

УДК 141.7:316.4

DOI <https://doi.org/10.32782/apfs.v046.2024.21>**О. Л. Якубін**ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8898-4563>

кандидат політичних наук,

старший викладач кафедри соціології

Національного технічного університету України

«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»

В. Л. ЯкубінаORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8747-0336>

кандидат філософських наук,

доцент кафедри теоретичної і практичної філософії

Київського національного університету імені Тараса Шевченка

СОЦІАЛЬНІ КОНФЛІКТИ І ЇХ ВИРІШЕННЯ ШЛЯХОМ ЗАСТОСУВАННЯ РІЗНИХ МОДЕЛЕЙ МЕДІАЦІЇ: ТРАНСДИСЦИПЛІНАРНИЙ АНАЛІЗ НА ОСНОВІ ВПЛИВІВ КЛАСИЧНИХ КОНЦЕПЦІЙ Л. КОЗЕРА І Р. ДАРЕНДОРФА

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими чи практичними завданнями. У сучасному нам світі вже є очевидністю те, що проблематика конфліктології є міждисциплінарною й навіть трансдисциплінарною, саме тому фахівці багатьох галузей наук намагаються співпрацювати задля створення ефективних моделей вирішення різноманітних конфліктів, яких, нажаль, стає все більше. Незважаючи на тривалу історію вивчення проблематики, її багатоаспектність та дотичність до багатьох соціальних сфер і динамічний розвиток відносин у суспільстві породжує все нові й нові кейси. Відповідно, у статті ми поставили за мету об'єднати фаховий соціально-філософський й соціально-політичний аналіз класичних концепцій соціальних конфліктів, задля простеження розвитку конфліктологічних моделей та їх проявів нині, а також зробили акцент на процедурі медіації, її функціях і складових, акторах й агентах медіації, її евристичності.

Почнемо з того, що окреслимо внесок, який у розвиток теорії конфліктології зробили свого часу американський соціолог Л. Козер та німецько-британський соціальний філософ й політолог Р. Дарендорф, адже наше дослідження активно буде апелювати саме до їх концепцій. Хоча, конфліктологія як наукове пізнання сформувалося ще у 60-х роках ХХ століття, вітчизняна наука (уточнимо, що мова йде ще про часи УРСР) вперше заговорила про даний феномен із середини 1980-х років [детальніше див.: 10, с. 139].

Очевидно, що певна затримка становлення конфліктології в Україні призвела до наявності великої кількості суспільних протиріч, пов'язаних з неможливістю завчасно передбачити значну кількість потенційних проблем, а також надалі ефективно їх розв'язати.

Відтак, роботи Л. Козера та Р. Дарендорфа є підґрунтям класичної конфліктології, як окремої науки, розроблені ними теорії, принципи, засади конфліктівирішення відіграють значну роль і зараз в контексті медіації, що ми і простежимо далі у статті.

Аналіз останніх досліджень і публікацій з даної теми, виділення невирішених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття. У сучасній гуманітаристиці відбуваються досить значущі й цікаві процеси: зсуви й розломи різних пластів соціальної реальності/віртуальності, які пов'язані з постнормальністю нашого часу життя, різними досвідами його проживання і з пошуками нових варіантів вирішення соціально-політичних конфліктів, які набувають глобальних вимірів [детальніше див.: 20].

Сама тема конфліктів супроводжує все історичне суспільне життя людей, починаючи із життя у прадавніх спільнотах до сучасного життя у високотехнологічному світі, відповідно, й спроб теоретично осмислити конфлікти також безліч. Серед багатьох класичних соціальних дослідників конфліктології назвемо наразі саме тих, до кого ми, так чи інакше, звернемось у нашій статті: М. Вебер, Г. Зіммель, К. Маркс, З. Фройд, Е. Берн, Л. Козер, Р. Дарендорф. Згадані нами сучасні іноземні й українські дослідники: О. Кюне, Л. Леонарді, В. Боднар, Л. Гуменюк, Ю. Древаль, Г. Єрьоменко, В. Котигоренко, Н. Шишка, О. Якубін.

Названі вище класичні вчені створили теорії, принципи, засади конфліктівирішення, які відіграють значну роль і зараз, в контексті медіації – «ресурсозберігаючої технології», що з'явилась як альтернативний метод конфліктології й є міждисциплінарною і трансдисциплінарною сучасною стратегією: саме на цей новітній аспект ми звернемо увагу у статті.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Сучасний світ сповнений протиріч, тому в усіх його сегментах, так чи інакше, виникають потреби в успішному вирішенні конфліктів: для цього вже недостатньо звичної роботи психологів чи юристів, а, як ми зазначили на початку, є гостра потреба у міждисциплінарності й трансдисциплінарності. Тому стало актуальним питання фахової медіації конфліктів професіоналами, які вміють поєднувати різні знання. Адже, фахівці з медіації використовують різноманітні моделі подолання конфлікту і, там де це можливо, спрацьовує стратегія: *Win-Win*. що є важливим ефектом саме для медіації, адже можливий варіант *Win-Lose* свідчить саме про потребу подальшої медіації конфлікту, бо влаштовує лише одну його сторону.

Звернемось насамперед до відомих психологічних досліджень конфліктів, поданих у психоаналітичному спрямуванні: на думку З. Фрейда (спираючись, зокрема, на його лекції, прочитані у 1915–1917 роках, що ввійшли до роботи «Вступ до психоаналізу») причини соціальних конфліктів необхідно шукати у несвідомому, адже людина постійно перебуває у стані внутрішнього і зовнішнього конфлікту як з оточуючими із близьких їй спільностей, так і зі світом у цілому (психоаналітичний концепт-тріада: *Я*, *Над-Я* і *Воно*). Конфлікт – первинна та стабільна форма зіткнення протилежних принципів, потягів, амбівалентних прагнень, у яких виражається протиріччя людської природи [детальніше див.: 16].

Отже, як бачимо, З. Фрейд трансформував ідею цілісної особистості у ідею «розірваної» особистості, яка повсякчас має виборювати своє існування через самореферентність та самовідновлюваність із «конфліктних шматків»; фрейдівський суб'єкт прагне до ідеалу, до отого – недосяжного *Над-Я*, а також є «мешканцем» двох світів: мінімального свідомого *Я* та гігантського позасвідомого *Воно*. Для того щоб розібратися як психоаналітичний метод розкриває поняття маси, потрібно звернутися до вихідних засад психоаналізу: психіка людини – це арена конфліктів між свідомими й неусвідомленими актами та між двома сильними інстинктами (йдеться про *Ерос* і *Танатос*). Свідомість керується авторитетністю культури, й пригноблює інстинктивні й чуттєві прояви, але це лишень «верхівка айсбергу». Насправді ареал дії неусвідомленого є настільки значним, що свідомість лише грубими, майже диктаторськими засобами жорстоких утисків, зберігає свої позиції у структурі особистості (може так трапитись, що свідоме взагалі поглинеться «океаном» несвідомого). Протиборство неусвідомленого не проходить безслідно для особи: часом воно породжує напруженість психіки – невроз, котрий руйнує

людину зсередини, або ж проявляється у цілком реальний конфлікт у масовій спільності, якщо виходить назовні [19].

А, от наприклад, у роботі іншого психоаналітика Е. Берна «Ігри, у які грають люди» (1964) – конфлікт досліджується досить глибинно та розглядається через призму трансакційного аналізу. Згідно із вказаною теорією, структура особистості поєднує у собі три компоненти – стани: «дитина» (джерело спонтанних емоцій, прагнень і переживань), «батько» (прагнення до повчання), «дорослий» (раціональне і ситуативне ставлення до життя). У процесі взаємодії людей здійснюються трансакції. Якщо трансакції індивідів не пересікаються, спостерігаються безконфліктні стосунки; у протилежному випадку – процес спілкування у спільностях й спільнотах порушується і відтак стає вірогідним конфлікт [резюмовано за: 1].

Специфіка ж більш сучасних підходів до розуміння сутнісної природи конфлікту часто зводиться до розкриття функціональної значимості, відокремлення як позитивного, так і негативного впливу конфлікту на людей і на різні спільності. Що стосується першого показника, то його відображення ми віднаходимо у інтенсифікації тяжіння до самопізнання й пізнання інших; ослабленні особистісної напруги; розвитку мотиваційно-емоційної сфери. Якщо йдеться про певні спільності, спільноти, групи осіб або конфліктуючі сторони в цілому, – то це проявляється, наприклад, у динаміці розвитку ідентифікацій/ідентичностей; підвищеному рівні взаємодії серед «своїх», на відміну від «чужих».

На фахову думку дослідників Л. Герасіної й М. Панова, негативний вплив конфлікту на особистість може проявлятися: у підвищенні особистісної напруженості; зниженні самооцінки та ефективності діяльності; негативній дії на психічний стан учасників конфлікту, що може призвести до їх травмування; формує негативний образ опонента, котрий сприяє виникненню негативних установок по відношенню до опонентів. Негативна дія конфлікту на групову спільність проявляється у порушенні системи комунікації, стимулюванні процесу формування негативного соціально-психологічного клімату [детальніше про погляди цих авторів на конфліктологію див.: 3].

Звернемось далі до аналітики класичних робіт Л. Козера та Р. Дарендорфа, які, як ми зазначили на початку, є осердям класичної конфліктології.

Зазначимо, що класик соціальної конфліктології Л. Козер, автор книги «Функції соціального конфлікту» (1956) визначає соціальний конфлікт як ідеологічне явище, що відображає прагнення й почуття соціальних груп або індивідів у боротьбі за об'єктивні цілі: владу, зміну статусу, перерозподіл статусу, перерозподіл доходів, переоцінку

цінностей. На думку Л. Козера, боротьба між групами сприяє зменшенню напруги, виходу негативних емоцій; у такий спосіб сторони більше пізнають одне одного. Іншими словами, з позиції вченого, конфлікт виконує так звану тестуючу функцію, однак для цього він має бути керованим [детальніше див.: 21].

Л. Козер притримувався думки про те, що в суспільстві систематичним є стан напруги, який обумовлений індивідуальною природою взаємовідносин, а також конфліктним сприйняттям світу певними групами та індивідами. Конфлікти провокуються непереборним дефіцитом різноманітних ресурсів і, насамперед, владою. Дефіцит існував і завжди існуватиме, як і породжена ним напруга, що й призводить до різних соціальних конфліктів. Боротьба за владу, ресурси чи дефіцитний статус – нормальні соціальні процеси, які приносять відчутну користь конфліктуючим сторонам. Таким чином, визначення, запропоноване Л. Козером, є доволі універсальним. Воно адаптоване до конфліктів будь-якого рівня, починаючи з міжособистісних і закінчуючи міждержавними. У будь-якому конфлікті бажання однієї сторони здобути дефіцитний ресурс доповнюється прагненням нейтралізувати, дискредитувати або «придушити» протилежну сторону як суперника, що бажає здобути оцей дефіцитний ресурс.

Необхідно підкреслити, що у питанні групової інтеграції і консолідації конфлікт, з позиції автора, може мати амбівалентний характер. З одного боку, група, в котрій присутні внутрішні суперечності, згуртовується в тому разі, коли їй загрожує зовнішній ворог. Таким чином, конфлікт справді виконує позитивну функцію, зміцнюючи внутрішньогрупову солідарність спільності, спільноти чи групи. З іншого боку, зовнішній ворог може бути відсутнім. У цьому випадку, починається пошук ворога всередині самої групи, що призводить до її роз'єднання.

У відкритих суспільствах, де групи вільно структуровані, конфлікт виконує функції стабілізації та інтеграції. Аналізуючи роботи Л. Козера можна стверджувати, що конфлікт сприяє адекватному пристосуванню соціальних норм до обставин, котрі постійно змінюються. А у закритому суспільстві (наприклад, тоталітарний, авторитарний політичні режими) із жорсткою соціальною системою все діаметрально протилежно: придушення конфлікту блокує попереджувальний «маячок» небезпеки, що надалі лише посилить його негативні наслідки. Отже, можна виокремити наступні тези щодо причин конфліктів:

– чим більшими є сумніви спільноти щодо законності розподілу ресурсів, які є дефіцитними, тим більший ризик виникнення конфлікту;

– невелика кількість каналів, якими групи можуть користуватися для трансляції свого не-

вдоволення існуючим порядком, мінімізує сумніви щодо законності й справедливості дій влади;

– чим менше у групах наявно організацій, між якими розподіляється емоційна енергія членів цих груп, тим більш ймовірно, що групи, які не мають інших приводів для скарг, повинні засумніватися у законності;

– ризик того, що представники середнього класу, котрі зайняли керуючі позиції, правитимуть без дотримання вимог законності – досить високий;

– приріст зубожіння певних груп призводить до збільшення ймовірності того, що саме ці групи виступатимуть причиною конфлікту [детальніше: 2, с. 9–10].

Таким чином, конфлікт за Л. Козером постає у вигляді «страхувального клапану», який випускає негатив, при цьому не допускаючи розвалу суспільної системи. Дослідник усвідомлював, що не кожний конфлікт виконує позитивні функції. Ідея про позитивну функціональність стала своєрідною реабілітацією конфлікту, який тривалий час сприймався лише як девіація негативної спрямованості, як щось шкідливе і небезпечне. Вочевидь, багато положень Л. Козера актуалізують ідеї Г. Зіммеля, щодо подвійної природи конфлікту (за взірцем переплетеної дихотомії «інь-ян») [25].

У 50-ті роки ХХ століття до проблеми соціального конфлікту звернувся також і німецький соціальний теоретик Р. Дарендорф. Так само як і Л. Козер, науковець зіткнувся з режимом нацизму, навіть перебував у концентраційному таборі. Ці обставини життя вплинули на його світогляд і надалі він виступав проти будь-яких форм насильства над людьми. До проблеми соціального конфлікту Р. Дарендорф наблизився, коли вивчав класову теорію К. Маркса, і дійшов висновку, що багато умовиводів теорії К. Маркса застаріли і їх не можна повною мірою застосовувати для аналізу конфліктів сучасного суспільства.

У 1957 році було видано німецькою мовою монографію Р. Дарендорфа «Соціальні класи і класовий конфлікт в індустріальному суспільстві». На відміну від праці Л. Козера, монографія Р. Дарендорфа не мала суттєвого резонансу читачів. Другий англійський варіант книги, виданий в Англії 1959 року під назвою «Клас і класовий конфлікт в індустріальному суспільстві», мав більший успіх [22]. Зазначимо, що Р. Дарендорф розглядав соціальний конфлікт як важливий феномен життя суспільства, він вважав, що саме в ньому міститься джерело суспільних змін. Причиною виникнення соціальних конфліктів Р. Дарендорф вважав владу і панування.

Так, якщо Л. Козер доводив позитивну роль конфліктів, які сприяють досягненню соціальної єдності, то Дарендорф упереджено вважав, що в кожному суспільстві присутні дезінтеграція

і конфлікт, що в симбіозі являють собою перманентний стан соціального організму. Ключові тези концепції цього соціального філософа виглядають наступним чином:

- будь-яке суспільство піддається систематичним змінам, а в ньому безперервно присутні соціальні конфлікти;
- соціальні зміни відбуваються повсюдно;
- кожен суб'єкт в суспільстві (прямо чи опосередковано) сприяє змінам, які відбуваються.

Окрім зазначеного, слід наголосити, що Р. Дарендорф, у критиці положень структурного функціоналізму, розвинув свою концепцію набагато детальніше, у порівнянні із основними положеннями вчення Л. Козера. Він вважав, що Л. Козер надто великого значення надавав функціональності соціального конфлікту та розкрив особливості саме цього соціального явища, зосередивши свою увагу на аналізі локальних соціальних конфліктів. От тому, Р. Дарендорф спрямовує свою увагу до аналізу соціально-політичних конфліктів, які відбуваються на макрорівні [детальніше див.: 4].

Слід зазначити, що Р. Дарендорф великою мірою політизував вивчення соціальних конфліктів і у своїй теорії спирався на досвід соціально-політичної боротьби в різних країнах. Л. Козер був зосереджений на конфліктах, котрі відбуваються на рівні невеликих соціальних груп. Частково, це можна пояснити тим, що теоретичним підґрунтям робіт Р. Дарендорфа виступають праці К. Маркса і М. Вебера, а теоретичним підґрунтям робіт Л. Козера є праці Г. Зіммеля. Саме ці вчені, як прихильники альтернативних підходів до врегулювання конфліктів, заклали підґрунтя для розвитку і популяризації таких сучасних явищ як медіація, коучинг, фасилітація [детальніше про фасилітацію див.: 17].

Простежимо тепер етимологічні витoki слова «медіація», спираючись на дослідження Н. В. Шишки. Слово походить від грецького слова “*medos*”, від латинського слова “*mediare*” та від іншого латинського слова “*mediatio*”. Вказані слова мають різне смислове навантаження: “*medos*” (означає «нейтральний», «посередник», «не залежний від сторони») вказує на якість суб'єкта (медіатора, посередника), а от “*mediare*” (означає «посередничати», «займати середину між двома точками зору або сторонами», «пропонувати середній шлях», «триматися нейтрально», «неупереджено», «бути посередником у спорі») розкриває суть самої діяльності суб'єкта (медіатора, посередника) [детальніше див.: 15].

Медіація сьогодні є найбільш універсальним способом вирішення конфлікту, це особлива форма зв'язку процедур посередництва та примирення. Ми маємо в Україні Закон про медіацію, де

вона визначена таким чином: «Медіація – позасудова добровільна, конфіденційна, структурована процедура, під час якої сторони за допомогою медіатора (медіаторів) намагаються запобігти виникненню або врегулювати конфлікт (спір) шляхом переговорів» (Закон України про медіацію. Документ 1875-IX, чинний, поточна редакція – Прийняття від 16.11.2021 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-IX>). Цей Закон визначає правові засади та порядок проведення медіації як позасудової процедури врегулювання конфлікту (спору), принципи медіації, статус медіатора, вимоги до його підготовки та інші питання, пов'язані з цією процедурою. Отже, ми, як і усі українські дослідники медіації, так чи інакше (хоча, й не всі з нас, звісно, є юристами), також звертаємо увагу на положення цього Закону [6].

Цікаво, що дослідник Л. Гуменюк зазначає: «Медіація як метод і процес урегулювання конфліктів за допомогою посередника на перший погляд є доволі новим явищем для України. Водночас перші медіатори в рамках різноманітних міжнародних проектів пройшли підготовку понад 10 років тому. (тобто, така підготовка розпочалась ще у 1994–1995 роках – уточнення наше В. Л. і О. Л.) Впродовж цього часу в Україні було підготовлено до 2000 медіаторів. 1994 року в Україні розпочав свою роботу Український Центр Порозуміння як представництво міжнародної організації *Search for Common Ground* («Пошук порозуміння»). У березні 2002 р. управлінням юстиції м. Києва зареєстровано благодійну організацію «Український Центр Порозуміння». При Києво-Могилянській Бізнес Школі започаткований Український Центр Медіації (УЦМ) з метою створення інституції, яка б стала рушійною силою для розвитку альтернативних способів вирішення спорів в Україні шляхом проведення навчання та надання послуг дійсно незалежних медіаторів» [4, с. 512].

Зазначимо, також що у трактуванні нинішньої керівниці та викладачки Українського Центру Медіації [kmb], Г. Єрмоєнко, акцент робиться саме на участі медіатора в переговорному процесі. На професійну думку дослідниці, медіація – це комунікаційний процес, у якому для вирішення конфлікту залучається медіатор (посередник), що організовує переговори між сторонами, вислуховує їх аргументацію відносно суті спору та активно допомагає сторонам оцінити можливість прийняття компромісного і самостійного рішення для задоволення інтересів усіх учасників переговорів [детальніше: 7, 8].

Наступну методику означають як *комбінацію «системи стримування та противаг»*, тобто – пошуки більше компромісу, аніж повноцінного консенсусу. Не доцільно буде застосовувати комбінацію «системи стримування та противаг»

у випадку, якщо мова йде про конфлікт принципів сторін, проте, це цілком виправдано у випадку, коли ситуація із перемовинами зайшла у глухий кут. Домовитися до чого-небудь краще, ніж безрезультатно завершити процес переговорів. У даному випадку зі сторони медіатора має проявлятися особлива пильність, адже не припустимо, щоб кінцева (можливо і не цілком задовільна) згода, значно пригнічувала інтереси хоча б одного із суб'єктів конфлікту. Важливим принципом тут буде навіть часткове врегулювання конфлікту, але без явних порушень прав сторін.

Консультації, діалоги, партнерство, співробітництво, креативні дискусії активно застосовуються медіатором, варіюються і видозмінюються залежно від того, яким чином відбувається комунікаційний процес. Загалом, всі вони зводяться до пошуку варіантів погодження інтересів протилежних сторін. Так, вищезазначені процеси відбуваються шляхом проведення спільних переговорів. Вони мають свою стилістику, тому в залежності від цього виділяють *жорсткий* та *м'який підходи*. Варто підкреслити, що використовуючи жорсткий стиль перемовин, не слід розраховувати на досягнення взаєморозуміння і швидке вирішення конфлікту. Складатися враження, що його використання взагалі не має на меті налагодження відносин і це більш функціонує як спосіб доведення власної правоти. Протилежно характеризується м'який стиль, що застосовується тоді, коли суб'єкти не готові закрити очі на окремі аспекти, і відстоювання власної правоти не настільки важливе, як, наприклад, відновлення дружніх чи партнерських стосунків.

Разом з цим, прийнято виділяти *співробітницьку* і *торгову технологію* в рамках медіації, яка, досить популярна при вирішенні політичних, військових, сімейних спорів. Остання із зазначених, дійсно досить нагадує структуру ринкових відносин, адже один із суб'єктів ладен йти на поступки своєму контрагенту взамін потребуючи від нього задоволення особистих інтересів. Подолання жорсткого супротиву опонента – це, мабуть, одна із ключових цілей, що ставиться при виборі співробітницького стилю; а компроміс, який більшою мірою влаштовує обидві сторони, – фігурує як результат медіаційного процесу.

Безпосередня позиція медіатора, як незацікавленого та незалежного суб'єкта доволі часто проявляється у виборі ролей, які приміряє на себе фахівець:

1. «Модель рятівника». Вказану модель раціонально використовувати у тому випадку, коли мова йде про несуттєві за змістом конфлікти, а їх рішення – перебуває на поверхні.

2. Модель, в якій медіатор відіграє роль посередника та являється третьою стороною у спорі. До функцій останнього належить створення умов

конструктивної співпраці, фахівець опікується відношенням однієї сторони до іншої, докладає максимальну кількість зусиль для реалістичної оцінки ситуації сторонами, відповідно і прийняття спільного адекватного рішення.

3. Модель, де медіатор для вирішення конфлікту може використовувати будь-які засоби та способи врегулювання проблеми, в тому числі і маніпулювати сторонами.

4. Модель, де спеціаліст із конфліктології – це «організатор» вирішення конфлікту (найпоширеніша сучасна модель) [12, с. 15].

Таким чином, медіаційний процес з позиції фахівця виглядає наступним чином: сторони починають перемовини, демонструючи суть конфлікту та висувуючи власні позиції; медіатор обирає техніку вербальної взаємодії; в залежності від напрямку, в якому рухається процедура вирішення конфлікту, посередником здійснюється пошук найбільш вдалої моделі (ролі), яку йому доречно буде приміряти на себе [13, с. 181].

Вищеописані медіаційні техніки є класичними, часто використовуються фахівцями. До більш сучасних відносять, наприклад, *вербальну техніку перефразування та уточнення (нарративна модель медіації)*, адже в такий спосіб досягається одностайне розуміння озвучених фраз. Медіатор використовує конструкції по типу «ви кажете, що», або «ви маєте на увазі, що» та їх аналоги. Саме в такий спосіб здійснюється переклад агресивних фраз або нецензурної лексики на коректну, нормальну мову. Ще один із відомих медіаторам способів – *рефреймінг* – метод сприйняття ситуації під іншим кутом зору. Використовується медіатором коли: 1) потрібно змінити оцінку події іншою людиною; 2) необхідно модифікувати ставлення однієї сторони до поведінки іншої; 3) доцільно змістити сторону від вияву позиції до її інтересу; 4) потрібно для переоцінки деяких подій; 5) звучить критичне, надмірно грубе зауваження.

Ще ряд психолого-лінгвістичних методик вказують на ефективність технік *резюмування* (створення медіатором суті висловлювань у стислому й узагальненому вигляді) і *відображення* (робота із емоційною палітрою сторін). Варто відмітити, що вчасно проведене медіатором резюмування та розстановка вірних акцентів дає можливість інтенсивно рухатись вперед у процесі вирішення конфлікту, а не ходити ніби «зачарованим колом».

Окрім вищезазначених технік активного слухання, у своїй практичній діяльності спеціаліст використовує інші психологічні технології та інструменти з таких напрямів, як: *гештальт-терапія*, *ехо-техніка* чи *логічний наголос* (медіатор повторює слова, які почув від сторін), *техніка екстраполяції* (забування поганих спогадів);

психолінгвістика: уміла постановка «правильних» запитань, побудова фраз, лінгвістичні обороти у мові медіатора, – головна запорука успіху; *коучинг*. Отже, значна відповідальність щодо процесу та в певній мірі результату, – покладається на медіатора, а успіх переговорного процесу залежить від фахових компетенцій, розуміння основ та ключових засад вирішення різних соціальних конфліктів.

Висновки з дослідження і перспективи подальших пошуків у даному науковому напрямку. Як бачимо, Л. Козер і Р. Дарендорф зробили значний внесок у розвиток соціології конфлікту і по праву належать до класиків соціології ХХ століття. Обидва вчені розглядають конфлікти як невід'ємну частину суспільного життя, що може мати різноманітні причини та наслідки; наголошують на важливості аналізу соціальної динаміки, владних структур та інститутів для розуміння природи конфліктів і їхнього вирішення. Їх дослідження не лише сприяють розширенню уявлення про природу конфліктів у суспільстві та можливості їхнього подолання через політичні й філософські підходи, але й заклали основи розвитку альтернативних способів врегулювання спору (як от – медіація).

Отже, наприкінці статті ми резюмуємо основні етапи процесу медіації, як сучасного способу врегулювання соціального конфлікту за участі третьої сторони: 1) вступне слово медіатора; 2) представлення медіатором сторін; 3) охарактеризування медіатором емоцій сторін; 4) раціональне обґрунтування сторонами почутого і висловлювання коментарів; 5) формування порядку денного переговорів, виходячи з інтересів сторін конфлікту; 6) висловлення пропозицій, їх урахування медіатором й підготовка угоди; 7) вихід з медіації – отримання медіатором зворотного зв'язку від сторін про результати роботи; 8) етап пост-конфлікту – відстежування подальшого розвитку ситуації, розуміння того, наскільки ефективною була робота медіатора, результативність.

Вочевидь, що цьому складному процесу передуює аналітично-синтезуюча робота медіатора (багатовекторні розвідки й розмови) із представниками сторін конфлікту, в якій медіатор використовує знання із різних галузей, тобто, наприклад, він не є лише психологом чи юристом, або консультантом з економічних питань, парламентарем, чи професійним соціологом з певною базою даних: медіатор має застосовувати комплексні стратегії, які дозволяють йому розуміти суть конфлікту, бачити інтереси сторін конфлікту, але бути незаангажованим й не включеним у конфлікт. Тому, власне, медіатор – це не обов'язково один універсальний суб'єкт (чи *superhero*), який усе знає і все може, а часто множинна спільнота різних професіоналів, які, в ідеальній соціальній моделі суспільства (а також в реальному неіде-

альному світі), намагаються вирішити соціальний конфлікт у стилі Ж.-Ж. Руссо: на підставах взаємовідповідальності сторін у громадянському суспільстві й правовій державі [детальніше про ліберальні й неоліберальні політичні практики і соціально-інституціональні виміри перехідних від конфлікту до миру суспільств див.: 18].

Перспективою розгляду процесів медіації в сучасному мінливому й неоднозначному світі та конструктивних соціально-політичних наслідків, пов'язаних із її застосуванням, може стати таке наступне дослідження, яке буде екстраполювати здобутки класичних теорій Л. Козера і Р. Дарендорфа, втілені нині в процесі медіації, яка доведено ефективно спрацьовує на мезорівні, – на розгляд того, яким чином надалі саме медіація, як концепт й процес, може бути використана глобальними гравцями (державами) у вирішеннях різноманітних складних міжнародних конфліктів, тобто – на макрорівень соціального.

Література

1. Берн Е. Ігри, у які грають люди. Видавництво КСД, 2021. 256 с.
2. Боднар В. Теорія позитивно-функціонального конфлікту Л. Козера. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Політологія, Соціологія, Філософія*. Вип. 14, 2010. С. 8–12.
3. Герасіна Л.М., Панов М.І. Проблеми правової конфліктології: феноменологічний, гносеологічний та праксеологічний аналіз: монографія. АПН України; Ін-т держ. буд-ва та місц. самоврядування. Харків : Право, 2004. 112 с.
4. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.
5. Древаль Ю.Д. Теорія конфліктів і організація роботи парламентів. Наукові записки [Інституту політичних і етнонаціональних досліджень ім. І. Ф. Кураса НАН України]. 2008. Вип. 42. С. 40–48.
6. Закон України про медіацію. Документ 1875-ІХ, чинний, поточна редакція – Прийняття від 16.11.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-IX>.
7. Єрьоменко Г. Медіація як спосіб вирішення спорів. Український центр медіації, 2018. URL: <http://innovations.com.ua/uk/interview/6/39/374>.
8. Єрьоменко Г. Перспективи розвитку медіації в Україні. Український центр медіації. URL: <https://ukrmediation.com.ua/files/content/Perspectvyu.pdf>.
9. Колич О., Сесюк Ю. Поняття та ознаки юридичного конфлікту: соціологічно-правовий аналіз. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія: «Юридичні науки». Т. 7, № 1. 2020. 54–60.
10. Котигоренко В. Знання про соціальний конфлікт: абсолют чи відносність? *Політичний менеджмент*, 2003. Вип. 2. С. 137–155.
11. Медіація в Україні. Закон України «Про медіацію». Судова медіація за судовим законодавством / упорядник: Дрозд В. Г. Київ : «Центр учбової літератури», 2022. 158 с.

12. Подковенко Т. Моделі медіації та механізм її здійснення. *Актуальні проблеми правознавства*. Вип. 23. 2020. С. 12–20.

13. Протас О. Медіація як технологія соціального супроводу дітей, які перебувають в складних життєвих обставинах. *Актуальні питання гуманітарних наук*. Вип. 52, Т. 3, 2022. С. 178–183.

14. Руссо Жан-Жак. Про суспільну угоду, або Принципи політичного права / Укр. пер. з фр. та ком. О. Хома. Київ: Port-Royal, 2001. 349 с.

15. Шишка, Н.В. Поняття «медіація» як альтернативна форма вирішення спорів: до проблеми праворозуміння [Електронний ресурс] *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. № 4. С. 297–301. URL: http://lsej.org.ua/4_2021/74.pdf.

16. Фройд З. Вступ до психоаналізу. Переклад з німецької: Петро Тарашук. Київ: Основи, 1998. 709 с.

17. Якубін О.Л., Вишневецька О.Д. «Вулична фасилітація» як технологія трансформації ненасильницьких конфліктів: практична стратегія. *Актуальні проблеми філософії та соціології*. 2023, № 43. С. 147–155.

18. Якубін О.; Багінський А.; Коломієць Т. Ліберальний мир, демократичний мир та національне державне будівництво у процесі врегулювання соціально-політичних конфліктів. Issue 1 (23), 2023: *The Ideology and Politics Journal (Scopus)*. URL: <http://www.ideopol.org/wp-content/uploads/2023/05/1.5.-BahinskyiKolomiiets-Iakubin.pdf>.

19. Якубіна В.Л. Еволюція концепту масовості: хода від психосоматичного тлумачення до соціально-філософського виміру. *Альманах «Філософські проблеми гуманітарних наук»*, КНУ ім. Тараса Шевченка. Київ. 2007. № 12-13. С. 194–197.

20. Якубіна В. Л. Нові «виклики» для гуманітаристики постнормальних часів та інтерактивні «відповіді» сучасної філософії історії. *Філософські проблеми гуманітарних наук*. 2018. № 1. С. 38–41.

21. Coser L. A. *The functions of social conflict*. Free Press. 1956. 188 p.

22. Dahrendorf R. *Social Classes and Class Conflict in Industrial Society*. Stanford: Stanford University Press. 1959. 336 p.

23. Kühne O., Leonardi L. *Conflict and Society* (Olaf Kühne, Laura Leonardi). Ralf Dahrendorf: *Between Social Theory and Political Practice*. – Springer International Publishing; Palgrave Macmillan 2020. Pages 41–68.

24. Kühne O., Leonardi L. *Individuals and Social Institutions: Contributions to Political Liberalism* (Olaf Kühne, Laura Leonardi) // Ralf Dahrendorf: *Between Social Theory and Political Practice*. – Springer International Publishing; Palgrave Macmillan 2020. Pages 99–134.

25. Simmel G. *Sociology: inquiries into the construction of social forms*. Vol. 1. / by Georg Simmel; translated and edited by Anthony J. Blasi, Anton K. Jacobs, Mathew. Brill. 2009. 715 p. // Chapter Four *Conflict*: Pages 227–305.

Анотація

Якубін О. Л., Якубіна В. Л. Соціальні конфлікти і їх вирішення шляхом застосування різних моделей медіації: трансдисциплінарний аналіз на основі впли-

вів класичних концепцій Л. Козера і Р. Дарендорфа. – Стаття.

Стаття підкреслює, що сучасний світ сповнений протиріч, тому в усіх його сегментах, так чи інакше, виникають потреби в успішному вирішенні конфліктів: для цього вже недостатньо звичної роботи психологів чи юристів, а є гостра потреба у міждисциплінарності й трансдисциплінарності. Тому є актуальним питання фахової медіації конфліктів професіоналами, які вміють поєднувати різні знання. Адже, фахівці з медіації використовують різноманітні моделі подолання конфлікту і, там де це можливо, спрацьовує стратегія: Win-Win, що є важливим ефектом саме для медіації, адже можливий варіант Win-Lose свідчить саме про потребу подальшої медіації конфлікту, бо влаштовує лише одну його сторону.

У статті показано впливи відомих психологічних досліджень конфліктів, поданих у психоаналітичному спрямуванні З. Фройдом та Е. Берном.

Надалі авторами прояснено, що Р. Дарендорф великою мірою політизував вивчення соціальних конфліктів і у своїй теорії спирався на досвід соціально-політичної боротьби в різних країнах. Л. Козер був зосереджений на конфліктах, котрі відбуваються на рівні невеликих соціальних груп. Частково, це можна пояснити тим, що теоретичним підґрунтям робіт Р. Дарендорфа виступають праці К. Маркса і М. Вебера, а теоретичним підґрунтям робіт Л. Козера є праці Г. Зіммеля. Саме ці вчені, як прихильники альтернативних підходів до врегулювання конфліктів, заклали підґрунтя для розвитку і популяризації таких сучасних явищ як медіація, коучинг, фасилітація.

Медіація сьогодні є найбільш універсальним способом вирішення конфлікту, це особлива форма зв'язку процедур посередництва та примирення. В Україні нині: медіація – це комунікаційний процес, у якому для вирішення конфлікту залучається медіатор, що організовує переговори між сторонами, вислуховує їх аргументацію відносно суті спору та активно допомагає сторонам оцінити можливість прийняття ефективного рішення для задоволення інтересів усіх учасників переговорів.

Ключові слова: альтернативні способи вирішення спору, громадянське суспільство, держава, класичні теорії конфліктів Л. Козера і Р. Дарендорфа, медіація, медіатор, основні етапи процесу медіації, соціальний конфлікт, Україна.

Summary

Iakubin O. L., Yakubina V. L. Social conflicts and their resolutions through the application of different mediation models: a transdisciplinary analysis based on the influence of classical concepts of L. Coser and R. Dahrendorf. – Article.

The article suggests that our world today is full of contradictions and that all segments of the world need to successfully resolve conflicts in one way or another. Traditional work by psychologists or lawyers is no longer enough, and there is an urgent need for interdisciplinarity and transdisciplinarity. Therefore, there is a need for professional mediators who are able to combine different types of knowledge. After all, mediation specialists use a variety of conflict resolution models and, where possible,

a strategy that works: Win-Win. This is an important effect for mediation, as the possible Win-Lose scenario indicates the need for further mediation of the conflict, as it is only satisfactory for one of the parties.

The article shows the influence of well-known psychological studies of conflicts presented in the psychoanalytic direction of S. Freud and E. Berne.

The authors of article also note that the study of social conflicts has been politicised to a large extent by R. Dahrendorf, who based his theory on the experience of social and political struggles in different countries. L. Coser focused on conflicts occurring at the level of small social groups. This can be partly explained by the fact that the theoretical basis of R. Dahrendorf's work is the work of K. Marx and M. Weber, while the theoretical basis of L. Coser's work is the work of G. Simmel. As advocates of alternative approaches to conflict resolution, these

scholars laid the foundations for the development and popularisation of modern phenomena such as mediation, coaching and facilitation.

Mediation is the most universal method of conflict resolution today. It is a special form of a combination of mediation and conciliation procedures. In Ukraine today, mediation is a communication process in which a mediator is involved in the conflict resolution process, facilitates negotiations between the parties, listens to their arguments on the merits of the dispute and actively helps the parties to assess the possibility of an effective decision that satisfies the interests of all parties to the negotiations.

Key words: alternative dispute resolution, civil society, state, classical conflict theories by L. Coser and R. Dahrendorf, mediation, mediator, main stages of the mediation process, social conflict, Ukraine.