

УДК 338

Громыхалин Василий Александрович

аспирант,

Негосударственная автономная некоммерческая организация высшего образования «Институт мировых цивилизаций»

misteri1953@mail.ru

Vasily A. Gromyhalin

Institute of world civilizations

postgraduate

misteri1953@mail.ru

**ОСОБЕННОСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ МЕДИАТОРСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ В
ЗАРУБЕЖНОЙ ПСИХОЛОГИИ**

**ESPECIALLY THE STUDY OF MEDIATION ACTIVITIES OF
THE HEAD OF THE ORGANIZATION IN FOREIGN PSYCHOLOGY**

***Аннотация.** В настоящее время все большее внимание уделяется процессам, связанным с медиацией в различных сферах. В статье приведены результаты анализа особенностей медиаторской деятельности менеджера организации в отечественной и зарубежной психологии. Медиация руководителя рассматривается как посредническая связь, направленная на содействие в разрешении конфликтной ситуации. Показано, что в процесс разрешения организационного конфликта может результативно включаться третья, независимая сторона – руководитель как медиатор, обладающий знаниями основ юриспруденции и психологии. Под контролем руководителя происходит разрешение споров и конфликтов между двумя субъектами общения.*

***Ключевые слова:** медиация, медиатор, руководитель, организация, конфликт, урегулирование.*

***Annotation.** Currently, more and more attention is paid to the processes associated with meditation in various fields. The article presents the results of the analysis of the features of the mediation activity of the Manager of the organization in domestic and foreign psychology. Mediation of the Manager is considered as an intermediary communication aimed at assistance in resolving the conflict situation. It is shown that the process of resolving the organizational conflict can effectively include a third, independent party – the head as a mediator, having knowledge of the basics of law and psychology. Under the control of the head there is a resolution of disputes and conflicts between the two subjects of communication.*

Key words: *mediation, mediator, leader, organization, conflict, settlement.*

В зарубежной литературе по психологии медиация рассматривается как альтернативный способ разрешения конфликтных ситуаций, когда к решению проблемы подключается третья сторона (медиатор). Человек, обладающий специальными знаниями по психологии и юриспруденции, разрешает конфликт, опираясь на принципы нейтральности и объективного взгляда на сложившуюся ситуацию. Междисциплинарный характер медиации как инструмента психологии обусловлен тем, что эта отрасль существует на стыке сразу нескольких наук – психологии, юриспруденции и дипломатии. Медиация подразумевает наличие психологического аспекта, поэтому подключение к разрешению конфликта медиатора рассматривается как альтернативный вариант страховки от углубления и укоренения конфликта. С учетом психологического аспекта, медиацию следует рассматривать как способ разрешения конфликтных ситуаций и выстраивания конструктивного взаимодействия между двумя субъектами с участием третьей независимой стороны.

В целом, медиация в зарубежной психологии уже давно признана в качестве продуктивного психологического способа для устранения противоречий, возникших между отдельными личностями и социальными группами. Медиация рассматривается как посредническая связь, направленная на содействие в разрешении конфликтной ситуации. К разрешению конфликта подключается третья сторона (медиатор) со знаниями юриспруденции и психологии, под его контролем происходит разрешение споров между двумя субъектами.

В зарубежных исследованиях указывается на востребованность медиации как способа разрешения конфликтных ситуаций в разных отраслях жизнедеятельности. К примеру, в Англии и США медиаторы являются штатными сотрудниками крупных компаний [1; 2; 4; 6]. Медиация используется для урегулирования споров между вышестоящими и нижестоящими сотрудниками по должности, которые заинтересованы в поддержании определенного социального статуса, разграничении полномочий и соблюдении прав, гарантированных трудовым законодательством.

Вызывает интерес то, что *в зарубежной психологической практике медиация рассматривается как векторное направление работы менеджеров организации.* Менеджеры-медиаторы, которые работают в зарубежных организациях, руководствуются при разрешении конфликтных ситуаций теми же принципами, что и психологи: взаимоуважение, объективность при взгляде на сущность конфликта, отказ от применения любых силовых способов решения конфликта.

Известный исследователь Бесемер Х. [4] подчеркивает, что зарубежная психологическая практика включается в себя несколько уровней медиации, которые используются в работе менеджеров организации. При *классической медиации* с участием медиатора разбор сути конфликта и нахождение компромисса подразумевает дальнейшее заключение между сторонами соглашения, который подлежит обязательному исполнению на основе учета интересов каждой из сторон конфликтной ситуации. При *внутрисистемной практике медиации* медиатор одновременно играет роли – медиатора как независимой стороны, и роль представителя системы, где возник конфликт. *Креативная медиация* используется для нейтрализации между сторонами недоверия и недопонимания посредством применения креативных решений для разрешения конфликта.

Следует отметить, что в зарубежной практике некоторых стран (США, ОАЭ, странах Африки) инструменты медиации с успехом используются как альтернативный способ разрешения конфликтных ситуаций, вытекающих из правовой и социальной среды существования конфликтующих субъектов [6]. Наличие медиационной поддержки позволяет гасить конфликты, не создавая лишнюю шумиху в средствах массовой информации. В той же Великобритании практика медиации получила более широкое распространение. Так, для менеджеров организаций открыты курсы подготовки на базе высших учебных заведений. Более того, тут же проводится тренинговая практика, где специалисты со знаниями медиации могут повысить свою квалификацию и внедрить в свою практику применение инновационных решений для разрешения конфликтных ситуаций.

Менеджер организации в зарубежной психологической практике может брать на себя роль адвоката-посредника, когда речь идет о явном нарушении закона (чаще всего – административных проступках). В этом случае медиатор использует для разрешения конфликта не только знания в области психологии, но и в области юриспруденции. Такой способ разрешения конфликта нацелен на то, чтобы предотвратить развитие конфликта. Он даже подразумевает возможность заключения соглашения (договора), который впоследствии может быть утвержден мировым судьей. В зарубежной психологической практике медиаторы могут брать на себя чисто посредническую роль при проведении переговоров. Медиаторы в зарубежных организациях часто используют практику коучинга, целью которого является изменение отношения к конфликту у его участников, что позволит им по-другому посмотреть на конфликт.

Таким образом, медиационная практика как инструмент психологии за рубежом используется давно. Сегодня она используется для решения экономических вопросов (финансовое обеспечение работников, предоставление льгот, выплата пособий, установление ответственности за

имущество работодателя), гражданско-правовых вопросов (гарантии по трудовому законодательству, перевод на другую должность, увольнение, стажировка и продвижение по карьерной лестнице), этнических вопросов (конфликты по причине предвзятого отношения к определенным этносам), производственных вопросов (разграничение зоны ответственности, уточнение функций и задач каждого субъекта в производственном процессе).

Литература:

1. Атватер И. Я вас слушаю // Психология внимания: хрестоматия / ред. Ю. Б. Гиппенрейтер, В. Я. Романова. М.: ЧеРо, 2013. С. 825-854.

2. Азарнова А. Н. Психологические условия повышения эффективности обучения профессиональных медиаторов: автореф. дисс. ... к. психол. н. М., 2013. 19 с.

3. Барбина Н. С. Когнитивный механизм контраргументации в дискурсе медиации: автореф. дисс. ... к. филол. н. Иркутск, 2012. 21 с.

4. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / пер. с нем. Н. В. Маловой. Калуга: Духовное познание, 2014. 176 с.

5. Ватцке Э. Сравнение медиации и судебно-правовой практики с точки зрения теории познания // Медиация - искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / сост. Г. Мета, Г. Похмелкина; пер. с нем. Г. Похмелкиной. М.: VERTE, 2014. С. 29-45.

6. Kressel K., Pruitt D. Themes in the Mediation of Social Conflict // *Journal of Social Issues*. 1985. Vol. 41. No. 2. P. 179-198.

Literature

1. Atwater I. I listen to you // *Psychology of attention: a reader* / ed. by Yu. b. Gippenreiter, V. J. Romanov. M.: Chero, 2013. - P. 825-854.

2. Azanova A. N. Psychological conditions of increase of efficiency of training of professional mediators: author. Diss. ..k. psychol. n. M., 2013. 19 p.

3. Varebina N. C. Cognitive mechanism counterargument in the discourse of mediation: author. Diss. ... k. pf. n.. N. Irkutsk, 2012. - P. 21.

4. Besemer H. Mediation. Mediation of the conflicts]. N. V. Malova. Kaluga: Spiritual cognition, 2014. 176 p.

5. Comparison of mediation and judicial practice from the point of view of the theory of knowledge // *Mediation-the art of conflict resolution. Introduction to the theory, method and professional technologies* / comp. G. Meta, Pokhmelkin; per.s nem. Pohmelkin. M.: VERTE 2014. - P. 29-45.

6. Kressel K., Pruitt D. Themes in the Mediation of Social Conflict // *Journal of Social Issues*. 1985. Vol. 41. No. 2. P. 179-198.