

УДК 316.652.2:614.2:316.485

Ж. Л. Данилова (Витебск)

МЕДИАТИВНАЯ ПРАКТИКА ПСИХОЛОГА УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В ПРЕДУПРЕЖДЕНИИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

Аннотация. В статье представлено описание медиативной практики психолога, осуществляемой в рамках учреждения здравоохранения; описание особенностей взаимосвязи доминирующего личностного профиля и ведущей стратегии урегулирования конфликта.

Summary. The article presents a description of the meditative practice of the psychologist, carried out within the framework of the health care institution; description of the features of the relationship of the dominant personal profile and the leading strategy of conflict resolution.

Ключевые слова: конфликт, конфликтная ситуация, медиация, медиативная практика, предупреждение конфликта.

Keywords: conflict, conflict situation, mediation, mediation practice, conflict prevention.

В современной конфликтологии подчеркивается смысловая разница между такими понятиями, как «конфликт» и «конфликтная ситуация». Конфликт понимается как отсутствие согласия между двумя или более сторонами. А **конфликтная ситуация** – это ситуация скрытого или открытого противоборства двух или нескольких участников, каждый из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично значимой проблемы. Конфликтная ситуация не является конфликтом, это лишь составная часть конфликта, являющаяся его основой.

Для лучшего понимания сути медиативного подхода необходимо обратиться к понятию медиации. *Медиация* – это современная технология разрешения возникающих конфликтных ситуаций, один из современных, доказавших свою эффективность способов разрешения споров. С точки зрения методологии, медиация – подход эклектический, с элементами как психодинамического, так и экзистенциально-гуманистического направлений [1].

Слово медиация происходит от латинского «medium» или «medius», что значит «посередине». Явление медиации, пожалуй, настолько же глубоко уходит корнями в историю развития человеческих отношений, как и конфликты, возникающие между людьми и группами людей с незапамятных времен. Медиация – это посредничество, цель которого помочь сторонам услышать и понять друг друга, обрести или же восстановить утраченный опыт взаимопонимания, на основе которого стороны могут самостоятельно найти решение, удовлетворяющее всех. При этом медиатор не ставит задачу изменить отношение сторон к ситуации или друг другу, отказаться от своих требований, или во что бы то ни стало примирить стороны. Медиатор только способствует сторонам, вовлеченным в конфликт, самостоятельно найти приемлемое и жизнеспособное решение, которое будет учитывать обоюдные интересы [2].

Существуют различные стратегии урегулирования конфликтов и конфликтных ситуаций. В частности К. Томас выделяет пять основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях: Прежде всего, проясним границы метода, обозначим зону применения и показания к применению медиативного подхода в рамках психологической практики людей, испытывающих те или иные трудности. Для этого воспользуемся одной из наиболее популярных и широко используемых в различных сферах жизнедеятельности человека концепцией К. Томаса, в которой выделяется пять основных

стратегий или стилей поведения в конфликтах: соперничество, избегание, приспособление, компромисс и сотрудничество (Рисунок 1):



Рис. 1. Стратегии поведения в конфликтах по К. Томасу

Зона медиации в данном случае – это квадрант с диагональю, начинающейся в точке компромисса и заканчивающейся в точке сотрудничества (содействия) [3, с. 19].

Медиация является в настоящее время одной из самых перспективных технологий конструктивного разрешения конфликтов с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном споре стороны — медиатора. Эта особая форма посредничества призвана содействовать конфликтующим сторонам в как можно более скором приведении спора к взаимовыгодному и жизнеспособному решению, причем медиатор лишь способствует созданию условий для этого, а не выносит решение в пользу той или иной стороны. Термин «медиация» активно употребляется в широком смысле слова как синоним понятия «посредничество» и даже шире – для обозначения различных альтернативных способов разрешения споров, именуемых примирительными. В узком смысле слова термин «медиация» обозначает особую разновидность посредничества, имеющую целый ряд присущих ей специфических черт, позволяющих выделить ее в качестве самостоятельного способа разрешения спора [4, с. 38].

Медиация в узком смысле слова характеризуется следующим: 1) участие в качестве профессионального посредника лица, прошедшего специальную подготовку, владеющим приемами коммуникативной психологии и ведения интегративных (кооперативных) переговоров; 2) процедура имеет весьма сжатые временные пределы (по общему правилу, от 2 до 4 часов);

3) нацеленность процедуры на выработку соглашения, максимально учитывающего интересы обеих сторон; 4) функция посредника при проведении процедуры состоит в том, чтобы поддерживать коммуникацию сторон в конструктивном русле, и не предполагает выработку рекомендаций по разрешению спора; 5) процедура представляет собой особым образом структурированный процесс, ведение переговоров по определенной схеме, с применением специальных приемов, которым обучен медиатор [4, с. 39].

Медиация – один из способов разрешения конфликтных ситуаций. С точки зрения методологии, медиация – подход эклектический, с элементами как психодинамического, так и экзистенциально-гуманистического направлений. Необходимо сказать об основных принципах медиативного подхода: принцип добровольности; беспристрастности; ответственности; открытости; конфиденциальности и принцип равноправия конфликтующих сторон [3, с. 39].

Эмпирическое исследование проводилось поэтапно на базе Учреждения здравоохранения «Витебский областной клинический центр психиатрии и наркологии» (медико-психологическое отделение). Первый этап (ноябрь – декабрь 2017 года) был направлен на изучение теоретических и практических аспектов проблемы медиативной практики психолога. Второй этап (январь – февраль 2018 года) был нацелен на сбор информации, организации и проведении диагностических мероприятий, обработка эмпирических данных. Третий этап (март – апрель 2018 года) - апробация профилактической направленности медиативной практики психолога в учреждении здравоохранения; анализ эффективности проделанной работы.

Для достижения поставленной цели, решения задач использовались различные методологические подходы, методы и методики сбора и обработки эмпирических данных. Таким образом, комплекс методов исследования можно представить в следующем виде: 1) теоретические методы (анализ научной литературы по проблеме исследования; сравнение и обобщение различных подходов и взглядов авторов, путей решения исследуемого вопроса); 2) эмпирические методы представлены комплексом методик: методика диагностики межличностных отношений Т. Лири; методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной); 3) количественный и качественный анализ результатов исследования; 4) метод описательной статистики; 5) корреляционный анализ данных (критерий Браве-Пирсона).

В исследовании приняло участие 33 человека. Все они являются сотрудниками учреждения здравоохранения. Средний возраст выборки составляет 36,9 лет. В исследовании приняло участие 28 женщин и 5 мужчин. Результаты исследования мы представили в следующем виде:

Таблица 1

Ведущий способ урегулирования конфликтных ситуаций

Стратегия урегулирования конфликтных ситуаций	Количество человек	Процентное соотношение
Соперничество (конкуренция)	2	6 %
Сотрудничество	7	21 %
Компромисс	12	36 %
Избегание (уклонение)	9	27 %
Приспособление	3	10 %

Как можно заметить, основная масса сотрудников системы здравоохранения предпочитает использовать компромисс как ведущую стратегию урегулирования конфликтных ситуаций.

Таблица 2

Доминирующий профиль личности

Доминирующий личностный профиль	Количество человек	Процентное соотношение
Авторитарный	4	12 %
Эгоистичный	2	6 %
Агрессивный	2	6 %
Подозрительный	1	3 %
Подчиняемый	6	17 %
Зависимый	3	10 %
Дружелюбный	12	36 %
Альтруистический	3	10 %

Опираясь на полученные данные, можно сказать, что большинство медицинских работников, участвовавших в исследовании имеют доминирующий «Дружелюбный» профиль личности. Полученные результаты могут объясняться тем, что данная профессиональная область связана с непосредственной работой с людьми и относится к профессии помогающего типа.

Для выявления наличия или отсутствия взаимосвязи между стратегией урегулирования конфликтных ситуаций и доминирующего профиля личности у медицинских работников, нами был использован критерий статистической обработки данных (критерий Брава-Пирсона).

Для получения необходимого результата, мы воспользовались формулой расчета корреляции Брава-Пирсона:

$$r_{xy} = \frac{\sum(X_i - \bar{X}) * (Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{\sum(X_i - \bar{X}) * (X_i - \bar{X}) * \sum(Y_i - \bar{Y}) * (Y_i - \bar{Y})}}$$

Таким образом, проведя расчеты, были получены следующие результаты: между доминирующим профилем личности и ведущим способом урегу-

лирования конфликтных ситуаций у сотрудников медицинских учреждений слабо выраженная корреляционная связь $-r_{xy} = 0,13$ (значение по модулю).

Так как мы имеем ненормальное распределение, то для определения достоверности воспользуемся критерием Стьюдента [21]:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}; t = 1,4.$$

Полученный коэффициент t по модулю равен 1,4. Уровень значимости равен $p = 0,05$ (выборка менее 100 испытуемых).

На завершающем этапе исследования нами была представлена рекомендуемая комплексная обучающая программа для специалистов учреждений здравоохранения по теме: «Конфликтное поведение и способы взаимодействия сторон в конфликтных ситуациях». Целью данной программы является развитие навыков конструктивного урегулирования конфликтных ситуаций, сотрудничества с другими людьми и коммуникации у сотрудников системы здравоохранения. Программа рассчитана на 5 встреч и является достаточно удобной для реализации в учреждении здравоохранения, поскольку не перегружена количеством встреч и предлагаемых заданий. При этом задания доступны для сотрудников с различным уровнем медицинского образования.

Подводя итог всему вышеизложенному ранее, мы обобщили опыт медиативной практики психолога учреждения здравоохранения; описаны основные стратегии урегулирования конфликтных ситуаций по К. Томасу; описали основные направления медиативной практики психолога в учреждении здравоохранения по предотвращению конфликтных ситуаций. Основные элементы профессиональной деятельности психолога, осуществляющего медиативную практику, могут быть следующими: создание благоприятного психологического климата в коллективе с целью оптимизации и повышения качества оказываемых медицинских услуг; предотвращение конфликтных ситуаций в учреждении медицинского профиля; урегулирование конфликтов в системе здравоохранения.

Литература

1. Бойко, М.С. Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М.С. Бойко, С.В. Лабода. – Минск: Медисонт, 2011. – 316 с.
2. Аллахвердова, О.В. Медиация – конструктивное разрешение конфликтов / О.В. Аллахвердова, А.Д. Карпенко. – Санкт-Петербург, 2008. – 127 с.
3. Конфликтология: учеб.-метод. комплекс по учеб. дисциплине для спец.: 1-23 01 04 Психология, 1-03 04 02-02 Социальная педагогика. Практическая психология / сост. Ж. Л. Данилова. – Витебск: ВГУ имени П. М. Машерова, 2017. – 118 с.
4. Данилова, Ж.Л. Медиация как технология разрешения конфликтов в малой группе / Ж.Л. Данилова // Психологический Vademesum: психологические предикторы индивидуального развития личности в условиях образовательной среды : сб. науч. ст. – Витебск, 2017. – С. 38–44.