

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

Кафедра ПСИХОЛОГІЇ

На правах рукопису

ЗАЙЦЕВА ЮЛІЯ БОРИСІВНА

МЕДІАЦІЯ ЯК ЗАСІБ ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ

Спеціальність 053 Психологія
(код) (назва спеціальності)

Освітня програма Психологія
(назва)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра

Науковий керівник:
**Пріснякова Людмила
Макарівна,**
кандидат педагогічних наук,
доцент, завідувач кафедри
психології

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ

Протокол засідання кафедри

№ 6 від 01.02.2022

Завідувач кафедри

Людмила ПРИСНЯКОВА

(підпис)

(Імя, ПРИЗВИЩЕ)

Дніпро, 2022

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

Кафедра	психології
Освітній ступінь	магістр
Спеціальність	053 психологія
Освітня програма	психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри
психології

Людмила ПРІСНЯКОВА


(підпис)

10.02.2022

ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Зайцева Юлія Борисівна

(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)

1. Тема роботи «Медіація як засіб подолання конфліктів»

2. Науковий керівник Пріснякова Людмила Макарівна, кандидат психологічних наук, доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

3. Строк подання роботи на кафедру 14.02.2022р.

1. Мета кваліфікаційної роботи
визначити причини конфлікту, а також розкрити сутність діяльності психолога щодо попередження та розв'язання конфлікту.

2. Завдання випускної кваліфікаційної роботи

1. провести аналіз літературних джерел за темою роботи;
2. підібрати методики для проведення дослідження;
3. здійснити психодіагностику щодо їх потенційної конфліктності;
4. обробити та проаналізувати отримані результати дослідження;
5. розкрити сутність діяльності психолога з питань попередження та розв'язання конфліктів;
6. розробити рекомендації.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Вступ	Жовтень 2021р.	Виконано
2	I Розділ	Листопад 2021р.	Виконано
3	II Розділ	Листопад 2021р.	Виконано
4	III Розділ	Грудень 2021р.	Виконано
5	Робота в цілому	Січень 2022р.	Виконано

Науковий керівник



(підпис)

Людмила ПРІСНЯКОВА

Здобувач вищої освіти



(підпис)

Юлія ЗАЙЦЕВА

Дата видавання завдання 29.09.2021р.

АНОТАЦІЯ

Зайцева Ю.Б. Медіація як засіб подолання конфліктів / Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр» за спеціальністю 053 «Психологія» (освітньо-професійна програма «Психологія»). ВНПЗ ДГУ, Дніпро, 2022.

Зміст анотації

Актуальність обумовлена тим, що часто неспрацьованість групи ґрунтується на відсутності взаємних симпатій та наявністю взаємного неприйняття, і, навпаки, взаємне притягнення полегшує досягнення успіху групової діяльності. Міжособистісні стосунки як основа формування соціально-психологічного клімату колективу мають велике значення для ефективного керування організацією, яка відіграє важливу роль в економічному розвитку країни.

Сьогодні багато зацікавлених органів управління, окремі керівники, вчені розуміють, що без допомоги науки позитивний вплив на конфлікти, не говорячи вже про їх ефективне регулювання, неможливо.

В цілому аналіз літератури з проблеми конфліктів свідчить про те, що в теперішній час існує велика потреба у вивченні конфліктів для розробки рекомендації їх попередження та вирішення. При цьому важливою умовою досягнення успіху в вирішенні цієї складної задачі є систематизація знань та взаємне збагачення підходів, що склались в різних наукових дисциплінах. І тому не випадково в останній час виділилась нова галузь науки - конфліктологія. Об'єктом її комплексного вивчення є конфлікт в цілому, а предметом загальні закономірності його виникнення, розвитку і розв'язання.

Мета нашого дослідження: визначити причини конфлікту, а також розкрити сутність діяльності психолога щодо попередження та розв'язання конфлікту.

Об'єкт дослідження: конфліктні стосунки.

Предмет дослідження: діяльність психолога як медіатора з розв'язання та попередження конфліктів.

Гіпотеза дослідження: ми припускаємо що попередження можливо лише при визначенні психологічних причин, що його викликали;

Друга гіпотеза- розв'язання конфлікту залежить від виду конфлікту, його тривалості та бажання сторін знайти вирішення.

Для проведення дослідження нами були використані наступні методи та методики дослідження:

Методи: теоретичні, емпіричні - бесіди, спостереження, тестування, математико - статистичні - обробка результатів дослідження.

В психодіагностиці застосовані методики:

- 1 .Методика діагностики схильності до конфліктної поведінки К. Томаса (адаптація Н. В. Грішиної).
2. Тест - опросник діагностики типу акцентуації особистості (Г. Шмішека, К. Леонгарда).
3. Методика «Особистісна агресивність і конфліктність» (Є. П. Ільїн і П.А.Ковалев).
4. Методика діагностики міжособистісних відносин (Т. Лірі)
5. Опитувальник «Рівень суб'єктивного контролю» (Е. Ф. Бажин, Є. А. Голінкіна А. М. Еткінд) (адаптація Є. Г. Ксенофонтова)

Новизна та теоретичне значення роботи полягає у виявленні причин конфлікту, розкритті сутності діяльності психолога з питань попередження та розв'язання конфліктів.

Практичне значення роботи полягає в розробці практичних рекомендацій для попередження і розв'язання конфліктів, які можуть бути використані різними фахівцями.

Ключові слова: КОНФЛІКТ, МІЖСОБИСТІСНІ СТОСУНКИ, КОНФЛІКТНІСТЬ, МЕДІАЦІЯ, МЕДІАТОР, УРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ, СУПЕРЕЧКА, КОМПРОМІС.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ОСОБЛИВОСТІ ПРОЦЕДУРИ МЕДІАЦІЇ У ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТІВ В ПСИХОЛОГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕННЯХ	11
1.1. Конфлікт, визначення, види	11
1.2. Міжособистісні стосунки, види та особливості	51
1.3. Історія розвидку медіації	60
1.4. Поняття, види та етапи медіації.....	65
1.5. Управління конфліктом за допомогою медіації.....	77
РОЗДІЛ 2. ДІЯЛЬНІСТЬ ПСИХОЛОГА З ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ.....	82
2.1. Методологія попередження конфліктів	82
2.2. Моделі спілкування.....	88
Висновки до другого розділу.....	90
РОЗДІЛ 3 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЯВУ КОНФЛІКТНИХ СТОСУНКІВ.....	98
3.1. Характеристика методів та методик дослідження.....	98
3.2. Учасники емпіричного дослідження.....	103
3.3. Результати дослідження та їх аналіз.....	107
ВИСНОВКИ	135
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	138

ВСТУП

Конфлікти є незмінними супутниками нашого повсякденного життя.

Однією із причин збільшення кількості і різноманітності конфліктів в Україні - це демократизація усіх галузей життя в суспільства.

Демократія - це конфлікти. Але справжня демократія заключається не тільки в тому, що кожний має можливість відстоювати свої інтереси різними способами, майже до конфлікту, скільки в тому, що виникаючі конфлікти вирішуються конструктивно, цивілізованими способами. Саме однією із головних причин сучасної соціальної напруги суспільства є невміння конструктивно вирішувати соціальні конфлікти.

Кожен день в різних організаціях, сім'ях, закладах освіти досить легко порушуються офіційні та неофіційні взаємовідношення.

Деструктивні конфлікти негативно впливають на продуктивність праці, погіршують настрій людей, що також відображається на результатах діяльності.

Тому вивчення стосунків у трудовому колективі різних організації має велике значення. На розвиток стосунків впливають різні об'єктивні чинники, що визначають успішність таких контактів або ускладнюють їх формування. На взаємодії людей відбиваються як комфортність виробничих умов, чітка організація трудового процесу, так і психологічні обставини: ставлення людей один до одного, психологічна та практична готовність до співпраці, індивідуально-психологічні властивості людей, та ін. Суб'єктивний характер міжособистісних стосунків найбільше проявляється в сумісності людей, залученням третьої нейтральної особи для переговорів - посередника.

Медіація - це альтернативна форма вирішення конфлікту за участю третьої нейтральної, неупередженої, не зацікавленої в даному конфлікті сторони - медіатора, який допомагає сторонам виробити певну угоду у спорі, при цьому сторони повністю контролюють процес прийняття рішення щодо врегулювання спору та умови його дозволу.

Медіація як шлях гармонізації міжособистісних стосунків - одна з

актуальних тем на сьогоднішній день. Медіація - простий шлях до вирішення конфлікту.

Наявність соціально-психологічної сумісності сприяє успішному виконанню соціальних ролей. Схожість характерів та здібностей не обов'язково повинна бути присутньою, але обов'язкова їх гармонія, тобто риси характеру однієї людини повинні доповнюватись рисами іншої. Відсутність сумісності у групі людей, об'єднаних виконанням суспільно чи особисто значущої діяльності може привести до конфлікту.

Конфлікт - це суперечність, що виникає між людьми у зв'язку з розв'язанням тих чи інших питань. Де б конфлікти не виникали, вони завжди супроводжуються хвилюванням, стресами, руївничими впливами на здоров'я людини.

М. Некрасова [87] зазначає, що важливо пам'ятати, що медіація не є якоюсь панацеєю. Вона може стати допоміжним засобом лише тоді, коли сторони будуть готові та здатні взяти участь у медіації.

В.Д. Чуреєв [88] у сучасній практиці медіації виділяє такі підходи:

1. Медіація, орієнтована на вирішення проблеми (problem-solving or settlement-directed approach). Цей підхід зосереджений на інтересах людей, пошуку рішень та спрямований на задоволення обох сторін у визнанні їхніх інтересів; в рамках цього підходу медіатор спочатку пропонує сторонам викласти свої позиції, а потім допомагає їм визнати, що сторони мають спільні інтереси та потреби.

2. Трансформативна медіація (transformative approach) дозволяє учасникам визначити хід медіації у той час, як медіатор спостерігає за ними, а не навпаки, коли учасники йдуть за вказівками медіатора. У центрі уваги цього підходу - спілкування сторін, надання їм можливості по-новому подивитися на те, що відбувається, та зрозуміти серцем, а не розумом. Ключовим компонентом цього процесу є «чути і слухати», що допомагає учасникам конфлікту пережити певну «трансформацію» та порозумітися.

3. Наративна медіація (narrative approach) побудована на переконанні в

тому, що медіатори та учасники конфлікту здійснюють тривалий вплив один на одного під час діалогу, а сам процес виглядає як розповідь історій, у яких учасники викладають свій погляд на те, що відбувається.

4. Екосистемна або сімейно-орієнтована медіація (ecosystem or family-focused approach) застосовується для врегулювання сімейних конфліктів. Основним завданням такої медіації є надання допомоги сім'ї у подоланні змін та збереження нормальних відносин з дітьми.

5. Медіація, заснована на розумінні (understanding-based approach), має на меті вирішення спору шляхом розуміння, оскільки глибоке розуміння сторонами їх власних перспектив, пріоритетів та інтересів, а також перспектив, пріоритетів та інтересів інших сторін робить їх здатними подолати конфлікт спільними зусиллями. Такий підхід передбачає, що самі учасники, а не посередники найповніше уявляють суть суперечки і мають кращі можливості знайти оптимальне рішення.

6. Оцінна медіація (evaluation approach). Медіатор впливає на процес, оцінюючи те, що відбувається, а за певних обставин впливає на результат діалогу, якщо необхідно, пропонує свої варіанти вирішення конфлікту у формі рекомендацій.

Перевага медіації полягає в тому, що замість рішення ззовні сторони знаходять власне взаємовигідне рішення. Замість боротьби за правоту відбувається конструктивна робота над розв'язанням конфлікту. При цьому медіація не обмежується існуючим предметом спору, вона повинна враховувати також приховані причини виникнення конфліктної ситуації, до переговорного процесу можуть залучатися треті особи, які досі не брали участь у судовому провадженні. Якщо вирішення конфлікту розробляються сторонами самостійно, це сприймається учасниками схвально і збільшує шанси збереження міцних відносин у майбутньому [89].

Медіація - це процес, з одного боку, новий, якщо говорити про його появу у сфері вирішення конфліктів, а з іншого - старий, якщо мати на увазі його позачасову універсальність. Тому потрібно відрізнити сучасну медіацію

від традиційних форм вирішення спорів та інших форм урегулювання спорів [90].

Історія медіації як посередництва у регулюванні конфліктів досягає далеких часів, медіацію використовували для врегулювання конфліктів між країнами, сім'ями, політичними партіями, релігійними громадами, різними громадськими групами. Її практикували в античній Греції, у стародавньому Китаї, у середньовічній Європі. Найчастіше посередниками у конфліктах були представники церкви та релігій, і сьогодні у багатьох випадках саме священнослужителі активно з'являються посередниками між членами своїх громад, конфліктують між собою [91].

Сучасне розуміння медіації формується у другій половині ХХ ст. в Австрії, Великій Британії, США. За кордоном медіація виникла як результат усвідомленої суспільством необхідності. Сам термін «медіація» вперше з'являється 1947 року в назві американського федерального центру з врегулювання конфліктів між профспілками та роботодавцями «Federal Mediation and Conciliation Service» [92].

Основи медіації як альтернативного способу вирішення правових суперечок закладаються в США у 60-х роках, минулого сторіччя. Цей час - період активних протестів проти війни у В'єтнамі, руху за права людини, масових студентських виступів. Ідеї, що виходять із цих рухів, а також думки культурологів, інших вчених призвели до активної розробки альтернативи традиційним правовим системам [93].

У 70-х роках. ХХ ст. використання та поширення технології медіації в США набирає обертів. У комунальних центрах організовують перші центри «сусідської юстиції», які надавали безкоштовні чи не дуже дорогі послуги посередництва. Вони займалися суперечками між орендарями та найманими працівниками, сімейними конфліктами, випадками із застосуванням насильства, дрібними правопорушеннями тощо.

Сьогодні в США налічується понад 700 подібних центрів, більшість із них є державними та співпрацюють із судами, інші є незалежними та

розглядають себе як альтернативу загальноприйнятій правовій системі. Сьогодні медіація на законодавчому рівні закріплена у багатьох країнах світу, відповідні правові акти існують у США, Австрії, Великій Британії, Німеччині, Голландії, Франції.

Так, наприклад, сьогодні американська система судочинства заохочує добровільне вирішення конфліктів без суду. У деяких штатах суд може прийняти справу до розгляду лише тоді, коли сторони аргументують, що можливості медіації у їхній справі вичерпані або вона не може бути застосована. Також у США діє національний інститут вирішення конфліктів, що займається розробкою нових методів медіації [94].

У Великій Британії звернутися до посередника можна не тільки очно, але й по телефону, для цього існує спеціальна служба гаряча лінія. Для стимулювання позасудового посередництва країни існує норма: якщо якась із конфліктуючих сторін цурається запропонованої процедури медіації, вона несе всі судові витрати, навіть якщо справа виграно [95].

На рівні Євросоюзу затверджено Кодекс медіатора та видано низку директив, що регулюють діяльність посередників. В Австрії позицію «медіатор» занесено до номенклатури професій. У 2004 році був прийнятий федеральний закон про медіацію, який регулює навчання медіаторів та визначає стандарти їх підготовки. На пострадянському просторі технологія медіації почала з'являтися наприкінці ХХ ст. Це стосується насамперед юридичної практики в галузі ювенального правосуддя [96].

Аналізуючи вищесказане, дійшли висновку, що медіація - це технологія конструктивного вирішення конфліктних ситуацій із залученням третьої, нейтральної, незацікавленої у певній суперечці сторони - медіатора.

Як особлива форма посередництва медіація покликана сприяти сторонам, які у конфлікті, знайти взаємовигідне і життєздатне рішення їх у найкоротші терміни. Медіатор як безпристрасна сторона сприяє створенню умов для розуміння, а не ухвалює рішення на користь тієї чи іншої сторони.

Проблема конфліктів у трудовому колективі є досить актуальною.

Актуальність обумовлена тим, що часто неспрацьованість групи ґрунтується на відсутності взаємних симпатій та наявністю взаємного неприйняття, і, навпаки, взаємне притягнення полегшує досягнення успіху групової діяльності. Міжособистісні стосунки як основа формування соціально-психологічного клімату колективу мають велике значення для ефективного керування організацією, яка відіграє важливу роль в економічному розвитку країни.

Сьогодні багато зацікавлених органів управління, окремі керівники, вчені розуміють, що без допомоги науки позитивний вплив на конфлікти, не говорячи вже про їх ефективне регулювання, неможливо.

В цілому аналіз літератури з проблеми конфліктів свідчить про те, що в теперішній час існує велика потреба у вивченні конфліктів для розробки рекомендації їх попередження та вирішення. При цьому важливою умовою досягнення успіху в вирішенні цієї складної задачі є систематизація знань та взаємне збагачення підходів, що склались в різних наукових дисциплінах. І тому не випадково в останній час виділилась нова галузь науки - конфліктологія. Об'єктом її комплексного вивчення є конфлікт в цілому, а предметом загальні закономірності його виникнення, розвитку і розв'язання.

Мета нашого дослідження: визначити причини конфлікту, а також розкрити сутність діяльності психолога щодо попередження та розв'язання конфлікту.

Завдання:

- провести аналіз літературних джерел за темою роботи;
- підібрати методики для проведення дослідження;
- здійснити психодіагностику щодо їх потенційної конфліктності;
- обробити та проаналізувати отримані результати дослідження;
- розкрити сутність діяльності психолога з питань попередження та розв'язання конфліктів;
- розробити рекомендації.

Об'єкт дослідження: конфліктні стосунки .

Предмет дослідження: діяльність психолога як медіатора з розв'язання та попередження конфліктів.

Гіпотеза дослідження: ми припускаємо що попередження можливо лише при визначенні психологічних причин, що його викликали;

Друга гіпотеза- розв'язання конфлікту залежить від виду конфлікту, його тривалості та бажання сторін знайти вирішення.

Для проведення дослідження нами були використані наступні методи та методики дослідження:

Методи: теоретичні, емпіричні - бесіди, спостереження, тестування, математико - статистичні - обробка результатів дослідження.

В психодіагностиці застосовані методики:

1. Методика діагностики схильності до конфліктної поведінки К. Томаса (адаптація Н. В. Грішиної).
2. Тест - опросник діагностики типу акцентуації особистості (Г. Шмішека, К. Леонгарда).
1. Методика «Особистісна агресивність і конфліктність» (Є. П. Ільїн і П.А.Ковалев).
2. Методика діагностики міжособистісних відносин (Т. Лірі)
3. Опитувальник «Рівень суб'єктивного контролю» (Е. Ф. Бажин, Є. А. Голінкіна А. М. Еткінд) (адаптація Є. Г. Ксенофонтowa)

Новизна та теоретичне значення роботи полягає у виявленні причин конфлікту, розкритті сутності діяльності психолога з питань попередження та розв'язання конфліктів.

Практичне значення роботи полягає в розробці практичних рекомендацій для попередження і розв'язання конфліктів, які можуть бути використані різними фахівцями.

Полігон дослідження: в дослідженні взяли участь **90** осіб, із них **90** осіб хлопці, здобувані освіти закладів вищої освіти державної та не державної форми власності міста Дніпра.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається з трьох розділів, висновків, списку використаної літератури, додатків.

ВИСНОВКИ

В ході нашого дослідження були вивчені теоретичні основи медіації в, з урахуванням її особливостей у врегулюванні конфліктів. А так же на підставі існуючих методик. Таким чином, була досягнута мета роботи, поставлена на початку дослідження. Медіація, будучи відомим з давніх пір методом вирішення конфліктів, не втрачає своєї актуальності і в сучасному світі. Потенціал медіації в максимізації конструктивного врегулювання конфлікту поза всякими сумнівами. Пропонуючи широкий спектр методик і технік, медіація враховує особливості конфліктів, що виникають у сфері людської взаємодії, в тому числі і соціально-трудова. Незважаючи на те, що світовий досвід впровадження медіації на практиці показує виключно позитивні результати, в російській дійствітельно ще не вкоренилася використання цього методу. Подолання ряду загальнокультурних і практичних причин, що гальмують розвиток медіації стає однією з нагальних завдань сучасного російського суспільства.

Практична частина роботи представляє наочний приклад конфлікту, рішення якого було досягнуто в ході процедури медіації з акцентом на її, трансформативності характер. Високий ступінь напруженості конфлікту і непримиренні позиції сторін знижують ймовірність раціонального врегулювання конфлікту стандартними методами і виявляють небезпеку виникнення нового витка конфлікту і неможливість взаємодії сторін в постконфліктному просторі.

Медіація пропонує умовно сформовані етапи, пройшовши які, сторони приймають рішення, найбільш їх удовлетворяющее. При цьому знижується рівень напруженості, досягається взаєморозуміння і відновлюється сприятлива психологічна атмосфера на підприємстві. Таким чином, мінімізуються несприятливі наслідки конфлікту і знижується ризик виникнення подібних конфліктів у майбутньому.

Крім того, передбачає врахування індивідуальних особливостей виникнення і розвитку конфліктів, а так само бере до уваги специфіку

особистісних характеристик опонентів, що забезпечує широту її застосування і оптимізацію процесу для вирішення різних типів соціально-трудо­вих конфліктів. Аналіз загальнотеоретичних основ медіації показав наступне:

- 1) Медіація має багатий теоретичний і практичний досвід застосування в світовому співтоваристві, але незважаючи на швидкі темпи розвитку і високу оцінку.
- 2) Основними перевагами медіації є конфіденційність, добровільність, самостійність сторін, економія часу і грошових коштів, неформальність і гнучкість процедури, потенціал до збереження відносин, управління почуттями та емоціями і творчий підхід до прийняття рішення. Основні переваги медіації корелюють з її основними принципами, відображеними в російському законодавстві.
- 3) У теорії медіації визначена ключова роль медіатора із зазначенням його основних функцій і завдань. Основним принципом роботи медіатора є його нейтральність і неупередженість, при дотриманні цього принципу здійснюються його інші функції - провідний, організатор, хранитель об'єктивності, тренер, каталізатор, радник, регулятор емоцій. Теоретики вказують на необхідність володіння медіатора і специфічними особистими якостями, серед яких - позитивне мислення, організованість, зібраність, стрессоустойчість, потенціал для особистісного росту.
- 4) Медіаційне діяльність здійснюється в рамках певних моделей, що відображають тип переговорного процесу.
- 5) Аналіз загальнотеоретичних основ медіації показав наступне:
- 6) Медіація має багатий теоретичний і практичний досвід застосування в світовому співтоваристві, але незважаючи на швидкі темпи розвитку і високу оцінку.
- 7) Основними перевагами медіації є конфіденційність, добровільність, самостійність сторін, економія часу і грошових коштів, неформальність і
- 8) гнучкість процедури, потенціал до збереження відносин, управління почуттями та емоціями і творчий підхід до прийняття рішення. Основні

переваги медіації корелюють з її основними принципами, відображеними в російському законодавстві.

- 9) У теорії медіації визначена ключова роль медіатора із зазначенням його основних функцій і завдань. Основним принципом роботи медіатора є його нейтральність і неупередженість, при дотриманні цього принципу здійснюються його інші функції - провідний, організатор, хранитель об'єктивності, тренер, каталізатор, радник, регулятор емоцій. Теоретики вказують на необхідність володіння медіатора і специфічними особистими якостями, серед яких - позитивне мислення, організованість, зібраність, стрессоустойчість, потенціал для особистісного росту.
- 10) Медіаційне діяльність здійснюється в рамках певних моделей, що відображають тип переговорного процесу.
- 11) конфліктологічна компетентність медіатора закладається в наступному :
-конфлікти не завжди виконують руйнівну але й виконують созідательну функцію.