КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ МЕДИАТОРА КАК ИНСТРУМЕНТ КОНСТРУКТИВНОГО РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Мыктыбаева Нуржамал
Докторант 1-го курса специальности “Психология” КазНПУ им.Абая
e-mail:Myktybaeva.zhamal88@mail.ru
+77012602000
Дауткалиева Перизат
PhD, ст.преподаватель кафедры «Общей и прикладной психологии» КазНПУ им.Абая

Аннотация: В статье рассматривается коммуникативная компетентность медиатора как одно из ключевых условий конструктивного разрешения конфликтов в современном обществе. Актуальность исследования обусловлена возрастающей потребностью в применении альтернативных способов урегулирования споров, ориентированных не только на достижение соглашения между сторонами, но и на восстановление конструктивного взаимодействия, взаимопонимания и доверия.

Цель статьи заключается в теоретическом обосновании роли коммуникативной компетентности медиатора в организации эффективного диалога между участниками конфликта и определении основных направлений её развития. На основе теоретического анализа научной литературы раскрываются сущность коммуникативной компетентности, её структурные компоненты и функциональное значение в медиативном процессе.

Ключевые слова: медиация, медиатор, коммуникативная компетентность, конфликт, конструктивный диалог.

Annotatsiya (o‘zbek tilida)

Maqolada mediatorning kommunikativ kompetentligi zamonaviy jamiyatda nizolarni konstruktiv hal etishning asosiy shartlaridan biri sifatida ko‘rib chiqiladi. Tadqiqotning dolzarbligi nizolarni muqobil usullar orqali hal etishga bo‘lgan ehtiyojning ortib borayotgani bilan belgilanadi. Bunday usullar nafaqat tomonlar o‘rtasida kelishuvga erishishga, balki konstruktiv hamkorlikni, o‘zaro tushunishni va ishonchni tiklashga ham yo‘naltirilgan.

Maqolaning maqsadi mediatorning kommunikativ kompetentligi nizoli vaziyat ishtirokchilari o‘rtasida samarali muloqotni tashkil etishdagi rolini nazariy jihatdan asoslash va uni rivojlantirishning asosiy yo‘nalishlarini aniqlashdan iborat. Ilmiy adabiyotlarning nazariy tahlili asosida kommunikativ kompetentlikning mohiyati, uning tarkibiy qismlari hamda mediatsiya jarayonidagi funksional ahamiyati yoritiladi.

Kalit so‘zlar: mediatsiya, mediator, kommunikativ kompetentlik, nizo, konstruktiv muloqot.

Abstract

Abstract. This article examines the mediator’s communicative competence as one of the key conditions for the constructive resolution of conflicts in contemporary society. The relevance of the study is determined by the growing need for alternative dispute resolution methods aimed not only at reaching agreements between the parties but also at restoring constructive interaction, mutual understanding, and trust.

The purpose of the article is to provide a theoretical justification for the role of the mediator’s communicative competence in facilitating effective dialogue between conflict participants and to identify the main directions for its development. Based on a theoretical analysis of academic literature, the article explores the essence of communicative competence, its structural components, and its functional significance in the mediation process.

Keywords: mediation, mediator, communicative competence, conflict, constructive dialogue.

Введение. В условиях усложнения социальных отношений конфликты становятся неотъемлемой частью межличностного, семейного, профессионального и общественного взаимодействия. При этом результат разрешения конфликта зависит не только от содержания противоречий между сторонами, но и от характера их общения, способности понимать позиции друг друга и находить взаимоприемлемые решения. В связи с этим особую значимость приобретает медиация как способ урегулирования споров при участии нейтрального посредника.

Эффективность медиативного процесса во многом определяется профессиональной подготовленностью медиатора, в том числе уровнем его коммуникативной компетентности. Именно посредством общения медиатор организует диалог, помогает участникам сформулировать свои интересы, снижает напряжённость взаимодействия и поддерживает поиск конструктивных решений. Исследования коммуникативных навыков в медиации также обращают внимание на значение активного слушания и других техник профессионального общения [1; 2].

Актуальность исследования заключается в необходимости более глубокого теоретического осмысления коммуникативной компетентности как составляющей профессионально-психологической подготовки медиаторов. Цель статьи — раскрыть значение коммуникативной компетентности медиатора в конструктивном разрешении конфликтов и определить основные направления её развития.

Сущность коммуникативной компетентности медиатора. Коммуникативная компетентность представляет собой интегративное профессиональное качество, включающее знания, умения, навыки и личностные характеристики, необходимые для эффективного взаимодействия с другими людьми в различных ситуациях общения. В деятельности медиатора она проявляется в способности организовывать диалог между сторонами

конфликта, сохранять нейтральность, учитывать эмоциональное состояние участников и создавать условия для открытого обмена мнениями.

Специфика коммуникации в медиации состоит в том, что участники нередко испытывают обиду, тревогу, недоверие или раздражение. В подобных обстоятельствах обычного обмена информацией недостаточно: медиатору необходимо понимать не только содержание высказываний, но и их эмоциональный контекст, а также различать заявленные требования и реальные интересы сторон.

В структуре коммуникативной компетентности медиатора целесообразно выделить следующие взаимосвязанные компоненты:

Когнитивный компонент — знания о закономерностях общения, механизмах возникновения конфликтов, психологических барьерах и стратегиях взаимодействия.

Операциональный компонент — владение практическими техниками активного слушания, постановки открытых вопросов, переформулирования и организации диалога.

Эмоционально-регулятивный компонент — способность распознавать эмоциональные состояния, проявлять эмпатию и сохранять самоконтроль в напряжённых ситуациях.

Рефлексивный компонент — умение анализировать собственные коммуникативные действия, выявлять возможные проявления предвзятости и корректировать поведение.

Выделенные компоненты следует рассматривать как теоретическую модель, предназначенную для анализа профессиональной подготовки медиатора. Они не исключают друг друга, а обеспечивают целостность профессионального общения.

Основные коммуникативные инструменты конструктивного разрешения конфликтов. Одним из наиболее значимых инструментов медиатора является активное слушание. Оно предполагает не только восприятие слов собеседника, но и уточнение смысла сообщения, понимание эмоционального состояния говорящего и демонстрацию уважительного отношения к его позиции. Экспериментальное исследование J. Fischer-Lokou и соавторов показало, что активное слушание в изученных экспериментальных условиях было связано с большим количеством достигнутых соглашений по сравнению с некоторыми другими коммуникативными условиями [1]. При этом результаты отдельного эксперимента не следует рассматривать как универсальное доказательство эффективности одной техники во всех видах медиации.

Развитие коммуникативной компетентности в профессиональной подготовке медиаторов. Формирование коммуникативной компетентности требует систематической практической подготовки. Теоретические знания о конфликте сами по себе не гарантируют способности эффективно взаимодействовать с людьми в условиях эмоционального напряжения. Поэтому профессиональное обучение медиаторов целесообразно сочетать с

упражнениями, моделированием конфликтных ситуаций и рефлексивным анализом.

Одним из перспективных направлений является применение ролевых игр, в которых обучающиеся поочерёдно выступают в качестве медиатора и участников конфликта. Такой подход позволяет увидеть ситуацию с разных позиций, научиться распознавать коммуникативные барьеры и отрабатывать навыки нейтрального ведения диалога.

Второе направление связано с тренингами активного слушания и эмпатического реагирования. В ходе таких занятий обучающиеся практикуют уточнение информации, переформулирование эмоционально окрашенных высказываний, постановку открытых вопросов и выделение основных интересов сторон.

Следовательно, развитие коммуникативной компетентности должно рассматриваться как непрерывный процесс, объединяющий теоретическое обучение, практическую отработку навыков и профессиональную рефлексию.

Заключение. Коммуникативная компетентность медиатора выступает одним из ключевых условий конструктивного разрешения конфликтов. Её значение определяется способностью специалиста организовывать эффективный диалог, снижать коммуникативные барьеры, учитывать эмоциональное состояние участников и направлять обсуждение от взаимных обвинений к выявлению интересов и поиску взаимоприемлемых решений.

К основным инструментам профессиональной коммуникации относятся активное слушание, эмпатия, переформулирование, открытые вопросы, нейтральный язык и управление эмоциональным напряжением. Их применение должно соответствовать принципам беспристрастности, добровольности и уважения к автономии сторон.

Теоретический анализ позволяет заключить, что коммуникативную компетентность необходимо целенаправленно развивать в системе профессионально-психологической подготовки медиаторов. Наиболее перспективными направлениями являются практические тренинги, ролевое моделирование, супервизия и рефлексивный анализ коммуникативного поведения. Таким образом, совершенствование коммуникативной компетентности может рассматриваться как важное направление повышения качества медиативной практики.

Список использованной литературы

1. Fischer-Lokou J., Lamy L., Guéguen N., Dubarry A. Effects of Active Listening, Reformulation, and Imitation on Mediator Success: Preliminary Results // *Psychological Reports*. 2016. Vol. 118, No. 3. P. 994–1010. DOI: https://doi.org/10.1177/0033294116646159.

2. Usmanova E. F. Коммуникативные умения и навыки, необходимые для конструктивного диалога при разрешении правовых споров и конфликтов // *Вестник Кыргызско-Российского Славянского университета*. 2023. Т. 23. № 7. С. 123–127. DOI: https://doi.org/10.36979/1694-500X-2023-23-7-123-127.

3. Drake L. E., Donohue W. A. Communicative Framing Theory in Conflict Resolution // *Communication Research*. 1996. Vol. 23, No. 3. P. 297–322. DOI: https://doi.org/10.1177/009365096023003003.

4. Greco S., Jermini-Martinez Soria C. Mediators’ Reframing as a Constitutive Element of a Reconciliatory Argumentative Style // *Journal of Argumentation in Context*. 2021. Vol. 10, No. 1. P. 73–96. DOI: https://doi.org/10.1075/jaic.20019.gre.

5. Khayrulina A., Khabibullaev D. Медиация как новый вид альтернативных способов разрешения споров в Узбекистане // *Общество и инновации*. 2021. Специальный выпуск 3. С. 494–501. DOI: https://doi.org/10.47689/2181-1415-vol2-iss3/S-pp494-501.