

педагогической профилактики сделаны соответствующие выводы и даны рекомендации для ее реализации на практике в будущем.

Ключевые слова: суицидальное поведение, социально-психологическая профилактика, аутодеструктивного поведение, студенческая молодёжь, социально-педагогическая программа.

Sulitsky V., Peleshenko M. Effectiveness of Social and Pedagogical Prevention of Suicidal and Self-Destructive Behavior Among Students

The article analyzes the results of the conduct and effectiveness of the developed socio-pedagogical program on the prevention of suicidal and auto-destructive behavior among students, as one of the types of activities in higher education institutions. A test was developed to determine suicidal risk and level of stability of the nervous system of students, analyzed the obtained data. On their basis, a preventive program was developed. According to the results of the socio-pedagogical prevention, conclusions and recommendations for its realization in practice in the future have been made accordingly.

Key words: suicidal behavior, socio-psychological prophylaxis, self-destructive behavior, students, social-pedagogical program.

Стаття надійшла до редакції 22.09.2018 р.

Прийнято до друку 26.10.2018 р.

Рецензент – д.п.н., проф. Ваховский Л. Ц.

УДК 37.015.31:316.42-057.87

Я. І. Юрків

МЕДІАЦІЯ ЯК СПОСІБ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

Історія людської цивілізації насичена різного роду конфліктами. З найдавніших часів люди намагаються вирішити виниклі суперечки та мріють про безконфліктне існування. Сьогодні є гостра потреба та необхідність всебічного вивчення конфліктів з метою нівелювання негативних наслідків та максимального використання закладених позитивних можливостей для розвитку особистості. Соціальний працівник обов'язково повинен володіти знаннями про чинники, які обумовлюють виникнення міжособистісних конфліктів, це дозволить йому розробити комплекс методів, спрямованих на їх профілактику та формування навичок успішного вирішення. Таким чином, соціальний працівник зможе допомогти особистості знайти ефективні способи розв'язання конфлікту та надати інформацію про основні психологічні особливості особистості, а також про можливості саморегуляції та гармонізації її психічного і соціального життя.

Дослідженню проблем медіації присвятили свої наукові розробки А. Анцупов, Є. Бабосов, В. Вишнякова, Н. Грішина, Г. Козирев, Е. Сепанова, Н. Бондаренко-Зелінська, С. Загайнова, С. Запара, Г. Гончарова, О. Кармаза, В. Комаров, Д. Кушерець, С. Кузьменко, Н. Мазаракі, Ж. Мірімановф, Ю. Притика, В. Пухаленко, Е. Рунессон, Н. Турман, В. Резнікова, С. Фурса, В. Ярков та ін. безпосередньо висвітлювали питання розв'язання конфліктів. Однак, на сьогоднішній день ще не з'ясовано усі аспекти зазначеної проблеми, тому **метою статті** є аналіз сутності конфліктів та визначення впливу медіатора на процес налагодження міжособистісних взаємин.

У тих ситуаціях, коли можливості односторонніх дій учасників конфлікту (між самими людьми) практично вичерпані або ціна продовження конфлікту стає дуже високою, у опонентів залишається шанс вирішити проблему шляхом переговорів. Проте не завжди ситуація складається таким чином, що сторони готові вести прямі переговори. В цьому випадку вихід може бути знайдений через залучення до взаємодії нейтральної третьої сторони. Її участь доцільна і тоді, коли прямі переговори між конфліктуючими сторонами зайшли в безвихідь. Посередник допомагає віднайти спосіб вирішення конфлікту. Мета його – прагнення перетворити опонентів у партнерів. Конфлікт можна вирішити моральною забороною; шляхом тільки самостійного осмислення, відчуття, переживання, відповідальності за ситуацію обох конфліктуючих сторін.

Термін *«третья сторона»* – широкий і соціальний. Науковці [5] виділяють три основні форми участі третьої сторони у врегулюванні та вирішенні конфлікту: суд, арбітраж та посередництво.

Важливо звернути увагу на те, що серед означених вище форм участі третьої сторони у врегулюванні та вирішенні конфлікту лише остання орієнтована на використання переговорного підходу.

Можна сказати, що посередництво – спеціально організована форма спілкування двох конфліктуючих сторін, що здійснюється за допомогою третьої, нейтральної сторони (посередника) з метою опосередкованого управління процесом розв'язання конфлікту згідно з правилами діалогічної взаємодії.

Жоден сучасний конфлікт не можна розглядати ізольовано від загального соціального процесу. Наявність третьої сторони (навіть спостерігача) завжди активно впливає на перебіг конфлікту. Сам факт присутності третьої сторони, не важливо при якому втручанні, контрактному чи спонтанному, може здійснити великий вплив на взаємодію конфліктуючих сторін. Підключення третьої сторони зводить розвиток конфлікту з деструктивного шляху, хоча б тимчасово. Взагалі підключення третьої людини у діадичну систему різко змінює структуру можливих у ній відносин і суттєво порушує існуючі взаємодії [5].

Втручання посередника, на думку конфліктологів [6], *доцільне* у наступних випадках: а) конфліктуючі сторони проявляють готовність до

сумісного пошуку вирішення проблеми, але не можуть знайти точок зіткнення; б) безпосереднє спілкування учасників конфлікту серйозно ускладнене або припинене, і участь третьої сторони може сприяти зміні цієї ситуації; в) для конфліктуючих сторін важливе збереження і продовження взаємин; г) учасники конфлікту зацікавлені у контролі над схвалюваними рішеннями; д) конфліктуючим сторонам важливо «зберегти особистість», тобто зробити так, щоб завершення конфлікту не виглядало як поразка ні для однієї з них, і допомога в цьому посередника може виявитися вагомою; е) для опонентів важливим є такий аспект подолання розбіжностей, як конфіденційність.

У науковій літературі технологія посередництва у конфліктах відома під назвою «медіації» (посередник, відповідно, називається конфліктолог-практик, «медіатор»).

Медіація – вид діяльності, що полягає в оптимізації за допомогою третьої сторони процесу пошуку вирішення проблеми задля припинення конфлікту [5, с. 37].

Медіаторство може бути офіційним (формальним) і неофіційним (неформальним). *Офіційними медіаторами* виступають психологи, соціальні працівники, соціальні педагоги тощо. Деякі треті сторони виконують ролі *медіаторів* (тих, хто допомагає головним дійовим особам досягти добровільної згоди), *арбітрів* (тих, хто має повноваження давати зобов'язуючі рекомендації по налагодженню конфлікту) і *омбудсменів* (тих, кому доручено розгляд конфліктів приватних осіб і організацій). Ефективність таких формальних ролей третіх сторін визначається їх закономірністю, тобто правом займатися улагодженням конфліктів.

Треті сторони можуть виконувати і неформальні ролі, наприклад посередників (тих, через кого здійснюється обмін посланнями між учасниками конфлікту) і спеціальних посланців (тих, хто назначений для передачі конкретного послання від імені однієї із сторін конфлікту). На відміну від своїх більш формальних аналогів, неформальні треті сторони зазвичай діють за сценою. Таким чином, неформальні треті сторони можуть бути дуже корисними при досягненні згоди, особливо коли більш формальні функції виконуватися не можуть через напруженість конфлікту, яка досягає такої ступені, що публічне спілкування між його сторонами стає неможливим [6].

Люди, здебільшого, звертаються до медіаторів, безуспішно втративши всі аргументи, сили та засоби для розв'язання конфлікту, коли в позиціях, які вони відстоюють, не вдається знайти спільне, по-різному тлумачать головні для вирішення конфлікту критерії, або вважають конче необхідним зовнішній контроль за дотриманням проміжних тимчасових угод. Буває, що сторони дорожать добрими відносинами, але за певних обставин не можуть порозумітися і тоді вдаються до послуг медіатора.

Залежно від впливу медіатора на рішення конфліктуючих сторін соціологія конфлікту визначає такі його *ролі*:

- *третейський суддя* (авторитарна роль, має найбільші

можливості щодо визначення варіантів вирішення проблеми);

- *арбітр* (теж має значні повноваження, але сторони можуть не погодитися з його рішенням та опротестувати його);

- *посередник* (більш нейтральна роль; маючи певні знання, він забезпечує конструктивне обговорення проблеми, прийняття рішення залишається за конфліктантами);

- *помічник* (не втручається у полеміку щодо змісту проблеми та прийняття рішення, забезпечує організацію переговорів та зустрічей);

- *спостерігач* (своєю присутністю утримує сторони від порушень домовленостей, агресії) [6].

Як тактичні прийоми медіатор може застосовувати по чергове вислуховування сторін у межах спільної зустрічі, човникову дипломатію (курсуючи між конфліктантами), тиск, акцентування на слабких моментах у позиціях опонентів. Він повинен володіти знаннями та професійними якостями для переговорів, мати досвід регулювання конфліктів, знання ситуації та особливостей конфлікту, необхідні особистісні якості тощо. Медіацію вважають досить ефективною формою розв'язання конфліктів.

Процедура і технологія посередництва в розв'язанні конфлікту складається з **п'яти основних етапів**:

- 1) організації опосередкування конфлікту;
- 2) мотивації і встановлення відносин партнерів, опонентів;
- 3) монологічного опосередкування конфлікту;
- 4) діалогічне опосередкування конфлікту;
- 5) підбиття підсумків роботи [6].

Розкриємо кожен з цих етапів.

Організація конфлікту полягає у проектуванні форми сеансів опосередкування конфліктів та підготовки учасників конфліктів до майбутньої взаємодії (місця зустрічі, деякий реквізит, просторового розташування учасників взаємодії і т. ін.).

Мотивація і встановлення відносин учасників розв'язання конфлікту стверджує, що посередник виділяє серйозність ситуації, яка виникла, висловлює повагу до учасників конфлікту, прагне ненав'язливо переконати у можливості успіху, знайомить з основними правилами успішного спілкування в конфлікті.

Монологічне опосередкування в конфлікті розгортається як регульоване посередником по чергове висловлення своїх позицій сторонами конфлікту, своїх поглядів, почуттів. Головний метод ведучого на цьому етапі – підтримання активного і пасивного слухання з боку кожного опонента.

Діалогічне опосередкування конфлікту полягає в тому, що взаємодія між конфліктуючими з регульованим посередником, обміном монологіями поступово переводиться в безпосередній діалог між ними, який все рідше переривається посередником. Інколи застосовується прийом зміни ролей кожної сторони на протилежні, щоб поглибити і закріпити розуміння конфліктної ситуації з позиції партнера.

Підбиття підсумків конфлікту полягає в короткому аналізі конфліктної ситуації кожною стороною і формулюванні взаємної згоди (усно або письмово) про результати розв'язання конфлікту, шляхи та засоби подальших взаємовідносин між конфліктуючими в минулому [5].

Кожний етап посередництва у конфлікті відповідно передбачає розвиток п'яти основних форм та навичок посередника, який розв'язує конфлікт. Отже, як ми бачимо, бути «суддею справи» досить відповідально і авторитетно.

Досвід використання посередництва вказує на необхідність урахування специфіки конфлікту і особливостей його протікання. Розглядаючи посередництво, ми повинні враховувати той аспект, що сторони конфлікту ведуть офіційні переговори відносно визначення предмета. Тому стадії посередництва можна поєднати з етапами переговорів і визначити рекомендації посереднику відносно кожного етапу.

Підготовчий (допереговорний) етап – сторони формулюють свої цілі, збирають і систематизують матеріал для підтвердження своєї позиції, обирають тактику переговорів, приймають рішення про участь посередника в переговорах. Для посередника це етап переговорів з сторонами про свою участь у процесі примирення, збір інформації про сам конфлікт і сторонах конфлікту.

На цьому етапі важливо планово і системно зібрати інформацію, що дозволить сформулювати попередньо діагноз ситуації, виявити відносну «силу» кожної сторони, можливі альтернативні шляхи задоволення інтересів сторін. Визначитися відносно тактики своїх дій на початку переговорів [7].

Етап ведення переговорів: початок, дослідницький, визначення загальних меж згоди, пошук рішення, прийняття рішень.

На початку переговорів посереднику важко викласти свої цілі та процедуру посередництва у короткій формі, згадати про можливі негативні наслідки недосагнення домовленості, розробити спільно зі сторонами регламент переговорів і домовитися про індивідуальні зустрічі з кожною стороною.

Дослідницький етап включає в себе конфіденційні зустрічі посередника з кожною стороною і виклад сторонами своєї позиції на переговорах. Зустрічі («закриті засідання») повинні бути проведені в короткі строки, під час них налагоджуються відносини довіри, з'ясовуються інтереси сторін і позиції кожної сторони відносно шляхів урегулювання конфлікту.

Посередник орієнтує сторони на пояснення важливості власних інтересів, на аргументований виклад своїх позицій по вирішенню суперечливих питань. Разом із стороною він досліджує її найкращі та найгірші альтернативи досягнення домовленості.

Під час переговорів посередник перешкоджає появі дискусії, акцентуючи увагу на максимально повному і доказовому викладі

сторонами своїх позицій та інтересів. Він просить сторони скласти список спірних питань за їх пріоритетністю. Разом із сторонами він визначається відносно їх інтересів [6].

На етапі визначення спільних границь згоди розробляється спільна платформа для пошуку взаємовигідного рішення. На цьому етапі обговорюються критерії вигідного для обох сторін вирішення спірних питань, відповідальності, можливі міри довіри і форми контролю по виконанню майбутньої згоди. У випадку появи необхідності у учасників у отриманні додаткової інформації, домовляються про надійне джерело інформації і залучення експертів.

Посередник на цьому етапі керує обговоренням, орієнтуючи учасників на пошук спільних критеріїв, спільних інтересів і цілей. Як доводить практика, коли учасники «перестрибують» через етап з'ясування спільних рамок, прагнучи після початкового обміну думками почати розробку певних положень згоди, це приводить переговори в глухий кут.

Етап пошуку рішення характеризується боротьбою учасників за виштовхування «свого» рішення. Задача посередника полягає у відокремленні цього етапу від етапу прийняття рішення. Посередник орієнтує учасників на розгляд найпростіших питань, внесення пропозицій та їх модифікації. Усі варіанти вирішення посередник фіксує і потім пропонує учасникам внести в них зміни, які б їх покращили. Розглядається можливість прийняття з деяких питань тимчасових, часткових або умовних рішень, розчленування складної проблеми на декілька під проблем і перехід до згоди у вирішенні хоча б деяких з них, зниження взаємних вимог, прийняття ряду пропозицій «пакетом».

Якщо посередник бачить, що відносно певної пропозиції реально можна досягти згоди, то він направляє учасників на обговорення. Якщо одна зі сторін визнає пропозицію іншої неприйнятною, її просять сформулювати умови, при яких пропозицію може бути прийнято.

Загострення дискусії, спроби сторін здійснювати тиск, слід сприймати як нормальний прояв захисту власних інтересів. Посередник повинен зберігати об'єктивність, дотримуватися регламенту і допомагати «чесній грі» у рамках правил, які сторони обговорили. При необхідності посередник допомагає сторонам формулювати свої виправлення або умови [6].

На етапі прийняття рішення переговори часто заходять у глухий кут. Одна з сторін може робити це навмисно, з метою посилення тиску на іншу сторону, перевірки наполегливості і справжньої сили опонента. Можливо, це робиться з метою тягнути час або це прояв нереалістичних цілей однієї сторони, байдужості до досягнення домовленості з іншою. Може бути, що ця безвихідь зумовлена тим, що сторони мають приховані інтереси, які не були задекларовані, але без врахування яких домовленість не може бути досягнутою. У будь-якому випадку безвихідь переговорів – це перевірка кваліфікації та гнучкості посередника.

Посереднику слід діагностувати причину поведінки сторін, яка б довела обговорення до безвихідного стану, і використовувати адекватний ситуації прийом з цього положення. Якщо час, відведений на переговори, вичерпано, посередник може виступити ініціатором компромісної пропозиції, що враховує інтереси сторін, і не залишаючи жодну з них в позиції того, хто програв. Ключові питання вирішуються у кінці цього етапу.

Завершення переговорів – це останній етап, на якому сторони повинні сформулювати зміст згоди і оформити її протоколом, або викласти у письмовій формі причини суперечок і аргументувати позиції сторін. На цьому етапі посередник допомагає сторонам оформити домовленість. Слід пам'ятати, що задоволення від процесу переговорів не обмежується задоволенням від досягнення згоди, а містить у собі процедурне і психологічне задоволення, тобто задоволення тим, як і в якій атмосфері пройшли переговори.

Отже, посередництво є творчим процесом. У посередництві велику роль відіграє інтуїція, досвід, які допомагають посереднику знайти таку тактику дій, яка б була адекватною специфіці конфлікту, стилям поведінки у конфлікті та у переговорах сторін конфлікту, цілям посередництва.

Список використаної літератури

1. Прикладная конфликтология : [хрестоматия] / Сост. К. В. Сельченков. – Минск, 1999. – 356 с. **2. Рубин Дж.** Социальный конфликт : эскалация, тупик, разрешение / Дж. Рубин, Д. Пруйт, Ким Хе Сунг. – СПб. : Питер, 2002. – 378 с. **3. Скотт Дж. Г.** Конфликты. Пути их преодоления / Дж. Г. Скотт. – К. : Логос, 1991. – 247 с. **4. Сулимова Т. С.** Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов / Т. С. Сулимова. – М. : ВЛАДОС, 1996. – 184 с. **5. Управление** конфликтом / Под ред. В. А. Козлова, А. А. Козловой – М. : ИНФРА-М, 2005. – 192 с. **6. Хотееенкова Я. В.** Азбука конфликта / Я. В. Хотееенкова // Общество – знание в школе. – 1998. – №1 – С. 96.

Юрків Я. І. Медіація як спосіб вирішення конфліктів

У статті розглядаються питання пов'язані з висвітленням сутності конфліктів та визначення впливу медіатора на процес налагодження міжособистісних взаємин, розкрито сутність поняття «третя сторона» у вирішенні конфліктів; охарактеризовано медіацію як соціально-педагогічне явище, визначено технологію посередництва в розв'язанні конфлікту.

Ключові слова: третя сторона, конфлікт, медіація, посередництво, соціальний працівник-медіатор.

Юрків Я. И. Медиация как способ разрешения конфликтов

В статье рассматриваются вопросы, которые связаны с освещением сущности конфликтов и определения влияния медиатора на процесс налаживания межличностных отношений, раскрыта сущность понятия «третья сторона» в решении конфликтов; охарактеризована медиация как социально-педагогическое явление, определены технологии посредничества в разрешении конфликта.

Ключевые слова: третья сторона, конфликт, медиация, посредничество, социальный работник-медиатор.

Yurkiv Ya. Mediation as a Way of Resolving Conflicts

The article deals with issues related to the coverage of the essence of conflicts and the definition of the influence of the mediator on the process of establishing interpersonal relationships, the essence of the concept of "third party" in resolving conflicts is disclosed; Mediation is described as a social and pedagogical phenomenon, the mediation technology in conflict resolution is defined.

Key words: third party, conflict, mediation, mediation, social worker-mediator.

Стаття надійшла до редакції 24.09.2018 р.

Прийнято до друку 26.10.2018 р.

Рецензент – д.п.н., проф. Харченко С. Я.