напоминать, если это необходимо, о важной информации. К числу важной, полезной информации можно отнести следующие ее виды:

- а) объединяющую стороны,
- б) проясняющую внутреннюю суть конфликта,
- в) нацеливающую стороны на будущее решение.

Информация, объединяющая участников, касается общности их

взглядов, наличия взаимных интересов (например: сохранение конфиденциальности, желание благополучия близким обеим сторонам людям – общему ребенку, родственнику и т.п.).

Информация, проясняющая внутреннюю суть конфликта, раскрывает неизвестные до процедуры данные, невысказанные ранее позиции, имеющие для разрешения спора важное значение.

Информация, нацеливающая стороны на будущее решение, имеет отношение к возможным в последующем договоренностям, открывает путь, по которому целесообразно пойти сторонам в будущем.

6. Сочетать строгое следование процедурным требованиям и одновременно творческий подход, импровизацию, гибкость и нестандартность в ведении процесса, помнить об уникальности каждого конфликта, его непохожести на другие.

7. Направлять процесс изменения отношений и позиций сторон - от вражды к принятию, пониманию, договоренностям; от войны к миру (**Пикер Г., Рюкерт К. 2010, С.310.**)

В результате медиатор помогает конфликтующим трансформировать энергию переживаемых ими негативных эмоций в творческую преобразующую силу, позволяющую им в результате прохождения стадий медиации, разрешить конфликт.

Важная роль в становлении профессионала и успешной его деятельности принадлежит самопознанию и учебной и практико – сопровождающей супервизии (**Кетова О.Б., 2009**).

В медиативных процедурах могут участвовать как один, так и несколько медиаторов. Последнее целесообразно в случаях: а) при наличии длительных и сложных конфликтов, б) при наличии конфликтов, в которых участвуют больше двух сторон.

Важно учесть следующее: в случае, если сторонами конфликта

являются мужчина и женщина, то целесообразно составить разнополюю команду медиаторов (Бессемер Х., 2004).

К примеру, работа в паре (ко-медиация) посредников мужского и женского пола целесообразна в случаях с последствиями бракоразводных процессов (Мета Г., 2009).

Также в некоторых случаях возможно привлечение медиатора, имеющего необходимую специальную компетентность в определенной области (в связи с наличием дополнительной предыдущей профессии).

Задачи медиатора

Задачи посредника при проведении медиативной процедуры: 1. контроль регламента встречи и соблюдения правил; 2. помощь сторонам в осознании собственных скрытых мотивов и интересов; 3. налаживание эффективной коммуникации между участниками.

Следует подчеркнуть - медиатор не предлагает сторонам решения имеющейся проблемы. Его функция – помочь создать условия, при которых стороны конфликта могут прийти к согласию. Традиционно в споре каждая из сторон желает собственной победы и боится поражения. В связи с этим психологическая энергия и интеллектуальные усилия конфликтующих сконцентрированы на отстаивании собственной позиции. Это мешает им воспринимать аргументацию второй стороны объективно правильно, а также направлять свои усилия в другую сторону - на поиск компромиссов.

В связи с этим медиатор должен так организовать процесс, чтобы стороны могли работать в рамках цивилизованного диалога, свободного обмена мнениями и суждениями. Посредник своими уверенными и профессиональными действиями формирует у сторон уверенность в

достижении общей цели – принятии решения, удовлетворяющего обоим участникам.

По достижении участниками взаимопонимания посредник следит за тем, чтобы формулируемые ими намерения имели вид конкретных действий. Здесь имеется в виду «наполнение» предложений реальным содержанием, обозначение времени и места реализации решения.

Одна из наиболее сложных функций в деятельности медиатора и в то же время – важнейшее условие его эффективной деятельности в урегулировании конфликтов, – его беспристрастность (незаинтересованность в выигрыше одной из сторон). Важным качеством является также нейтральность (отсутствие эмоционального присоединения к одному из участников конфликта).

Эффективность медиации выше в тех случаях, когда участники конфликта уверены в беспристрастности и нейтральности посредника.

Нейтральность медиатора может быть нарушена в результате возникновения у него симпатии по отношению к одной из сторон. Это может быть связано как с сознательной оценкой поведения сторон, так с влиянием на его личность бессознательных процессов.

В первом случае медиатор принимает точку зрения и позицию одной стороны, считая ее справедливой. Во втором случае эмоциональное присоединение к одной из сторон конфликта происходит бессознательно. Причина этого – действие механизмов психологической защиты (проекция, вытеснение, рационализация и др.). Так, благодаря механизму проекции, один из участников конфликта может эмоционально позитивно либо эмоционально негативно восприниматься медиатором (вследствие похожести его на какое-то лицо из прошлого опыта посредника).

Далеко не каждая личность способна сохранять беспристрастность при решении эмоционально – насыщенных конфликтов. В связи с этим

профессия медиатора требует от специалиста особых личностных качеств.

К числу важнейших из них специалисты относят: 1. высокий личностный потенциал; 2. способность к самоанализу и самоконтролю; 3. умение распорядиться возможностями, предоставляемыми свободой; 4. осознание ответственности личного выбора (Аллахвердова О.В., Павлова М.В., 2009).

На наш взгляд, важным для медиатора является и такое качество, как наличие высокой эмоциональной устойчивости. Уровень конфликта и проявления эмоциональных реакций участников могут достигать выраженной интенсивности. Посредник, недостаточно способный контролировать свои эмоции, в конце концов может с ними и не совладать. Кроме того, от медиатора требуется наличие высокоразвитых рефлексивных умений (способность анализировать себя и других) и способность безоценочно относиться к людям (не брать на себя функцию судьи, не позволять собственным моральным оценкам влиять на беспристрастность). Медиатор должен быть принимающим и понимающим других людей: понимать их мотивы, потребности, эмоциональные реакции и интересы.

Основной инструмент медиации - личность посредника. Г.Ф. Похмелкина указывает, что важнейшей социальной технологией медиации является позиция медиатора - медиатор выступает носителем культуры и ценностей медиации (Похмелкина Г.Ф., 2011).

Профессиональные требования

Требования профессии определяют необходимость соблюдения следующих правил в его личностной позиции: 1. Необходимость сохранять холоднокровие в отношении к сторонам; избегать симпатий к одной из

сторон, что сохранит доверие и вместе с тем не потеряет способность быть посредником; 2. Избегать предложений о решениях для сторон, ни собственно по просьбе одной из сторон, ни просто по своей инициативе, инициативе третьей стороны; 3. Не принимать роль арбитра; 4. Преодолеть трудности с терпением и выдержкой, поскольку страстное поведение может вызвать подозрение у одной из сторон, что может дать повод к прекращению переговоров. (Mehta G., Rickert K., 2008).

При проведении процедуры посредник ориентирует участников на выстраивание будущего, а не на воспоминания о прошлых событиях и отношениях; направляется на выработку решений, которые конкретизируются в действиях, конкретных во времени, пространстве и точном содержании; ориентирует реплики участников так, чтобы негативное оценочное высказывание по отношению к партнеру, его действиям, ситуации, условиям было переформулировано как позитивное, желаемое, направленное в будущее.

В центре медиативной работы «не стоят техники и методы переговоров, а всегда – личность: посредничество – это медиаторы сами, средства – их посредническая человеческая сущность» (Mehta G., Rickert K., 2008).

Медиатору необходимо найти здоровые зоны в системе больных отношений, укрепить эти здоровые зоны и, опираясь на них, способствовать разрешению проблем. Под здоровыми зонами понимаются те области коммуникации, где имеются или могут быть возможными взаимодействие, понимание, точки соприкосновения, наличие общих ценностей, идеалов, установок и желаний.

Медиатор должен ориентироваться на принятие другого человека. Кроме того, он должен найти и использовать психологические ресурсы в другом человеке и потенциальные возможности для диалога сторон, их совместной работы, объединения. Медиатор использует языковые

(речевые) элементы – уточняющие вопросы, реплики, вопросы на понимание, обобщающие высказывания.

Таким образом, медиатору предъявляются требования быть лингвистически чувствительным, утонченным, уметь использовать подходящие выражения и обороты речи. Эту способность необходимо тренировать в процессе профессиональной подготовки медиатора.

С опытом и в связи с приобретенными умениями, у каждого посредника формируется индивидуальная стратегия и тактика ведения переговоров. Она связана с его мировоззрением, системой ценностей, личностными особенностями, степенью овладения коммуникативными навыками и рефлексивными приемами.

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ П.А. ПЕРВЫШЕВСКОГО

7.Привлечение представителей сторон, экспертов и других лиц к участию в процедуре медиации

В случае необходимости использования специальных познаний при рассмотрении медиативных вопросов может быть назначена экспертиза

Решение о необходимости проведения экспертизы принимает посредник. Он выносит определение о назначении экспертизы.

Экспертиза назначается по ходатайству участника медиативного процесса либо с согласия обеих сторон. Кроме того, медиатор может назначить экспертизу по своей инициативе. Вопросы, подлежащие экспертному исследованию, определяются медиатором. Стороны также имеют право предложить вопросы для разрешения их экспертам. Кроме того, участники медиативной процедуры имеют право ходатайствовать о привлечении в качестве экспертов указанных ими лиц или о проведении экспертизы в выбранном ими экспертном учреждении. Также участники могут заявлять эксперту отвод, ходатайствовать о внесении в определение о назначении экспертизы дополнительных вопросов, а также ходатайствовать о проведении повторной либо дополнительной экспертизы.

В определении о назначении экспертизы указываются основания для назначения экспертизы; фамилия, имя и отчество эксперта или наименование экспертного учреждения, в котором должна быть проведена экспертиза; вопросы, поставленные перед экспертом; материалы и документы, предоставляемые в распоряжение эксперта; срок, в течение которого должна быть проведена экспертиза и представлено заключение медиатору.

В определении также указывается на предупреждение эксперта об уголовной ответственности за дачу заведомо ложного заключения
(Литвинов А.В., 2011).

В медиативной процедуре также могут участвовать свидетели. Они вызываются по ходатайству участника примирительной процедуры. Сторона, настаивающая на вызове свидетеля, указывает причину его привлечения в медиативный процесс.

Свидетель может быть вызван также по инициативе медиатора. Как правило, это происходит в тех случаях, когда свидетель является автором документа, являющегося письменным доказательством.

Процедура вызова эксперта в медиацию целесообразна при разрешении споров, связанных с наличием разногласий по каким либо фактическим обстоятельствам. Процедура привлечения экспертов в медиативную процедуру широко распространена в Германии, Италии, Великобритании, Франции. Эксперт не решает правовых вопросов. Он устанавливает те или иные обстоятельства, входящие в сферу его профессиональной компетенции.

Привлечение эксперта производится на основе оговорки в договоре, заключенном до возникновения споров либо с помощью отдельного соглашения между сторонами о передаче спорного вопроса на разрешение эксперта.

Согласно процессуальным нормам гражданского права в Англии стороны могут передать материалы по спорным вопросам на разрешение эксперта.

Заключение эксперта формально не является для сторон обязательным, однако оно может повлиять на ход переговоров.

8. Кокусы (индивидуальные встречи)

Кокус – это беседа с каждой из сторон наедине. Цель кокуса - подготовить стороны к конструктивному ведению диалога. Задачи, решаемые в кокусе – исследование эмоционального отношения каждой из сторон к проблеме; выяснение конфиденциальной информации (если таковая имеется); определение реальных интересов сторон; выяснение вопросов для работы в сессии, проработка приемлемых вариантов разрешения конфликта согласно видению каждой из сторон, определение реалистичности выдвигаемых предложений; подготовка стороны к работе в диалоге (на сессии). Медиатор имеет право назначать кокусы по своему усмотрению. Этот вопрос оговаривается на начальном этапе медиации. Кокус проводится индивидуально с каждой из сторон, чаще всего первой на кокус приглашается сторона, отличающаяся большей агрессивностью, обратившейся первой за помощью. Это может быть сторона, которой сложно отстаивать свои интересы либо сторон, занимающая неопределенную позицию. Кокус назначается с согласия второй стороны.

Если кокус проведен с одной стороной, то он обязательно проводится и с другой стороной.

Каждая из сторон в кокусе может сообщить медиатору конфиденциальные сведения. В кокусе происходит уточнение интересов, а также активизация и анализ не только своей позиции, но и позиции другой стороны. При проведении кокуса медиатор не имеет права эмоционально присоединяться к одной из сторон, давать собственную оценку проблеме, формулировать выводы, давать моральные оценки, советы и рекомендации, оказывать психологическую помощь.

По окончании кокуса медиатор обязан выяснить у участника, какая часть из полученной информации может быть озвучена на сессии.

Кокусы используются в тех случаях, когда стороны испытывают

разочарование от участия в медиации и хотят прекратить процесс. В индивидуальных встречах медиатор обсуждает со сторонами причины и препятствия для продолжения встреч.

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

9. Виды медиации

В настоящее время медиация как эффективный метод разрешения споров используется в разных областях и социальных практиках. О многих странах мира. Ниже представлены наиболее распространенные виды медиации, практикуемые в разных странах.

Коммерческая медиация

За рубежом, в частности в странах Европейского Союза, большая часть споров между хозяйствующими субъектами разрешается с помощью медиации. Эта процедура используется в следующих случаях: при урегулировании противоречий в связи с претензиями клиентов, при работе со страховыми исками и исками о компенсации ущерба (особенно в тех случаях, когда пострадало много людей), при разрешении споров по вопросам условий труда и его оплаты, при реализации больших проектов (для целенаправленного разрешения конфликтов при их возникновении). Область деятельности включает также конфликты на совместных предприятиях, конфликты между предприятием и управляющими, конфликты, возникающие после смены владельца предприятия.

В бизнес-конflikтах зачастую интересы сторон полностью совпадают. При разрешении конфликтов такого рода важнейшие составляющие успеха - опора на экономические интересы сторон.

Медиация трудовых конфликтов

Наличие конфликтов в трудовой сфере - часто встречающееся и неизбежное явление. В нашей стране ведущей причиной трудовых споров является неправомерное либо неадекватное применение санкций в

отношении работника либо увольнение последнего. Исходом этих споров, как показывает имеющаяся на настоящий момент судебная практика, является подписание соглашений о выплате работнику «компенсаций» или «неустоек».

Источник трудовых конфликтов - наличие противоположных интересов между руководителем и работниками, факты сокращения отделов и работников, появление новых подразделений, соперничество между подструктурами (отделами) организации, борьба за влияние, изменение функциональных обязанностей как подразделений, так и отдельных сотрудников и другие.

В связи с наличием явных и скрытых конфликтов на производстве, теряются большие ресурсы: затрудняется совместная работа, снижается прибыль, происходит потеря позиций предприятия на экономическом рынке (клиент находит других производителей).

Согласно данным американских исследователей, в ситуации конфликта производительность труда падает на 45%.

Благодаря участию медиаторов, происходит сокращение финансовых расходов на судебные издержки как для предприятия, так и для отдельных работников. Так, в фирме «Toyota» благодаря участию медиаторов, снизилось количество поданных против неё судебных исков почти в сто раз. Сфера деятельности медиатора при разрешении трудовых конфликтов:

1. частные конфликты между отдельными работниками, группами, отделами (между опытными и молодыми, более образованными работниками; в связи с нововведениями; при распределении производственных заданий; при определении объёма для специалистов разных профилей);
2. споры между работниками и руководством предприятия (в связи с распределением прибыли, увольнением, невыплатой зарплаты, сокращением);
3. споры между предприятиями,

филиалами предприятия, конкурентами; 4. конфликты между руководителями подразделений предприятия (организации) в связи с распределением функций, имущества; 5. внутри руководства предприятия по поводу принятия решения карьерного роста и продвижения.

Благодаря медиации происходит восстановление благоприятного психологического климата на предприятии, в организации.

Согласно Ф. Глазлу, применение медиации эффективно с 5-й по 7-ю ступень эскалации конфликта (из 9 возможных). До 5-й ступени стороны не обращаются к медиатору, поскольку сами способны договориться. На 8-й и 9-й ступени конфликт переходит в необратимую стадию, когда даже с помощью медиатора стороны не могут работать конструктивно. На 9-й, последней ступени окончательное разрешение проблемы предусматривает возможность существования противника. Цель - уничтожение противника, пусть даже ценой собственного уничтожения (**Цит. по: Кетова О., Похмелкина Г., 2004**).

Следует отметить, что медиативные и примирительные процедуры пока имеют слабое распространение при разрешении трудовых споров в нашей стране.

Медиация в судопроизводстве

Неэффективность карательных мер обусловила возникновение международного движения за восстановительное правосудие (Канада, США, Франция, ФРГ, Великобритания). Посредничество как альтернатива уголовного судопроизводства было успешно апробировано в национальном уголовном производстве странами англо-саксонской группы (Великобритания, Канада, США). В настоящее время медиативная процедура в судопроизводстве апробирована в странах постсоветского пространства (Россия, Украина, Узбекистан, Казахстан, Кыргызстан).

При проведении медиации в уголовных делах акцент делается на нуждах жертвы, её вовлечении в процесс взаимодействия с преступником и усиление её роли в восстановлении справедливости. Основная идея посредничества в уголовном судопроизводстве: правонарушитель обязан загладить вред, нанесенный жертве.

Достигнутое между правонарушителем и жертвой медиативное соглашение утверждается судом и является основанием для вынесения судебного решения о прекращении уголовного дела. При неисполнении правонарушителем пунктов медиативного соглашения, к нему могут быть применены меры юридической ответственности.

Мировая практика применения медиации в судебных спорах показывает: 85% конфликтов заканчиваются достижением соглашения/медиация в суде (**Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов, 2009**).

Как следует из содержания Конвенции ООН о правах ребенка, медиация рассматривается как процедура, обеспечивающая интересы подростка (**Конвенция ООН о правах ребенка**).

При этом медиатор должен изучить личность правонарушителя, социальную ситуацию его развития, ближайшее окружение. Медиатор представляет отчет о результатах посредничества в суд совместно с отчетом социального работника или педагога-психолога. Также допускается составление объединенного документа (**Шайхутдинова Ю.Р., Черкашина Е.Ю.**).

При этом работа с подростком ориентирована на формирование у него ответственного социального поведения.

Криминолог Н. Кристи указывал: опасаться следует не столько преступности, сколько последствий борьбы с ней одно из таких последствий – стигматизация – навешивание социальных ярлыков преступнику (**Кристи Н., 2001**).

Семейная медиация

Медиация показала свою применимость и эффективность во многих сферах социальных отношений. Семейные споры - это та область взаимодействия людей, где примирение достаточно легко может быть достигнуто. Объясняется это фактом существенной зависимости сторон при разрешении таких конфликтов, их заинтересованности в сохранении позитивных отношений и необходимости продолжения взаимоотношений сторон.

Следует отметить, что действующие нормы семейного права ограниченно могут быть применимы к области медиации. Исключение составляют те семейные конфликты, которые регулируются отдельным законодательством (связанные с защитой прав ребенка).

Семейная медиация может быть применена к следующим областям отношений субъектов: личные права и обязанности супругов; конфликты, возникающие из брачного договора; защита интересов несовершеннолетних детей, содержание воспитание и обучение несовершеннолетних детей, в том числе при раздельном проживании; участие родителей в дополнительных расходах на ребёнка; обязанность третьих лиц содержать несовершеннолетних детей (братьев, сестёр, бабушек, дедушек, опекунов); обязанность бывших детей по содержанию третьих лиц (мачех, отчимов, братьев, сестёр, бабушек, дедушек, опекунов); размеры содержания (алименты), время и порядок общения ребёнка с родными, свобода выбора ребёнком родителя при раздельном проживании. Права собственности супругов, в том числе и совместной, раздел совместной собственности, выдел отдельной супружеской доли, наложение взыскания на супружескую долю, собственность ребёнка, его местоживания и правоспособность; отношения, возникающие при заключении брака с иностранным лицом (**Литвинов А.В., 2011**).

При семейных конфликтах разрушена способность бывших супругов конструктивно обсуждать важные аспекты (раздел имущества, общение не проживающего родителя с детьми, взаимные обязательства и др.).

Помощь посредника в подобных случаях заключается во внесении ясности относительно решаемых проблем, выстраивании диалога, ведении продуктивной беседы и др.

Для конструктивного разрешения семейного конфликта важны готовность и мотивация обоих бывших супругов в процесс поиска решений, ответственное отношение к процедуре каждого участника, способность обсуждать имеющиеся проблемы, заинтересованность в преодолении конфликтов и разрешении семейных проблем.

Школьная медиация

Школьная медиация показана для разрешения конфликтов в школьном коллективе. Речь идет о конфликтах между учениками, школьниками и родителями, учениками и учителями, родителями и учителями, внутри преподавательского коллектива.

Особенно эффективно развит этот вид медиации в Германии, Англии, Австралии, Франции. В последние годы школьная медиация стала активно развиваться в нашей стране. (Москва Санкт-Петербург). Не только взрослые посредники участвуют в разрешении школьных конфликтов, но и сами школьники. Последних обучают медиативным навыкам, которые они применяют при разрешении конфликтов между учениками в школе. Как правило, посредники из старших классов участвуют в разрешении конфликтных ситуаций у младших учеников. Освоение навыками медиации делает школьников более зрелыми и ответственными, повышает культуру их поведения; в школьной среде снижается агрессивность и

конфликтность.

Учащиеся обучаются социальной активности, опыту уважительного сотрудничества, получают ценный опыт примирения и навыки миротворчества.

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

10. Эмоциональное выгорание медиатора

Профессия медиатора относится к разряду помогающих специальностей. Специфика последних связана с фактором риска развития особых симптомов, обусловленных характером выполняемой деятельности. Их возникновение объясняется тем, что практика помогающих профессий, в том числе и посреднической деятельности, связана с большими эмоциональными нагрузками, нервным перенапряжением, интенсивной самоотдачей, стрессом на рабочем месте. В результате накопления этих негативных стресс – факторов может наступить нервное истощение, переутомление и, как следствие, выраженное снижение эффективности выполняемой деятельности посредника. Последнее проявляет себя в снижении профессиональной мотивации и качества выполняемой деятельности, эмоциональном дистанцировании работника от рабочего процесса.

Эмоциональное выгорание наступает постепенно, по мере накопления интенсивности негативных стресс – факторов. Выраженность симптомов отличается тенденцией к негативному нарастанию проявлений.

Симптомы эмоционального выгорания

К. Маслах выявила следующие симптомы эмоционального выгорания: 1. хроническая физическая усталость, эмоциональное истощение, сниженный фон настроения, подверженность соматическим заболеваниям, неспособность сопереживать, откликаться на чужие проблемы; 2. эмоциональная защита, проявляющая себя в поведенческих реакциях без чувств и эмоций, избегании эмоциональных нагрузок, невозможности реагировать на эмоции других людей, безразличии и эмоциональном дистанцировании от деятельности; 3. ощущение

собственной профессиональной несостоятельности, недооценка персональных достижений.

Эмоциональное выгорание является ответной реакцией организма и личности на испытываемый человеком стресс, когда у личности вырабатывается механизм психологической

защиты. При этом работник полностью или частично исключает проявление эмоций при столкновении с психотравмирующими событиями. Интенсивность выраженности негативных стресс – факторов приводит к эмоциональному, интеллектуальному и физическому переутомлению.

Функция эмоционального выгорания – экономия психологических и энергетических ресурсов человека, переживающего интенсивный стресс на рабочем месте.

Возникновению эмоционального выгорания способствуют как факторы внешней среды: напряженный режим работы, частые цейтноты, неблагоприятная социально – психологическая атмосфера на рабочем месте, продолжительные эмоционально – психологические нагрузки, так и внутренние характеристики самого человека: повышенная ответственность и обязательность, высокая значимость выполняемой деятельности, низкая стрессоустойчивость.

Главной причиной эмоционального выгорания является состояние эмоционального, физического и интеллектуального истощения.

В работе О.Б. Кетовой (**Кетова О.Б.,2009**) даются рекомендации по недопущению и преодолению данного состояния.

Профилактика развития эмоционального выгорания включает следующие аспекты: а) правильная организация режима деятельности: недопущение перегрузок, постановка реалистичных, посильных для специалиста, медиативных задач, избегание ситуаций, сопряженных с цейтнотом, обязательность полноценного отдыха; б) повышение уровня

профессионального мастерства медиатора (проведение супервизий, работа в команде); в) работа со смыслами, системой ценностей посредника, формирование у него аутентичных экзистенциальных установок по отношению к выполняемой деятельности; г) овладение навыками эмоционально – когнитивного дистанцирования с опытом работы.

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

Заключение

Конфликты в современном мире являются элементом повседневной жизни людей. В конфликтах происходит столкновение противоположных мнений, целей, интересов и позиций личностей и групп.

Чем разнообразнее становится мир, тем более разнообразными становятся конфликты, тем больше противоречий и непонимания в отношениях субъектов взаимодействия. Посредничество меняет современный мир – от взаимного отчуждения люди приходят к пониманию друг друга и примирению.

Медиация – одно из наиболее эффективных средств разрешения противоречий и конфликтов. Эта социальная технология и процедура позволяет перейти от авторитаризма к демократии и сотрудничеству; на основе научного подхода управлять конфликтами в современном обществе.

В современном мире медиация используется для решения самых разных споров – от самых незначительных до глобальных переговоров по разрешению мировых проблем.

Эта процедура необходима в тех случаях, когда надо прийти к консенсусу, принять решение, разрешить проблему, достичь конструктивного результата.

По сравнению с другими технологиями разрешения проблем и споров, медиация имеет явные преимущества: простота, отсутствие формализма, экономичность, гибкость.

В настоящее время разработано много видов и техник медиации (трудовая, семейная, восстановительная, нарративная, оценочная и др.). Освоение навыков медиации открывает широкие возможности для успешной профессиональной самореализации психолога в области

посредничества и примирения.

САРАТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО

Библиографический список

1. Федеральный закон № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации).
2. Вишневская А.В. Медиация как технология регулирования конфликта // Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов (Дайджест). Практическое издание: Пермь, «Ресурс», 2009.С.10 – 14.).
3. Аллахвердова О.В., Павлова М.В. Опять о конфликтах и почему медиация непопулярна? // Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов (Дайджест). Практическое издание: Пермь, 2009.С. 4 – 9.
4. Кетова ОБ. Специфика образования медиаторов: супервизия и самопознание/Современные направления развития педагогической мысли и педагогика И.Е. Шварца. Материалы международной научно-практической конференции (1-2 июня 2009 г., г. Пермь. Часть I).
5. Мета Г. Медиация – искусство разрешать конфликты. Что такое медиация // Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов (Дайджест). Практическое издание: Пермь, 2009.С.35– 50.
6. Аллахвердова О.В.. Журнал социологии и социальной антропологии. 2006. Т. 9. №4. С. -
7. Пикер Г., Рюкерт К. Размышление об обучении медиации // Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методами и профессиональными технологиями. 2010. С.310.
8. Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах/ Перевод с нем. Калуга, 2004. 176 с.

9. Мета Г. Медиация - искусство разрешать конфликты/ Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов (Дайджест). Практическое издание: Пермь, 2009. С. 35 – 50.
10. Похмелкина Г.Ф. Освоение позиции медиатора в специальной системе профессиональной подготовки. Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інститут психології ім. Г.С.Костюка НАПН України, 2011.
11. Mehta G., Rickert K. (Hg.) MEDIATION. Instrument der Konfliktregelung und Dienstleistung. – Falter Verlag, Wien, 2008. S. 82-83
12. Литвинов А.В. Основной курс медиации. М. 2011.
13. Медиация. Новый подход к разрешению конфликтов (Дайджест). Практическое издание: Пермь. 2009. С. 60.
14. Конвенция ООН о правах ребенка (Принята резолюцией 44/25 Генеральной Ассамблеи от 20 ноября 1989 года/www.un.org/russian/document/convents/childcon.htm).
15. Шайхутдинова Ю.Р., Черкашина Е.Ю. Медиация как ювенальная технология в рамках восстановительной ювенальной юстиции/<http://ms-solutions.ru>.
16. Кристи Н. Борьба с преступностью как индустрия. Вперед, к Гулагу западного образца. М.: «Центр содействия реформе уголовного правосудия», 2001.

Учебное издание

Романова Наталья Михайловна

МЕДИАЦИЯ: социально-психологические аспекты

Учебное пособие для студентов факультета психологии, обучающихся по специальности «Психология»

Редактор Технический редактор Корректор Оригинал-макет
подготовила

Подписано в печать

Формат 60x84 1/16. Бумага офсетная. Гарнитура

Печать офсетная. Усл. Печ. Л. Уч. – изд. л.

Тираж

Заказ

Издательство Саратовского университета.

410012, Саратов, Астраханская, 83.

Типография Издательства Саратовского университета.

410012, Саратов, Астраханская, д. 83