

УДК 37.06
DOI 10.31654/2663-4902-2019-PP-3-38-42

Кузів М. З.

кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри іноземних мов та інформаційно-комунікаційних технологій Тернопільського національного економічного університету

КОМПЕТЕНТНІСТЬ МЕДІАТОРА ТА ЇЇ ОСОБЛИВОСТІ

У статті порушено проблему ролі медіації на шляху до вирішення конфліктів. Зокрема, зазначено, що у всіх трактуваннях поняття медіації підкреслюється участь третьої сторони – медіатора. Саме ця третя сторона контролює процес, сприяє реалістичній оцінці ситуації сторонами, прийняттю адекватного рішення, зменшує емоційну напругу тощо.

Розкрито суть компетентності медіатора, зокрема з'ясовано, що вона характеризується сукупністю знань, умінь і навичок, а також перш за все особистісних, інтелектуальних і емоційно-мотиваційних особливостей.

Подано визначення поняття "медіаторська компетентність" як комплекс професійних знань, умінь та навичок, а також досвід власної діяльності, що дозволяють виносити об'єктивні судження і приймати точні рішення для врегулювання конфлікту. Тому, здійснюючи підготовку фахівців до ролі медіатора на основі мети, завдань, принципів медіації, ключовим є сформувати знання, уміння та навички здійснювати соціально-правовий захист осіб, що ґрунтуються на знаннях та практичних вміннях із дисциплін конфліктології, права, психології, юриспруденції, а також особистісних характеристик та досвіду.

Проаналізовано рівні медіаторської компетентності: високий, достатній, задовільний та низький. Розглянуто специфічні блоки та характеристики медіаторської компетентності.

З'ясовано, що вибір методичного інструментарію для розвитку медіаторської компетентності обумовлений розвитком установок, навичок і умінь, що забезпечують здатність майбутнього працівника в реальному конфлікті здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм конфлікту і переведення соціально-негативних конфліктів у соціально-позитивне русло.

Ключові слова: конфлікт, медіація, вирішення конфлікту, медіатор, медіаторська компетентність.

Однією з ознак суспільства сучасного типу є висока конфліктогенність. Вона відображає наявність загрози суспільству.

Питанням вирішення конфліктів займалися чимало науковців, зокрема А. Гаврилішин, В. Козирев, К. Малигіна та ін. Однак на сьогоднішній день ще не з'ясовано усі аспекти зазначеної проблеми, зокрема майже недостатньо вивченим є питання можливостей й особливостей застосування технології медіації в конфліктології.

Більшість науковців визначають медіацію як певний підхід до вирішення конфлікту, у якому нейтральна третя сторона забезпечує структурований процес для того, щоб допомогти конфлікуючим сторонам прийти до взаємно прийняттого вирішення спірних питань.

У всіх трактуваннях поняття медіації підкреслюється участь третьої сторони – медіатора, яка здійснює певну допомогу у налагодженні взаєморозуміння, інтереси якої не пов'язані безпосередньо з предметом непорозуміння. Активна третя сторона контролює процес, сприяє реалістичній оцінці ситуації сторонами, прийняттю адекватного рішення, зменшує емоційну напругу та інше.

Хрістоф Бесемер, автор книги "Медіація. Посередництво в конфліктах", визначає медіатора як посередника, який допомагає тим, хто сперечається, знайти взаємоприйнятне вирішення їх проблем [1, с. 14].

Компетентність медіатора, на нашу думку, характеризується сукупністю знань, умінь і навичок, а також перш за все особистісних, інтелектуальних (когнітивних) і емоційно-мотиваційних особливостей.

З огляду на те, що в науковій літературі поняття "медіаторська компетентність" – відсутнє, слід подати його визначення для подальшого його аналізу. Отже, медіаторська компетентність – це комплекс професійних знань, умінь та навичок, а також досвід власної діяльності, що дозволяють виносити об'єктивні судження і приймати точні рішення для врегулювання конфлікту.

Тому, здійснюючи підготовку фахівців до ролі медіатора на основі мети, завдань, принципів медіації, ключовим є сформувати знання, уміння та навички здійснювати соціально-правовий захист осіб, що ґрунтуються на знаннях та практичних вміннях із дисциплін конфліктології, права, психології, юриспруденції, а також особистісних характеристик та досвіду.

На основі праці В. Шмига можна виділити наступні рівні досліджуваного феномену:

- високий;
- достатній;
- задовільний;
- низький [2].

Кожен рівень містить певні описові характеристики розвитку досліджуваного феномену. Розглянемо їх детальніше.

Високий рівень розвитку медіаторської компетентності характеризується сформованістю у студентів потреби у поглибленні знань щодо застосування медіативних знань, умінь, технік; спрямованістю на використання ідей педагогічної інноватики у своїй роботі.

Суб'єкти навчання, які володіють високим рівнем досліджуваного феномену, мають високу сприйнятливості до нововведень, мотивацію до опанування змістовними знаннями про нові наукові та новаторські підходи з питань медіації. У них чітко сформовані цілі творчого майбутнього застосування медіаторських знань, умінь на практиці.

Майбутні фахівці виявляють глибокі знання щодо особливостей застосування медіативних технік та стилів; коректно використовують спеціальну термінологію. Їм притаманний високий рівень (вміють добирати відповідні методи і форми, можуть скласти власні плани проведення медіативних занять, які відзначаються оригінальністю та чіткою логікою тощо); постійний пошук нових, резервних можливостей для підвищення якості власної педагогічної праці.

Достатній рівень розвитку медіаторської компетентності притаманний студентам, які виявляють опосередкований інтерес до використань ідей педагогічної інноватики у майбутній професійній діяльності. Майбутні фахівці демонструють потребу у поглибленні знань щодо застосування медіації на практиці, проте вона не завжди детермінована внутрішніми спонуканими. Вони готові долати перешкоди, що виникатимуть у професійній діяльності шляхом використання медіації, проте не завжди впевнені у власних силах.

Задовільний рівень характеризується тим, що у студентів недостатньо розвинена потреба у поглибленні знань щодо застосування медіаторської компетентності, виявляється нестійке прагнення до досягнення педагогічних цілей. Знання щодо особливостей застосування медіації є поверхневими.

Низький рівень розвитку медіаторської компетентності притаманний студентам з несформованим пізнавальним інтересом, відсутністю внутрішніх мотивів упроваджувати будь-які інновації у майбутній професійній діяльності. У них не виникає потреба в оволодінні професійними знаннями, уміннями та навичками, необхідними для використання медіації.

Вони не здатні оперувати спеціальною термінологією, адже не розуміють її змісту і значення, не вміють аналізувати результати своєї навчальної діяльності; усвідомлюють важливість самоосвіти, саморозвитку.

Медіаторська компетентність повинна формуватися в освітньому процесі, мета якого має полягати не стільки в засвоєнні інформації, скільки в тому, щоб

прищепити навички самостійного критичного мислення, зробити інтелект пластичним до засвоєння нових знань, сформувати соціальну зрілість. Така установка характерна для "інноваційних", "розвивальних", "критичних", "діяльнісних" концепцій освіти [3].

Найбільш складним є процес пізнання власних можливостей в ситуації невизначеності в конфлікті. Людина, залучена в конфлікт, втрачає здатність осмислити конфлікт і свою роль у ньому. Не потрібно втрачати таку здатність, тим паче що конфлікт – це предмет застосування його професійних умінь і для реконструювання конфліктної реальності йому необхідні певні знання, методи, теоретичні конструкції, стереотипи поведінки.

Освітній процес може бути розглянутий як перший етап у процесі розвитку і в подальшому формування медіаторської компетентності, в ситуації, якщо його ядром є конфліктна ситуація або реальний конфлікт між суб'єктами взаємодії.

Однак поодинокі ті випадки, коли реальний конфлікт стає предметом професійної діагностики із застосуванням методів, які можуть бути освоєні в навчальному процесі.

Розглянемо п'ять специфічних блоків медіаторської компетентності:

- 1) теоретичні знання в галузі конфліктології (педагогічної, юридичної, психологічної, соціологічної тощо);
- 2) володіння соціальними технологіями профілактики, управління, мінімізації деструктивних форм конфлікту;
- 3) формування професійного типу мислення, що включає рефлексивність, методологічність, об'ємність, креативність;
- 4) володіння технологіями психогієни і стресостійкості в конфліктах;
- 5) виконання етичного кодексу медіатора-практика [4].

До характеристик медіаторської компетентності належить:

- високий ступінь інтелектуальної та емоційно-психологічної напруженості;
- гнучкість форм проведення занять в режимі експерименту;
- загострення реальних протиріч і конфліктів у процесі навчання;
- поява непередбачених результатів, під якими мають на увазі нові ідеї, відносини, погляди, методики, теоретичні схеми тощо;
- можливість переходу на якісно новий рівень розвитку технологій прийняття управлінських рішень у конфліктних ситуаціях тощо [5].

Конфлікт може бути розглянутий як метод і використовуватися для формування медіаторської компетентності.

"Конфлікт-метод" – це шлях пізнання і спосіб побудови раціональної діяльності, а також освоєння конфліктної дійсності з метою мінімізації деструктивних елементів у конфлікті і переведення його в соціально-позитивне русло. Він дозволяє:

- провести діагностику ситуації на мікрорівні;
- дати необхідні засоби і методи роботи з самими учасниками конфлікту;
- розвивати рефлексивне мислення;
- мінімізувати руйнівні наслідки;
- виробляти стресостійкі якості в конфлікті;
- сприяти розвитку конфліктологічної компетенції [6].

Конфлікт і конфліктна взаємодія розглядаються як необхідні передумови та умови для розвитку і впровадження нових ідей, інновацій, а також для інтелектуального, комунікативного, емоційно-психологічного та професійного розвитку особистості.

Практика показує, що типовими стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях є відхід від комунікації або компромісна угода, що супроводжується псевдокомунікацією.

Навчання сприяє розвитку адекватних ситуацій, психологічних установок, а також розвитку навичок і вмінь, які допоможуть:

- оптимально організувати свою поведінку у важких ситуаціях соціальної взаємодії;
- безконфліктно вирішувати проблеми в стосунках з іншими людьми;
- контролювати власні емоції, мотивації та оцінки в конфліктній ситуації;
- сприяти розвитку психологічних установок.

Вибір методичного інструментарію для розвитку медіаторської компетентності обумовлений розвитком установок, навичок і умінь, що забезпечують здатність майбутнього працівника в реальному конфлікті здійснювати діяльність, спрямовану на мінімізацію деструктивних форм конфлікту і переведення соціально-негативних конфліктів у соціально-позитивне русло, тобто:

а) розвиток обізнаності про діапазон можливих стратегій конфліктуючих сторін;

б) вміння посприяти в реалізації конструктивної взаємодії в конкретній конфліктній ситуації, яка реалізується в навичках і уміннях, що забезпечують:

- збір інформації про конфлікт;
- уточнення інформації про конфлікт;
- аналіз конфліктної ситуації;
- вибір правильної моделі, тактики медіаторства;
- вибір адекватної обставинам конфлікту стратегії вирішення конфлікту;
- зняття післяконфліктної напруженості;
- аналіз виконаних дій із вирішення конфлікту [7, с. 31].

Як уже зазначалось, медіаторська компетентність – це комплекс професійних знань, умінь та навичок, а також досвід власної діяльності, що дозволяють виносити об'єктивні судження і приймати точні рішення для врегулювання конфлікту.

Література

1. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / пер. с нем. Н. В. Маловой. Калуга: Духовное познание, 2004. 176 с.
2. Шмыга В. К вопросу о сущности понятия "готовность учителя к профессиональной деятельности". *Ученые записки*: сб. науч. труд. ВОИПКРО. Воронеж, 1999. Вып. 7. С. 134–135.
3. Левин К. Разрешение социальных конфликтов / пер. с англ. Санкт-Петербург: Речь, 2002. 160 с.
4. Формирование конфликтологической компетентности будущего специалиста социальной сферы. URL: <http://mediators.pro/>
5. Козирева В., Гаврилішин А. Медіація як альтернативний спосіб вирішення господарських спорів. *Малий і середній бізнес (право, держава, економіка)*. 2011. № 1/2. С. 122–128.
6. Конфликт как объект изучения теории социальной работы. URL: <http://www.enu.kz/repository/repository2014/konflikt-kak-obekt>
7. Малигіна К. Позасудове врегулювання спорів: огляд існуючих альтернатив. *Юридична газета*. 2013. 14 трав. (№ 19/20). С. 40–41.

References

1. Besemer, Kh. (2004). *Mediatsiya. Posrednichestvo v konfliktkakh* [Mediation. Negotiation in conflicts] N.V. Malovoy (Trans.). Kaluga: Dухovnoe poznanie [in Russian].
2. Shmyga, V. (1999). K voprosu o sushchnosti ponyatiya "gotovnost' uchitelya k professional'noy deyatel'nosti" [To the question of the essence of the concept "teacher's readiness for professional activity"]. *Uchenye zapiski – Scientific notes*. Voronezh [in Russian].
3. Levin, K. *Razreshenie sotsial'nykh konfliktov* [The resolution of social conflicts] / Trans (2002). Sankt-Peterburg: Publ "Rech" [in Russian].
4. Formirovanie konfliktologicheskoy kompetentnosti budushchego spetsialista sotsial'noy sfery (2015). [Formation of conflictological competence of a future specialist in the social sphere]. URL: <http://mediators.pro/> [in Russian].
5. Kozryeva, V. & Havrylyshyn, A. (2011). *Mediatsiia yak alternatyvnyi sposib vyrishennia hospodarskykh sporiv* [Mediation as an alternative way to resolve economic disputes]. *Malyi i serednii biznes (pravo, derzhava, ekonomika) – Small and Medium Business (Law, State, Economy)*, 1/2. 122–128 [in Ukraine].
6. Konflikt kak ob'yekt izucheniya teorii sotsial'noy raboty (2014). [Conflict as an object of study of the theory of social work]. URL: <http://www.enu.kz/repository/repository2014/konflikt-kak-obekt> [in Russian].

7. Malyhina, K. (2013). Pozasudove vrehuliuvannia sporiv: ohliad isnuuiuchykh alternatyv [Extrajudicial dispute resolution: review of existing alternatives]. *Yurydychna hazeta – Legal newspaper*, 19/20. 40–41 [in Ukraine].

Кузив М. З.

кандидат педагогических наук, доцент кафедры иностранных языков и информационно-коммуникационных технологий
Тернопольского национального экономического университета

Компетентность медиатора и ее особенности

В статье затронута проблема роли медиации на пути к решению конфликтов. Раскрыты особенности компетентности медиатора. Проанализированы уровни медиаторской компетентности. Рассмотрены ее специфические блоки и выбор методического инструментария для развития медиаторской компетентности.

Ключевые слова: конфликт, медиация, разрешение конфликта, медиатор, медиаторская компетентность.

Kuziv M. Z.

Ph.D. ped Sciences, Associate Professor, Associate Professor, Department of Foreign Languages and Information and Communication Technologies, Ternopil National Economic University

Mediator competence and its characteristics

The article addresses the problem of the role of mediation to conflict resolution. In particular, it is noted that in all interpretations the concept of mediation emphasizes the involvement of a third party – the mediator. It is third party that controls the process, facilitates realistic assessment of the situation by the parties to an adequate decision making, reduces emotional tension, and so on.

The essence of mediator's competence is revealed, in particular, it is characterized by a set of knowledge, skills and abilities, and above all personal, intellectual, emotion and motivation features.

The definition of the term "mediator's competence" is presented as a complex of professional knowledge, skills and abilities, as well as the experience of its own activity, allowing to make objective judgments and accurate decisions to conflict settlement. Therefore, preparing specialists for mediator role on the basis of goals, tasks, principles of mediation, it is crucial to form the knowledge, skills and abilities to perform social and legal protection of persons based on knowledge, practical skills of conflictology, law, psychology, jurisprudence, as well as personal characteristics and experience.

The levels of mediator competence are analyzed as high, sufficient, satisfactory and low ones. Specific blocks and characteristics of mediator competence are considered.

It is found that the choice of methodological tools for the development of mediator's competence is conditioned by the development of guidelines to provide the ability of a future employee who faces real conflict to perform activities aimed at minimizing destructive forms of conflict and translating social-negative conflicts into social-positive ones.

Key words: conflict, mediation, conflict resolution, mediator, mediator competence.