

**Шпак Дар`я,**  
магістрантка заочної форми  
навчання (спеціальність  
«Психологія»)  
Дніпропетровського  
державного університету  
внутрішніх справ

### **МЕДІАЦІЯ ЯК ЗАСІБ ПСИХОЛОГІЧНОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ В РОБОТІ ОПЕРАТОРА**

Наразі в сучасному світі представлена велика низка компаній малого, середнього та великого бізнесу, у кожній з яких є свій напрямок діяльності, але також кожна з них тим чи іншим чином пов'язана зі сферою обслуговування клієнтів, що є невід'ємною частиною будь якого бізнесу.

Приміром, компанія ПраТ «ВФ «Україна», використовує у своїй роботі з клієнтами процедуру «медіація». Посередником при обслуговуванні абонентів виступає оператор, який з початку розмови вислуховує повністю проблему абонента, обирає для себе тактику розмови з людиною і починає роботу із запереченням.

Головною метою оператора є вислухати, відповісти на запитання абонента і якомога більше задовольнити клієнта, навіть якщо неможливо вирішити питання (наприклад, питання поганого покриття на місцевості) в режимі онлайн.

Роль медіатора в даному випадку не дозволяє всебічно допомогти абоненту при зверненні, оскільки є ряд процедур, які потрібно встигнути зробити за вхідний дзвінок. Але, в будь-якому випадку, оператор має вислухати питання абонента і при неможливості допомогти в режимі розмови, передає проблеми у письмовому вигляді далі по відділу. Вже окремі спеціалісти с питань зв'язку розбирають проблему і вирішують, проінформувачи у вигляді смс.

Ми вважаємо, що медіатор у такій компанії необхідний, оскільки компанія має ряд технічних проблем, які постійно виникають, і клієнт не має представлення, як її вирішити самостійно. Якщо б система працювала більш коректно і не мала стільки побічних ефектів, то дзвінків до компанії було б набагато менше. Зі свого боку, означена організація не в повному об'ємі задовольняє потреби самого оператора, не надаючи вчасно всієї актуальної інформації, а також не надає мотивації залишатись на робочому місці.

На нашу думку, якщо б компанія була зацікавлена у тому, що на місці оператора була більш кваліфікована особа в цій галузі, то і такого б потоку звільнень б не було, і клієнти були б задоволені обслуговуванням і наданням правильної інформації про продукцію компанії з першого разу.

Медіація є дещо новим та водночас забутим інструментом розв'язання конфліктів. Перші медіатори в Україні з'явилися ще понад десять років тому. Новим ми називаємо цей спосіб тому, що переважна більшість людей усе ще не розуміє різниці між медіацією та медитацією, медіумами, медіа і т. п., ментально не сприймаючи цей термін і втрачаючи можливості заощаджувати на конфліктах і перетворювати проблему на шанс. Перевага медіації полягає у тому, що вона не заглядає в минуле, а в режимі актуального часу допомагає кожній зі сторін конфлікту усвідомити свої інтереси і зробити так, щоб ці інтереси можна було поєднати. Під час медіації зазвичай ставляться запитання стосовно того, як сформовані вимоги, претензії до другої сторони спору, із чого вона складається, які обставини призвели до виникнення суперечки тощо. Термін «медіація» має походження від латинського слова *mediatio* (посередництво).

У соціальній психології медіацію розуміють як специфічну форму регулювання спірних питань, конфліктів, узгодження інтересів; технологію вирішення конфлікту за участю нейтральної третьої сторони; певний підхід до розв'язання конфлікту, в якому нейтральна третя сторона забезпечує структурований процес, щоб допомогти конфліктуючим сторонам прийти до взаємно прийняттого вирішення спірних питань. Також, в окремих сферах застосування медіація визначається як: – структурований процес, незалежно від його назви або посилання на нього, за допомогою якого дві або більше сторін спору намагаються самостійно, на добровільній основі досягти згоди для вирішення спору за підтримки медіатора; – діяльність професійних посередників, які спрямовують учасників юридичного спору до компромісу й урегулювання спору самостійно самими сторонами. Головна мета медіації – це орієнтування на досягнення згоди, консенсусу, прийняття

спільного рішення, що буде задовольняти обидві сторони конфлікту. Основною відмінністю медіації від інших способів вирішення спорів є те, що вона не зосереджується на пошуку та доведенні правоти тієї чи іншої сторони. Головне завдання медіатора – концентрація зусиль на зміцненні здатності сторін до медіації, на визнанні та сприйнятті представниками сторін один одного з усіма розбіжностями у поглядах.

#### **Бібліографічні посилання:**

1. Антонюк О.А. Міжнародна публічна медіація: у пошуках максимальної ефективності Часопис Київського університету права № 2, Київ, 2015, С. 348–354.
2. Берлач А.І., Кондрюкова В.В., Криволапчук В.О., Конфліктологія, Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів, Міністерство внутрішніх справ України, Одеський державний університет внутрішніх справ, Одеса, 2010, 162 с.
3. Бесемер Х. Медіація: Посередництво в конфліктах, Київ, 2004, 176 с.
4. Срьоменко Г. Медіація як спосіб вирішення суперечок. URL: <http://innovations.com.ua/uk/interview/6/39/374>.

**Шумейко Олександр,**  
старший викладач кафедри  
психології та педагогіки  
Дніпропетровського державного  
університету внутрішніх справ

### **ОСОБЛИВОСТІ СТРЕСОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ В КОНТЕКСТІ ЮРИДИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ ТА ПСИХОЛОГІЇ ЕКСТРЕМАЛЬНИХ СИТУАЦІЙ**

У сучасній психології особливе місце посідає проблематика успішної професійної комунікації в стресових та екстремальних ситуаціях. Це стосується, зокрема, прикладних аспектів юридичної психології, де розглядаються питання комунікації співробітників поліції та інших силових структур у ситуаціях підвищеної небезпеки (затримання злочинців, антитерористичні операції тощо). І цей інтерес є стовідсотково виправданим, адже ефективна комунікація навіть в ситуаціях невизначеності та стресу – це питання збереження життя і здоров'я працівника поліції, запорука професійної компетентності [5]. Особливе значення в прикладній юридичній психології мають особливості протікання комунікативних процесів в позапланових та екстремальних ситуаціях. Насамперед це стосується стресових станів правоохоронців під час виконання службових завдань. Стрес в юридичній психології – це особливий нервовий стан правоохоронця, який викликаний тим, що навколишня дійсність у його професійному сприйнятті істотно відрізняється від очікувань [2]. По-друге, стрес – це психологічний процес пристосування правоохоронця до такого стану організму, спрямований на його самозбереження. Розрізняють кілька видів стресів: фізіологічні, що спричинені зайвими фізичними навантаженнями; психологічні, що обумовлені складними відносинами з тими, хто оточує; інформаційні, породжені надлишком, недостатчею або безсистемністю життєво важливої інформації; управлінські, що обумовлені високою відповідальністю за наслідки прийнятих рішень, особливо в умовах нестачі часу; емоційні, що виявляються в ситуаціях погрози, небезпеки, несподіваної радості [4]. До основних джерел стресових ситуацій відносять:

– особливості трудового процесу (ритм, напруженість, одноманітність, монотонність, відсутність необхідних перерв);

– положення індивіда в організації (високе – звичайне зв'язане зі значними нервовими і фізичними перевантаженнями, низьке – з малою престижністю, поганими умовами праці, неможливістю реалізувати себе, відсутністю належної поваги з боку навколишніх, незадовільною заробітною платою);

– службові конфлікти, несприятливий морально-психологічний клімат у колективі, відсутність взаємної підтримки і допомоги, погані відносини з керівництвом (наприклад, стрес може виникнути, коли працівник не одержує від керівника того, що необхідно, на його думку, для роботи);

– труднощі щодо узгодження службових і сімейних відносин.

Для управління стресом правоохоронцю необхідно ретельно проаналізувати зміст ситуації, виявити фактори, що його породжують, і визначити, які з них піддаються цілеспрямованому впливу. Далі відбувається первинне втручання з метою їхнього ослаблення