

ИНДИВИДУАЛЬНО-СТИЛЕВЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИАТОРА В ПЕРЕГОВОРАХ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ КОНФЛИКТА

A.N. Azarnova

INDIVIDUALLY-STYLISTIC PECULIARITIES OF MEDIATORS ACTIVITY

Медиация есть процедура урегулирования споров путем добровольных переговоров сторон с участием нейтральной независимой стороны (посредника). Официально в нашей стране в качестве правового института медиация существует с 1 января 2011 года (Федеральный закон от 27.07.2010 г. №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»).

Предлагаемый автором настоящей статьи подход к изучению индивидуально-стилевых особенностей деятельности медиатора основан на модели медиации как структурированного и организованного взаимодействия сторон конфликта и медиатора, а также на модели профессиональной деятельности медиатора, протекающей в форме взаимодействия со сторонами конфликта, в котором медиатор реализует профессиональные цели и задачи [1]. Данные модели созданы на базе исследований социального взаимодействия, осуществленных в нашей стране в рамках деятельностного подхода в психологии [2; 3]. Приведем краткую характеристику данных моделей.

Медиативные переговоры могут быть поняты как взаимодействие медиатора и двух сторон конфликта, носящее организованный и структурированный характер. Основные этапы данного взаимодействия определяются его содержанием и целями и лишь отчасти совпадают с традиционно выделяемыми фазами медиации – презентацией сторон, дискуссией по выработке тем для обсуждения и т.п. Медиатор в процессе медиативного взаимодействия реализует специфические цели, которые могут быть структурированы в три большие группы: цели, связанные с организацией и управлением, взаимодействием

сторон; цели, связанные с обеспечением содержательных аспектов взаимодействия (отражают содействие медиатора в преобразовании представлений сторон о конфликте и выработке на их основе вариантов разрешения конфликта); цели, связанные с обеспечением психологических условий эффективного взаимодействия [4; 5].

Предлагаемая автором настоящей статьи методика изучения индивидуально-стилевых особенностей деятельности медиатора предполагает моделирование профессиональной деятельности медиатора в имитационной игре с использованием специально разработанных инструкции. Оценка эффективности профессиональной деятельности медиатора производится экспертами (профессиональными медиаторами) по следующим показателям: 1) процессуально-динамический аспект взаимодействия медиатора со сторонами конфликта (показатели: качество реализации медиатором основных профессиональных целей и задач; особенности операционально-технической стороны деятельности медиатора; объем и характер допущенных неуспешных действий); 2) качество итогового результата переговоров (экспертной оценке подвергается качество медиативного соглашения по параметрам соответствия соглашения интересам сторон, степени разрешения конфликтных противоречий, исполнимости, детализированности; сторонами конфликта оценивается также степень их эмоциональной удовлетворенности исходом переговоров; 3) качество анализа медиатором ситуаций взаимодействия. При оценке всех показателей использовалась 10-балльная шкала.

В период с октября 2012 по май 2013 года автором настоящей статьи было произведено исследование 120 медиативных переговоров. Деятельность медиаторов в переговорах выступала предметом исследования и оценки посредством разработанной автором настоящей статьи методики.

¹ Кандидат психологических наук, доцент кафедры практической психологии НОУ ВПО «Российский новый университет».

© Азарнова А.Н., 2014.

При анализе основных данных этого исследования было обнаружено пять вариантов закономерных сочетаний индивидуально-стилевых особенностей (типов) деятельности испытуемых, отражающих различную степень их успешности в реализации отдельных целей и задач медиатора.

Формальный тип. Характеризуется высокой успешностью медиатора в реализации целей, связанных с организацией взаимодействия сторон и управлением им, в сочетании с низкой успешностью в реализации целей, связанных с обеспечением содержательных аспектов взаимодействия сторон и с созданием психологических условий эффективного взаимодействия. Наблюдение и анализ видеозаписей показывают, что такие медиаторы отличаются энергичностью, настойчивостью, выраженной склонностью к доминированию в ситуации медиативных переговоров, подозрительностью, склонностью к авторитарному управлению переговорами и жесткому контролю

Психотерапевтический тип. Характеризуется высокой успешностью медиатора в реализации целей, связанных с обеспечением психологических условий эффективного взаимодействия сторон, в сочетании с низкими (или средними) показателями успешности медиатора в обеспечении содержательных аспектов взаимодействия сторон и очень малой успешностью в организации взаимодействия и управления им. Такие испытуемые устанавливают глубокий психологический контакт со сторонами конфликта, склонны интересоваться мотивами и причинами тех или иных их поступков; темп медиации у таких испытуемых обычно низкий или очень низкий. Особенностью этого типа является склонность медиатора к искажению цели и самой сути переговорного процесса: медиатор излишне углубляется в анализ элементов психического мира сторон, их прошлого, иногда даже детских психологических травм и т.п.

Управляющий тип. Характеризуется высокими показателями успешности медиатора в реализации целей, связанных с организацией и управлением взаимодействием сторон, средними или высокими показателями в реализации целей, связанных с обеспечением психологических условий эффективного взаимодействия; средними – с тенденцией к низким показателям успешности в сфере обеспечения содержательных аспектов взаимодействия сторон. Такие испытуемые, как и представители формального типа, отличаются склонностью к доминированию в переговорах и оказанию психологического давления. Однако их давление почти всегда носит

скрытый характер и принимает вид манипулирования или завуалированного принуждения.

Эмпатический тип. Характеризуется высокими показателями успешности медиатора в реализации целей, связанных с обеспечением содержательных аспектов взаимодействия сторон, а также целей, связанных с обеспечением психологических условий эффективного взаимодействия. Успешность в реализации целей, связанных с организацией взаимодействия сторон и управлением им, находится на среднем либо среднем с тенденцией к низкому уровню. Данные испытуемые характеризуются такими особенностями, как недирижерность в ведении переговоров, выраженные эмпатические способности, умение слушать.

Деловой тип. Характеризуется высоким уровнем успешности медиатора в реализации целей, связанных с организацией взаимодействия сторон и управлением им, а также обеспечением содержательных аспектов взаимодействия и средними или средними с тенденцией к низким оценкам эффективности в реализации целей, связанных с обеспечением психологических условий эффективных переговоров. Такие испытуемые отличаются выраженной направленностью в переговорах на выявление основного противоречия конфликта, анализ и сопоставление интересов сторон, при этом их отличает развитое умение структурировать процесс переговоров, способность быстро пресекать давление и манипуляции сторон, их неконструктивное поведение.

Литература

1. Азарнова А.Н. Психологические условия повышения эффективности обучения профессиональных медиаторов : автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М., 2013. – 21 с.
2. Азарнов Н.Н. Взаимодействие личностей в производственных организациях // Вестник Российского нового университета. – 2007. – Выпуск 1. – С. 94–106.
3. Азарнов Н.Н. Методология социально-психологических исследований // Вестник Российского нового университета. – 2008. – Выпуск 1. – С. 153–168.
4. Азарнова А.Н. Социально-психологический анализ взаимодействия медиатора и сторон в ходе медиативных переговоров // Вестник Российского нового университета. – 2013. – Выпуск 1. – С. 23–27.
5. Чернышова В.Н. Этнопсихологические аспекты превенции межэтнических конфликтов в образовательной студенческой среде // Вестник Российского нового университета. – 2014. – Выпуск 1. – С. 41–44.