

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЧИННИК ЕФЕКТИВНОСТІ МЕДІАТОРА

Б. В. Андрійцев

Національний технічний університет України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського», e-mail abogdan036@gmail.com

Науковий керівник: доктор психологічних наук, професор Ложкін Г. В.

У вітчизняних та зарубіжних наукових роботах останнього часу все більш актуальним стає дослідження поняття медіації. Питання доступності судочинства та ефективності процедури медіації дає поштовх для вивчення медіації, зокрема, особистості медіатора, як головної складової цього процесу. Вивчення емоційного інтелекту медіатора, є актуальним з огляду на специфіку професійної діяльності медіатора та попит на ефективних медіаторів.

Аналіз досліджень і публікацій показав, що досліджували проблему медіації та особистість медіатора вітчизняні вчені В.Б. Бучко, В.І.Рижий, В.П.Самохвалов, Ю.Д.Притика.

Спеціальність медіатора особлива тим, що у цій спеціальності рівень професіоналізму прямо пов'язаний з особистісною неординарністю спеціаліста, з його, зокрема, емоційним розвитком як особистості. Тому у спеціальній підготовці медіаторів дедалі більшу увагу приділяють їхній особистісній відповідності професійній діяльності. Одним із головних показників особистісної відповідності медіаторів до професійної діяльності вітчизняні та зарубіжні вчені вважають рівень розвитку емоційного інтелекту медіатора та його окремих складових.

У ситуації, коли неможливо вирішити спір із застосуванням способів альтернативного врегулювання спорів (АВС) без участі незалежної особи – претензійного порядку або переговорів, а також якщо конфлікт досяг стадії, коли звернення до переговорів стає неможливим, зокрема, з психологічних причин, найефективнішим способом вирішення спору, що дає змогу повною мірою врахувати інтереси сторін і знайти взаємоприйнятне рішення є медіація. Медіація один з найпоширеніших у світі способів АВС, який передбачає участь незалежної особи. Наразі, як в Україні, так і в інших країнах колишнього СРСР

медіація ще не набула широкого поширення, що пов'язано, насамперед, з її яскраво спрямованим приватноправовим характером і специфікою взаємодії сторін та медіатора. Однак, ефективність медіації доведено світовою практикою. Так, зокрема, у країнах Європи 80 % спорів, що перебувають у провадженні суду і передаються на медіацію, вирішуються без судового розгляду, а у США, країні, яка дуже активно використовує засоби АВС під час вирішення цивільно-правових спорів та соціальних конфліктів, медіацію використовують з 60-х років ХХ ст. Основою формування цього способу АВС стали застосовувані ще квакерами та єврейськими громадами (типу Jewish Conciliation Board) способи втручання (інтервенції) у різні види конфліктів – спори про спадкування, власність або з питань сімейного права – які, у свою чергу, брали початок з давньоєврейських традицій. У 1982 р. в США було вже понад 300 осіб і організацій, які займалися медіацією під час врегулювання сімейних конфліктів [1].

Поняття «медіація» походить від лат. *mediare*, що означає «бути посередником». У перекладі з англійської мови термін медіація – *mediation* означає посередництво, клопотання, заступництво.

Деякі автори визначають медіацію через характеристику діяльності медіатора. Медіатор, зазвичай, визначається як «третя, нейтральна, незалежна сторона, що надає сприяння сторонам, втягнутим у суперечку, і добровільно беруть участь у процедурі медіації, з метою вироблення взаємоприйнятної і життєздатного рішення на умовах взаємної поваги і визнання права кожної зі сторін захищати свої інтереси» [2]. Медіатор, при розгляді медіації в соціально психологічному аспекті, виступає носієм певного досвіду і його особисті якості, таким чином, суттєво впливають безпосередньо на ефективність процедури медіації. Важливість розвиненості емоційного інтелекту (далі – ЕІ) для всіх професіоналів, які працюють в соціальній сфері, зокрема, медіаторів вимагає спеціального обґрунтування, яке базується на тому, що в рамках представленого визначення у медіатора є двояке завдання: сприяння зміні відносин між сторонами до рівня «взаємної поваги і визнання права кожної зі

сторін захищати свої інтереси» і вироблення рішення, що відповідає зазначеним умовам. Виконання цього завдання потребує від медіатора необхідності володіти якостями, або здібностями, які оформлені в концепціях ЕІ. Найбільш відомі та розроблені з них концепції ЕІ Р. Бар-Она, Дж. Майєра і П. Селовея, Д.Гоулмана. Згідно з цими концепціями, успішність особистості, ефективність її відносин з навколишнім середовищем, ефективність в соціальних взаємодіях ставлять в центр уваги здібності в емоційно-мотиваційної та соціальній сферах [3].

Так, Д. Майєр і П. Селовея виділили серед таких здібностей чотири основні: «здатність до ідентифікації емоцій, здатність використовувати емоції для фасилітації мислення, здатність розуміти емоції і здатність регулювати емоції [4]. Д. Гоулман виокремлює три базові основи ЕІ: особистісні компетенції («внутрішньоособистісний ЕІ»); соціальні компетенції («міжособистісний ЕІ»); пізнавальні здібності, які допомагають вести пошук інформації і мислити стратегічно. Особистісні компетенції складаються з трьох блоків: самоосмислення, саморегуляції і мотивації. Самоосмислення – це знання і розуміння своїх емоціональних станів, переваг, інтуїтивних уявлень і можливостей, в якому Д. Гоулман виділив три складових: 1. «Емоційна обізнаність» – знання та розуміння своїх емоцій і наслідків, пов'язаних з їх вираженням; 2. «Точна самооцінка» – знання своїх сильних сторін і меж своїх можливостей; 3. «Впевненість в собі» – стійке відчуття власної цінності і можливостей. Саморегуляція включає п'ять складових, пов'язаних з умінням розпоряджатися своїми духовними ресурсами і справлятися зі своїми внутрішніми станами та спонуканнями: 1) самоконтроль; 2) надійність і сумлінність; 3) свідомість – готовність нести відповідальність за свою діяльність; 4) пристосованість; 5) новаторство [5].

Мотиваційний блок (також відноситься до внутрішньоособистісних ЕІ) - це чотири емоційні схильності, які сприяють досягненню цілей і полегшують цей процес: 1) прагнення до самовдосконалення; 2) відданість, що розуміється як приєднання до цілей групи або організації; 3) ініціативність; 4) оптимізм.

Міжособистісний ЕІ представлений двома складовими: емпатією і соціальними навичками. Ця частина ЕІ показує і визначає, наскільки добре людина вміє взаємодіяти з іншими, розуміючи їхні проблеми. Емпатія включає: розуміння інших; сприяння розвитку інших; прийняття несхожості людей, яке дозволяє рухатися до мети. Розглянуті перші дві підстави ЕІ – особистісні і соціальні компетенції, як такі, що критично важливе значення для ефективності медіатора.

Так, як медіатор за наведеним визначенням [2] є професіоналом, що працює саме у соціальній сфері, в якості основних якостей медіатора виділяються такі компоненти, як впливовість – встановлення особистого емоційного контакту з учасниками, отримання кредиту довіри з їхнього боку, проникливість - виявлення і аналіз особистих здібностей кожного з учасників, оцінка діапазону можливостей особистісних змін, толерантність - здатність безоціночної поведінки медіатора по відношенню до інших учасників взаємодії, прийняття різних форм самовираження і точок зору в групі. Уміння налагоджувати контакт з людьми, підтримувати і направляти хід спілкування, тактовно і дипломатично підходити до вирішення розбіжностей є ключовою компетенцією медіатора. Робота над даною компетенцією невіддільна від особистого самовдосконалення - розвитку таких емоційних характеристик, як самосвідомість, саморегуляція, мотивація, соціальна чуйність і емоційне лідерство [5, с. 311].

Таким чином, необхідність вивчення емоційного інтелекту диктується викликами практики, які полягають у визначенні чинників, які впливають на ефективність професійної діяльності медіаторів.

Література:

1. Канішева К.М. Розвиток примирливих процедур врегулювання спорів, які виникають із шлюбно-сімейних правовідносин. *Право і безпека* : Науковий журнал. Харків, 2009. № 2. С.59 .
2. Шамликашвили Ц.А. *Медіація як альтернативна процедура урегулювання спорів*. М.: Из-во Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования. 2010. С.23.
3. Goleman D. *Emotional intelligence: Issues in paradigm building*. San Francisco: Jossey-Bass, 2001. P. 13-26.

4. Mayer J.D., Salovey P. *The Emotionally Intelligent Manager: How to Develop and Use the Four Key Emotional Skills of Leadership*. Published by Jossey-Bass, San Francisco. 2004 Mayer, Salovey 2004:с.317.
5. Гоулман Д. *Эмоциональный интеллект*. М.: АСТ, 2008.478 с.