

## КОМПЕТЕНТНОСТНЫЙ РЕСУРС ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ СУБЪЕКТОВ МЕДИАТИВНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ КОНФЛИКТА

**Т.М. Краснянская**

*профессор, доктор психологических наук,  
ФГБОУ ВПО «Пятигорский государственный лингвистический университет»*

**В.Г. Тылец**

*профессор, доктор психологических наук,  
ФГБОУ ВПО «Пятигорский государственный лингвистический университет»*

В статье обосновывается достижение психологической безопасности личности медиатора и субъектов конфликтного урегулирования в качестве основного показателя разрешения конфликта. Показана роль медиативной компетентности как основного психологического средства достижения субъектами психологической безопасности в ситуации урегулирования конфликта средствами медиации. Раскрыто содержание медиативной компетентности.

*Ключевые слова:* психологическая безопасность личности, урегулирование конфликтного взаимодействия, медиация, медиативная компетентность.

У статті обґрунтовується досягнення психологічної безпеки особистості медиатора і суб'єктів конфліктного врегулювання в якості основного показника вирішення конфлікту. Показано роль медіативної компетентності як основного психологічного засобу досягнення суб'єктами психологічної безпеки в ситуації врегулювання конфлікту засобами медіації. Розкрито зміст медіативної компетентності.

*Ключові слова:* психологічна безпека особистості, врегулювання конфліктної взаємодії, медіація, медіативна компетентність.

### ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМЫ

Усложнение условий социального взаимодействия в сочетании с возрастанием актуальности гуманистических подходов к организации бытийных проявлений человека побуждает обратиться к конкретизации ресурсного пространства психологической безопасности личности. Особенно значимой представляется разработка данной проблемы применительно к субъекту урегулирования конфликтного взаимодействия, в том числе в сфере управленческой деятельности. Ведь именно в ситуации спора, конфликта в силу падения подконтрольности субъекту действия внешних и внутренних факторов, значимых для онтологической целостности и возможности развития в соответствии с приоритетной жизненной целью, происходит нарушение его психологической безопасности. Очевидно, в таких условиях необходимо обратиться к ресурсным возможностям психологической безопасности его личности. Одним из ключевых составляющих ресурсного пространства психологической безопасности субъекта урегулирования конфликтного взаимодействия нами рассматривается его медиативная компетентность. **Целью** данной **работы** явилось изучение данного феномена в качестве основного средства обеспечения психологической безопасности субъектами урегулирования конфликта в рамках процедуры медиации. Поставленная цель конкретизируется следующим **комплексом задач**: раскрыть психологическую сторону процедуры медиации; обосновать сохранение психологической безопасности субъектов конфликтного взаимодействия в качестве важнейшей составляющей деятельности медиатора; разработать и обосновать содержательную структуру медиативной компетентности субъекта урегулирования конфликтного взаимодействия в рамках процедуры медиации.

### МЕТОДИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

В качестве метода научного исследования выступила теоретическая рефлексия феноменологии медиативного урегулирования конфликта, составившая основу ментальной реконструкции медиативной компетентности как средства обеспечения психологической безопасности личности.

### РЕЗУЛЬТАТЫ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО АНАЛИЗА ПРОБЛЕМЫ

Медиативная компетентность в конфликтном взаимодействии представляет собой субъектный феномен, который остается до сих пор малоосмысленным как на научном, так и на обыденном уровне в силу все еще ограниченного использования в повседневной практике родовой для него процедуры – медиации. Между тем, глобальные процессы, происходящие в мире, делают актуальным ускоренное проведение глубокой интеграции идей медиации в правовое сознание российского общества.

В настоящее время под *медиацией* в самом общем виде понимается урегулированная законом процедура внесудебного разрешения споров, возникающих из гражданских, трудовых и семейных правоотношений. Необходимость в данной процедуре возникает при наступлении следующих условий: важности для сторон конфликта их будущих отношений и интересов; признания сторонами своей подверженности сильному влиянию эмоциональной (ценностной) стороны конфликта; оформившегося желания сторон сохранить полную конфиденциальность; значимости для них принятия всеобъемлющего

решения по конфликту. В том случае, если возникшие споры затрагивают права и законные интересы третьих лиц или публичные интересы, к ним процедура медиации применяться не может.

Особенностью медиации является то, что в рамках ее процедуры конфликтующие стороны могут на добровольной основе с помощью специально уполномоченного на это лица (медиатора) путем переговоров совместными усилиями выработать и закрепить решение, которое будет приемлемым для каждой из сторон и приведет к разрешению конфликта. Важно то, что *медиатор* в данной процедуре является совершенно нейтральным лицом, он не правомочен решать конфликт по существу, за содержательную сторону вопроса отвечают конфликтующие (медианты). В обязанности медиатора входит только организация, регуляция и оптимизация коммуникативной процедуры, в рамках которой проходит переговорный процесс. Помогая спорящим сторонам договориться, разрешить возникшие противоречия, он отслеживает соответствие реализуемого при этом взаимодействия определенной целевой направленности, установленной фактическими сторонами конфликта.

Представляя собой конфиденциальный, неофициальный процесс, основанный на автономности участников конфликта, медиация весомо отличается от урегулирования споров и конфликтов на основе судебного вмешательства. Получая за свои услуги гонорар, медиатор сохраняет полную независимость от сторон конфликтной ситуации, отстраненность от содержания вопроса по существу, беспристрастность к вырабатываемому решению. Немаловажным преимуществом процесса медиации является то, что в ее рамках открываются реальные возможности учитывать и уважать личные убеждения, субъективные интересы, различия и точки зрения сторон конфликта. По ее итогам нет выигравшего и проигравшего, т.к. стороны противодействия приходят к компромиссу сами, с полным осознанием последствий и принятием ответственности за совместное решение. По сути, в рамках медиации с учетом равноправия сторон происходит поиск решения типа «выигрыш – выигрыш» и создается будущее, взаимоприемлемое для всех участников процедуры.

Важной составляющей деятельности медиатора, оказывающей влияние на итоговый результат всей рассматриваемой процедуры, является сохранение состояния психологической безопасности всех субъектов конфликтного взаимодействия, включая психологическую безопасность его собственной личности.

Уточним, что угрозы психологической безопасности участников конфликта включают в себя, как минимум, игнорирование их субъектных интересов, снижение психоэмоционального статуса, падение самооценки, разрушение позитивных отношений друг с другом. Психологическая безопасность медиатора конфликтного взаимодействия может подвергаться угрозам нарушения эмоциональной саморегуляции, падения уверенности в своем профессионализме и готовности принятия на себя в дальнейшем функций посредничества. Характерной особенностью действия на субъектов медиативного урегулирования конфликтного взаимодействия угроз, влекущих нарушения психологической безопасности, выступает возможность их пролонгированной актуализации. Данные угрозы могут возникать с первых шагов выстраиваемого взаимодействия и продолжаться даже после официального завершения процедуры медиации, нанося, тем самым, существенный ущерб субъектному благополучию субъектам медиации. В итоге такого развития ситуации сохраняется вероятность рецидива конфликта. Необходимость проведения превенции конфликтов требует признания того, что успешность урегулирования конфликта включает в себя не только его содержательную часть, но и сохранение психологической безопасности всех сторон, вовлеченных в соответствующий процесс, на всех этапах медиации, включая ее непосредственное завершение. Мы исходим из того, что только восстановление психологической безопасности сторон после завершения конфликта является достаточным основанием для того, чтобы утверждать об его окончательном урегулировании.

То, насколько успешно будет решен конфликт, насколько приемлемым и психологически безопасным для участников процедуры будет выход из него, насколько психически полноценно впоследствии восстановятся стороны конфликта, во многом зависит от сформированности компетентности ее субъекта – медиатора. Речь в данном случае идет о медиативной компетентности посредника конфликта.

Под *медиативной компетентностью* нами понимается характеристика субъекта, интегрирующая комплекс знаний, умений и способностей, позволяющих ему выступать в качестве эффективного посредника во внесудебном разрешении спора между сторонами и, руководствуясь в своей деятельности принципами беспристрастности и независимости, обеспечивать сохранение и восстановление психологической безопасности себе и фактическим сторонам конфликта.

С учетом содержательно-функциональной сложности и многоаспектности процедуры медиации можно ожидать достаточную неоднородность содержания соответствующей ей компетентности, позволяющую выделять в ней ряд компонентов. Изучение источниковой базы позволило нам подтвердить сделанное предположение. Несмотря на ограниченность материала, имеющегося по данной проблеме, очевидно, что медиативная компетентность имеет сложную структуру, позволяющую ей создавать необходимую субъектную основу успешности реализации посреднических функций. Подтвердим это несколькими примерами.

Обратившись к анализу структуры медиативной компетентности, И.А. Чеглова [4] включает в ее состав три компонента – личностный, технологический и процессуальный. Под личностным компонентом медиативной компетентности понимается психологическая способность медиатора руководствоваться в своей деятельности принципами беспристрастности и независимости. Такая способность, по мнению автора,

предусматривает владение медиатором набором техник и приемов саморегуляции, навыками профилактики и коррекции психического заражения. Данный компонент компетентности позволяет своему субъекту успешно управлять собственным эмоциональным состоянием в накаленной ситуации конфликта. Под технологическим компонентом медиативной компетентности рассматривается умение работать с коммуникативными технологиями (опираться на фазовую модель переговорного процесса, использовать ее как инструмент; владеть техниками работы с отношениями в переговорах; владеть техниками работы с интересами в переговорах; уметь грамотно обходиться с уловками, манипуляциями и провокациями). Как нам видится, данный компонент рассматриваемой компетентности обеспечивает способность своего субъекта эффективно управлять процедурой взаимодействия противостоящих сторон конфликта. Процессуальный компонент медиативной компетентности, по замыслу автора, определяет способность направлять процесс переговоров в аспекте трех его основных динамик. Ими являются тематическая (направленность и последовательность фаз с возвратами при появлении новых содержаний), психологическая (разрядка напряжения, переход от претензий к интересам и желаниям и их согласованию) и групповая (от разрыва к диалогу, от опосредованной коммуникации к восстановлению прямого общения сторон и их соглашению) динамики. Можно предполагать, что, по замыслу автора, данный компонент медиативной компетентности «ответственен» за разрешение противоречий, составляющих конфликт для субъектов проводимых переговоров. Неудачность выделенной структуры, согласно нашей точке зрения, заключается в слабом учете в ней психологического содержания медиативной компетентности и некотором взаимном дублировании содержания технологического и процессуального компонентов медиативной компетентности.

Более ярко, но, как представляется, несколько избыточно, психологическая структура медиативной компетентности прорисована в исследовательской работе Е.В. Козловой [2]. В процессе теоретического анализа медиативной компетентности автор установила в ее составе когнитивный, эмоциональный, мотивационно-потребностный, перцептивный, рефлексивный, прогностический, операционно-деятельностный, эмпатийный и коммуникативный компоненты. Согласно представленным рассуждениям, когнитивный компонент рассматриваемой компетентности включает особенности мышления, памяти и когнитивного стиля личности в осуществлении коммуникативного процесса; когнитивную дифференцированность. Эмоциональный компонент определяет характер и особенности переработки субъектом поступающей к нему информации. Мотивационно-потребностный компонент – содержательную избирательность психологической наблюдательности и осознанную установку на наблюдение за поведением окружающих его участников процесса. Перцептивный компонент характеризует восприятие и оценивание основных параметров остальных субъектов медиативного взаимодействия. Рефлексивный компонент – осознание себя и особенностей своего взаимодействия с другими. Прогностический компонент – предвосхищение поведения партнеров по общению и развития ситуации конфликтного взаимодействия в целом. Операционно-деятельностный компонент – уровень владения рефлексивно-перцептивными умениями и навыками. Эмпатийный компонент – осознание возможности саморазвития другого в совмещенной психологической системе, готовность принимать его и способность строить взаимодействие, делая акцент на обнаруженных у него положительных качествах. Коммуникативный компонент определяет систему внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия. Согласно точке зрения, высказываемой Е.А. Козловой, медиативная компетенция должна включать в себя также осознанное понимание ее субъектами своей посреднической функции, своей миссии и возложение на себя особой ответственности. Громоздкость и недостаточная систематизированность представленной структуры побуждает нас провести собственную разработку того же вопроса.

Рассматривая медиативную компетентность одной из составляющих ресурсного пространства психологической безопасности личности, конкретизируем ее содержательно-структурную организацию в большей степени в этом аспекте. В качестве ведущих компонентов медиативной компетентности у субъектов урегулирования конфликтного взаимодействия с учетом их психологической безопасности нами рассматриваются личностный и коммуникативно-поведенческий компоненты.

*Личностный компонент* медиативной компетентности субъектов урегулирования конфликтного взаимодействия, в нашем понимании, характеризуется психическими характеристиками, состояниями и свойствами личности, позволяющими им содержательно разрешать возникающие противоречия сторон переговорного процесса и сохранять у них состояние психологической безопасности.

Личностный компонент медиативной компетентности субъекта урегулирования конфликтного взаимодействия по своей структуре также неоднороден и, предположительно, на более низком уровне включает в себя информационно-познавательный, аутопсихологический и мотивационно-потребностный компоненты.

Информационно-познавательное наполнение медиативной компетентности как составляющей пространства психологической безопасности личности объединяет представления субъекта о причинном поле конфликтов, о себе в конфликте и других участниках конфликта, о психологическом инструментарии их урегулирования в рамках процедуры медиации средствами и способами, обеспечивающими сохранение психологической безопасности всех субъектов конфликта, а также перцептивно-когнитивные возможности их формирования. Информационно-познавательное наполнение медиативной компетентности определяется

состоянием сформированных у ее субъекта средств перцепции, рефлексии и когнитивного осмысления конфликта.

Аутопсихологическое содержание медиативной компетентности как составляющей пространства психологической безопасности личности представляет собой субъектное свойство, проявляющееся в высокой степени развития саморегуляции в сферах самосознания и самочувствия [1]. В рамках данного образования акцентируются свойства субъекта, позволяющие направлять его активность на осознание самооценки, природы своего психического состояния не на уровне априорного знания, а на уровне проживания разных мыслей, эмоций, чувств, открытия в себе резервных возможностей психики. Аутопсихологическое содержание медиативной компетентности образуют: устойчивый интерес человека к себе как индивиду, проявляющему в единстве физическую, интеллектуальную и духовную природу; способность к интроспекции; способность к сензитивности по отношению к себе, целеустремленность в процессе самопознания, развития своих знаний, умений, позволяющих глубже познать мир, свое «Я» и через себя мир других. В него включаются также самодиагностика, саморазвитие, самомотивирование, эффективная работа с информацией, способность к самопрофилактике и самокоррекции психического заражения [3]. Значимость данного компонента медиативной компетентности обусловлена тем, что только самодостаточный, самореализованный человек способен к построению эффективного урегулирования споров и конфликтов в рамках переговорного процесса.

Мотивационно-потребностный компонент медиативной компетентности образуется доминирующими в ситуации конфликта мотивами принятия субъектом на себя посреднических функций, выбора путей и средств урегулирования возникших противоречий, восстановления разрушенных межличностных отношений, принятия решения о прекращении процедуры медиации и т.д. Значимость данного компонента медиативной компетентности обусловлена сочетанием трудностей, сопровождающих процедуру урегулирования конфликта, психических перегрузок, переживаемых посредником, и отсутствием у него личной заинтересованности в содержании договоренности, достигаемой по итогам прекращения конфликта. Мотивы посредников конфликта на сегодня не изучены. Однако, предположительно, среди них должны быть профессиональная гордость, уверенность в себе как личности и специалисте, подтверждение собственной нравственности и эффективности.

*Коммуникативно-поведенческий компонент* медиативной компетентности, согласно нашей точке зрения, в отличие от ее личностного компонента, в большей степени характеризуется умениями и навыками, позволяющими посреднику достигать успех в конфликтном урегулировании средствами медиации. Ядро данного компонента образует коммуникативная компетентность.

На сегодняшний день в психологии существуют различные определения коммуникативной компетентности. Среди прочего, коммуникативная компетентность рассматривается в качестве системы внутренних средств ориентирования и регулирования коммуникативных действий, включающих в себя локальный социальный этикет, ритуалы, правила регуляции соревновательной активности, «драматургические максимы» – правила самоподачи (Hарге). Под коммуникативной компетентностью понимается также способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми на основе обладания некоторой совокупностью знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса (Жуков Ю.М., Петровская Л.А.). В предлагаемых трактовках коммуникативная компетентность выступает и как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективного коммуникативного действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия (Петровская Л.А.). Она увязывается с умением выйти из любой ситуации, не потеряв ни грамма собственной внутренней свободы, и в то же время, не дав потерять ее партнеру по общению (Гордон Т.). В контексте процедуры медиации привлекательной является также интерпретация коммуникативной компетентности в качестве способности устанавливать и поддерживать контакты с другими людьми, основанной на представлении субъекта о себе, понимании другого, способности поставить себя на его место, понимании ситуации в целом (Кривцова С.В.). Столь же адекватной рассматривается нами трактовка коммуникативной компетентности в качестве процесса выстраивания компромиссных отношений (Николаева Г.Н.).

Представленные интерпретации послужили основой для нашего понимания коммуникативной составляющей в качестве важного компонента медиативной компетентности, обеспечивающего эффективное построение процесса взаимодействия между сторонами конфликта на основе привлечения медиатором специальных коммуникативных технологий. Разрешение конфликта и обеспечение психологической безопасности сторон данного процесса базируется на коммуникативной компетентности посредника, интегрирующей комплекс умений и навыков оптимизации конфликтного противостояния. Наиболее востребованы в этой связи коммуникативные умения, позволяющие в рамках процедуры урегулирования конфликтов грамотно обходиться с используемыми ее субъектами уловками, манипуляциями и провокациями, переориентируя заложенную в них энергию на реализацию интересов сторон и преобразуя в объеме своих возможностей взаимодействие, осуществляемое по принципу «победитель – проигравший» во взаимодействие «победитель – победитель».

Наряду с коммуникативной, в составе медиативной компетентности мы выделяем также поведенческую составляющую, образованную владением ее субъектом специальными техниками урегулирования конфликтов. К ним относятся, как минимум, умение опираться на фазовую модель

переговорного процесу, використовувати її як інструмент; владення техніками роботи з відносинами в переговорах і техніками роботи з інтересами в переговорах.

## ВИВОДИ

Розгляд медіативної компетентності в якості необхідної складової ресурсного простору психологічної безпеки у суб'єкта врегулювання конфліктного взаємодіяння вимагає визнання складності її змістовно-структурної організації. Теоретичний аналіз проблеми дозволяє виділити в складі медіативної компетентності суб'єкта конфліктного врегулювання особистісний і комунікативно-поведінчеський компоненти, змістовне наповнення яких «відповідає» за різні аспекти розв'язання спорів і збереження психологічної безпеки суб'єктів медіативного врегулювання конфлікту. Розповсюдження медіативної компетентності пов'язано, по наших уявленнях, з пропагандою знань про психологію конфлікту і розвитком здатності населення, зокрема студентів ВНЗ, вистраивати процес комунікації і конфліктного врегулювання.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Егорова Т.Е. Формирование аутопсихологической компетентности в условиях групповой интенсивной подготовки : автореф. дисс. ... канд. психол. наук / Т.Е. Егорова. – М., 1997. – 24 с.
2. Козлова Е.В. К вопросу о формировании понятия «медиаивная компетенция» / Е.В. Козлова // Научные проблемы гуманитарных исследований. – 2008. – №11. – С. 24–32.
3. Прикладная социальная психология / под ред. А.Н. Сухова и А.А. Деркача. – М. ; Воронеж, 1998. – 688 с.
4. Чеглова И.А. Теория и практика медиации / И.А. Чеглова // Вестник Восточно-Сибирской открытой академии. – 2012. – №1.

УДК 159.9

## ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ АКЦЕНТУАЦІЙ ХАРАКТЕРУ НА СХИЛЬНІСТЬ ДО ДЕВІАНТНОЇ ПОВЕДІНКИ В ПІДЛІТКОВОМУ ВІЦІ

**О.В. Машиністов**

*старший викладач кафедри психології Горлівського інституту іноземних мов  
ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет»*

У статті розглядається проблема відхиленої поведінки в період підліткової кризи. Автор розглядає акцентуації як тимчасові зміни характеру, які зникають у процесі розвитку дитини, але водночас багато з них переходять у психічні захворювання або ж зберігаються все життя. Надається опис акцентуацій характеру підлітків та досліджується вплив акцентуацій на схильність до відхиленої поведінки в підлітковому віці.

*Ключові слова:* акцентуація, психопатія, девіантна поведінка, делінквентна поведінка, гіпертимність, адиктивність.

В статті розглядається проблема відхиляючого поведінки в період підліткового кризису. Автор розглядає акцентуації як тимчасові зміни характеру, які зникають у процесі розвитку дитини, але водночас багато з них переходять у психічні захворювання або ж зберігаються все життя. Надається опис акцентуацій характеру підлітків та досліджується вплив акцентуацій на схильність до відхиленої поведінки в підлітковому віці.

*Ключевые слова:* акцентуация, психопатия, девиантное поведение, делинквентное поведение, гипертимность, адиктивность.

## ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Проблема відхиленої поведінки набуває все більшої актуальності, зважаючи на те, яких масштабів вона досягає у сучасному суспільстві. Підлітковий вік являє собою кризовий період, під час якого особистість переживає величезні зміни. Людина в цей період стає майже незахищеною від впливу ззовні, і цей вплив може мати руйнівний характер. Саме тому в підлітковому віці формуються відхилення в поведінці, проявляються більшість акцентуацій характеру та психопатій.

**Метою статті** є дослідження впливу акцентуацій характеру на схильність до відхиленої поведінки в підлітковому віці.

## РЕЗУЛЬТАТИ ТЕОРЕТИЧНОГО АНАЛІЗУ ПРОБЛЕМИ

Девіантні форми поведінки, які раніше розцінювались як несуттєві та малозначущі, почали розглядатися як важливі у плані схильності до тяжких психічних захворювань та були названі донозологічними, тобто такими, що передують хворобі, формами психічних розладів [4].

Велике значення при формуванні девіантної поведінки мають деякі загальні психологічні риси, властиві підліткам: прагнення до отримання задоволень, внутрішній протест проти вимогливості дорослих, схильність до групової діяльності, нестійкість настрою тощо. Перебільшене прагнення підлітків до незалежності, постійне прагнення звільнитися з-під опіки батьків нерідко призводить до серйозних суперечностей з дорослими, викликає реакції протесту [1].