

АНАЛІЗ СТРУКТУРИ МЕДІАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СТУДЕНТІВ ЕКОНОМІЧНИХ СПЕЦІАЛЬНОСТЕЙ

ANALYSIS OF STRUCTURE OF FUTURE ECONOMISTS' MEDIATIVE COMPETENCY

У статті розглянуто актуальність та роль формування медіативної компетентності в мовній підготовці студентів економічних спеціальностей. На основі аналізу особливостей процесу медіації та діяльності її суб'єктів визначено поняття «медіативна компетентність» та виокремлено її структурні компоненти, що охоплюють когнітивну, психоемоційну та поведінкову сфери особистості майбутнього фахівця економічної сфери: мотиваційний, когнітивний, комунікативно-поведінковий та рефлексивний складники. Мотиваційний складник МК утворюється домінуючими у ситуації конфлікту мотивами прийняття суб'єктом на себе посередницьких функцій, вибору шляхів і засобів урегулювання виниклих протиріч, відновлення зруйнованих міжособистісних відносин, прийняття рішення про припинення процедури медіації тощо. Когнітивний компонент МК об'єднує уявлення суб'єкта про причинне поле конфлікту, про себе та інших учасників у конфлікті, про інструментарій урегулювання конфлікту в рамках процедури медіації засобами та способами, що забезпечують збереження психологічної безпеки всіх суб'єктів конфлікту, а також перцептивно-когнітивні можливості їхнього формування. Ядро комунікативно-поведінкового компонента медіативної компетентності становить комунікативна компетентність, що інтегрує комплекс умінь та навичок з оптимізації конфліктного протистояння. Найбільш затребуваними у цьому зв'язку є комунікативні вміння, що дозволяють у рамках процедури врегулювання конфліктів грамотно поводитися з вивертками, маніпуляціями та провокаціями, що використовують суб'єкти. Рефлексивний компонент МК передбачає здатність усвідомлювати та оцінювати власні дії під час вирішення конфліктної ситуації. Окрім комунікативного компонента, нами виокремлено також поведінковий складник, створений володінням суб'єктами спеціальними техніками врегулювання конфліктів, до яких відносяться вміння спиратися на фазову модель перемовного процесу, використовувати її як інструмент, володіння техніками роботи з відносинами та інтересами сторін під час перемовин.

Ключові слова: компонентна структура медіативної компетентності, медіативна компетентність, медіатор, медіація, моделі медіації.

The article describes the classification of procedure of mediation, as well as the views of

scholars on the subject about the division of the mediation procedure on various grounds.

According to the outlined objectives the mediative competency (MC) components have been grounded. They are outlined as formation of professional and personal qualities of students presupposes acquiring certain experience in communication that encompasses cognitive, psycho-emotional, will and behaviour spheres of a personality. The MC components has been defined also with due regard to the structure of communication (that reflects interconnected perceptive, informative-communicative, interactive aspects). Thus we outline motivational, cognitive, communicative, reflexive components of MC.

The motivational component lies in formation of motivation for constructing fruitful communicative interaction with business partners, involvement of students into the process of acquiring MC. The content of the mentioned component has to include a set of tasks in formation of value of MC in the future professional activity and a will of a personality to acquire and improve their abilities. The cognitive component of MC encompasses total knowledge which future specialists receive in the process of studying various aspects of MC. Studying socio-humanitarian subjects allows becoming aware of the essence, structure, function of MC, acquiring additional knowledge as for MC, studying all the aspects of the object. Besides a certain amount of knowledge the cognitive component involves also means of acquiring new knowledge of communication nature, including search, systematization and analysis of information material, system and creative approach to its choice.

The communicative-behaviour component is characterized as practical usage of knowledge, skills and habits in MC during the mediation process. The content of the defined component should include a set of tasks in development of elocution, speech culture, formation of skills of monologue and dialogue speech. During educational activity students are to get experience of communication interaction in professional and business collaboration, use dialogue principles in practice, interpret verbal and non-verbal codes of communication in the correct way.

The content of the reflexive component of MC should encompass a set of tasks with the aim to reveal and analyze personal feelings, one's own and others' experience of communication interaction in the mediation process, analyze mistakes and increase value experience of communication activity.

Key words: component structure of the mediative competency, mediation, mediative competency, mediator, models of mediation.

УДК 378.011

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085-2019-17-1-36>

Ципіна Д.С.,

канд. пед. наук,
доцент кафедри іноземних мов
та міжкультурної комунікації
Харківського національного
економічного університету
імені Семена Кузнеця

Постановка та обґрунтування актуальності проблеми. Визначною рисою сучасного суспільства є підвищення ролі комунікацій в усіх його сферах. Ця тенденція пов'язана зі значним розвитком інформаційних технологій і поширенням сфери їхнього використання. Тому важливість оволодіння майбутніми фахівцями іноземної мови переходить

на якісно новий рівень, що вимагає значних змін у підходах до навчання. Перш за все, це стосується перегляду цілей навчання, а саме: вивчення іноземної мови повинно мати за мету забезпечення студента медіативною компетентністю (МК).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз медіативної компетентності та необхідність

її формування в закладах вищої освіти є об'єктом дослідження S. Riskin, A.B. Біцай, С.І. Калашникової, О.В. Козлової, Д.С. Кулапова, І.А. Чеглової, С.М. Щура. Разом із тим теоретичний аналіз наукових праць свідчить, що проблема формування МК у майбутніх фахівців економічної сфери ще не була предметом спеціального дослідження у сучасній вітчизняній педагогічній науці.

Мета статті полягає в аналізі структури медіативної компетентності та визначенні її компонентів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Притаманним будь-якій професійній сфері, зокрема сфері майбутнього фахівця з економіки, є виникнення конфліктних ситуацій. Особливо значущим є розроблення даної проблеми стосовно суб'єкта врегулювання конфліктної взаємодії, а одним із важливих складників ресурсного простору психологічної безпеки з метою врегулювання можливих конфліктів є медіативна компетентність. Цей суб'єктний феномен залишається недостатньо дослідженим на науковому рівні через обмежене застосування на практиці процедури медіації. Проте медіаційна процедура є однією з найпопулярніших форм врегулювання конфліктів у розвинених країнах, отримала значний розвиток у країнах Європейського Союзу, США, Австралії, глобальні світові процеси сприяють інтеграції ідей медіації у свідомість українського суспільства.

У науковій літературі під поняттям «медіація» розуміють метод вирішення спорів із залученням посередника (медіатора), який допомагає сторонам конфлікту налагодити процес комунікації і проаналізувати конфліктну ситуацію таким чином, щоб вони самі змогли обрати той варіант рішення, який би задовольняв інтереси і потреби усіх учасників конфлікту. Необхідність у даній процедурі виникає з настанням таких умов: важливість для сторін конфлікту їхніх майбутніх відносин та інтересів; признання сторонами своєї схильності до сильного впливу емоційного (ціннісного) аспекту конфлікту; бажання сторін збереження повної конфіденційності; значущість для них прийняття всеохоплюючого рішення з конфлікту.

У залежності від специфіки конфліктної сфери фахівцями виокремлено медіацію в організації між співробітниками, в галузі корпоративних конфліктів тощо. Як і у класичній медіації, основною метою внутрішньосистемної медіації є доповнення можливостей судового регулювання, налагодження зв'язків та погодження між сторонами. Оскільки основою медіації слугує «гарвардський метод» ведення перемовин, така процедура спрямована на взаємовигідне врегулювання з урахуванням взаємних інтересів сторін, при цьому роль медіатора полягає в організації взаємодії в управлінні комунікацією сторін. За умови внутрішньосистемної медіації медіатор підтримує сторони

в якості третьої особи, але є частиною конфліктуючої системи. У складних випадках конфлікту застосовується комплексна медіація, що передбачає елементи творчого та індивідуального підходів до сторін. Серед інших видів медіації науковцями виокремлюються розрахункова та терапевтична моделі [1]. Перша побудована на позиційних перемовинах та спрямована на врегулювання спору шляхом справедливого розподілу ресурсів. Терапевтична медіація має за мету відновлення дружніх взаємовідносин. У цьому випадку до завдань медіатора входить створення за допомогою спеціальних технік та застосування медіаційних навичок умов для нормальної комунікації сторін конфлікту, необхідною вимогою є знання в галузі психології.

Найбільш відомим підходом до моделей медіації залежно від ролі медіатора та предмета медіації є схема Леонарда Ріскіна, згідно з якою в результаті комбінації зазначених параметрів формуються чотири можливі моделі медіації, серед яких – медіація з вузьким предметом, медіація сприяння з вузьким предметом, оціночна медіація з широким предметом, медіація сприяння з широким предметом [4, с. 26–51].

Особливою ознакою медіації є те, що в рамках її процедури сторони, що конфліктують, можуть на добровільній основі за допомогою спеціально уповноваженої особи (медіатора) шляхом перемовин спільними зусиллями виробити та закріпити рішення, яке буде прийнятним для кожної зі сторін та призведе до вирішення конфлікту. Слід враховувати також те, що медіатор як спеціально підготовлений посередник у даній процедурі є нейтральною особою та не є правоможним вирішувати конфлікт по суті, за змістову основу відповідають медіанти. У зв'язку із цим обов'язки медіатора охоплюють організацію, регуляцію та оптимізацію комунікативної процедури, в рамках якої відбувається переговорний процес. Задля успішного перебігу медіаційної процедури використовується спеціальна система вивільнення від конфліктної напруги, відновлення взаємодії, зруйнованої конфліктом. Надаючи допомогу сторонам в тому, щоб дійти згоди, вирішити протиріччя, медіатор відслідковує відповідність взаємодії певній цільовій спрямованості, встановленій фактичними сторонами конфлікту.

Ефективність вирішення конфлікту, прийнятність та психологічна безпека виходу з нього учасників процедури, повноцінність психічного відновлення сторін конфлікту залежить від сформованості компетентності її суб'єкта – посередника конфлікту, медіатора.

Описаний раніше процес пошуку рішення за допомогою медіатора формує медіативну компетентність – комплекс знань та навичок, яким має володіти сучасний фахівець. Цей вид компетентності може бути визначений як характеристика суб'єкта, що інтегрує комплекс знань, умінь

та здатностей, які дозволяють йому виступати в якості ефективного посередника в позасудовому вирішенні спору між сторонами та на основі принципів безпристрасності та незалежності забезпечувати збереження та відновлення психологічної безпеки собі та фактичним сторонам конфлікту.

Змістово-функціональна складність та багатоаспектність процедури медіації дозволяє очікувати достатньо неоднорідний зміст відповідної їй компетентності, що дозволяє виокремити низку компонентів. Незважаючи на обмежену кількість досліджень із цієї проблеми, є очевидним, що медіативна компетентність має складну структуру, що створює необхідну суб'єктну основу успішності реалізації посередницьких функцій. Розглянемо детально аналіз наявних досліджень компонентної структури медіативної компетентності. Так, за І. Чегловою [5], основними складниками МК є психологічний, технологічний та процесуальний.

Психологічний компонент МК дозволяє суб'єкту успішно управляти власним емоційним станом під час напруженої конфліктної ситуації; охоплює комплекс психологічних властивостей із саморегуляції особистості медіатора та визначає його психологічну здатність керуватися у своїй діяльності принципами незалежності та неупередженості; вміння перебудовувати внутрішню карту простору перемовин, яке пов'язане з навичкою розглядати процес медіативної комунікації водночас із трьох позицій: власної, протилежної, що дозволяє уважно вислухати іншу сторону та з поважним ставленням до її гідності усвідомлювати особливості її позиції, формувати атмосферу творчого пошуку взаємовигідного рішення, та медіатора, що відповідає за процедуру взаємодії, її психологічну безпеку та спрямованість до взаємодії.

Технологічний блок – передбачає знання комунікативних технологій та вміння працювати з ними: вміння спиратися на фазову модель переговорного процесу, застосовувати її інструмент; володіння техніками роботи з відносинами в перемовинах, володіння технікою роботи з інтересами в перемовинах, вміння грамотно поводитися з вивертками, маніпуляціями та провокаціями, перебудову взаємодії за принципом «переможець – сторона, що прогнала» у взаємодію «переможець – переможець», здатність спрямовувати процес перемовин в аспекті його тематичної динаміки (спрямованість та послідовність фаз із поверненнями за умови появи нових змістів). Отже, представлений компонент забезпечує здатність свого суб'єкта ефективно управляти процедурою взаємодії протилежних сторін конфлікту.

Процесуальний компонент медіативної компетентності, на думку автора, визначає здатність спрямовувати процес перемовин в аспекті трьох його основних динамік. Ними є тематична (спрямованість та послідовність фаз із поверненнями

за умови появи нових змістів), психологічна (розрядка напруги, перехід від претензій до інтересів та побажань за узгодженням) динаміки.

Така компонентна структура МК, на нашу думку, має певні недоліки, які полягають у дублюванні змісту технологічного та процесуального складників, недостатньому розкритті особистісного та повній відсутності мовленнєвого складників.

На відміну від аналізу І. Чеглової, структура МК більш докладно досліджена науковцем О. Козловою [2]. Так, нею виокремлено когнітивний, емоційний, мотиваційний, перцептивний, рефлексивний, прогностичний, операційно-діяльнісний, емпатійний та комунікативний компоненти. За змістову вибірковість психологічної спостережливості та усвідомлену установку на спостереження за поведінкою учасників медіативної процедури, усвідомлене розуміння суб'єктами медіації своєї посередницької функції, своєї місії та покладання на себе особливої відповідальності відповідає мотиваційний компонент. Когнітивний компонент охоплює особливості мислення, пам'яті та когнітивного стилю особистості у здійсненні комунікативного процесу, когнітивну диференційованість, а також визначає характер та особливості оброблення суб'єктом інформації, що надходить до нього. Перцептивний складник характеризує сприйняття та оцінювання основних параметрів інших суб'єктів медіативної взаємодії. Прогностичний компонент охоплює передбачення поведінки партнерів зі спілкування та розвитку ситуації конфліктної взаємодії у цілому. Операційно-діяльнісний складник передбачає рівень володіння рефлексивно-перцептивними вміннями та навичками. Емпатійний компонент – усвідомлення можливості саморозвитку іншого у спільній психологічній системі, готовність приймати його та здатність будувати взаємодію, роблячи акцент на позитивних якостях. За допомогою комунікативного компонента визначається система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективно комунікативної дії в певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії. Рефлексивний компонент МК передбачає здатність усвідомлювати та оцінювати власні дії під час вирішення конфліктної ситуації.

Незважаючи на те, що розглянута науковцем О. Козловою структура медіативної компетентності досить детально відображає її зміст, вона має, на нашу думку, також недоліки, до яких відносяться роздрібненість та відсутність групування за певними ознаками. Наданий у першій частині статті аналіз медіативної процедури дозволяє конкретизувати її змістовну структуру. З урахуванням проаналізованих особливих ознак МК дозволимо в якості основних її компонентів прийняти суб'єктний, що складається з мотиваційного та рефлексивного, когнітивний та комунікативно-поведінковий.

Суб'єктний компонент МК характеризується психічними утвореннями, станами та властивостями, що дозволяють особистості вирішувати, змістовно врегулювати виникле протиріччя між сторонами переговорного процесу та зберігати стан психологічної безпеки. Суб'єктивний зміст медіативної компетентності пов'язаний із властивістю, що знаходить прояв у високому ступені розвитку саморегуляції особистості. Цей складник передбачає також усталений інтерес людини до себе як до індивіда, здатність до інтроспекції, до сенситивності по відношенню до себе, цілеспрямованість у процесі самопізнання, розвитку своїх знань, умінь, які дозволяють глибше пізнавати світ, власне «я» та себе через призму інших. До складу цього компонента входять також самодіагностика, саморозвиток, самокорекція та самомотивація, а його значущість полягає в тому, що виключно самодостатня людина здатна до побудови ефективного врегулювання спорів та конфліктів у рамках переговорного процесу.

За своєю структурою цей компонент є неоднорідним та охоплює мотиваційний та рефлексивний складники.

Мотиваційний складник МК утворюється домінуючими в ситуації конфлікту мотивами прийняття суб'єктом на себе посередницьких функцій, вибору шляхів і засобів врегулювання виниклих протиріч, відновлення зруйнованих міжособистісних відносин, прийняття рішення про припинення процедури медіації тощо. Значущість цього складника суб'єктного компонента зумовлена поєднанням труднощів, що супроводжують процедуру врегулювання конфлікту, та відсутністю в медіатора особистої зацікавленості у змісті домовленості, що досягається за підсумками припинення конфлікту [3]. У процесі виконання своєї діяльності медіатор має проявляти також здатність до рефлексії, яка передбачає такі дії, як: аналізувати власний і сторонній досвід, здійснювати самодіагностику та самооцінку щодо допущених при цьому помилок, робити необхідні висновки з метою самовдосконалення як медіатора.

Когнітивний компонент МК об'єднує уявлення суб'єкта про причинне поле конфлікту, про себе та інших учасників у конфлікті, про інструментарій врегулювання конфлікту в рамках процедури медіації засобами та способами, що забезпечують збереження психологічної безпеки всіх суб'єктів конфлікту, а також перцептивно-когнітивні можливості їхнього формування. Інформаційно-пізнавальне наповнення медіативної компетентності визначається ступенем сформованості у її суб'єкта засобів когнітивного осмислення конфлікту.

Ядро комунікативно-поведінкового компонента медіативної компетентності становить комунікативна компетентність, яка стала об'єктом наукових досліджень останніх років. Згідно із трактуванням

науковців комунікативна компетентність являє собою здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми на основі володіння певною сукупністю знань і вмінь, що забезпечують ефективність комунікативного процесу. Згідно із цією дефініцією комунікативна компетентність виступає також як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації в певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії. Наведені поняття комунікативної компетентності слугують основою для розкриття комунікативної складової частини МК, що забезпечує ефективну побудову процесу взаємодії між сторонами конфлікту на основі залучення медіатором спеціальних комунікативних технологій. Вирішення конфлікту та забезпечення психологічної безпеки сторін даного процесу базується на комунікативній компетентності посередника, що інтегрує комплекс умінь та навичок з оптимізації конфліктного протистояння.

Невід'ємною умовою ефективною медіації є також володіння культурою мовлення, що передбачає повне дотримання мовних норм; багатий за обсягом загальний і термінологічний лексикон; здатність виразно, доречно, точно й логічно висловлювати свої думки; повне дотримання етичних норм усного мовлення й слухання; вміння будувати суб'єкт-суб'єктні відносини з партнерами з комунікації; володіння технікою мовлення; вміння монологічного і діалогічного мовлення; уміння гнучко змінювати мовленнєві стратегії й тактики; вміння добирати переконливі засоби аргументації; вміння доречно застосовувати і правильно інтерпретувати невербальні засоби комунікації.

Окрім комунікативного компонента, нами виокремлено також поведінковий складник, створений володінням її суб'єктами спеціальними техніками врегулювання конфліктів, до яких відносяться вміння спиратися на фазову модель перемовного процесу, використовувати її як інструмент, володіння техніками роботи з відносинами та інтересами сторін під час перемовин.

Отже, розгляд медіативної компетентності в якості необхідного складника професійної компетентності майбутнього економіста потребує визнання складності її змістово-структурної організації. Теоретичний аналіз проблеми дозволив виокремити у складі МК компоненти, які відповідають за різні аспекти врегулювання конфліктних ситуацій.

Висновки та перспективи подальших розвідок напрямку. Сучасний педагогічний процес із навчання іноземній мові у вищих навчальних економічних закладах має забезпечувати формування у студентів економічних спеціальностей медіативної компетентності, до компонентної структури якої входять складники, що охоплюють когнітивну, психоемоційну та поведінкову сфери:

мотиваційний, когнітивний, комунікативний та рефлексивний складники. До сфери подальшого наукового пошуку входить аналіз принципів та підходів формування медіативної компетентності майбутніх фахівців з економіки.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Калашникова С.И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции. Москва : Инфотропик Медиа, 2011. 304 с.
2. Козлова Е.В. К вопросу о формировании понятия «медиа́тивная компетенция». *Научные*

проблемы гуманитарных исследований. 2008. № 11. С. 24–32.

3. Краснянская Т.М. Компетентностный ресурс медиативного урегулирования конфликта в пространстве психологической безопасности его субъектов. *Прикладная психология и психоанализ*. 2013. № 4. URL : <http://ppip.idnk.ru>.

4. Riskin L. L. Understanding mediators: orientations, strategies and techniques: a grid for the perplexed. *Harvard Negotiation Law Review*. 1998. 51 p.

5. Чеглова И.А. Теория и практика медиации. *Вестник Восточно-Сибирской открытой академии*. 2012. № 1. С. 392–396.