

УДК 159.9:316.48

**Ірина ЯКИМЧУК,**  
кандидат психологічних наук,  
Уманський державний педагогічний університет  
імені Павла Тичини, м. Умань

## **МЕДІАЦІЯ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА ПРИ ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ**

*У статті наведено результати дослідження сутності та особливостей медіації як складової професійної діяльності психолога. Медіацію, медіаторство та посередництво, що є синонімічними поняттями, визначено як участь третьої нейтральної сторони у конфлікті з метою оптимізації процесу знаходження опонентами такого вирішення проблеми, яке дало б змогу припинити конфлікт. Зазначається, що сутність психологічного посередництва у міжособистісних конфліктах полягає в організації психологом комунікативного процесу, спрямованого на створення такої ситуації у взаємодії учасників конфлікту, яка сприяє пом'якшенню їхнього протистояння та виникненню згоди. Медіаторська діяльність психолога ґрунтується на принципах добровільності, нейтральності, конфіденційності, безоцінного ставлення до позицій учасників переговорів, діалектичного дискурсу.*

**Ключові слова:** медіація, медіаторство, психологічне посередництво, переговори, конфлікт, психолог.

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Конфлікти існують так довго, як і людське суспільство, адже з найдавніших часів між людьми виникали різноманітні суперечності щодо багатьох приводів.

© Якимчук І.

Можна стверджувати, що завдяки конфліктам, якими насичена історія цивілізації, політична, соціальна, економічна та культурна ситуації у світі є саме такими, які ми можемо спостерігати сьогодні. Тобто конфлікти здійснюють як негативний, так і позитивний вплив на сьогоденну реальність. На сучасному етапі розвитку суспільства існує не лише небезпека виникнення масштабних міжнародних конфліктів, а й численних міжособистісних суперечностей, які суттєво впливають на якість життя усього населення. Тому вкрай актуальною є потреба у виявленні засобів і способів конструктивного регулювання людських взаємин. Тобто існує потреба в управлінні конфліктним процесом. Інтерес до медіаторства як форми управління конфліктами невідно зростає завдяки його успіхам у сфері розв'язання міжнародних конфліктів, у бізнес-середовищі та, останнім часом, у сфері психологічного консультування, що робить його важливою та перспективною складовою професійної діяльності психологів.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які опирається автор.** Медіація як посередництво у вирішенні конфліктів вивчалася різними галузями наук вже довгий час, на що вказує існування інституту міжнародної дипломатії. Починаючи з 60-х років минулого століття у США її почали активно досліджувати та використовувати і представники психологічної науки (Дж. М. Гарднер, Д. Дена, К. Крессель, У. Мастенбрук, Д. Г. Прюїтт, Дж. Г. Скотт, Р. Фішер та ін.). Сьогодні медіація як вид професійної психологічної діяльності активно вивчається українськими вченими та психологами країн СНД (Ю. Є. Альошина, А. Я. Анцупов, І. В. Ващенко, А. М. Гірник, Н. В. Гришина, Л. В. Долинська, Г. В. Ложкін, Л. П. Матяш-Заяц, Н. І. Пов'якель, Б. І. Хасан, Ю. В. Шатін, А. І. Шипілов та ін.).

**Мета статті** – розкрити сутність та особливості медіації як складової професійної діяльності психолога.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Варто пам'ятати, що конфлікт – це не проблема, а не розкрита можливість розвитку наявної ситуації. Щоб дійти згоди з приводу будь-якого питання, людям необхідно провести переговори. Інколи учасники конфлікту не

можуть цього зробити з різних причин: неможливості контролювати власний емоційний стан, відсутності необхідних знань щодо конструктивних способів вирішення конфліктів тощо. У такому випадку вони потребують допомоги компетентної третьої сторони, посередника або медіатора.

Медіатор (від англ. mediator) – це особа (група осіб або організація), яка здійснює посередницьку діяльність і є центральною фігурою у процесі медіаторства, від влади, авторитету та ролі якої залежить результат конфлікту. Ми згодні з Л. В. Долинською та Л. П. Матяш-Заяц, які вважають психологічні терміни “медіація”, “медіаторство” та “посередництво” синонімічними та таким чином формулюють їхнє пояснення: “... – це участь третьої нейтральної сторони у конфлікті з метою оптимізації процесу знаходження опонентами такого рішення проблеми, яке дало б змогу припинити конфлікт” [1].

Посередництво або медіаторство існує завдяки визнанню факту позитивного впливу присутності нейтральної сторони на ефективність проведення переговорів. На думку Н. В. Гришиної, воно має два позитивні аспекти впливу на процес врегулювання конфлікту. По-перше, присутність на переговорах третьої сторони здійснює позитивний ефект, оскільки знижує міру деструктивності у взаємодії двох сторін. По-друге, медіаторство, спрямоване на організацію ефективної комунікації між сторонами конфлікту, робить їх активними учасниками процесу розв’язання конфлікту. За умови правильної організації їхньої взаємодії, спрямованої на прийняття взаємовигідних рішень, вона веде до зниження конфронтації та поліпшення співробітництва, а значить і до пом’якшення їхнього протистояння та відновлення стосунків [2].

Психологічне посередництво орієнтоване на вирішення конкретних конфліктних ситуацій. Психологічне посередництво – це психологічна допомога людям у конфліктних ситуаціях, яка спрямована на відновлення порушених стосунків і їх продовження на новій, конструктивнішій основі. Найбільший досвід у сфері одночасної психологічної роботи з декількома учасниками ситуації накопичений у галузі сімейної терапії. Її метою стають цілісні зміни

у сімейній системі, а основні прийоми спрямовані на вироблення нових конструктивних способів взаємодії, перехід на новий діалогічний рівень спілкування.

Психологічне посередництво є формою роботи, що сполучає психологічні уявлення про роботу з конфліктами, можливість ситуаційного підходу і досвід конфліктології, накопичений у сфері переговорної практики і медіаторства. Ситуаційний підхід припускає можливість цілісної зміни ситуації за рахунок модифікації її базисних рис, що спричиняє за собою зміни у поведінці і взаємодії людей, що беруть участь у цій ситуації.

Психологічне посередництво спрямоване на процес організації діалогу між людьми. Воно ґрунтоване на такій стратегії психологічної роботи, відповідно до якої позитивний досвід роботи з конкретним конфліктом людини стає основою глибших змін. Можливість взаєморозуміння припускає таку конструктивну взаємодію, яка веде до послаблення протистояння сторін. Організацію цієї взаємодії у конфлікті бере на себе психолог. Процес психологічного посередництва переводить міжособистісний конфлікт у форму комунікативної ситуації з особливими правилами, взаємодія в якій сприяє врегулюванню конфлікту.

Процес психологічного посередництва містить стадії роздільної роботи з окремими учасниками конфлікту та їхні спільні зустрічі й обговорення конфлікту. Особливістю контакту посередника з клієнтом є необхідність нейтральної позиції посередника. Вона означає незацікавленість у перевазі тієї або іншої сторони у конфлікті, перемозі однієї позиції, реалізації окремих інтересів і т. д. Це безоціночна позиція психолога, орієнтованого на відновлення стосунків учасників конфлікту. Водночас психолог працює з образами конфліктної ситуації, які є у її учасників і які фактично є основним регулятором їх поведінки.

Роздільна робота з учасниками конфлікту спрямована на позитивне перевизначення ними ситуації своєї взаємодії, найважливішим компонентом якої є перейняття на себе відповідальності за те, що відбувається, що означає зміну позиції відносно до партнера, трансформацію

вимог до нього у готовність змінюватися самому, перехід до сприйняття проблем конфлікту як загальних для його учасника. Спільна зустріч і обговорення конфлікту як етап психологічного посередництва спрямовані на спільне перевизначення учасниками ситуації конфлікту і тим самим її перетворення в ситуацію спільної роботи його учасників, їх співпраці. При спільному обговоренні робота посередника одночасно розвивається в двох планах – організації конструктивного діалогу по різних аспектах предмета переговорів і забезпечення такої психологічної атмосфери обговорення, яка сприяла б послабленню протистояння сторін і пошуку угод. Психологічний план процесу посередництва полягає у створенні і підтримці конструктивної атмосфери, посиленні згоди сторін, послабленні їхньої конфронтації, їхньому об'єднанні у роботі над загальною проблемою.

З метою орієнтації у конфлікті та для створення основи своєї подальшої діяльності для його розв'язання медіатор може застосовувати техніки рефлексивного втручання, у межах яких К. Крессель та Д. Г. Прюїтт запропонували такі послідовні дії:

отримання згоди або дозволу на посередництво у конфлікті;

встановлення контакту зі сторонами конфлікту завдяки довірі до професійних вмінь і мотивів медіатора;

діагностика мотивації опонентів щодо вирішення конфлікту, наявності у них зовнішніх (матеріальних) та внутрішніх (особистісних) ресурсів для цього, і, залежно від отриманої інформації, вибір тактики медіаторства [3].

З метою нормалізації стосунків між сторонами конфлікту, полегшення спільного розв'язання проблеми та мінімізації ролі медіатора у переговорному процесі застосовуються техніки контекстуального втручання (структурування обговорення, виокремлення суттєвих питань тощо). На завершальному етапі переговорів, коли посередник має чітке уявлення про причини конфлікту і можливі варіанти його вирішення, доцільно використовувати техніки незалежного втручання з приводу сутності питання, які полягають в обговоренні потенційних зон компромісу, пропозиції можливих угод та виробленні спільного рішення.

Існують різні тактики, які може застосовувати медіатор під час переговорного процесу. Л. В. Долинська та Л. П. Матяш-Заяц пропонують такі: тактика почергового вислуховування під час спільної зустрічі з метою прояснення ситуації;

угода, під час якої у першу чергу акцентується важливість прийняття компромісного рішення;

човникова дипломатія – розділення сторін конфлікту та почергове узгодження аспектів угоди;

тиск на одного з опонентів;

директивний вплив передбачає акцентування уваги на слабких моментах у позиціях учасників переговорів, помилковості їхніх дій, що провокує їхнє примирення;

фасилітація як метод групової роботи [1].

Однією з головних умов успішної діяльності будь-якого посередника у переговорному процесі є дотримання принципу нейтральності, що стосується і психолога, адже нейтральна позиція третьої сторони створює підстави довіри до неї в учасників конфлікту. Проте нейтральність позиції психолога-посередника не тотожна байдужості. Н. В. Гришина пропонує реалізувати принцип нейтральності за допомогою специфічних прийомів, які вона назвала “збалансованою поведінкою”, яку можна досягти завдяки дотриманню певних правил, а саме: розміщення учасників переговорів симетрично відносно посередника, почергове звертання посередника до обох сторін, вирівнювання обсягу часу роботи з учасниками конфлікту [2]. Учена звернула увагу на важливість використання таких параметрів, як час і простір у процесі переговорів.

З метою пошуку варіантів вирішення конфліктної ситуації, які б задовольнили обидві сторони переговорів, доцільно застосовувати принцип діалектичного дискурсу, який об’єднує основні норми риторичної полеміки. До них, на думку Ю. В. Шатіна, належать:

принцип обопільної безпеки – полягає у незавданні психологічної або іншої шкоди партнеру. Не слід говорити те, що не хочете почути про себе;

принцип децентричної спрямованості – полягає у необхідності аналізу ситуації з точки зору іншої сторони конфлікту;

принцип адекватності – полягає у незавданні свідомим чи не-свідомим чином шкоди опоненту шляхом спотворення змісту його аргументації [4].

Окрім названих, психологу важливо дотримуватись у переговорному процесі таких етичних принципів: добровільність, конфіденційність, безоцінне ставлення до позицій учасників переговорів, стимулювання конфліктуючих сторін до співробітництва, процедурний характер діяльності, а також робота із процесом переговорів, а не із результатом, адже посередник несе відповідальність за ефективну організацію переговорного процесу, а його учасники – за обрану ними альтернативу вирішення конфліктної ситуації та безпосередньо за його результат.

На ефективність діяльності третьої сторони у конфлікті, на думку А. Я. Анцупова та А. І. Шипілова, впливає низка чинників:

міра напруженості конфлікту;

тривалість конфлікту (затяжні конфлікти важче, ніж швидкоплинні, піддаються регулюванню);

характер взаємин сторін (ефективність посередництва прямо пропорційна до міри напруженості взаємин);

вмотивованість обох сторін на спільну роботу, готовність урахувати думку посередника та приймати запропоноване ним рішення;

особливості та характер діяльності третьої сторони: її зацікавленість у врегулюванні конфлікту, наявність знань і професійних якостей щодо проведення регулювального процесу, здатність переконувати, наявність досвіду успішного врегулювання конфліктів у минулому, знання ситуації, обставин та особливостей конфлікту [5].

Досвідчений посередник зазвичай вчасно відчуває момент підвищення напруженості. У такому випадку можна скористатись одним із запропонованих У. Мастенбруком засобів зняття емоційної напруги учасників переговорів:

використовувати обережні формулювання;

позитивно оцінювати іншу сторону за найменшої нагоди;

поважно ставитись до аргументації учасників, навіть якщо ви з нею не згодні;

виявляти почуття гумору;

створювати дружню атмосферу, цікавитись останніми новинами чи питаннями більш особистого характеру [6].

М. Дейч та С. Шикман звернули увагу на важливу для професійної діяльності психолога-посередника ідею, а саме на те, що конфлікт не слід сприймати як своєрідне змагання інтересів, де один його учасник виграє, а інший обов'язково програє [7]. Зусилля медіатора повинні бути спрямовані, у першу чергу, на допомогу конфліктуєчим сторонам усвідомити спільні цілі навіть за наявності протилежних інтересів, що суттєво збільшить діапазон можливих альтернативних рішень для розв'язання будь-якої суперечки.

Ще у 70-х роках минулого століття Дж. М. Гарднер створив власну школу підготовки медіаторів, яка полягала у навчанні теорії одночасно з проведенням практичних занять (аналіз прикладів, перегляд відеоматеріалів, заповнення протоколів спостереження, групове обговорення можливих способів вирішення проблеми тощо). Для проведення переговорів медіатора готували за допомогою застосування методу рольової гри. Головною умовою до особистості медіатора вчений назвав високий рівень розвитку навичок емоційної саморегуляції [8].

Відомі такі рекомендації щодо регламентації поведінки конфліктуєчих сторін і медіатора:

конфліктуєчі сторони повинні розглядати обраного ними медіатора як такого, що втілює собою справедливість;

медіатор має бути особою нейтральною, не залученою у конфлікт;

конфліктуєчим сторонам слід погодитися з присутністю медіатора і використанням його рекомендацій при виробленні остаточного рішення;

медіатор може бути понад усе корисний, якщо він вислуховує кожну зі сторін окремо;

основне завдання медіатора – збір інформації і з'ясування проблеми, але не ухвалення рішення;

якщо через свій службовий статус медіатор підкоряється одній або відразу двом конфліктуєчим сторонам, необхідно мати гарантії, що



ця обставина у конкретний момент або у майбутньому не відіб'ється на його діях з вирішення конфлікту;

медіатор повинен прагнути підтримати кожную сторону у вираженні нею відповідних поглядів і почуттів, сприяти інтеграції висловлюваних сторонами точок зору з обговорюваної проблеми;

медіаторові слід допомогти конфлікуючим сторонам вирішити, у чому вони можуть поступитися один одному. Їх необхідно переконати, що у разі поступок їм не загрожує “втрата обличчя”.

Таким чином, роль медіатора вимагає серйозної психологічної підготовки. Нині існують спеціальні програми з навчання медіаторства у різних сферах діяльності і, зокрема, під час вирішення конфліктів в організаціях. Психологу потрібні спеціальні знання, які можуть бути набуті завдяки спеціальним повчальним програмам і тренінгам.

Медіаторам та учасникам переговорів необхідно орієнтуватися на конструктивне їхнє проведення. Конструктивні переговори – це процес комунікації рівноправних і незалежних партнерів, що інформують один одного про свої основні інтереси і можливості з метою досягнення взаємної згоди. Даючи конкретні пропозиції з конкретних проблем, партнери по переговорах ставлять за мету одночасне задоволення своїх інтересів та інтересів інших сторін. У процесі переговорів робиться узгодження пропозицій. Результатом переговорів є план вирішення проблеми, з'ясування долі участі партнерів у її вирішенні і взаємні обіцянки конкретних дій [9–10].

Процес переговорів в основному містить дві стадії: стадію підготовки переговорів і стадію проведення переговорів. Р. Фішер та У. Юра пропонують конструктивні і неконструктивні засоби, вживані у переговорах [11] (див. таблицю).

Фази	Конструктивні засоби	Неконструктивні засоби
1	2	3
Перша стадія – підготовка переговорів		
1. Усвідомлення суперечності між сторонами і необхідності переговорів.	Усвідомлення своїх інтересів.	Усвідомлення своєї позиції.

Продовження таблиці

1	2	3
<p>2. Усвідомлення мети переговорів.</p> <p>3. Розвідка цілей, інтересів, позицій, вимог іншої сторони.</p> <p>4. Орієнтація в інтересах, позиціях іншої сторони.</p> <p>5. Розробка пакета пропозицій.</p> <p>6. Формування установки на переговори.</p>	<p>Мета – досягти угоди.</p> <p>Відкритість для іншої сторони, гласність.</p> <p>Оцінка можливостей іншої сторони і значущості її інтересів.</p> <p>Пакет пропозицій з урахуванням своїх інтересів та інтересів іншої сторони.</p> <p>Установка на співпрацю.</p> <p>Вияв дружелюбності, відкритості. Вербалізація стану.</p>	<p>Мета – виграти, перемогти.</p> <p>Закритість, секретність.</p> <p>Дезорієнтація іншої сторони у своїх можливостях.</p> <p>Жорсткість вимог.</p> <p>Пакет вимог з урахуванням тільки своїх інтересів.</p> <p>Егоцентризм позиції.</p> <p>Установка на суперництво, конкуренцію, пригнічення.</p> <p>Вияв ворожості, закритості, напруженості.</p>
<p>Друга стадія – проведення переговорів</p>		
<p>1. Установлення контакту.</p> <p>2. Організація простору переговорів.</p> <p>3. Орієнтація у проблемі переговорів.</p> <p>4. Пошук шляхів для спільного вирішення проблеми.</p> <p>5. Ухвалення рішення, підбиття підсумків.</p>	<p>Круглий стіл, ділова дистанція між партнерами.</p> <p>Питання на розуміння інтересів.</p> <p>Вербалізація відповідей. Аналіз інтересів.</p> <p>Аргументація.</p> <p>Оцінка значущості інтересів.</p> <p>Знаходження загальних інтересів та їхнє узгодження.</p>	<p>Прямокутний стіл, велика дистанція між партнерами.</p> <p>Дезінформація, дезорієнтація, прихованість, егоцентризм.</p> <p>Маніпуляція почуттями, інтересами і позиціями партнера по переговорах.</p> <p>Шантаж, погрози, тиск, навіювання, вимога поступок, плати за односторонні втрати.</p>

Закінчення таблиці

1	2	3
	Розробка варіантів рішення. Знаходження взаємовигідного варіанта рішення. Опора на об'єктивні, законні і справедливі критерії. Точність формулювань. Довіра до людей, висновків, підсумків. Дружелюбність. Задоволеність результатом переговорів	Пропозиція єдиного варіанта рішення. Свавільля, опора на несправедливі і незаконні критерії. Затягування переговорів, обіцянки. Неточність формулювань, розпливчастість. Недовіра до людей, висновків, підсумків. Ворожість. Незадоволення результатом переговорів.

На сьогодні в Україні також почала активно розвиватись підготовка професійних медіаторів. Відповідно до Положення про посередника, затвердженого наказом НСПП (Національної Служби Посередництва та Примирення) визначено, що посередником може бути особа, яка має вищу освіту, стаж роботи не менше трьох років в органах виконавчої влади, місцевого самоврядування, об'єднаннях роботодавців чи профспілок, а також на іншій роботі, пов'язаній з урегулюванням соціально-трудова відносин, вирішенням колективних конфліктів, обізнана з актуальними соціально-трудова проблемами, володіє знаннями трудового законодавства і практики вирішення трудових конфліктів, успішно пройшла атестацію і переатестацію у НСПП [12]. Тобто на державному рівні основною функцією медіаторів є врегулювання різноманітних трудових конфліктів, що не вимагає від посередника професійних психологічних знань і навичок.

Також зараз існують різноманітні приватні курси медіаторства. А. М. Гірник зазначає, що сучасні програми підготовки медіаторів

мають забезпечити знання етапів розвитку конфлікту, основних принципів медіації, комунікативні вміння, навички емоційної саморегуляції, навички оформлення угод, а також розуміння професійних норм поведінки медіатора і взаємозв'язку етичних та юридичних проблем. Зазвичай таке навчання передбачає прослуховування лекцій, групові дискусії, вправи та ігри, стажування [13].

**Висновки.** Отже, психологічне посередництво – це форма роботи психолога із врегулювання конфліктів, яка спрямована на розв'язання конкретних конфліктних ситуацій шляхом відновлення порушених стосунків та їхнє продовження на новій, більш конструктивній основі. Сутність психологічного посередництва в міжособистісних конфліктах – це участь психолога у комунікативному процесі, спрямованому на створення такої ситуації у взаємодії учасників конфлікту, яка сприяє пом'якшенню їхнього протистояння та виникненню згоди. Хоча у приватному секторі професійна підготовка медіаторів більше акцентує увагу на психологічній обізнаності майбутнього посередника, ніж у державному, на нашу думку, лише висококваліфікований психолог здатен повною мірою задовольнити всі професійні вимоги до ефективного посередника у різноманітних конфліктних ситуаціях та успішно провести переговори.

**Перспективами подальших досліджень у обраному напрямі** є створення та апробація програми навчального курсу “Медіація” у процесі професійної підготовки психологів у вищих навчальних закладах.

### Список використаної літератури

1. Долинська Л. В. Психологія конфлікту : навч. посіб. / Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц. – К. : Каравела, 2013. – 304 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2000. – С. 283–418.
3. Kressel K., Pruitt D. G. Themes in the Mediation of Social Conflict / K. Kressel, D. G. Pruitt // Journal of Social Issues, V. 41, 1985. – P. 175–198.
4. Шатин Ю. В. Искусство переговоров / Ю. В. Шатин. – М. : Бератор-Пресс, 2002. – 128 с.

5. Анцупов А. Я. Конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2000. – С. 483–499.
6. Мастенбург У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / У. Мастенбург. – М. : ИНФРА-М, 1996. – 256 с.
7. Дейч М. Конфликт: социально-психологическая перспектива / М. Дейч, С. Шикман // Социальный конфликт: современные исследования : реферативный сборник. – М. : ИСАН, 1991. – С. 70–74.
8. Gardner J. M. Training the trainers / J. M. Gardner // Advances in behavior modification. – New York, London, 1973. – P. 145–148.
9. Ложкин Г. В., Практическая психология конфликта / Н. И. Повякель Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель : учеб. пособие – 2 изд. стереотип. – К. : МАУП, 2002 – 256 с.
10. Карпенко З. С. Прикладна конфліктологія : навч.-метод. посіб. / З. С. Карпенко. – Івано-Франківськ : ІФОЦППК, 2012. – 84 с.
11. Фишер Р. Путь к согласию, или Переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. ; пер. с англ. А. Гореловой ; предисл. В. А. Кременюка. – М. : Наука, 1992. – 158 с.
12. Положення про посередника : наказ Національної Служби Посередництва та Примирення про затвердження від 18.11.2008 № 133.
13. Гірник А. М. Основи конфліктології / А. М. Гірник. – К. : Вид. дім “Киево-Могилянська академія”, 2010. – 222 с.

*Рецензент – доктор психологічних наук, професор Сафін О. Д.*

**Якимчук І. П. Медиация как составляющая профессиональной деятельности психолога при разрешении конфликтных ситуаций**

В статье приведены результаты исследования сущности и особенностей медиации как вида профессиональной деятельности психолога. Медиация, медиаторство и посредничество, которые являются синонимичными понятиями, определены как участие третьей нейтральной стороны в конфликте с целью оптимизации процесса нахождения оппонентами такого решения проблемы, которое позволило бы прекратить конфликт. Отмечается, что сущность психологического посредничества в межличностных конфликтах состоит в организации психологом коммуникативного процесса, направленного на создание такой ситуации во взаимодействии участников конфликта, которая способствует смягчению их противостояния и возникновению

согласия. Медиаторська діяльність психолога базується на принципах добровольності, нейтральності, конфіденційності, безоціночного відношенні до позицій учасників переговорів, діалектичного дискурсу.

**Ключевые слова:** *медиация, медиаторство, психологическое посредничество, переговоры, конфликт, психолог.*

### *Jakimchyk I.* **Mediation as Component of Professional Activity of Psychologist at Permission of Conflict Situations**

The article presents the results of the study of the essence and characteristics of mediation as a kind of professional activity of a psychologist. Mediation and mediatorism, which are synonymous, are defined as the participation of the third neutral side in conflict in order to optimize the process of finding by opponents the solution to a problem that would stop the conflict. Psychological mediation is a form of work of a psychologist on conflict resolution, which is aimed at solving specific conflict situations by restoring violated relationships and their continuation on a new, more constructive basis. The essence of psychological mediation in interpersonal conflicts is the participation of the psychologist in a communicative process aimed at creating such a situation in the interaction of the parties of the conflict, which contributes to mitigating their confrontation and the emergence of consent.

Mediation exists due to the recognition of the positive impact of the presence of the neutral side on the effectiveness of the negotiations. The mediator can use techniques of reflexive intervention in order to orient in the conflict and to form the basis for his further activities to resolve it. In order to normalize the relations between the parties of the conflict, facilitate the joint solution of the problem and minimize the role of the mediator in the negotiation process, techniques of contextual interference (structuring of discussion, separation of substantive issues, etc.) are used. At the final stage of the negotiations, when the intermediary has a clear idea of the causes of the conflict and possible options for its solution, it is advisable to use the techniques of independent intervention on the essence of the issue, which consists in discussing potential areas of compromise, proposing possible agreements and working out a common solution.

The mediator activity of the psychologist is based on the principles of voluntariness, neutrality, confidentiality, invaluable attitude to the positions of the negotiators, dialectical discourse, stimulation of the conflicting parties to the cooperation, the procedural nature of the activity, as well as work with the negotiation process, rather than the result, since the intermediary is responsible for the effective organization of the negotiation process, and its participants – for their chosen alternative to resolving the conflict situation and directly for its outcome. Although today in Ukraine in the private sector professional mediation training focuses more on the psychological awareness of the future mediator than in the state sector, in our opinion only a highly qualified psychologist can fully satisfy all professional requirements for an effective mediator in a variety of conflict situations and successfully negotiate.

**Keywords:** *mediation, mediatorism, negotiations, conflict, psychologist.*