

М.А. Назарова¹, З.М. Садвакасова¹

¹Әл - Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті, Қазақстан, Алматы қ.
*e-mail: takenova.malika@mail.ru

МЕДИАТОРЛАРДЫҢ МЕДИАЦИЯ ПРОЦЕСІНДЕ ІШКІ ЖАНЖАЛДАР ТУРАЛЫ БІЛІМДЕРІН ПАЙДАЛАНУЫ

Андатпа

Мақала Медиация процесінде жанжалды қатынастарды реттеу мәселесіне арналған. Зерттеудің мақсаты медиация процесінде ішкі қақтығыстар туралы білімді қолдану болды. Медиация – бұл «Медиация туралы» ҚР Заңымен регламенттелген жанжалды реттеу процесі. Жанжалдар кезінде тұлғааралық жанжалды және сирек жағдайларда топтар арасындағы қақтығысты реттеу болжанады. Авторлар жанжалды психологиялық проблема ретінде қарастырады. Медиаторлардың тәжірибесі көрсетіп отырғандай, медиативтік келісімге қол қойылғаннан кейін жанжалдарды реттеуге көмек тек тұлғааралық қақтығыс шеңберінде ғана жүзеге асырылатындықтан. Тараптар көп жағдайда реттеу процесінен қанағаттанбайды.

Медиация процесінде бастапқы, дайындық кезеңінде ішкі жанжалдар туралы білімді қолдану медиаторларға жанжалдың терең мәнін ашуға және тараптарды медиативті келісімге қол қоюға «мәжбүрлеудің» орнына реттеу процесін сәтті басқаруға мүмкіндік береді.

Авторлар эксперименттік жұмыс барысында психологиялық құралдарды, әдістер мен әдістерді қолданады, осы жиынтықты медиацияның қандай кезеңдерінде қолдануға болатындығын көрсетеді. Ішкі қақтығыстың теориялық сипаттамасы, сондай-ақ осы тақырыпқа арналған материалдарға аналитикалық шолу алдын-ала беріледі.

Бұл зерттеудің нәтижесі ұсынылған және сипатталған істің бірегейлігі болып табылады.

Жұмыстың нәтижелерін практикалық зерттеу ішкі қақтығыстар туралы білімді қолдануды және медиаторлардың жанжалдарды шешу процесінде психологиялық құралдарды қолдануды қамтиды.

Түйін сөздер: жанжал, ішкі жанжал, медиация.

М.А. Назарова¹, З.М. Садвакасова¹

¹Казахский национальный университет им. аль-Фараби, Казахстан, г. Алматы
*e-mail: takenova.malika@mail.ru

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕДИАТОРАМИ ЗНАНИЙ О ВНУТРИЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТАХ В ПРОЦЕССЕ МЕДИАЦИИ

Аннотация

Статья посвящена проблеме урегулирования конфликтных отношений в процессе медиации. Целью исследования было использование знаний о внутриличностных конфликтах в процессе медиации. Медиация – это процесс урегулирования конфликта, регламентированный Законом РК «О медиации». Под конфликтами предполагается урегулирование межличностного конфликта и в редких случаях межгруппового. Авторы рассматривают конфликт как психологическую проблему. И поскольку помощь в урегулировании конфликтов осуществляется только лишь в рамках межличностного конфликта, как показывает практика медиаторов, после

подписания медиативного соглашения, стороны в большинстве случаев остаются неудовлетворенными от процесса урегулирования.

Применение знаний в процессе медиации на начальной, подготовительной стадии о внутриличностных конфликтах позволит медиаторам раскрывать глубинную суть конфликта и успешнее управлять процессом урегулирования, а не «вынуждать» стороны подписывать медиативное соглашение.

Авторы в ходе экспериментальной работы используют психологический инструментарий, техники и приёмы, показывают на каких этапах медиации допускается применение данного набора. Предварительно даётся теоретическое описание внутриличностного конфликта, а также аналитический обзор материалов, посвященных этой теме.

Результатом данного исследования заключается в уникальности предоставленного и описанного случая.

Практическое исследование итогов работы предполагает применение знаний о внутриличностных конфликтах и использование медиаторами психологического инструментария в процессе урегулирования конфликтов.

Ключевые слова: конфликт, внутриличностный конфликт, медиация.

M.A. Nazarova¹, Z.M. Sadvakasova¹

¹Al-Farabi Kazakh National University, Kazakhstan, Almaty

**e-mail: takenova.malika@mail.ru*

THE USE BY MEDIATORS OF KNOWLEDGE ABOUT INTRAPERSONAL CONFLICTS IN THE MEDIATION PROCESS

Abstract

The article is devoted to the problem of conflict resolution in the mediation process. The purpose of the study was to use knowledge about intrapersonal conflicts in the mediation process. Mediation is a conflict resolution process regulated by the Law of the Republic of Kazakhstan "On Mediation". Conflicts are supposed to be the settlement of interpersonal conflict and, in rare cases, intergroup conflict. The authors consider the conflict as a psychological problem. And since assistance in conflict resolution is provided only within the framework of interpersonal conflict, as the practice of mediators shows, after signing a mediation agreement, the parties in most cases remain dissatisfied with the settlement process.

The use of knowledge in the mediation process at the initial, preparatory stage about intrapersonal conflicts will allow mediators to reveal the deep essence of the conflict and manage the settlement process more successfully, rather than "forcing" the parties to sign a mediation agreement.

In the course of experimental work, the authors use psychological tools, techniques and techniques, show at what stages of mediation the use of this set is allowed. A theoretical description of the intrapersonal conflict is given in advance, as well as an analytical review of materials on this topic.

The result of this study is the uniqueness of the case provided and described.

The practical study of the results of the work involves the application of knowledge about intrapersonal conflicts and the use of psychological tools by mediators in the process of conflict resolution.

Key words: conflict, intrapersonal conflict, mediation.

Введение

Научное изучение внутриличностных конфликтов началось в конце XIX в. Объяснение происхождения внутриличностного конфликта получило солидное

отражение не только в философии, но и также в других социальных областях. Медицина рассматривает проблемы патологических изменений в психике и организме человека в результате переживания критических ситуаций [6]. В психологии в течении XX в. накоплен значительный материал по проблеме внутриличностных конфликтов, который успешно может применяться медиаторами для урегулирования межличностных конфликтов.

Цель исследования – показать, что знания о механизмах внутриличностных конфликтах могут помочь медиаторам в урегулировании конфликтных отношений и привести к успешному заключению медиативного соглашения.

Основная часть

Коммуникация — это процесс передачи и обратной связи мыслей и чувств между людьми, а также между людьми и группами с целью достижения консенсуса в отношении мыслей и чувств. Когда есть разногласия между мужем и женой, родителем и ребенком, трудом и капиталом или между двумя странами, они могут вести переговоры; пригласить третью сторону в качестве посредника, предложив облегчить переговоры; или передать свои разногласия третьей стороне для изучения и арбитража.

Переговоры. Родители часто договариваются со своими детьми посредством общения. Например, ребенок и мама просто попросили полчаса посмотреть телевизор, а потом лечь спать. Прошло полчаса, а она все еще хочет посмотреть его снова, она будет торговаться с мамой, чтобы сделать просьбу, договариваться с мамой и просить посмотреть его на время. Переговоры с более низкими ожиданиями могут быть успешными, например, попросить подождать еще пять минут. Переговоры с завышенными ожиданиями могут сорваться, например, попросить еще полчаса на просмотр, а мать прямо выключит телевизор и попросит немедленно лечь спать. В конце концов, результатом патовой ситуации стало то, что ребенок плакал и утирал слезы, а мать была в ярости, говоря, что оговоренные правила не соблюдались. Не все согласованные вопросы могут быть решены. Для этого требуется посредничество.

Посредничество. Сторонний посредник может дать совет, который позволит обеим сторонам конфликта пойти на уступки и при этом сохранить лицо. Моя уступка посреднику, и он тоже принимает уступку от моего оппонента, так что ни один из нас не будет рассматривать эту уступку как удовлетворение требований оппонента. Например, когда между матерью и ребенком возникает конфликт, отец выступает в качестве третьего лица, уходит с ребенком на руках и соглашается рассказать ребенку очередную сказку на ночь. Превратите «выигрыш или проигрыш» [11] в «беспроигрышный» [4]. Медиатор разрешает конфликт посредством конструктивного общения, позволяя обеим сторонам временно отпустить свои собственные потребности в конфликте и сопереживать потребностям, интересам и целям другой стороны.

Так как же конструктивно общаться? Авторы предлагают несколько вариантов:

1. Четко сформулируйте проблему и повторите точку зрения другого человека своими словами.
2. Отложите свои положительные или отрицательные чувства
3. Принимайте отзывы о своем поведении.
4. Уточните, с чем вы согласны и с чем не согласны, а также ваши взаимные опасения.
5. Задавайте вопросы, чтобы помочь другому человеку выразить свою точку зрения.
6. Подождите, пока другой человек естественным образом успокоится и уловите его эмоции.
7. Предоставьте положительные предложения, которые удовлетворят обе стороны.

Исследования показывают, что в конфликте ключевым фактором является доверие. Если вы доверяете другому человеку в том, что он действует из лучших побуждений, вы с большей вероятностью поделитесь своими потребностями и идеями. Без доверия вы можете опасаться, что ваша откровенность даст противнику повод против вас.

Сторонний посредник полезен, когда обе стороны не доверяют неэффективному общению. Обычно третья сторона — это тот, кому доверяют обе стороны. Первоначальное намерение учреждения Организации Объединенных Наций состояло в том, чтобы быть сторонним представителем для связи между странами. Создавая ситуацию, которая ставит других на их место и вызывает эмпатию, чтобы уменьшить стереотипы, это помогает обеим сторонам понять и почувствовать себя понятыми другой.

Арбитраж. Иногда конфликты трудноразрешимы, а потенциальные интересы двух сторон настолько расходятся, что взаимоприемлемое решение не может быть достигнуто. Две стороны в конфликте могут использовать метод арбитража, а посредник или другая сторонняя организация могут форсировать урегулирование. Например, разведенные пары борются за опеку над своими детьми.

Примирение. Когда конфликт между двумя сторонами конфликта является напряженным, интенсивным и непримиримым, односторонний компромисс обычно не работает. Социальный психолог Чарльз Осгуд предлагает третий вариант — примирение, пока не будет устранено достаточное количество разногласий. Осгуд называет это «постепенным, взаимным, упреждающим снижением стресса» [14], которое он называет «настойчивостью» [8]. «Настойчивость» работает, чтобы обратить вспять «спираль» [10] конфликта, вызывая постепенную деэскалацию.

Часто возникают конфликты, в основном из-за различий в жизненном происхождении, образовании, возрасте, положении и культуре и т. д., которые приводят к нашему влиянию на ценности, знания и общение, что может усложнить взаимное сотрудничество. Общие причины включают: неправильную атрибуцию, плохую коммуникацию, преувеличение различий во взглядах между другими и собой.

1. Неверная атрибуция

Если взять в качестве примера общие отношения мужа и жены, если в браке кризис, если каждый из них «приписывает внешнее» [7] и думает, что это ответственность и вина другого, в это время друг на друга будут «смотреть на недостатки друг друга» [13], увеличить недостатки друг друга, а затем с точки зрения общения и взаимодействия, две стороны могут автоматически войти в режим взаимодействия «нападение-сопротивление» [1], и конфликт и противоречие будут обостряться соответственно; Правильная и обоснованная атрибуция объективно как внутренняя, так и внешняя. Когда ты видишь недостатки другого, ты видишь и свои недостатки, уточняешь цели в сценарии конфликта, не слишком винишь другую сторону, и не слишком винишь себя, и с нетерпением ждем углубленного общения и общения. Взаимодействуйте и работайте вместе, чтобы улучшить, чтобы способствовать разрешению конфликтов и эскалации отношений.

2. Плохая коммуникация

В любом межличностном взаимодействии «хорошее общение» [1] может добавить дополнительные баллы к сердцам друг друга. Человек, который говорит «ищет правду в фактах, нежный и скромный» [3], определенно будет говорить больше, чем тот, кто говорит «ружье и палка, критиковать и обвинять» [8]. Более популярен и легче достижим в общении.

У большинства людей на самом деле есть определенные неверные представления о конфликте, например, они думают:

конфликт — это плохо, а возникновение конфликта обязательно разрушит межличностные отношения;

при возникновении конфликта необходимо победить, иначе будет трудно ужиться, или при возникновении конфликта лучше всего его избегать, время все разбавит;

если есть конфликт, это должно быть потому, что я недостаточно хорошо справляюсь, или, если есть конфликт, мне определенно будет неловко ладить в будущем.

Разумное понимание конфликтов является предпосылкой разрешения конфликтов, и вышеуказанные недоразумения не только ограничат нашу способность разрешать конфликты, но и заставят нас все время бояться или избегать конфликтов.

Эффективно используйте конфликт для эскалации отношений:

Четырехэтапный метод разрешения конфликтов.

1. Определите свои цели. Например, если возник конфликт с заказчиком, не торопитесь его решать, а уточните, какова ваша конечная цель? Затем примите соответствующие меры.

2. Разберитесь со своими эмоциями и оставайтесь в здравом уме. Суть частого возникновения конфликтов заключается в том, что мы не можем отличить эмоции от фактов, поэтому ключевой шаг в разрешении конфликтов — разобраться в эмоциях и оставаться рациональным, прежде чем принимать меры для достижения цели.

3. Создайте атмосферу безопасного диалога. Отправьте искреннее приглашение другому человеку и попросите его высказать свое мнение о проблеме, чтобы вы, возможно, могли понять основную причину проблемы и основное требование другой стороны.

4. Создавайте мотивацию для решения проблем и сопереживайте, чтобы достичь консенсуса. Затем, вокруг «болевых точек» [7] или «выигрышных точек» [7] друг друга создайте мотивацию, чтобы быть готовыми решить проблему, и обе стороны достигнут консенсуса в мышлении и общении друг друга.

На каких этапах медиации допускается применение психологических техник и приёмов?

Эффективность любого медиативного процесса зависит от применения медиаторами инструментария, которая влияет на осознанность поступков, изменения мыслей и установки. Процедура урегулирования конфликта позволяет медиаторам поработать с внутриличностными конфликтами человека.

В медиации существует подготовительный этап и этап «кокус» [5], когда медиатор может поработать индивидуально с каждой из конфликтующих сторон. И это как раз те этапы, когда медиатор может через беседу выявить истинные глубинные причины конфликта и через психологические техники подготовить конфликтующую сторону в индивидуальном порядке к предстоящему урегулированию межличностного конфликта. Таким образом, настроить конфликтующих к конструктивному диалогу.

Запрос. Учредитель одной солидной компании обратился с просьбой помочь ему разобраться в отношениях с партнером по бизнесу, ссылаясь на то, что может потерять бизнес. В 2015 году гр. X организовал компанию со своим другом детства гр. А. В бизнес X вложил солидную часть денег. Однако, у А. денег не было, чтобы внести равную долю в уставной фонд их совместно созданной компании. Гр. А. внес в уставной фонд свою инновационную разработку в области переработки мусора. По итогу внесенные А. и X. вклады в уставной фонд компании составили 30% и 70%, соответственно.

Они сумели пройти нелегкий этап становления бизнеса, после чего бизнес начал приносить доход. Компания заняла стабильное место на рынке переработки вторсырья. Спустя 5 лет, А. начал задумываться о том, чтобы открыть свое собственное предприятие, где он был бы единственным учредителем и собственником.

А. обратился к Х. с предложением о разделе бизнеса. Он предложил разделить компанию на два частных предприятия, а имущество на две равные части.

Х. воспринял предложение А. отрицательно. Х. напомнил, что доля у А. в уставном фонде компании составляет 30%, а не 50% и категорически отказался делить бизнес.

Отношения накалились между партнерами, каждый чувствовал свою правоту, эмоциональное состояние каждого приняло негативный окрас. Конструктивный диалог вести невозможно пока «эмоцио» преобладает над «рацио».

В рамках имеющегося спора, учредителям было предложено урегулировать возникший спор в порядке медиации. Стороны согласились. Однако, А. встречаться с Х. отказался.

На подготовительном этапе медиации были проведены личные встречи с каждым, которые проводились в форме беседы.

В личной беседе установлено, что Х. считает, что он вложил больше финансовых средств, поэтому юридически он прав, с другой стороны, гр.А. для него является другом и больше всего он боится потерять партнера по бизнесу и друга. В свою очередь, гр. А. испытывает обиду за несправедливое соотношение долей, а соответственно дохода, так как считает, что он на протяжении 5 лет развивал компанию самостоятельно, а с другой стороны, гр.А. осознает, что для открытия собственного бизнеса, у него недостаточно именно финансовых средств.

Материалы и методы

Клиенту А. было предложено поработать с обидами, а клиенту Х. поработать со страхами. И в том, и в другом случае была применена методика парадоксальной интенции В. Франкла.

Обоснование применения методики парадоксальной интенции

Данный метод был разработан Виктором Франклом для работы со страхами, фобиями, обсессивно-компульсивными состояниями [9]. Суть метода заключается в том, что клиенту предлагается противоречивая попытка возжелать всем сердцем то, чего он больше всего боится. А в случае с обидой, данная методика используется следующим образом: клиенту предлагается обижаться на человека со всей мочи, специально преувеличивая свои чувства, накручивая ситуацию до абсурда, до тех пор, пока клиенту самому не станет смешно.

Обсуждение результатов

Ожидаемым было то, что гр.А. по итогу согласился присутствовать лично на процедуре урегулирования их конфликта. Дальнейшее поведение в процессе медиации было также предсказуемым и легко управляемым. Стороны быстро вышли на конструктивный диалог и достигли соглашения в стиле сотрудничества, перераспределив доли компании 50% на 50%.

В медиации существует этап постконфликта [2]. Обязательным является прослеживание медиатором дальнейшего развития ситуации. На этом этапе оценивается реальная результативность медиации, исполнение достигнутых соглашений и возможность оказания дальнейшей помощи [12].

Стороны сообщили, что медиативное соглашение было обоюдным и исполнено путём оформления новых учредительных документов компании у нотариуса. Каждый подчеркнул, что главным и ценным событием явилось восстановление дружеских отношений.

Заключительная часть

Данное исследование показывает значимость выявления и решения, в первую очередь, внутриличностных конфликтов. Выявление внутриличностных конфликтов позволит глубинно раскрыть сущность конфликта, установить причину и привести стороны к сотрудничеству.

Если внутриличностный конфликт не решить вовремя, то со временем он будет накапливаться и приводить к серьезным последствиям. Самые сильные из них – это стресс, невроз и фрустрация [13].

Основная функция медиатора, не доводить конфликтный процесс до суда, и помочь разобраться людям на начальном этапе разрешить конструктивно грамотно. Многие люди не обладают конфликтологической грамотностью, поэтому процесс затягивается на долгое время, где растрачиваются не только ресурсы, но и прежде всего ухудшается психическое самочувствие и здоровье человека.

Таким образом, основным критерием качества оказываемых услуг медиаторами, занимающимися проблемой конфликтного взаимодействия, являются три показателя: профессиональная мотивация и уровень знаний в конфликтологии, психологии; применение знаний в практике урегулирования конфликтных ситуаций; использование психологического инструментария в непредвиденных обстоятельствах. Конфликтная компетентность является одной из важнейших характеристик психологического профессионализма медиатора.

Вывод

Резюмируя вышеизложенное, авторы приходят к выводу, что процесс медиации позволяет использовать психологические приёмы и техники, прорабатывая внутриличностные конфликты и тем самым приводя клиентов к успешному заключению медиативного соглашения, который исполняется по воли и совести конфликтующими сторонами без принуждения.

В перспективе авторы рекомендуют пересмотреть требования к профессиональным медиаторам в части наличия обязательного высшего психологического образования или предоставления документа о прохождении переквалификации на психолога. Как альтернативу переквалификации рекомендуем увеличить сроки обучающей программы для профессиональных медиаторов с обязательным включением курса психологии.

Список использованной литературы:

References:

- 1. Antsupov A.Ya., Baklanovsky S.V. - 2nd ed., reprint. - St. Petersburg.; St. Petersburg, 2013. - 304 p.*
- 2. Buntovskaya L.L. Conflict management: conceptual approaches and practical solutions // International scientific publication Modern Fundamental and Applied Research. 2013. No. 2 (9). pp. 60-64.*
- 3. Gromova O.N. Conflictology: a course of lectures. - M.: EKMOS, 2000— - 319 p.*
- 4. Grishina N.V. Psychology of conflict - St. Petersburg: Peter, 2017— - 672 p.*
- 5. Granovskaya R.M. Elements of practical psychology. -2nd ed.- L.: Leningrad University Press, 1988— -560 p.*
- 6. Lazukin A.D. Conflictology. - M.: Omega-L, 2011. - 152 p.*
- 7. Metlyakova L.A. Conflictology: studies- method manual - perm. gos. humanit. - ped. un-T. - Perm, 2016— - 208 p.*
- 8. Sadvakasova Z.M., Fayzullina A.K., Sadykova N.M. Psychology of mediation and negotiations: textbook - Almaty: Kazakh University, 2020. - 294 p.*
- 9. Frankl V. Paradoxical intention // Suffering from the meaninglessness of life: Topical psychotherapy = Das Leiden am sinnlosen Leben: Psychotherapie für heute. - Novosibirsk: Sib. univ. publishing house, 2011. - pp. 49-57. - 105 p.*
- 10. Hasan B.I. Constructive psychology of conflict. - St. Petersburg: Peter, 2003. - 250 p.*
- 11. Zhoi, L. N. Practical conflict. – M. 2001. – p. 233.*

12. Chumakova, A. N. *Conflict management / A. N. Chumikova.* - M.: Economics, 1995. – 370 p.
13. Shein VP of conflict Management: theory and practice / V. P. of the shanes. - Minsk: Harvest, 2010– - 912 p.
14. Charles E. Osgood & Oliver Tzeng (eds), *Language, Meaning, and Culture: The Selected Papers of C. E. Osgood.* Praeger Publishers, 1990. ISBN 0-275-92521-8.