

Худойкина Т.В., Конаков Д.О.

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ МЕДИАТОРА¹

Khudoykina T.V., Konakov D.O.

THE MEDIATOR'S COMMUNICATIVE COMPETENCE

В статье раскрываются отдельные проблемы правового регулирования процесса обучения медиаторов. Дается анализ коммуникативной компетентности медиатора: обозначена дефиниция понятия «коммуникативная компетентность»; проведена его дифференциация с категорией «компетенция»; определена прямая зависимость успеха медиации от уровня коммуникативной компетентности медиатора. В процессе исследования была установлена эффективность использования методики активного слушания в медиации, сформулировано предложение по усовершенствованию законодательства в сфере медиации, путем включения раздела «Коммуникативная компетентность» в программу подготовки медиаторов.

Ключевые слова: медиация, компетенция; коммуникативная компетентность, коммуникативные навыки медиатора, активное слушание в медиации.

The article reveals some problems of legal regulation of the process of training mediators. The analysis of the mediator's communicative competence is given: the definition of the concept of "communicative competence" is indicated; its differentiation with the category of "competence" is carried out; the direct dependence of the success of mediation on the level of the mediator's communicative competence is determined. In the course of the study, the effectiveness of the use of active listening techniques in mediation was established, a proposal was formulated to improve legislation in the field of mediation by including the section "Communicative competence" in the training program for mediators.

Keywords: mediation, competence, communicative competence, mediator's communication skills, active listening in mediation.

В России все большую популярность приобретает разрешение правовых споров посредством медиации. Рост популярности процедуры неизбежно вызывает потребность отрасли в квалифицированных кадрах, способных эффективно разрешать поставленные перед ними задачи. В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» устанавливается определенный перечень требований к лицу, желающему осуществлять деятельность медиатора на профессиональной основе. Одним из основных требований является необходимость получения дополнительного профессионального образования [7, с. 103]. Основной целью обу-

чения медиаторов является не только приобретение знаний, умений, навыков, но и соответствующей коммуникативной компетентности. Так, в Программе подготовки медиаторов, утвержденной приказом Министерства образования и науки РФ от 14 февраля 2011 г. № 187 «Об утверждении программы подготовки медиаторов» отмечается важность коммуникативных навыков в работе медиатора, путем выделения отдельного модуля - «Восприятие и коммуникация». Данный модуль содержит лишь общее указание на необходимость рассмотрения темы коммуникации в ходе медитативной беседы, однако не содержит даже упоминания о важности рассмотрения вопросов, посвященных коммуникативной компетентности.

¹ Исследование выполнено за счет гранта Российского научного фонда № 23-28-01486, <https://rscf.ru/project/23-28-01486/>





Эффективность медиации проявляется лишь в том случае, если лицо, уполномоченное осуществлять разрешение спора, обладает необходимыми коммуникативными навыками и компетентностью. Под компетентностью необходимо понимать знания, умения и накопленный опыт человека, а также возможность эффективно применять их на практике. В научной литературе отдельные авторы синонимизируют понятия «компетенция» и «компетентность», однако, их следует различать. Например, Я.А. Корнеева, Л.И. Шахова, А.К. Сорванова под компетенцией понимают характеристику трудовых задач, а под компетентностью же, характеристику субъекта данных задач [3, с. 55]. Можно дать следующее определение компетентности – это характеристика отдельного субъекта, включающая в себя знания, умения, навыки и способность их применения на практике.

В теоретической психологии выделяется особый вид компетентности – коммуникативный. Коммуникативная компетентность представляет собой характеристику личности, в структуру которой входят коммуникативные способности и умения, знания в сфере общения, свойств, особенностей и состояний личности [6, с. 353].

На практике коммуникативная компетентность имеет свои модели. Одной из наиболее признанных является эмпирическая модель коммуникативной компетентности известного английского психолога XX века – М. Аргайла. Коммуникативная компетентность, по мнению психолога, включает в себя две большие группы компонентов: 1) личностные черты (к личностным чертам можно отнести, во-первых, эмоциональную устойчивость, во-вторых, целенаправленность); 2) способности (способность организовать обратную связь; способность вести диалог (умение говорить); способность слушать; способность поощрять; деликатность, тактичность в общении; знание правил [5, с. 20-21].

Данная модель носит общий характер, но может быть всецело применима и к медиатору. Однако, для более полной характеристики коммуникативной компетентности посредника, участвующего в разрешении спора, модель нуждается в детализации. В уточнение нуждается способность вести диалог (говорить) и слушать. Нередко встречаются случаи, когда неправильное понимание ситуации, доводов сторон может негативно сказаться на процессе разрешения конфликта и завести процедуру в тупик, не достигнув ос-

новной цели медиации – примирения. Для того, чтобы работа медиатора не была обесценена, а существование самой процедуры не было поставлено под сомнение, медиатор должен обладать способностями говорить и слушать.

Способность медиатора слушать должна включать в себя ряд коммуникативных методик. Одной из основных является активное слушание. Методика активного слушания представляет собой совокупность приемов общения, направленных на установление контакта, путем выслушивания приводимых стороной доводов и точек зрения. Активное слушание помогает точнее разобраться в проблеме, понять мысли и чувства говорящего. Наиболее эффективными являются следующие приемы: 1) возвращение (повторение) фразы или предложения; 2) постановка вопроса (разъяснение, уточнение); 3) резюмирование.

Прием возвращения (повторения) фразы или предложения, произнесенных говорящим, помогает установить контакт на первоначальных этапах взаимодействия сторон. Р. Г. Мельниченко, выделяя эхо-технику (технику повтора) в инструментарию медиатора, приводит примеры ее функционала: побуждение к высказыванию – медиатор повторяет часть фразы или предложения; прояснение понимания – медиатор с вопросительной интонацией воспроизводит часть рассказа говорящего; удержание эмоционального фона – медиатор спокойным тоном повторяет некоторые нейтральные фразы, услышанные из рассказа, говорящего [4, с. 124].

Прием постановки вопроса направлен на разъяснение и уточнение отдельных частей рассказа, говорящего с помощью специальных вопросительных конструкций. Для данного приема характерны два типа вопросов: закрытые и открытые. Закрытые вопросы требуют однозначного ответа и не требуют разъяснений (ответ на данные вопросы или да, или нет); открытые вопросы, однако, требуют разъяснений и, как правило, необходимы для поддержания диалога и его направления в необходимое медиатору русло [2, с. 94].

Резюмирование представляет собой переформулирование, подводящее итоги не отдельной фразы, а значительной части или всего рассказа в целом [1, с. 97]. Основным правилом резюмирования является то, что оно должно быть максимально кратким и отражать самую суть рассказа одной из сторон.

На первый взгляд, проанализированные приемы могут показаться не практич-

ными, усложненными. Однако, их эффективность была не раз доказана на практике. Умение применять методику активного слушания – наилучший показатель высокого уровня коммуникативной компетентности медиатора. Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что вопросы правового регулирования процесса обучения медиаторов нуждаются в детализации и дальнейшей разработке, с

учетом достижений психологии в области коммуникаций. Высокий уровень эффективности различных коммуникативных методик предполагает целесообразность включения раздела «Коммуникативная компетентность» в программу подготовки медиаторов, что позволит сконцентрировать больше внимания на вопросе подготовки коммуникативных качеств будущих медиаторов.

Литература

1. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. – М.: Речь, 2005. – 283 с.
2. Жукова Г.А. Использование техник активного слушания на лекционных занятиях как средство повышения эффективности усвоения учебного материала // Ученые записки Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики. – 2009. – № 4. – С. 90–97.
3. Корнеева Я.А., Шахова Л.И., Сорванова А.К. Профессиональные компетенции медиаторов с различной успешностью проведения примирительных процедур // Психология и психотехника. – 2020. – № 4. – С. 55–77.
4. Мельниченко Р.Г. Технологичность медиационной деятельности // Legal Concept. – 2017. – № 2. – С. 123–128.
5. Муравьева О.И. Психология коммуникативной компетентности. – Томск.: Изд-во Том. ун-та, 2012. – 160 с.
6. Недбаева С.В., Недбаев Д.Н., Ткаченко В.В. Коммуникативная компетентность: содержание и структура // Здоровье и образование в XXI веке. – 2017. – № 12. – С. 353–357.
7. Худойкина Т. В. Проблемы развития медиации в России // Пробелы в российском законодательстве. – 2017. – № 6. – С. 102–104.

References

1. Vasil'yev N. N. Trening professional'nykh kommunikatsiy v psikhologicheskoy praktike. - M.: Rech', 2005. – 283 s.
2. Zhukova G.A. Ispol'zovaniye tekhnik aktivnogo slushaniya na lektсионnykh zanyatiyakh kak sredstvo povysheniya effektivnosti usvoyeniya uchebnogo materiala // Uchenyye zapiski Sankt-Peterburgskogo universiteta tekhnologiy upravleniya i ekonomiki. – 2009. – №4 – S. 90–97.
3. Korneyeva YA. A., Shakhova L. I., Sorvanova A. K. Professional'nyye kompetentsii mediatorov s razlichnoy uspeshnost'yu provedeniya primiritel'nykh protsedur // Psikhologiya i psikhotekhnika. – 2020. – №4. – S. 55-77.
4. Mel'nichenko R. G. Tekhnologichnost' mediatsionnoy deyatel'nosti // Legal Concept. – 2017. – №2. – S. 123–128
5. Murav'yeva O. I. Psikhologiya kommunikativnoy kompetentnosti. – Tomsk.: iz-vo Tom. un-ta, 2012. – 160 s.
6. Nedbayeva S. V., Nedbayev D. N., Tkachenko V. V. Kommunikativnaya kompetentnost': sodержaniye i struktura // Zdorov'ye i obrazovaniye v XXI veke. – 2017. – №12. – С. 353–357.
7. Khudoykina T. V. Problemy razvitiya mediatsii v Rossii // Probely v rossiyskom zakonodatel'stve. – 2017. – № 6. – S. 102–104.

ХУДОЙКИНА Татьяна Викторовна, доктор юридических наук, ФГБОУ ВО «МГУ им. Н. П. Огарёва». 430005, г. Саранск, ул. Большевикская, 68/1. E-mail: thudoykina@mail.ru

KHUDOYKINA Tatiana Viktorovna, Doctor of Law, “Mordovian State University named after. N.P. Ogarev”. 430005, Saransk, st. Bolshevskaya, 68/1. E-mail: thudoykina@mail.ru

КОНАКОВ Денис Олегович, аспирант ФГБОУ ВО «МГУ им. Н.П. Огарёва». 430005, г. Саранск, ул. Большевикская, 68/1. E-mail: den.konakov@inbox.ru

KONAKOV Denis Olegovich, graduate student, “Mordovian State University named after. N.P. Ogarev”. 430005, Saransk, st. Bolshevskaya, 68/1. E-mail: den.konakov@inbox.ru

