

УДК 159.9:316.48

Олена ВОЛОБУЄВА,
доктор психологічних наук, професор,
Директор департаменту персоналу, м. Київ

Олена УРУСОВА,
практикуючий медіатор Українського центру медіації
при Києво-Могилянській бізнес-школі [kmbbs], м. Київ

ПСИХОЛОГІЧНИЙ КОНТЕКСТ ВИЗНАЧЕННЯ МЕДІАЦІЇ ЯК МІЖДИСЦИПЛІНАРНОЇ НАУКИ

У статті подано результати поглядів вітчизняних та зарубіжних вчених щодо головних напрямків визначення поняття “медіації” у психологічній науці через призму конфлікту, переговорів та соціальної комунікації між Сторонами, а також наведено аналіз психологічного контексту визначення медіації через її міждисциплінарність. Визнано пріоритетний вплив на становлення та розвиток медіації саме юриспруденції та психології із залученням широкого арсеналу технік та інструментарію. Окреслено психологічні техніки та інструменти у професійній діяльності медіатора.

Ключові слова: психологічний контекст, психологічні інструменти та техніки, взаємодія Сторін, медіація, міждисциплінарний характер, конфлікт.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Процес світової глобалізації щоденно пропонує нам все нові та нові виклики. Глобалізація провокує безліч змін у соціально-політичному й економічному устрою всіх країн світу без винятку, вона генерує і ескалує, у тому числі суперечки і конфлікти нового зразка.

© Волобуєва О., Урусова О.

Сьогодні ми є свідками глобального еміграційного процесу біженців зі Сходу до Старої Європи, відкритого питання Північної Ірландії у складі Великобританії, терактів у Парижі, Революції Гідності в Україні тощо.

Зазначені процеси вимагають ефективних, якісних засобів вирішення, які відповідають складним потребам сьогодення, перш за все, практик діалогу, технологій вирішення конфліктів шляхом переговорів і знаходження компромісу. Медіація, що зарекомендувала себе ефективним засобом мирного врегулювання конфліктів за останні 20 років у західній практиці, володіє потрібними інструментами та технологіями, які можуть допомогти почути і зрозуміти один одного.

Саме тому ми розглядаємо поняття “медіація” в розширеному контексті – не тільки як інструмент альтернативного врегулювання спорів (Alternative dispute resolution, ADR), а як технологію соціальної комунікації. З цієї точки зору медіація виходить за правове поле, є значно складнішим поняттям за межами юриспруденції, але саме завдяки своїй міждисциплінарності та молодості є перспективним інструментом у вирішенні потреб завтрашнього дня задля подолання нерозуміння між Сторонами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які опираються автори. Результати аналізу літературних і наукових джерел свідчать, що проблематиці дослідження медіації присвячена низка праць вітчизняних і зарубіжних авторів. Однак потрібно зазначити, що більшість публікацій присвячено юридичній складовій медіації, а не її психологічним аспектам. Тому питання психологічного контексту медіації як міждисциплінарної науки представлені у літературі дуже фрагментарно.

Так, у працях вітчизняних (Н. Бондаренко-Зелінська, Н. Гайдук, О. Демидович, Р. Коваль, Б. Лепко, Г. Огречук, О. Спектор, Г. Чуйко) та російських авторів (О. Аллахвердова, О. Брижинський, В. Гопанчук, Д. Давиденко, О. Іванова, С. Калашнікова, О. Літвинова, О. Носирева, Г. Похмелкіна, Ц. Шамлікашвілі) вказується на характерні ознаки медіації як міждисциплінарної науки та надається різнопланове визначення поняття “медіація”.

Серед української школи слід зазначити низку спільних робіт Н. Гайдук та А. Журавського, які на початку 2000-х років видали посібники щодо професійної підготовки соціальних працівників до здійснення посередництва (на прикладах упровадження медіації в США та Канаді); праці Р. Коваль, в яких надано найбільш повний перелік умінь і навичок, потрібних медіатору для побудови ефективної професійної діяльності; праці О. Демидович, що розкриває тему професійної підготовки фахівців з медіації до практичної діяльності на прикладах вищої системи освіти Іспанії (2011 р.).

Окремо слід виділити посібник білоруських авторів під загальною редакцією С. Лабоди “Базовий курс медіації: рефлексивні замітки” (2011 р.), де зібрано загальний досвід учасників тренерської групи при розробці базових курсів і навчальних програм підготовки майбутніх медіаторів (з урахуванням досвіду німецької школи медіації).

Зарубіжні автори (Н. Александер, Х. Бесемер, Л. Лав, Г. Мета, Л. Паркінсон, М. Пель, П. Рендольф, Д. Сталберг, Ф. Стрессер, Хертель Аніта фон та інші) також вважають, що медіація є міждисциплінарною наукою.

При цьому всі автори визнають, що медіація є новою, самостійною професійною міждисциплінарною наукою, але узагальнений список її складових є досить розгалуженим – юриспруденція, конфліктологія, психологія, дипломатія, лінгвістика, соціологія, філософія, менеджмент та математика і кібернетика.

Потрібно зазначити, що на сьогодні в Україні комплексне дослідження визначення медіації саме у психологічному контексті знаходиться на початковій стадії.

Ось чому **метою статті** є аналіз поглядів вітчизняних і зарубіжних учених щодо психологічного контексту поняття “медіація” як міждисциплінарної науки та визначення головних психологічних технік та інструментів у професійній діяльності медіатора.

Виклад основного матеріалу дослідження. Аналіз вітчизняної та зарубіжної літератури, присвячений проблематиці медіації, свідчить, що єдиного визначення поняття “медіація”, навіть у рамках однієї дисципліни, у сучасній науці немає. Визначення поняття “медіація” у нау-

ці трактується з акцентом саме на ту міждисциплінарну галузь, у контексті якої розглядається. Серед вчених-психологів, хто звертається до теми медіації, ми можемо спостерігати певну еволюцію та гнучкість поняття “медіація” – через призму визначення конфлікту – переговори за участю посередника – до соціальної взаємодії Сторін.

Перше та найбільш поширене визначення поняття “медіація” у психології дається як інструменту вирішення конфлікту (О. Брижинський, Н. Гайдук, Л. Паркінсон, П. Рендольф, В. Самохвалов, Ф. Стресер та інші). І це одна із головних відмінностей у підході до сприйняття медіації між юриспруденцією та психологією. Не можна не погодитись із вітчизняною дослідницею Г. Огречук, що “під час медіації ми стикаємось одночасно з двома аспектами цієї діяльності: у правовому аспекті вирішується суперечка, у психологічному – розв’язується конфлікт” [1, с. 98].

Наприклад, у одній із перших присвячених медіації психологічних робіт британців Фредді Стрессера (Freddie Strasser) та Пола Рендольфа (Pol Randolph) “Mediation. A Psychological Insight into Conflict Resolution” [2], що вийшла до друку у 2004 року, взагалі не має визначення медіації. Автори будують свою модель медіації на методиці екзистенціальної психотерапії, а весь процес розглядається саме через призму конфлікту. Аналогічної думки дотримується відомий британський сімейний медіатор Ліза Паркінсон (Lisa Parkinson), яка визначає медіацію як “процес спільного врегулювання конфлікту сторонами, у ході якого два і більше учасників за допомогою незалежної третьої сторони або сторін спілкуються один з одним і знаходять прийнятне для всіх сторін рішення проблеми” [3, с. 10].

Наступне визначення медіації трактується як переговори із залученням посередника (О. Аллахвердова, Н. Бондаренко-Зелінська, Д. Давиденко, О. Іванова, С. Калашнікова, І. Решетнікова, Й. Ріссе, М. Робертс, В. Яковлев та інші). Наприклад, російська дослідниця С. Калашнікова зазначає, що “медіація – це самостійний внеюрисдикційний спосіб врегулювання правового спору шляхом переговорів сторін за сприяння нейтральної особи – медіатора” [4, с. 20].

І, нарешті, останні два-три роки медіація розглядається як конструктивна комунікація або комунікативна практика (О. Аллахвердова, Т. Базаров, О. Насирева, Е. Рунессон, О. Чиннова, Ц. Шамлікашвілі та інші). Так, російська дослідниця О. Аллахвердова під медіацією розуміє “структурно організований процес групової взаємодії між двома і більше людьми, в якому один з учасників взаємодії полегшує комунікацію між двома (і більше) учасниками, які знаходяться в емоційному протистоянні один до одного і не здатні самотійно здійснити конструктивну комунікацію” [5, с. 2].

Також аналіз наукової літератури та публікацій свідчить, що переважна більшість авторів погоджуються, що саме юриспруденція та психологія є базовими науками, на стику яких народилася медіація.

Наприклад, Ліза Паркінсон (Lisa Parkinson) пише: “Медіація – це акт врегулювання, що вимагає спеціальної освіти і навиків, контролю емоцій і творчого підходу. Це така дисципліна, яка є сполучною ланкою між іншими науками – юриспруденцією та психологією. Вона допомагає усунути бар’єри між представниками різних професій і встановити взаємовигідне партнерство між ними” [2, с. 5].

Професор Школи права Університету Пеппердайн (США), медіатор та засновник благодійної організації “Медіатори без кордонів” Кеннет Клок (Kenneth Cloke) додає, “що медіація – це міждисциплінарна галузь знань, що спирається на право, соціологію, лінгвістику і, поза всякими сумнівами, на психологію. Без психологічних знань підготовка медіатора за визначенням виявляється неповною і однобокою. Адже в будь-якій суперечці сходяться не тільки і не стільки інтереси, скільки позиції, характери, звички і представлення конкретних людей. Без розуміння цього факту, без уміння розібратися в психологічній складовій конфлікту неможливо вичерпати суперечку і добитися стійкості у виконванні угоди між його сторонами” [6, с. 12].

Не дивно, що в групах, спільнотах, центрах медіації саме юристи та адвокати складають головну аудиторію цієї професії. Далі за популярністю виступають психологи, коучери, бізнес-тренери.

На жаль, на сьогодні нам вдалось знайти лише поодинокі зарубіжні дослідження, але й вони не можуть повною мірою змалювати пси-

хологічний портрет медіації як професійної діяльності. Так, у 2013 р. було проведено опитання “Медіація як професія” (Raines Susan S, Sunil Kumar Pokhrel and Jean Poitras. “Mediation as a Profession: Challenges That Professional Mediators Face”, Conflict Resolution Quarterly 31, no. 1 (2013) p. 79–97).

Опитання було проведено серед 182 досвідчених медіаторів із різних країн – США, Ізраїль, Канада, Австралія, Західна Європа та Південна Америка. Відбір складався із досвідчених медіаторів, які мають практичний досвід проведення медіацій більше десяти років, тому загальна більшість респондентів мала вік більше п’ятдесяти років, а аудиторія була розподілена порівну на чоловіків та жінок.

Опитання мало на меті отримати відповіді на такі питання:
що саме привертає фахівців у професійній діяльності медіатора;
із яких професійних галузей приходять фахівці у медіацію;
кар’єрна задоволеність медіаторів від власної професійної діяльності;

питання винагороди та відкритого маркетингу;
професійні труднощі, із якими стикаються практикуючи медіатори.

Для нас цікавим є той факт, що серед вказаної аудиторії 82 % учасників опитування мали вищу освіту (degrees at or above a master’s level), з них біля половини респондентів мають саме вищу юридичну освіту (47 %). Інший відсоток розділений між гуманітарно-соціальною сферою (враховуючи психологію, конфліктологію, соціальну роботу), бізнес-освіту (11 %), та значний відсоток припадає на “Інше” (21 %) [7, с. 84].

Таким чином, ми бачимо, що фактично на гуманітарно-соціальної сферу припадає 21 %, що співпадає із досить високим відсотком за пунктом “Інше”. Це свідчить, що сьогодні у медіацію приходять не тільки із юриспруденції, але з абсолютно різних галузей діяльності.

Не дивно, що з подальшим розвитком медіації список прикордонних до неї дисциплін значно еволюціонував – від гуманітарних (соціологія, конфліктологія, педагогіка, філософія тощо) до природничо-наукових, які досить жваво обговорюються сьогодні у наукових колах.

Так, у роботі російської дослідниці Ц. А. Шамлікашвілі вказується на три основні напрями наукових пошуків, здатних дати адекватне аналітичне та науково-теоретичне забезпечення медіації як науки у майбутньому [8, с. 7, 8]:

психологія та її природничо-наукові супутники (нейробіологія, психофізіологія, нейронауки тощо);

культурологія, соціологія, лінгвістика;

логіко-математичні розробки (насамперед, математика, кібернетика, теорія ігор).

На нашу думку, саме із юриспруденції було запозичено методику процесу, а з психології – техніки виконання. Так, сама організація процесу – шляхи впровадження у соціальне життя – оформлення та підписання документів, фінансові та процедурні питання, тощо – містять ознаки технологій юриспруденції. Але інструменти проведення процедури, технології запозичені із психології.

Так, у професійній діяльності медіатора ми можемо бачити, насамперед, техніки активного слухання:

Техніка перефразування – медіатор повторює слова Сторін своїми словами (медіатор уточнює власне розуміння ситуації):

Ви кажете, що...

Я розумію, що з вами відбулось ось що...

Ви маєте на увазі, що...

У перефразуванні не може бути відтінку осуду, власної інтерпретації або поглядів самого медіатора.

Техніка переформування – техніка “переводу” тактильних фраз, агресії у нейтральну мову. При цьому медіатор повинен швидко оцінити, який саме інтерес Сторони стоїть за “тактильністю” та агресією, та запитати Сторону про передбачуваний інтерес. Очевидно, що передається таке повідомлення вже без загрози чи нападу:

Сторона: Він дістав мене своїми витівками, він зовсім із глузду з’їхав.

Медіатор: Чи правильно я почув, що вам здається, що ваш чоловік не враховує вашу думку? Роз’ясніть, будь ласка, що ви маєте на увазі.

Сторона: Тільки через мій труп!

Медіатор: Я правильно розумію, що ви не налаштовані зараз на прийняття таких умов?

Рефреймінг та фреймінг (англ. frame – рамка; відповідно, reframe – заміна рамки) – спосіб сприймати ситуацію з іншого кута зору. Використовується медіатором коли:

- потрібно змінити оцінку події іншою людиною;
- потрібно змінити ставлення однієї Сторони до поведінки іншої;
- потрібно змістити Сторону від вияву позиції до її інтересу;
- потрібно для переоцінки деяких подій;
- звучить критичне зауваження.

Наприклад, дружина досить жваво обговорює на особистій зустрічі із медіатором свого чоловіка. Медіатор задає питання:

Добре, що в ньому (мається на увазі чоловік) доброго як у батька ваших дітей?

Таким чином медіатор задає рамку (фреймінг) – ми обговорюємо вашого чоловіка тільки як батька ваших дітей, та показує нову емоцію (рефреймінг) – в ньому є щось добре, позитивне.

Техніка відображення – використовується для роботи з емоціями Сторін, коли медіатор головну увагу повертає не до змісту ситуації, а почуттів та емоційного стану Сторін. Медіатор повторює (відображає) у точності слова Сторони, але головне – медіатор повинен зрозуміти та назвати емоцію:

Така поведінка вашої дружини розсердила вас?

Мені здається, що зараз ви відчуваєте злість. Це так?

Техніка резюмування – підсумовування основних ідей і почуттів Сторони – відтворення медіатором суті висловлювань у стислому й узагальненому вигляді. Для цього медіатор робить наголос на суттєвому (головному), при цьому повторює те, що має значення для особистості (підвищує його значення у власних очах), та те, що може позитивно вплинути на покращення відносин із іншою Стороною:

Я почула, що ви вважаєте, що за 5 років вашого шлюбу ви внесли суттєвий вклад у матеріальне забезпечення вашої родини та глибоко поважали свою дружину усі ці роки?...

Саме резюмування допомагає процесу рухатись далі, а не ходити по колу. Наприклад, у вищезазначеній ситуації, коли Сторона підтвердить ваше резюмування, може бути питання, яке допоможе “пройти далі” у медіаційному процесі:

Медіатор: Я почула, що ви вважаєте, що за 5 років вашого шлюбу ви внесли суттєвий вклад у матеріальне забезпечення вашої родини та глибоко поважали свою дружину усі ці роки?...

Сторона: Так, це так...

Медіатор: За що саме ви поважали свою дружину, розкажіть мені про це...

Питання на розуміння справжніх прихованих інтересів кожної Сторони конфлікту, а також залучених осіб (наприклад, у сімейній медіації це можуть бути батьки Сторін, нове подружжя тощо). Адже здебільшого Сторони приходять у медіацію із власними позиціями, але це тільки – вершина айсберга. Насправді, за позиціями приховані інтереси, та саме пошук інтересів Сторін і знаходження шляхів їх реалізації – головний секрет ефективної медіації.

Окрім вищезазначених технік активного слухання, у своїй практичній діяльності медіатор використовує інші психологічні технології та інструменти з таких напрямів, як:

гештальт-терапія – ехо-техніка (логічний наголос – медіатор повторює слова, які почув від Сторін), техніка екстрополізації (забування поганих спогадів) тощо;

психолінгвістика: уміла постановка “правильних” запитань, побудова фраз, лінгвістичні обороти у мові медіатора, а також “розшифровка” медіатором мови Сторін, синтез розрізненої інформації, що надають Сторони, – головна запорука успіху в роботі медіатора;

конфліктології;

коучинг;

психотерапевтична практика (групова динаміка, мозковий штурм (brainstorm), поведінковий чи комунікативний тренінг, психодрама);

психологія спілкування;

риторика (робота з мімікою, жестами, позою), звідси походить техніка герменевтичного аналізу тексту (техніка розуміння прихованого тексту) тощо.

Треба зазначити, що наведений перелік психологічних інструментів та технік не є повним, тому він може бути доповнений та розширений при більш глибокому вивченні вказаної проблематики.

Висновки. Отже, на сьогодні в епоху глобалізації та зміни економічного контексту між країнами та регіонами, ключовою перевагою медіації є саме її міждисциплінарність, що дозволяє ефективно, швидко та відносно недорого скласти інструменти із різних дисциплін як пази для досягнення головної мети професійної діяльності медіаторів – розв'язання конфліктних ситуацій.

Результати аналізу вітчизняних і зарубіжних літературно-наукових джерел свідчать про те, що, навіть якщо не враховувати різноманітність визначень медіації у правовому полі (альтернативний спосіб врегулювання спору; суперечка; переговорний процес; примирення), то кожна дисципліна накладає свій суттєвий міждисциплінарний відтінок на поняття “медіація”. Окрім того, не підлягає сумніву той факт, що медіація враховує з усіх вищевказаних дисциплін великий науковий інструментарій, теоретичні установки і загальнонаукові підходи.

Тренди розвитку медіації останніх років свідчать про перспективність медіації не просто як правового поняття, а як засобу соціальної взаємодії, соціального діалогу, що враховує, передусім, соціально-психологічний аспект професіоналізації напрямку.

Важко не погодитись із визначенням засновників та керівників провідної британської організації CEDR (Центр ефективного вирішення спорів) Ейліна Керролла (Eileen Carroll) та Карла Мекі (Dr Karl Mackie), що “медіація перетворилася із засобу для змашування скрипучих коліс державної юридичної машини на важливу частину світового процесу глобалізації” [9, с. 21].

Однак потрібно розуміти, що подальше впровадження медіації у світі, і в тому числі в Україні, потребуватиме професійних переговорників – фахівців з медіації з якісною професійною підготовкою світового рівня. Тому при формуванні програм навчання фахівців з ме-

діації важливо пам'ятати про міждисциплінарність медіації, що базується на глибокому розумінні психологічного контексту професійної діяльності медіатора та має відповідати умовам сьогодення.

На жаль, обсяг статті не дозволяє нам розкрити всі особливості проблеми визначення психологічного контексту медіації як діяльності з урахуванням її міждисциплінарності.

Перспективи подальшого проведення дослідження окресленої проблематики ми вбачаємо у вивченні психологічних особливостей професійної підготовки майбутніх медіаторів.

Список використаної літератури

1. Огренчук Г. О. Визначення медіації в правовій доктрині та законодавстві / Г. О. Огренчук // Порівняльно-аналітичне право. – К., 2014. – № 6 – С. 96–99.
2. Strasser F., Randolph P. Mediation. A Psychological Insight into Conflict Resolution / F. Strasser, P. Randolph. – London: Continuum, 2004. – 196 p.
3. Паркинсон Л. Семейная медиация / Л. Паркинсон – М. : Из-во ООО “Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования”, 2010 – 400 с.
4. Калашникова С. И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции / С. И. Калашникова – М. : Инфотропик Медиа, 2011. – 304 с.
5. Аллаhverдова О. В. Медиация как социально-психологический феномен [Электронный ресурс] / О. В. Аллаhverдова. – Режим доступа : <http://escosman.hse.ru/data/2010/12/04/1214827379/4aAllahverdova.pdf>
6. Кеннет Клок. Психологический портрет медиации / Клок Кеннет // Медиация и право: посредничество и примирение. – М. – № 2(20). – 2011. – С. 12–24.
7. Susan S. Raines, Sunil Kumar Pokhrel, Jean Poitras. Mediation as a Profession: Challenges That Professional Mediators Face // Conflict Resolution Quarterly 31, no. 1 (2013). – p. 79–97.
8. Шамликашвили Ц. А. Медиация как междисциплинарная наука и социально значимый институт / Ц. А. Шамликашвили // Психологическая наука и образование. – М., 2014. – Т. 19. – № 2. – С. 5–14.
9. Кэрролл Э. Международная медиация – искусство деловой дипломатии / Э. Кэрролл, К. Мэки. – М. : Из-во ООО “Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования”, 2012. – 264 с.

Стаття надійшла до редакції 01.03.2016

Волобуева Е. Ф., Урусова Е. Г. **Психологический контекст определения медиации как междисциплинарной науки**

В статье представлены результаты взглядов отечественных и зарубежных ученых относительно главных направлений определения понятия “медиация” в психологической науке через призму конфликта, переговоров и взаимодействия сторон. Приведены анализ психологического контекста определения медиации в рамках ее междисциплинарности. Признано приоритетное влияние на становление и развитие медиации юриспруденции и психологии с использованием широкого арсенала техник и инструментария. Обрисованы психологические инструменты, используемые в профессиональной деятельности медиатора.

Ключевые слова: *психологический контекст, психологические инструменты и техники, взаимодействие сторон, медиация, междисциплинарный характер, конфликт.*

Volobueva O. F., Urusova O. G. **The psychological context of the definition of mediation as an interdisciplinary science**

Today the term “mediation” is considered not only as a tool of alternative dispute resolution (ADR), as technology of social communications. Therefore mediation as an interdisciplinary and immature science is a promising tool for the future to find understanding between different parties and people.

The purpose of article is an analysis of the views of local and foreign scientists to outline the psychological context of the definition “mediation” as an interdisciplinary science and identify of the main psychological techniques and tools of mediator`s professional activities.

There are a lot of authors who agree that mediation is interdisciplinary science:

Local – N. Bondarenko-Zelinska, O. Demidovich, R. Koval, B. Lepko, G. Ogrenchuk, O. Spektor, G. Chuyko; Russian – O. Allahverdova, O. Bryzhynskiy, V. Gopanchuk, D. Davydenko, O. Ivanova, S. Kalashnikova,

O. Litvinova, O. Nosyreva, G. Pohmelkina, T. Shamlikashvili; foreign – N. Alexander, Ch. Besemer, L. Love, G. Meta, L. Parkinson, M. Pel, P. Randolph, J. Stulberg, F. Strasser, Anita von Hertel and other.

However, all the authors recognize that mediation is a new independent professional interdisciplinary science, but a list of components is fairly extensive – law, conflict management, psychology, diplomacy, linguistics, sociology, philosophy, mathematics and cybernetics.

One definition of “mediation” in modern science is absent – it has the same value as the specified sector of interdisciplinary field. Among scientists and psychologists who study the mediation, we can observe an evolution and flexibility of the concept of “mediation”:

as conflict (L. Parkinson, P. Randolph, V. Samohvalov, F. Strasser, O. Bryzhynskiy and other)

negotiations involving a mediator (O. Allahverdova, N. Bondarenko-Zelinska, D. Davydenko, O. Ivanova, S. Kalashnikova, I. Reshetnikova, Y. Risse, M. Roberts, V. Yakovlev and other)

to the social interaction of the Parties (O. Allahverdova, T. Bazarov, O. Nasyreva, E. Runesson, O. Chinnova, T. Shamlikashvili and other).

Most authors agree that the law and psychology are basic sciences for mediation. In our opinion, the methodology of process was borrowed from law, the equipments and instruments execution from psychology. In their professional mediators use active listening techniques (paraphrasing, re-forming, framing and reframing, reflection, resume), gestalt therapy, psycholinguistics, rhetoric, coaching, psychotherapy practice (psychodrama, training, group dynamics), conflict and more.

Thus, mediation trends of recent years indicate the prospects of mediation is not just a legal concept, and as a means of social interaction, social dialogue that takes into account, above all, social and psychological aspects of professionalisation direction.

Keywords: *psychological context, psychological tools and techniques, the interaction of the parties, mediation, interdisciplinary, conflict.*