

4. Осипенко Я.Ю., Бондаренко В.В. Внутрішньоособистісний конфлікт. Навчально-методичний посібник. Черкаси, 2011. 57 с.

Галина СВДЕРСЬКА

кандидат психологічних наук, доцент, Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, м. Тернопіль, Україна

Христина МИХАЙЛЮК

здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти, Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, м. Тернопіль, Україна.

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МЕДІАТОРА

Сучасні соціальні процеси все більше характеризуються розширенням спектру конфліктних та кризових ситуацій, проблем у міжособистісному та міжетнічному спілкуванні. Відтак ми все більше усвідомлюємо необхідність мати знання про психологічні корені проблем, конфліктів та суперечок та професійно застосовувати діяльність, покликану ефективно вирішувати спори між учасниками комунікативної діяльності. Це безпосередньо пов'язано із виникненням інституту медіації та формуванням медіаційної грамотності як окремих фахівців, так і суспільства в цілому.

У світовому контексті початком застосування медіації вважають другу Паундську конференцію, що відбулася у 1976 р. у Сполучених Штатах Америки. На ній із доповіддю виступив професор Гарвардської школи права Френк Сандер, який описав власне бачення судового процесу майбутнього. На його думку, в такому суді спори мають розподілятися за певними критеріями: одні варто розглядати в судовому порядку, а до деяких треба застосовувати інші процедури - такі, як арбітраж, фасилітацію чи медіацію [3].

Що стосується нашої країни, то медіація в ній існує вже 25 років. І хоча це досить тривалий термін у часовому вимірі, медіація в Україні все ще перебуває на шляху свого розвитку та становлення. Так, Закон України про медіацію ухвалений в останньому читанні не так давно - 16 листопада 2021 року. Тому, як

бачимо, нам усім доведеться докласти ще немало зусиль, щоб медіація стала звичним явищем в українському суспільстві, а не була зрозумілою лише незначній кількості юристів та психологів.

У наукових публікаціях медіація розуміється як метод вирішення конфліктів (спорів) із залученням посередника - медіатора, який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації. Також медіатор аналізує конфліктну ситуацію таким чином, щоб сторони могли самостійно обрати такий варіант рішення, який би задовольняв потреби й інтереси всіх учасників конфлікту. Необхідність у застосуванні медіації виникає тоді, коли для опонентів (сторін конфлікту) важливим є збереження нормальних і доброзичливих стосунків зараз і в майбутньому, коли сторони бажають зберегти конфіденційність самого процесу, коли прийняття всеохоплюючого рішення з конфлікту для них є досить значущим [4].

Особливою ознакою медіації є те, що сторони, які конфліктують, можуть добровільно шляхом переговорів за допомогою медіатора спільними зусиллями виробити та закріпити таке рішення, яке буде прийнятним для кожної зі сторін і таким чином призведе до розв'язання конфлікту. Слід також наголосити, що медіатор як спеціально підготовлений посередник є нейтральною фігурою та не займається вирішенням конфліктної ситуації. За змістову основу відповідають саме сторони - учасники процесу. Тому до професійних обов'язків медіатора входить організація, регулювання та оптимізація комунікативної процедури. І для того, щоб вона успішно відбувалася, використовуються спеціальні методи і техніки емоційного звільнення від конфліктної напруги та відновлення взаємодії, попередньо зруйнованої конфліктом. Медіатор надає допомогу сторонам в тому, щоб дійти згоди, вирішити власні протиріччя, побачити ситуацію ширше, зрозуміти не тільки свої, але й інтереси свого опонента чи партнера. Якраз від того, наскільки професійно компетентним є медіатор, залежить ефективність вирішення конфлікту, психологічна безпека виходу з нього учасників і повноцінність їх психічного відновлення [4].

Таким чином, комунікативна компетентність медіатора є необхідним інструментом його професіоналізму. Вона розглядається сучасними вченими (Т.Білик, Р.Гаврилюк, І.Городиським, Н.Крестовською, К.Наровською, Н.Петренко, Л.Романадзе, Д.Ципіною та ін) як сукупність знань про спілкування в різноманітних умовах та з різними комунікантами, а також як уміння їх ефективно застосувати у конкретному спілкуванні в ролі адресанта і адресата. Сформованість цієї якості у медіатора передбачає володіння ним мовленнєвими уміннями й навичками, необхідними для спілкування, наявність у нього знань про норми й правила ведення комунікації у медіаційному процесі, вміння дотримуватися на практиці етикету ділового спілкування. Це також емпатійні здібності, здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, система його внутрішніх ресурсів як особистості, які є необхідними для ефективної та продуктивної ділової комунікації.

Сюди варто віднести і володіння культурою мовлення, що передбачає повне дотримання медіатором мовних норм, його здатність точно й логічно висловлювати власні думки, дотримуватися етичних принципів слухання й комунікації, професійне вміння будувати суб'єкт-суб'єктні стосунки з учасниками процесу, володіння відповідними техніками мовлення, зокрема, монологічними та діалогічними, уміння у випадку необхідності гнучко змінювати мовленнєві стратегії й тактики та добирати переконливі засоби аргументації. Окремим і дуже важливим умінням медіатора вважаємо також правильну інтерпретацію невербальних сигналів комунікації – виразу обличчя, візуальних контактів, жестів, особливостей пози, в якій перебувають сторони конфлікту тощо.

Проведений нами детальний аналіз відповідних наукових джерел, зокрема [1;2;3] дозволив виділити відповідні елементи комунікативної компетентності медіатора (див. табл.1)

Складові комунікативної компетентності медіатора

Компетенція	Знання	Уміння
Активне слухання	Знання про сутність активного слухання, його основні прийоми	Вміння слухати та чути, уточнювати почуте та надавати зворотній зв'язок, підтримувати візуальний контакт із сторонами медіаційного процесу
Резюмування, перефразовування	Знання про те, в яких випадках і на яких етапах медіаційного процесу їх варто застосовувати, їх ролі та функції в усвідомленні конфлікту, інтересів та цінностей сторін	Вміння доречно і тактовно застосовувати дані техніки, спрямовувати та корегувати формат спілкування у тому ключі, який веде до успіху
Робота з емоціями	Знання про значення емоцій у конфлікті та прийнятті рішень учасниками процесу	Вміння розпізнавати, називати та уточнювати емоції сторін, вміння медіатора аналізувати власні емоції у процесі роботи, трансформувати емоції у творчий ресурс для сторін конфлікту, бути емпатійним.
Постановка запитань	Знання про види і типи запитань у медіаційному процесі	Вміння чітко формулювати, доречно ставити різні види запитань
Невербальна комунікація	Знання про значення і роль невербальної комунікації	Вміння розпізнавати невербальні сигнали, правильно їх інтерпретувати з точки зору психологічної науки. Контролювати власні невербальні повідомлення, передавати їх дотримуючись принципу нейтрального та безоціночного ставлення до учасників медіації

Таким чином, ми дійшли висновку, що комунікативна компетентність медіатора є важливою складовою його професіоналізму. Відповідні індивідуально-особистісні якості, вміння та навички, які з'являються у процесі опанування цим фахом та впродовж набуття досвіду, дозволяють йому бути

справжнім спеціалістом. Комунікативна компетентність медіатора є показником сформованості його системи професійних знань, умінь і навичок, відповідних ціннісних орієнтацій, загальної культури, необхідних для якісної професійної діяльності, яка на сьогодні є ефективним засобом регулювання конфліктів і спорів та зниження конфліктного потенціалу українського суспільства в цілому.

ЛІТЕРАТУРА

1. Медіація у професійній діяльності юриста: підручник. Авт. кол.: Т.Білик, Р.Гаврилюк, І.Городиський; за ред. Н.Крестовської, Л.Романадзе. Одеса: Екологія, 2019. 456 с.
2. Основні засади навчання базовим навичкам медіатора / За заг. ред. К. Б. Наровської. К.: Видавець В. Захаренко, 2019. 32 с.
3. Петренко Н.О. Аналіз вимог до медіатора. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. №11. С.774-776.
4. Ципіна Д.С. Аналіз структури медіативної компетентності студентів економічних спеціальностей. *Інноваційна педагогіка*. 2019. Вип. 17. Т. 1. С.171-175.

Іванна АНДРІЙЧУК

кандидат психологічних наук, доцент, Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, м. Тернопіль, Україна

Володимир ЧУХРАЙ

здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти, Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, м. Тернопіль, Україна

КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА ЯК ПСИХОЛОГІЧНИЙ ЧИННИК УСПІШНОГО РОЗВИТКУ ОРГАНІЗАЦІЇ

На сучасному етапі розвитку суспільства актуальність теми полягає у зростанні інтересу до питань корпоративної культури з боку як науковців, так і керівників підприємств. Умови створення ринкових відносин, зростання конкуренції, глобалізація та інтеграція України в Європейський Союз вимагають