ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**фЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТвЕННОЕ Бюджетное ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«Санкт-Петербургский государственный университет» (СПбГУ)**

**Институт философии**

|  |  |
| --- | --- |
| Заведующий Кафедройконфликтологии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.И. Стребков | Председатель ГАК\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Выпускная квалификационная работа на тему:

*Этическая составляющая в контексте медиативного урегулирования конфликта*

Направление 37.04.02 – Конфликтология

|  |  |
| --- | --- |
| Рецензент: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_) | Выполнил: студент магистратурыБайчибаева Камилла Кудратовна\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) |
|  | Научный руководитель:д.псих.н., профессор Иванова Е. Н.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) |

Санкт-Петербург

2018

# СОДЕРЖАНИЕ

**Глава I. Теоретические основы работы**

1.1. Медиативное урегулирование конфликта. Работа с конфликтом в медиации и консультировании

1.2. Этика как наука о «правилах общежития». Определение этической составляющей

**Глава II. Взаимосвязь этики и конфликта**

2.1. Этическая составляющая в деятельности специалистов помогающих профессий

2.2. Значение этической составляющей в деятельности специалиста-конфликтолога

**Глава III. Оценка этической составляющей в деятельности по медиативному урегулированию конфликта специалистами-конфликтологами**

3.1. Организация исследования и описание результатов

3.2. Обсуждение результатов и выводы

**Заключение
Список литературы**

**ВВЕДЕНИЕ**

Конфликт противоположностей как предположение о некоем метафизическом основании жизни, в более узком своём смысле – столкновение противоположных намерений и устремлений, потребностей в условиях нехватки ресурсов, всегда имел место. На определенном этапе своего развития человечество задумалось о том, как можно было бы свести к минимуму разрушительные последствия действий по определению и укреплению границ владений субъектов. Здесь справедливо говорить не только о материальном: помимо границ территории и разного рода благ, существуют так же границы иного рода, как то представления о должном, воззрения на ценное и презираемое, хорошее и плохое. Всё это актуализируется посредством каждодневной деятельности человека, и необходимость регулирования вопроса в разных сферах, наверное, можно считать одной из главных причин возникновения всех известных сегодня общественных наук.

Несмотря на широкий инструментарий приведения разрушительных конфликтов к конструктивному диалогу, такой трансформации не всегда удаётся достичь. Об изменчивости и неоднозначности этических мировоззрений и порядков, о связанных с ними сложностях регулирования взаимоотношений субъектов (индивидов и социальных институтов) разговор так же не нов. Естественно, что этические нормы, издревле установленные законодательно и устно и предписывающие должное поведение в различных сферах общественной жизнедеятельности в конфликтах разного масштаба (от межличностного до международного) не могут быть отточены настолько, чтобы учитывать все особенности и тонкости конкретной ситуации. Помимо их простого неисполнения, можно наблюдать ситуацию конфликта в самом выборе участником должного поведения (ситуация морального выбора), не говоря о конфликтах, где изначальный инцидент – результат столкновения различных позиций участников относительно взглядов на моральное и аморальное. В ключе вышеизложенного и раскрывается актуальность темы представленной работы для общественных наук, чей предмет исследования связан с различными формами социального взаимодействия. Для специалиста-конфликтолога и других представителей помогающих профессий, непосредственно работающих с конфликтом, практическую ценность может иметь рассмотрение конкретных ситуаций и их решений в тех моментах, когда вопрос об этичном и не-этичном встаёт ребром.

Анализ роли и значимости этической составляющей в деятельности по медиативному урегулированию конфликта и создаваемом им контексте – цель данного исследования. Таким образом, объектом исследования является медиативное урегулирование конфликта, предметом – этическая составляющая в нём и контексте, им создаваемом. Исходя из поставленной цели, к выполнению имеются следующие задачи:

* определить понятие медиативного урегулирования конфликта и контекста, им создаваемого;
* определить понятия этики и этической составляющей;
* выявить этический компонент в деятельности специалиста-медиатора;
* изучить, каким образом этический компонент представлен в деятельности специалиста-конфликтолога, а также оценить и проанализировать его значение в заданном контексте.

В процессе выполнения данного исследования автор использовал следующие методы:

* анализ научных публикаций по заданной тематике;
* анализ законодательных документов;
* метод сравнения;
* индукционный метод;
* классификация и систематизация.

Представленная работа состоит из содержания, введения, трёх глав, трёх параграфов, заключения и списка литературы. Цель первой главы «Теоретические основы работы» - очертить круг исследования и дать определения главным понятиям работы — что мы называем медиативным урегулированием конфликта и этической составляющей в нём и в контексте, им создаваемом. Вторая глава «Взаимосвязь этики и конфликта» подробно раскрывает характеристики и особенности этического компонента в деятельности специалистов, работающих с конфликтом. Третья глава «Оценка этической составляющей в деятельности по медиативному урегулированию конфликта специалистами-конфликтологами» посвящена исследованию, представляющему собой опрос, проведенный среди медиаторов и консультантов. Функция исследования — выявить непростые с этической точки зрения ситуации в деятельности специалистов-конфликтологов, изучить, каким образом они преодолеваются, а также эмпирически проиллюстрировать неоднозначность, относительность и этической составляющей в контексте медиативного урегулирования конфликта и необходимость её дальнейшего изучения.

**ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ**

**1.1. Медиативное урегулирование конфликта. Работа с конфликтом в медиации и консультировании**

Немецкий историк и философ К. фон Клаузевиц однажды заметил: «История мира – это история войн». И хотя подобное высказывание является все же преувеличением, нельзя не согласиться с тем, что роль и место конфликтов в истории развития человечества более чем существенны. Действительно, человечество знакомо с конфликтами с момента своего возникновения. Споры и войны вспыхивали на протяжении всего исторического развития общества между племенами, городами, странами, блоками государств. Войны велись по поводу территорий и ресурсов. Порождали их религиозные, культурные, идеологические, этнические и другие противоречия. Вооруженные конфликты уносили множество жизней, вели к разрухе и голоду. Всё это – если говорить о том, что имеет значение в масштабах исторически значимых, и не упомянуть многие и многие ситуации конфликта, в которых оказывались люди, в своём “человеческом” ничем от нас – ныне живущих не отличающиеся. Закономерно, что осмысление понятия конфликта так или иначе занимало умы мыслителей от начала веков. Однако специальное изучение конфликта, как конкретного явления человеческой жизни, началось сравнительно недавно, всего лишь в начале ХХ века.

Первым термин «социология конфликта» в науку ввел немецкий социолог Г. Зиммель. Отводя конфликту как форме социального взаимодействия значительную роль, принимая его неизбежность, он, помимо известных негативных характеристик и последствий конфликта, выделял и его возможные положительные черты. Как то, например, что конфликт

способствует социальной интеграции и укрепляет принципы и нормы конкретных социальных образований[[1]](#footnote-1).

Продолжил линию рассуждений Г.Зиммеля американский исследователь Л. Козер, в 1956 году опубликовав книгу «Функции социального конфликта». В ней Козер подробно рассказывает о конфликтном взаимодействии социальных групп и о том, какие позитивные функции оно выполняет. Определяя здесь всё те же интегративную, нормотворческую, а также коммуникативно-информационную (в ходе конфликта у участников появляется возможность получить больше информации о ситуации и друг друге)[[2]](#footnote-2). Как говорил сам Л. Козер: «Социально контролируемый конфликт «очищает воздух» для его участников и позволяет продолжение их отношений»[[3]](#footnote-3). Концепция Л. Козера получила название «концепция позитивно-функционального конфликта».

К настоящему моменту существует множество определений понятия конфликт. Рассмотрим несколько, чтобы обозначить интересующие нас черты, характерные для конфликтного социального взаимодействия.

Обратимся к версии определения, предлагаемой А.Г. Здравомысловым: «Конфликт – это важнейшая сторона взаимодействия людей в обществе, своего рода клеточка социального бытия. Это форма отношений между потенциальными или актуальными субъектами социального действия, мотивация которых обусловлена противостоящими ценностями и нормами, интересами и потребностями»[[4]](#footnote-4). Здесь конфликт обозначается как нечто неотделимое от жизни общества, закономерное и естественное, и понимается как столкновение интересов и потребностей, а также ценностей и норм. Т.е., можно сказать, что предмет конфликта – почти всегда нечто, представляющее особую принципиальную значимость для индивида или социального института, чем и обуславливается острота такого взаимодействия.

Конфликт, представленный в определении А.Г. Здравомыслова, «как клеточка социального бытия», имеет свои структурные элементы и временные границы[[5]](#footnote-5). Структура конфликтного взаимодействия включает в себя такие элементы, как:

1. субъекты – противоборствующие стороны,
2. взаимодействие субъектов,
3. социальная среда,
4. предмет конфликта[[6]](#footnote-6).

Субъектами конфликта могут выступать личность и различные социальные группы и общности. В соответствии с этим, выделяются межгрупповые (социальные), конфликты между личностью и группой, межличностные и внутриличностные конфликты[[7]](#footnote-7). Стороны конфликтного взаимодействия имеют особенности и по определенным параметрам различны. Выделяются основные критерии: количественный состав (количество отдельных участников-субъектов конфликта и мобилизационный потенциал), качественный состав (психологические особенности, поведенческие установки, ценности субъектов и др.), уровень организации (насколько последовательны действия субъектов конфликтном взаимодействии), объём ресурсов (обладание участников материальными, социальными, интеллектуальными, временными и др. средствами для разрешения конфликта, а также умение их использовать).

Поскольку конфликт имеет начало и конец, можно сказать, что в рамках этого ограниченного времени конфликтная ситуация сюжетно развивается. Выделяются основные этапы динамики развития конфликта:

* Латентная фаза – формирование противоречий,
* Осознание конфликтной ситуации,
* Переход к конфликтному поведению – непосредственно конфликтное взаимодействие,
* Эскалация конфликта – обострение конфликта,
* Разрешение (или, что чаще, урегулирование) конфликта.

Настоящая драматургия конфликтной ситуации была предложена австрийским исследователем Ф.Глазлом. Он выделил девять стадий эскалации конфликта:

1. «усиление» – характеризуется напряженностью, вызывающей скованность. Частое столкновение взглядов, но позиции относительно предмета конфликта ещё не сформулированы. Стороны в большей степени ориентированы на сотрудничество, чем на противостояние.
2. «дебаты и полемика» – на этом этапе противоречия участники выражают через дискуссии, имеет место словесное насилие: кажущиеся сторонам рациональными, аргументы оказываются на деле вербальным давлением, попыткой добиться признания и способом соперничества. Попытки договориться и попытки самоутвердиться оппоненты чередуют, чем приводят друг друга в замешательство;
3. «дела вместо слов» – в этой стадии стороны переориентируется скорее на соперничество, нежели на сотрудничество. Утрачивается способность к сочувствию и объективному восприятию ситуации. Имеет место активное, т.е. действительное доказывание своей правоты в конфликте;
4. «имидж и коалиция» – создание образа врага, обоюдное раздражение и неверное толкование действий оппонента, вербовка сторонников и усилия по поддержанию сторонами своего имиджа;
5. «потеря лица» – спорные вопросы становятся принципиальными, моральная целостность утрачивается в ходе прямого нападения, «на этом этапе  конфликтная ситуация переходит в прямое  столкновение, конфликт стано­вится радикальным и гораздо более серьезным»;
6. «стратегия угроз» – обмен угрозами, стресс и паника усиливаются ввиду постоянно предъявляемых сторонами друг другу требований и ультиматумов. Сокращается количество времени для принятия решения, тогда как сам процесс принятия решения усложняется. Стороны скорее реагируют на влияние извне, чем действуют сознательно;
7. «ограниченные уничтожающие удары» – нанесение урона противнику понимается как польза в своё счёт, внимание к человеческим качествам теряется – ситуация оценивается в «категориях вещей»;
8. «разгром» – на этом этапе целью становится уничтожение противника (имеется ввиду материальное/психологическое или др., не обязательно буквально физическое);
9. «вместе в пропасть» – тотальная конфронтация, желание уничтожить врага при одновременном стремлении к самоуничтожению.

Чем же обуславливается столь драматичное взаимодействие сторон в конфликте? Определение, данное в учебнике А.И. Стребкова, гласит: «Социальный конфликт — форма негативного взаимодействия между индивидами и социальными объединениями»[[8]](#footnote-8). Здесь внимание обращается на негативный характер взаимодействия, имеется ввиду отрицательная эмоциональная окраска, свойственная конфликту и по сути его определяющая. В качестве подтверждения тому, можно упомянуть, что существуют такие формы взаимодействия, по своей динамике и структуре напоминающие конфликт, однако таковым не являющиеся. У А.В. Дмитриева это обозначено как имитация конфликта: «Особый случай представляют собой игры […] Некоторый из них и задуманы как конфликты (например, борьба, бокс). Однако, очевидно, что, по существу, речь идет об имитации конфликта. Кончается игра – кончаются «конфликтные» взаимоотношения»[[9]](#footnote-9).

Тогда если именно негативные эмоции справедливо счесть одной из главных детерминант конфликта, целесообразно рассмотреть, каким образом они влияют на взаимодействие оппонентов. В книге «Политическое урегулирование конфликтов» М.М.Лебедева дает переговорам в конфликте такие характеристики: «В условиях конфликта общение на переговорах в значительной степени осложняется негативными стереотипами сторон в отношении друг друга, а также другими феноменами восприятия и отсутствием каналов коммуникации». Участники перестают слышать друг друга, конструктивная беседа затрудняется из-за взаимных претензий и недомолвок, эмоции выходят на первый план, тогда как решение насущных вопросов тормозится. Высокая ценность сделки увеличивает эмоциональное напряжение участников, расхождение во взглядах воспринимается обостренно, а риск срыва – иногда практически фатально: «Каковы особенности этих важных переговоров? Во-первых, расхождение собеседников во взглядах. … Во-вторых, во время важных дискуссий ставки действительно очень высоки. … В-третьих, в важных переговорах эмоции накалены»[[10]](#footnote-10). Затрудненная коммуникация и взаимное непонимание сторонами мотивов друг друга приводят к эскалации конфликта. Помимо эмоциональной напряженности как одной из особенностей переговоров в конфликте можно определить также другую, касающуюся уже экономического аспекта. Конфликтная ситуация воспринимается участниками как ситуация с так называемой нулевой суммой: «Здесь основной акцент делается обычно на распределении или перераспределении имеющегося. Для участников переговоров проблемой является, образно говоря, не то, как «испечь пирог», а то, как разделить его»[[11]](#footnote-11).

Таким образом, можно определить главные особенности конфликта, делающие, на первый взгляд, невозможным конструктивный диалог между сторонами, а именно:

* эмоциональная накаленность ситуации,
* восприятие партнера как «проблемы»,
* затрудненная коммуникация,
* восприятие участниками ситуации конфликта, как ситуации с нулевой суммой.

В «Психологии конфликта» Н.В. Гришиной приведена цитата зарубежных авторов: «Конфликты являются естественной частью социальной жизни чело­века, но они превращаются в проблему только через их решение. Средства и методы разрешения конфликта определяют, будет ли конфликт позитив­ным или негативным»[[12]](#footnote-12). Агрессия сторон по отношению друг к другу, сужение границ воспринимаемого в конфликте, прочие трудности взаимодействия – естественны и преодолеваемы, но иногда – признаки того, что необходимо выбрать какие-то иные способы решения. Позитивные функции конфликта, о которых писали Г.Зиммель и Л.Козер, - сплотить и укрепить внутренний потенциал субъектов, привлечь дополнительные ресурсы к разрешению ситуации, – всё получает возможность реализоваться в условиях созидательного, конструктивного диалога сторон.

Однако конструктивный диалог – зачастую то, что самим участникам конфликта ввиду уже обозначенных причин кажется чем-то решительно невозможным. Понимание необходимости работы с конфликтом возникло у людей давно, как и её методы. К примеру, первые упоминания о переговорах можно найти ещё у Фукидида в “Истории пелопонесской войны”. В ней он «подробно описал дипломатическую конференцию в Спарте в 432 г. до н.э., где было принято решение о войне между Делосским во главе с Афинами и Пелопонесским во главе со Спартой союзами»[[13]](#footnote-13). С тех давних пор изучение конфликта и методов его регулирования значительно эволюционировало, и к сегодняшнему дню существует широкий спектр не только различных взглядов на природу конфликта, но и способов работы с ним. Неизменным осталось всеобщее понимание того, что договор как всё та же форма общежития выигрывает перед войной.

Когда алгоритм взаимодействия противоборствующих сторон берётся под контроль, привести “хаос” конфликта к “космосу” диалога становится частично или полностью возможным, поскольку в этом случае конфликтная схема взаимодействия изменяется по образцу диалога. И это то, что можно назвать управлением конфликтом. Обратимся к определению, данному в «Словаре конфликтолога» Анцупова и Шипилова. «Управление конфликтом — сознательная деятельность, осуществляемая по отношению к конфликту на всех этапах его возникновения, развития и завершения, имеющая целью изменение (как правило, улучшение) естественной динамики конфликта. У. к. включает 2 основных направления деятельности: профилактику конфликтов и их завершение. Профилактика конфликтов включает: симптоматику, диагностику, прогнозирование, предотвращение. Выделяют такие управляющие воздействия на конфликт, как ослабление, разрешение, урегулирование, пресечение, гашение, преодоление и устранение конфликта»[[14]](#footnote-14).

Из определения можно сказать, что профилактика конфликтов (от межличностных до международных) предполагает комплекс превентивных мер, направленных на исключение развития причин возможного конфликта, что включает в себя анализ ситуации, выявление первых симптомов латентной стадии конфликта и диагностирование причин, составление прогноза на дальнейшее развитие событий и их предотвращение. Что касается ситуации, уже оформившейся в конфликтную, здесь справедливо говорить о вариантах её завершения. И здесь, конечно, следует отметить, что завершение конфликта не тождественно разрешению противоречий, лежащих в его основе.

Завершением конфликта называют его прекращение по таким причинам, как, например, в связи с исчезновением предмета конфликта или прекращением отношений субъектов. Ликвидация должности, на которую претендовали сразу два сотрудника организации – собственно, пример исчезновения предмета конфликта. «…мама, у которой не сложились отношения с учительницей, переводит ребенка в другую школу…»[[15]](#footnote-15) – прекращение отношений субъектов, ситуацию которого в качестве примера приводит Н.В. Гришина.

Урегулирование конфликта предполагает такое воздействие на конфликт, которое не разрешает главного противоречия, однако позволяет сторонам мирно сосуществовать на основе принятых частичных или временных договоренностей. В медицине это, пожалуй, было бы названным «лечением симптомов».

Общепринято наиболее желательным, конечно, является такой вариант окончания конфликтной ситуации, как её разрешение. В учебнике А.В. Дмитриева даётся двойное определение: 1) окончание конфликтного взаимодействия между сторонами; 2) преодоление основного противоречия сторон, являющегося источником (предметом) конфликта, устранение его и на уровне внутренних установок[[16]](#footnote-16). По мнению Дж.Рубина, также имеет смысл различать «разрешение конфликта» и «соглашение». Аппелирует Дж. Рубин к трём типам последствий социальных влияний, где первый уступка - предполагает смену поведения, второй -интернализация- более глубокое изменение в установках и поведении, и третий -идентификация- «означает изменения в поведении, вызванные влиянием на ценности, связанные с источником проблемы»[[17]](#footnote-17). Согласно ему, соглашение основывается на уступке, в то время как разрешение конфликта предполагает интернализацию, что значит изменение установок, лежащих в основе поведения. Интернализация, в свою очередь, становится своеобразным гарантом того, что поведение, изначально ставшее причиной конфликта, не повторится, как и сама конфликтная ситуация.

На определенном этапе эскалации конфликта стороны оказываются в такой степени эмоционально вовлеченными в конфликт, что перестают не только видеть возможные варианты разрешения противоречия, но и объективно воспринимать свои интересы и потребности оппонента в ситуации. В этом случае, может быть целесообразным участие нейтрального посредника, способного взять на себя управление конфликтом: «…Дело в том, что существуют ресурсы и эффективные процедуры работы со многими общими проблемами и тупиковыми ситуациям и, которые часто приводят к деструктивному развитию конфликта. Здесь потенциально полезно участие третьей стороны — советников, медиаторов, миротворцев и арбитров, и существуют эффективные способы побуждения человека к переговорам, несмотря на его внутреннее сопротивление»[[18]](#footnote-18).

В представленной работе нас будет интересовать именно медиативный метод урегулирования конфликта, т.е. медиация и консультирование. Медиация – это переговоры с участием третьей нейтральной стороны – посредника. Его главная функция – наладить коммуникацию между сторонами таким образом, чтобы совместными усилиями они смогли прийти к соглашению, которое будет приемлемым и оптимальным для каждой из сторон. Ответственности за содержание принятых сторонами решения медиатор, таким образом, не несёт.

Классифицировать виды медиации возможно по различным критериям. К примеру, медиация может проводиться не только между двумя сторонами, но и быть многосторонней. Если необходимость проведения медиации устанавливается судом, то по отношению к этапу судебного процесса её можно разделить на досудебную, послесудебную и проводимую в ходе разбирательства. По отношению к суду медиация также может быть внесудебной[[19]](#footnote-19). Основанием для типологии могут являться использование технических средств (традиционная очная, аудиомедиация по телефону, по переписке и др.), форма оплаты (платная, бесплатная, бесплатная для клиента по заказу организации и др.), количество медиаторов (медиатор может быть не один, если это целесообразно в ситуации)[[20]](#footnote-20). Разделяют медиацию также по сферам общественной жизнедеятельности, к которой принадлежит конфликт. Здесь медиация активно применяется как метод управления конфликтом в самом широком спектре вопросов: от бытовых склок до вопросов международного масштаба.

Прежде чем перейти к разговору о медиации как о технологии, целесообразным представляется упомянуть также о том, что существуют различные стили медиации. Хотя и сложившейся чётко разграниченной классификации ещё не сложилось, в различных источниках можно встретить в общей сложности около двадцати названий. Е.Н. Иванова в своей статье «Разнообразие медиации и ещё методическое богатство», обобщив данные литературы по вопросу, пишет о том, что все виды медиации можно распределить по нескольким группам, поскольку какие-то из упоминаемых стилей родственны друг другу, а границы в методических и других различиях между ними достаточно зыбки. Автором определяются такие критерии стилевой классификации:

* «уровень вмешательства медиатора: а) степень экспертной директивности, б) уровень процессуальной власти медиатора;
* цель медиации (эффективность) и ее ожидаемый результат;
* отношение к прошлому и необходимости работы с ним;
* отношение к эмоциям и глубине работы с ними;
* отношение к конфликту как таковому;
* использование кокусов и его интенсивность;
* отношение к использованию вопросов и его технология;
* приоритет юридических или неюридических аспектов в работе медиатора;
* возможность сочетания различных видов медиации в одном процессе или одним медиатором»[[21]](#footnote-21).

Задачи медиатора во вступительном слове связаны, в основном, с процедурными моментами, а также с информированием участников об основных принципах медиации, кроме того медиатору необходимо уже с самого начала создать атмосферу доверия к себе как специалисту, чувство безопасности и равноправия у сторон. На этапе презентации необходимо обратить внимание участников на правило вежливости, выслушать обе стороны, снизить уровень их агрессии, давая объективную обратную связь и обращая внимание на факты или их интерпретацию сторонами. Помимо этого, необходимо узнать ожидания сторон от процесса и сформулировать его итоговую цель. Следующий этап – формулировка вопросов повестки медиации. Здесь важны отработка эмоций: так называемая «вентиляция эмоций» - возможность сторон выразить эмоции по отношению к ситуации, понимание сторонами их глубины и способность их контролировать. После этого – переход к предметной части конфликта: прояснение содержательной сути конфликта, выделение основных вопросов повестки, уточнение желаний участников относительно результата переговоров. На этом этапе медиатор также может определить, требуется ли кокус – разговор медиатора со стороной тет-а-тет. Необходимость кокуса оценивается по критериям баланса сил, степени проясненности содержательной части. Цель медиатора в кокусе – подготовить стороны к конструктивному диалогу, для этого он проводит работу с дисбалансом сил и эмоциями стороны, проясняет её настоящие интересы в конфликте, наличие конфиденциальной информации. Согласно принципу равноправия сторон, кокус должен быть проведен для обеих сторон. Если медиатор решает, что кокус в ситуации не требуется, организация конструктивного диалога возобновляется. Дискуссия по выработке предложений – этап, основная цель которого – определить варианты и возможности урегулирования конфликта, для чего необходимо определить конкретные вопросы и порядок их обсуждения, оказать помощь участникам в выдвижении идей и предложений и осуществить их проверку на реалистичность и соответствие реальным интересам сторон. Следующий этап медиации – выработка соглашения. В рамках этапа задачи у медиатора такие: снова проверить заявленные сторонами предложения на реалистичность, соответствие интересам и однозначного понимания сторонами, а также определить санкции в ситуации невыполнения сторонами или одной из сторон прописанного в соглашении. И, наконец, завершающее – этап выхода из медиации, в рамках которого медиатору необходимо корректно завершить процесс и поблагодарить участников за совместно проделанную работу. В случае если сторонам предстоят ещё сессии – скоординировать дальнейшие действия относительно следующего сеанса, если нет – уточнить степень удовлетворенности достигнутым соглашением[[22]](#footnote-22).

Одним из методов медиативного урегулирования конфликта можно также считать консультирование. В работе Е.Н. Ивановой «Конфликтологическое консультирование» дано следующее определение: «Консультирование – это частный вид консультирования, осуществляемый при обращении клиентов к специалисту-конфликтологу по поводу трудностей, возникающих у них в связи с конфликтной ситуацией»[[23]](#footnote-23). Несмотря на то, что консультирование – это технология, не предполагающая присутствие третьей нейтральной стороны, что, казалось бы, является одной из существенных характеристик медиативного урегулирования конфликта, в рамках представленной работы конфликтологическое консультирование будет рассматриваться именно с такой позиции. Для чего, конечно, имеются некоторые предпосылки. Один из моментов то, что медиация и консультирование имеют некоторые общие черты: «Роль и функции медиатора в кокусе п ринципиально родственны (но не идентичны) деятельности консультанта»[[24]](#footnote-24). Кроме того, в медиаторской практике не редким явлением бывает то, что перед основной медиативной сессией, требуются подготовительные – для одной или обеих сторон: «Как правило, медиаторам приходится начинать с работы с одной из сторон, а иногда и с обеими, чтобы подготовить их к медиации»[[25]](#footnote-25).

**1.2. Этика как наука о «правилах общежития». Определение этической составляющей**

Начиная разговор об этике, обратимся к некоторым её определениям. В толковом словаре Ожегова приведено два значения: «…1. Философское учение о морали, её развитии, принципах, нормах и роли в обществе. 2. Совокупность норм поведения (обычно применительно к какой-н. общественной группе). Парламентская э. Врачебная э. Э. учёного. …»[[26]](#footnote-26).

Можно сказать, что в толковом словаре указаны теоретический и практический аспекты этики. Часто этику называют прикладной философией. И действительно, теоретическое осмысление основополагающих вопросов мироустройства находит своё практическое выражение в оценке его отдельных аспектов, в создании принципов и законов - своего рода правил существования в обществе.

В большинстве источников этика определяется как область научных знаний, предметом изучения которой является мораль и нравственность как форма общественного сознания[[27]](#footnote-27). Т.е., как сфера философского знания этика определяет своим объектом исследования мораль и нравы. По одной из версий, древнегреческое слово «этос» в своем первоначальном смысле – «нрав», «правила общежития». Неясно, насколько это предположение правдиво, однако, представляется, что именно «правила общежития» справедливо было бы назвать одним из самых главных вопросов этики. Для того, чтобы пояснить, какие же вопросы являются центральными для этики, необходимо дать определения понятиям морали и нравственности. В определении из «Словаря конфликтолога» Анцупова и Шипилова также указывается как область знаний, изучающая вопросы морали и нравственности, среди которых уточняются основные: «Центральной для этики была и остаётся проблема добра и зла, морального конфликта, морального выбора».

В энциклопедическом словаре А.А.Гусейнова по этике мораль определяется как «понятие, посредством которого в мыслительном и практическом опыте людей вычленяются обычаи, законы, поступки, характеры, выражающие высшие ценности и долженствование, через которые человек проявляет себя как разумное, самосознательное и свободное создание (существо)».

В учебнике по Этике Гусейнова А.А., Апресян Р.Г. мораль рассматривается как характеристика личности и как характеристика отношений субъектов: «Соответственно этому мы сведем общий анализ морали в две рубрики: моральное измерение личности и моральное измерение общества». Вместе с уже знакомыми, фигурирующими в тех или иных синонимичных словах в определениях понятия этики, категориями свободы воли и разумности, в качестве вывода о моральной характеристике личности подводится: «…моральное измерение человека связано с его разумностью, его разумность связана с ориентацией на высшее благо, ориентация на высшее благо связана с доброй волей. Тем самым получается как бы круг […] Разум является основой морали в качестве морального разума». Такой круг понятий, на первый взгляд, приводит в смятение, однако же возможный вывод из этого жизнеутверждающ: мораль в этом случае предстает не просто как синоним понятия этики или совокупность представлений о добре и благе, а как синоним понятия разумности вообще. Здесь хочется заметить, что обозначенная в самом биологическом названии вида Homo Sapiens (Человек разумный) характеристика, сообщающая главное отличие человека от животного мира, в ключе вышесказанного приобретает особенную, поразительную ясность.

Касательно внешнего аспекта морали, «морального измерения общества», можно выделить несколько основных характеристик-функций, указанных автором:

1. Моральность человека как критерий его способности жить среди людей;
2. Смыслообразующая функция морали: «мораль ответственна за человеческое общежитие. […] она придает человеческому общежитию изначально самоценный смысл»;
3. Нормотворческая: «Мораль можно назвать общественной (человеческой) формой, делающей возможной отношения между людьми во всем их конкретном многообразии»
4. «Единство свободы воли и всеобщности (объективности, общезначимости, необходимости) составляет характерную особенность морали»[[28]](#footnote-28).

Этика берёт своё начало в эпохе Античности. Один из отцов этики, прославленный древнегреческий философ Аристотель, относил эту область знания, наряду с политикой, именно к практическим наукам. Согласно ему, предмет этики – совокупность представлений человека о должном и сущем, добре и зле во взаимосвязи с присущей ему свободой воли. Нравственная добродетель по Аристотелю – носит не врожденный характер, а воспитывается в человеке в обществе, благодаря совершению моральных поступков. Страсти не осознаваемы и не подлежат моральной оценке, в то время как поступки – действия, совершаемые осознанно и с конкретным намерением, оцениваются, как нечто плохое или хорошее. Идеал морального поведения – «золотая середина» между крайностями аффектов, которые необходимо разумно контролировать. Так главные по Аристотелю добродетели, щедрость – среднее между скупостью и расточительностью, мужество – между трусостью и безрассудной отвагой. Через рациональное ограничение эгоистических потребностей лежит путь к достижению, в конечном счете, такой социальной гармонии, которая не подавляет личных интересов гражданина. Это гармония общества и человека, чья деятельность ориентирована на достижение высшего блага - осознания себя как моральной личности. В «Краткой истории этики» Гусейнова А. и Иррлитц Г. отмечается также, что «понятие добродетели в античности, в том числе во времена Аристотеля, еще не имело специфически морального смысла – делание добра другому человеку. Оно означало просто добротность, соответствие некоей вещи, явления своему назначению». Представляется, что это вполне поясняет гармонию сосуществования человека и общества: у человека, находящегося «на своём месте» не может быть мотивом к девиантному поведению или открытому противостоянию с общественностью.

Взгляды на мораль и нравственность во многом определяются исторической эпохой, культурными ценностями, национальными обычаями и традициями. Сегодня в СМИ, нормативно-правовых документах декларируется гуманистическая устремленность современного общественного устройства. Основные постулаты парадигмы заключаются в признании человека наивысшей ценностью, сохранении достоинства, внимании к человеческим возможностям, потребностям и интересам, вере в способность человека совершенствоваться, в его независимость и свободу. Исходя из сказанного, можно определить этические аспекты социального взаимодействия как поступки и характеристики социального взаимодействия, подлежащие оценке – одобрению/осуждению по критериям:

* разумности,
* степени свободы воли,
* справедливости, честности,
* сохранения достоинства и
* уважения к идентичности субъектов (ценности, интересы, взгляды и убеждения).

А.А. Гусейнов в статье «Возможна ли мораль (нравственность), независимая от религии» приводит цитату из библии и расшифровывает её: «Во "Второзаконии" Моисей, подводя итог наставлениям Бога, говорит: "Вот я сегодня предложил тебе жизнь и добро, смерть и зло" (Втор. 30, 15). Добро несет свою награду в себе, оно совпадает с жизнью, зло несет свое наказание в себе, оно совпадает со смертью». Постулируя добро как нечто, способствующее жизни, А.А. Гусейнов уточняет: «…выбор будет адекватным, поддерживающим его [человека] жизнь и, следовательно, соответствующим также его самости, только в том случае, если это будет выбор добра»[[29]](#footnote-29). Из чего, как представляется, справедливо вывести и обратное: акт добра адекватен (разумен) по отношению к ситуации, поддерживает жизнь и развитие, выражает человеческую самость.

Имеющая предметом своего изучения мораль и нравственность, этика как философская дисциплина занимает особое место в системе гуманитарных наук, т.к. затрагивает важнейшие аспекты человеческого взаимодействия, определяя его нормы и правила, преодоление деструктивных интенций, наравне с конструктивными, присутствующими в индивиде.

**ГЛАВА ВТОРАЯ. ВЗАИМОСВЯЗЬ ЭТИКИ И КОНФЛИКТА**

**2.1. Этическая составляющая в деятельности специалистов различных помогающих профессий**

Связь этики и конфликта как явлений, таким образом, очевидна. Этика, изначально задумывавшаяся как попытка осмыслить человеческое общежитие и выявить, какие нормы и правила для него необходимы, искала и продолжает искать такую форму сосуществования людей, в которой конфликты или отсутствовали бы, или решались максимально эффективным и притом цивилизованным путём. А для тех людей, кто работает с конфликтом профессионально и по долгу службы сталкивается с нарушениями «правил общежития» или отсутствием договоренностей о таковых, вопросы этики — отнюдь не последние по своей актуальности.

Морально-этический аспект деятельности каждого представителя так называемых помогающих профессий, таких как, например, адвокат, психолог или медиатор, строго регламентируется соответствующими этическими кодексами. Должное поведение предписывается по основным линиям отношений: специалист-профессия, специалист-специалист, специалист-клиент. Главное общее, что неизменно встречается в правилах для указанных специалистов – идея о том, что представитель подобной профессии – своего рода эталон, образец морального поведения, и ответственность, на него возлагаемая, предполагает крайнюю внимательность и осознанность в отношении своих действий.

В качестве примера рассмотрим положения этических кодексов юриста и психолога.

*Кодекс юристов*

В определении к кодексу юриста указано, что он является не только мировоззренческим ориентиром в профессии, но и методологическим. Т.е. принципы, закрепленные в нём, регламентируют не только отношение юриста к профессии и людям, но также определяют конкретные модели должного поведения.

Кодекс этики юриста предусматривает ситуации, поведение в которых не может регулироваться им или законодательством. Столкнувшись с подобными, юристу полагается ориентироваться на общепринятые нормы нравственности, а в затруднительных случаях он может обратиться за разъяснением в Комитет.

Клиент, согласно кодексу, определяется как лицо, «заключившее с юристом договор об оказании юридических услуг», или же лицо, которому услуга предоставляется на основании договора «об оказании юридических услуг, заключенного иным лицом»[[30]](#footnote-30). Кодекс содержит понятие о доверии к юристу. Доверие клиента – необходимое условие для деятельности, и обеспечивается оно порядочностью, добросовестностью и честностью юриста. Помимо этого, здесь же вводится понятие о профессиональной тайне, соблюдение которой также является непременным условием доверия клиента. Сохранение профессиональной тайны – бессрочно и может быть приостановлено только по письменному согласию на то клиента. Оговорено, что юрист может пользоваться сообщенными ему данными, если это необходимо «для обоснования своей позиции при рассмотрении гражданского спора между ним и клиентом»[[31]](#footnote-31). Чётко определяется информация, на которую распространяется правило сохранения профессиональной тайны. Это сам факт обращения клиента за юридической помощью, в том числе имена/наименования клиентов (для организаций); сведения и документы, полученные юристом в ходе работы с клиентом; содержание советов юриста клиенту:

«- факт обращения к юристу, включая имена и названия клиентов;
- все доказательства и документы, собранные юристом в ходе подготовки к делу;
- сведения, полученные юристом от клиентов;
-информацию о клиенте, ставшую известной юристу в процессе оказания юридической помощи;
- содержание правовых советов, данных непосредственно клиенту или ему предназначенных».

В тех случаях, когда работа осуществляется на условиях партнерского договора коллективом юристов, правило сохранения профессиональной тайны действует для всех партнеров.

Юрист обязан и вправе защищать интересы, права и свободы клиента любыми способами, не входящими в противоречие с законодательством. Честность, разумность, квалифицированность, принципиальность и своевременность – критерии качества исполнения трудовых обязанностей юриста, предписываемые кодексом. Необходимость не останавливаться в своем профессиональном развитии и постоянно повышать уровень компетенции, уважение прав, чести и достоинства клиентов, коллег и других, следование деловому этикету – также установлены этическим Кодексом как обязанности для юриста.

*Кодекс психологов*

Преамбула Этического кодекса психолога Российского психологического общества, помимо информации о том, на основе каких документах составлен кодекс, поясняет также, как в кодексе понимается, кто является, собственно Психологом (лицо, имеющее высшее психологическое образование), а также, кого считать Клиентом (лицо/группа лиц/организация, обратившиеся за психологической помощью, или же принимающие добровольное участие в исследованиях).

Обращено внимание на то, что психолог несет особую ответственность перед клиентом, обществом и психологической наукой, и в своей деятельности должен ориентировать на необходимость вызывать доверие общество, которое возможно только при условии соблюдения установленных этических принципов.

Также поясняется круг действия кодекса: « для внутренней регуляции деятельности сообщества психологов; для регуляции отношений психологов с обществом; основой применения санкций при нарушении этических принципов профессиональной деятельности».

Короткая вступительная часть к непосредственно этическим принципам, провозглашаемым кодексом, объясняет его гуманистическую направленность, ориентация на поддержание нравственных идеалов, способствование профессионализму психологов, необходимость уважения к коллегам и клиентам, а, кроме того, соотнесение своих действий с критерием полезности, т.е. дает краткое представление об основной смысле и значении документа.

Первый принцип уважения включает в себя беспристрастность по отношению к клиенту, нейтральное отношение вне зависимости от пола, возраста, вероисповедания, и каких-либо других его характеристик, а также недопущение действий по отношению к клиенту, которые по тем или иным причинам могли бы повлечь за собой его дискриминацию, вред здоровью или социальному статусу клиента или его близких.

Следующий принцип конфиденциальности предполагает неразглашение полученной в ходе работы с клиентом информации, исключая ситуации, когда это согласованно с клиентом. Здесь же пункт о том, что результаты психологического исследования не могут быть представлены каким-либо образом, компрометирующим специалиста, клиента или же психологическую науку. Не допускается поиск информации о клиенте, не относящейся к работе психолога, отсутствие конфиденциальности в рассмотрении личных данных в каких-либо исследованиях. Кодексом закреплены необходимость аккуратной работы с документами и данными по исследованиям, право Клиента на работу с ним психолога в отсутствии третьих лиц, а, кроме прочего, обязанность Психолога защищать достоинство и благополучие клиента.

Принцип осведомленности и добровольного согласия клиента подразумевает то, что Клиент владеет информацией о целях работы, а также методах и способах применения полученных в ходе работы данных. Согласие клиента на участие в работе должно быть информированным, и только после него может проводиться работа. В случае, если Клиент не имеет возможности принять решение о согласии или несогласии самостоятельно, это должен сделать его законный представитель. Согласие клиента требуется, если Психолог планирует видео/аудио запись сессий работы или разговоров по телефону, и, конечно, в случаях, когда психолог хотел бы ознакомить с любыми данными и материалами по работе с клиентом третьих лиц. Клиент в обязательном порядке должен быть осведомлен обо всех необходимых шагах лечения, а в случае, если оно стационарное – обо всех существующих рисках и иных (в том числе непсихологических) методах лечения.

В том, что касается психологических исследований и экспериментов, принцип осведомленности и добровольного согласия также неукоснительно соблюдается: решение о сотрудничестве клиент принимает только после получения максимально полной и доступной информации о цели, методах, особенностях, возможных дискомфорте и рисках. Причем, Психолог обязуется превентивно убедиться, что личность и достоинство участника не пострадают, и сделать все требующееся для того, чтобы обеспечить благополучие и безопасность клиента, в особенности в тех случаях, когда предварительное информирование «противоречит задачам проводимого исследования» и разъяснения должны быть сделаны по завершении эксперимента.

Кодексом закреплен принцип самоопределения клиента, означающий признание максимальной автономии клиента в своих действиях: и « общее право вступать в профессиональные отношения с психологом и прекращать их», психолог «не должен препятствовать желанию Клиента привлечь для консультации другого психолога (в тех случаях, когда к этому нет юридических противопоказаний)».

Принцип компетентности гласит, что психологу должно пребывать в постоянном совершенствовании себя как специалиста, понимать и признавать имеющийся опыт и степень компетентности, в соответствии с чем и соотносить услуги, которые он может предоставить. Принцип компетентности сложносоставен и включает в себя: необходимость знания профессиональной этики (положения кодекса, следование им, ответственность, лояльность, терпимость и готовность помочь); ограничения профессиональной компетенции (такое соотношение деятельности и уровня владение специалиста необходимыми психологическими методами, при котором он способен «поддерживать у Клиента чувство симпатии, доверия и удовлетворения от общения»), ограничение применяемых средств (используются только научно признанные методики, адекватные характеристикам клиента, целям и условиям эксперимента; не допускается какое-либо намеренное искажение результатов исследования при публикации, а в случае ошибки психолог должен предпринять все возможные действия по её исправлению), профессиональное развитие (необходимость повышения уровня профессиональной компетентности).

Принцип ответственности в Кодексе этики психологов понимается как понимание своих обязательств перед Клиентом, научным и профессиональным сообществом и обществом вообще. В связи с этим специалист обязуется, насколько это с его стороны возможно, гарантировать не причинение вреда и то, «что его услуги не являются злоупотреблением». В своём развернутом виде принцип ответственности содержит основную ответственность психолога за решение произвести исследование или вмешательство (учет возможных прямых и косвенных последствий этого в различных сферах; психолог не должен прекратить работу с клиентом, если понимает, что это не приведет к улучшению его состояния или чревато рисками). Ненанесение вреда (оценка используемых методов исследования или методик вмешательства в соответствие с этим критерием), решение этических диллем (осознание возможности их возникновения и ответственность за принятые решения, в которых Психолог может проконсультироваться с коллегами и «другими значимыми лицами»; в случае возникновения этических вопросов Психологу следует обратиться в Этический комитет Российского психологического общества).

Компонентами принципа честности являются, в свою очередь, осознание границ личных и профессиональных возможностей, что означает понимание психологом своей не-универсальности как специалиста и психологии как науки. Здесь интересно то, что это понимание называется основой «установления диалога между профессионалами различных специальностей». Пункт о честности содержит также пояснения о том, что Условия сотрудничества с клиентом/работодателем честно оговариваются заранее, в частности это вопросы вознаграждения, условия работы, распределения прав и обязанностей, «процедура хранения и применения результатов исследования». При приёме на работу, Психолог обязан уведомить работодателя о том, что «в первую очередь подчиняется профессиональным, а не коммерческим принципам», независимости своей деятельности и возможности профессионального контроля его работы исключительно психологом. Таким образом, при приёме психолога на работу работодатель должен быть ознакомлен с текстом Этического кодекса психолога. Здесь же указано, каким критериям должна соответствовать реклама услуг психолога. Этически она допускается, если « служит целям принятия потенциальными Клиентами информированного решения о вступлении в профессиональные отношения с Психологом», отражает исключительно правдивую объективную информацию об услугах, соответствует правилам приличия, не дает гарантий, не реклама «себе или какому-либо определенному методу вмешательства или лечения». Разумеется, запрещены какие-либо рекламные соглашения с третьими лицами.

Прямота и открытость, предписывается в отношении представления результатов работы и исследований. Психолог несёт ответственность за достоверность предоставляемых данных, и обязан ориентироваться в своих исследованиях на существующие научно-признанные теории и практики, опыт коллег, всячески избегая каких-либо искажений информации. В случае, если недостоверная информация была представлена по ошибке, «психолог должен проинформировать об этом участников взаимодействия и заново установить степень доверия».

Помимо этого Психологу следует избегать конфликта интересов, а это значит, что он не должен использовать профессиональные отношения в каких-либо иных целях, избегать личных отношений с клиентами, любых ситуаций двойственных отношений, могущих привести к конфликту интересов.

Психологу необходимо быть открытым и ответственным перед профессиональным сообществом, а именно обеспечить открытый доступ к результатам психологический исследований, а также проследить, чтобы форма их изложения исключала возможность двусмысленной интерпретации, т.е. была максимально точной и полной. Также не следует препятствовать критике работы, поскольку именно она обеспечивает возможность развития науки. Однако, стоит заметить, что сам Психолог должен следить за тем, чтобы его критика профессиональной деятельности строго соответствовала критерию объективности, иная – не допустима, поскольку является проявлением неуважения. Кроме того, «если Психолог считает, что его коллега действует непрофессионально, он должен указать ему на это конфиденциально». Не допустимо также «способствовать вытеснению коллеги из его сферы деятельности или лишению его работы».

Кодекс этики Психолога содержит также санкции и условия их применения. Уточняется, что не только случайное или намеренное не следование какому-либо из изложенных принципов является нарушением, но и неверное их истолкование и, поскольку оно так же влечет за собой несоответствующие этике Психолога профессиональные действия.

В случае нарушения Психологом установленных кодексом принципов, в Этический комитет Российского психологического общества физическим или юридическим лицом может быть подана жалоба, после чего она будет рассмотрена в установленном порядке, и комитетом будет вынесено соответствующее решение о санкциях. Санкции же, в свою очередь, могут быть следующими:

* «предупреждение от имени Российского психологического общества (общественное порицание),
* приостановление членства в Российском психологическом обществе, сопровождающееся широким информированием общественности и потенциальных клиентов об исключении данного специалиста из действующего реестра психологов РПО».

В Словаре конфликтолога А.Анцупова и Шипилова есть специальное определение Этики конфликтолога: «Реализация конфликтологом в своей деятельности специфических нравственных требований, норм поведения, этического кодекса конфликтолога. В исследовательской деятельности Э.к. заключается в соблюдении нравственных правил и принципов поведения ученых. Деятельность конфликтолога как посредника предполагает соблюдение ряда норм. См. этический кодекс конфликтолога»[[32]](#footnote-32). Сам же этический кодекс конфликтолога, пока пусть и не оформленный окончательно, предписывает соблюдение таких правил, как сохранение нейтральной объективной позиции по отношению к конфликтной ситуации и её участникам, беспристрастности в её исследовании; конфиденциальности личной информации. Также кодекс постулирует необходимость учёта соотношения интересов клиента в ситуации с интересами организации и общества и работу только с теми ситуациями, в которых специалист-конфликтолог чувствует уверенность в своей компетенции. Помимо этого, этика конфликтолога предполагает априорно доброжелательное отношение к участникам конфликта и принятие моральной ответственности за его исход.

**2.2. Значение этической составляющей в деятельности специалиста-конфликтолога**

Как было отмечено, конфликт – форма взаимодействия, одна из основных черт которой – нарушенная коммуникация. Нарушенная коммуникация в конфликте не позволяет сторонам в полной мере ясно оценивать ситуацию, а, значит, и реагировать на ситуацию конструктивным образом.

Е.Н. Иванова в своей работе «Коммуникативные инструменты конфликтолога» описывает негативные характеристики конфликта так: «Конфликт формирует негативные установки оппонентов по отношению друг к другу и провоцирует целый ряд искажений восприятия происходящего, ложные интерпретации, нарушение целеполагания и поведения участников. Чем острее конфликт, чем значимее для сторон предмет спора, тем сильнее выражены эти нарушения и тем драматичнее их последствия». Рассматривая указанные характеристики конфликтного взаимодействия последовательно, можно отметить следующее. Негативные установки сторон – формирование «образа врага» в некотором смысле «расчеловечивает» оппонента: в остром конфликте другой, воспринимаемый как враг, перестает расцениваться как субъект, по отношению к которому этические нормы должны неукоснительно соблюдаться. На практике это приводит к взаимным оскорблениям, что, конечно, не способствует успешному конфликторазрешению. А иногда и к совершенно конкретным действиям, вектор которых также нельзя назвать созидательным, поскольку цель их в этом случае – навредить противнику. Схожим образом работают и ложные интерпретации – с той же позиции «образа врага» расцениваются действия и мотивы противоположной стороны: цель поведения другого может трактоваться как намеренное причинение ущерба. Такое искажение восприятия происходящего, в свою очередь, сужение видения реальных причин и последствий своих и чужих действий ведёт в конечном счёте к нарушению целеполагания в конфликтном взаимодействии: в своем стремлении причинить урон, участники порой упускают собственные подлинные интересы. Из вышесказанного справедливо также было бы сделать вывод о том, что причина нарушенной коммуникации в конфликте и как следствие – этических нарушений, во многом связана с эмоциями. Очевидно, что степень эмоционального накала в конфликте прямо пропорциональна степени значимости предмета конфликта для сторон. Спор не будет существовать, если его предмет не важен для участников. И чем он более важен, тем активнее и даже агрессивнее будет отстаиваться позиция. В этой связи интересно также то, что в некоторых ситуациях именно отсутствие договоренности о некоем общем этическом пространстве, приемлемом для обеих сторон, становится в ходе негативного взаимодействия главным камнем преткновения. Этика и личностные взгляды на то, что считать моральным и не моральным – вопросы, касающиеся уже не только непосредственного предмета конфликта, но личностной идентичности. Здесь конфликт функционально выполняет ещё одну роль: помимо решения вопроса о распределении ресурсов (материальные или другие), он предстаёт как ситуация, в которой субъект актуализирует свои этические воззрения, определяя с этого ракурса границы собственной идентичности. Принимая во внимание то, что в общем смысле конфликт это всегда вопрос о границах, можем ли мы представить границы более глубокого уровня, более важные для кого бы то ни было. С этой точки зрения, этические нарушения, провоцируемые ситуацией конфликта, превращаются в своего рода посягательство на ценности и личность другого.

В статье Е.Н. Ивановой «Кому она нужна, эта медиация?» приводится пример конфликта, когда почувствовав обиду и недооцененность, не получив деньги на многообещающие по его мнению инновации, совладелец-основатель принял решение выйти из совета директоров и потребовал свою долю вклада в предприятие, поставив этим под угрозу его существование. После того как совладелец, услышав реальные причины отказа и положительную оценку своего участия в создании и развитии бизнеса, стороны смогли договориться: «В результате стороны договорились о выделении средств на внедрение инноваций (намного меньших, чем требуемая доля) и способах обезопасить эти вложения. Иск был отозван»[[33]](#footnote-33). В этой ситуации для участника-инициатора конфликта важным было услышать признание значимости своей деятельности в организации, положительную оценку своей роли в ней. Когда подлинный интерес был удовлетворен, уладить «технические» вопросы субъектам конфликта не составило труда. Представленный пример в достаточной мере иллюстрирует значимость налаженной коммуникации сторон и этического аспекта в конфликторазрешении.

Реализация конструктивного потенциала конфликта определяется тем, насколько участникам удается сохранить корректность поведения и эффективность коммуникации[[34]](#footnote-34). Как пишет Е.Н. Иванова, «Эффективное общение может сгладить самые тяжелые ситуации и, напротив, неверно сделанные шаги могут из мелочи, недоразумения вырастить глобальную войну не на жизнь, а на смерть»[[35]](#footnote-35). Сложность состоит как раз в сохранении здравости восприятия и объективности оценок, как следствие – поведения в условиях конфликта. В книге «Коммуникативные инструменты конфликтолога» выделяются наиболее важные для управления конфликтом особенности восприятия и поведения субъекта:

* «– осознанность и объективность восприятия самого конфликта;
* – понимание тех изменений, которые он производит в каждом из
* участников конфликта, включая самого себя и свое окружение,
* – понимание механизмов развития конфликтной ситуации,
* – понимание границ собственной компетентности в преодоления

разногласий,

* – выбор методов воздействия на конфликт и т. д.»

*Кодекс медиаторов*

Европейский кодекс медиаторов предписывает специалисту необходимость быть исключительно компетентным в своём деле, постоянно совершенствуя знания и навыки: «Важными факторами являются надлежащее обучение и постоянное совершенствование их теоретических и практических навыков в области медиации с учётом всех относящихся к этому стандартов или требований, связанных с их аккредитацией»[[36]](#footnote-36). Проводить медиацию, в соответствие с кодексом, медиатор может только в случае, если уверен, что имеющегося опыта и компетенций достаточно: «Медиатор прежде чем принять предложение выступить в качестве медиатора, должен убедиться в том, что он имеет достаточный опыт работы и компетентность для проведения медиации, и, по требованию сторон, предоставить им информацию о своей предыдущей деятельности и об имеющемся опыте работы». Медиатор обязан сохранять беспристрастность и нейтралитет в ходе всего процесса, если он чувствует, что что-либо мешает этому, - должен прекратить процедуру. Факторы, которые могут помешать нейтралитету медиатора могут быть как объективными – деловые или личные отношения с одной из сторон, так и субъективными – симпатии и антипатии по разным причинам. Важно обеспечить равные возможности для сторон в рамках процедуры, целиком и полностью зависящей от медиатора. Ещё один из принципов, обозначенный в пункте Кодекса «Соглашение о проведении медиации, процесс, урегулирование спора и вознаграждение», так же учитывает обязательность равноправия участников медиации: «Медиатор должен проводить процедуру надлежащим образом, принимая во внимание обстоятельства дела, в том числе возможный дисбаланс сил и нормы права, возможные пожелания сторон и необходимость быстрого урегулирования спора». Пункт о конфиденциальности сообщает о том, что вся информация о клиентах, полученная медиатором в рамках процесса медиации, не может быть каким-либо образом использована или передана третьим лицам.

Чтобы пояснить, что именно подразумевается, когда речь идет о контексте, создаваемом деятельностью по медиативному урегулированию конфликта, традиционно следует уточнить для начала значение самого слова контекст. В современном толковом словаре Ефремовой представлены два определения: «1) завершённый в смысловом отношении отрывок письменной или устной речи (текста), необходимый для определения входящих в него слов или словосочетаний; 2) перен. Совокупность различных факторов, необходимых для понимания, объяснения какого-либо явления действительности»[[37]](#footnote-37).

Разумеется, в рамках представленной работы актуально переносное значение слова. Контекст медиативного урегулирования конфликта, таким образом, предполагает некую совокупность факторов, с ним связанных. Соответственно, чтобы в наиболее доступной степени полно исследовать интересующие нас этические компоненты деятельности по медиативному урегулированию, необходимо учесть факторы, ею определяемые, а первоочередно – пояснить.

Медиатор, руководствующийся в своей профессиональной деятельности рядом этических предписаний, по долгу службы взаимодействует не только с клиентами. И, конечно, действие предписаний профессиональной этики не локализуется исключительно в проведении медиативной сессии и во времени непосредственной работы с конфликтом. Всякое общение, в которое вовлечен медиатор, будь оно с руководством, коллегами, заказчиками, организациями и различными социальными институтами также предполагает следование этическим заветам профессии. Это формирует своего рода сеть отношений между участниками в общей информационной, подчиненной единой цели (так или иначе, конфликторазрешения) среде. Она же, в свою очередь, создает контекст, которые имеет свои регламенты и специфику. Решая, таким образом, каждодневные задачи адекватного выбранной профессии способа взаимодействия с окружающими, медиатор может сталкиваться с ситуациями, поиск ответа на которые не может быть всецело обеспечен профессиональным регламентом.

Неоднозначные этические ситуации – ситуации, в которых медиатор оказывается перед лицом своего рода моральной дилеммы, пусть это и так в малом масштабе. Возникнуть они могут по любой из актуальной для медиатора ветви общения. Поскольку эти линии отношений обозначены и в этическом кодексе, удобным будет рассмотреть конкретные примеры этически-спорных ситуаций во взаимодействиях:

1. медиатор-клиент,
2. медиатор-медиатор,
3. медиатор-организации,
4. медиатор-профессия.

К примеру, ситуация по линии медиатор-клиент: клиент обратился к медиатору, оплата услуг которого закреплена соответствующим документом. Клиент ознакомлен с информацией о стоимости, и всё ещё заинтересован в услугах медиатора, однако специалист знает о неблагоприятном материальном положении клиента или же о том, что клиент относится к малообеспеченным слоям населения. С формальной стороны материальное вознаграждение медиатора – естественно, оговорено и не вызывает вопросов со стороны клиента, но с другой – может вызывать сомнения в его этичности у самого медиатора.

Другой вариант противоречия по причинам материального характера: медиация проводится бесплатно, клиент – социально незащищен. Формально, медиатору предписывается поддерживать авторитет и статус посредника внешними атрибутами, выглядеть достойно – в том числе, быть хорошо одетым. Но можно ли быть уверенным в том, что это не вызовет противоречивых эмоций у клиентов, которые не могут себе этого позволить?

В медиации, необходимость которой определена для сторон судом, можно говорить о непростой ситуации в отношении принципа добровольности. Может ли медиатор быть уверенным в том, что клиенты искренне заинтересованы в разрешении спора и считать ли это добровольным обращением к медиации? И если соблюдение принципа добровольности по каким-то причинам вызывает сомнения, может ли медиатор в таком случае приступать к работе.

Говоря о противоречии другого рода, можно представить такую ситуацию: в кокусе от клиента медиатором была получена информация, о том, что он намерен принести серьёзный материальный/психологический ущерб второй стороне. Скажем, тайно переписать всё имущество, оставив противника «без гроша в кармане» или, что бывает актуальным в семейной медиации для разведенных супругов, увезти общего ребенка в другую страну без ведома об этом оппонента, тем самым лишив его возможности общения. Подобные ситуации не угрожают жизни и здоровью клиентов, потому формально не подлежат разглашению. Однако не могут не вызывать сомнений в их этичности: «не случайно медиаторы-приверженцы нарративного подхода Дж. Унслейд и Дж. Монк с грустью иронией констатируют, что дети […] приравниваются к движимому имуществу без права голоса»[[38]](#footnote-38). Возможна ситуация, в которой медиатор регистрирует в себе сильнейшее внутреннее несогласие с чем-то, что для клиента – вполне этическая норма: например, в ходе медиации узнаёт о том, что в семье принято наказывать детей поркой. Под вопросом о необходимости соблюдения оказывается принцип конфиденциальности, под возможным ударом – способность медиатора в этом случае сохранить нейтральность. Поставить под угрозу соблюдение принципа нейтральности может и достоверное знание о том, что одна из сторон откровенно лжёт, или, например, особенно грубое или высокомерное поведение клиента. В подобных ситуациях можно говорить о ролевом конфликте. Ролевой конфликт предполагает наличие у субъекта (в данном случае, у медиатора) нескольких социальных ролей, этические требования которых могут вступать в конфликт друг с другом. У.Джеймс писал об этом следующее: «у человека столько социальных личностей, сколько индивидов признают в нем личность и имеют о ней представление»[[39]](#footnote-39). В различных сферах взаимодействия и для разных людей, человек выступает в роли друга, работника, ребёнка или родителя, супруга и др. С этих позиций определение социальной личности синонимично понятию социальной роли. Множественность социальных ролей при определенных условиях, таких как, например, их несовместимость или противоречивость друг другу может привести к т.н. ролевому конфликту. В случае, когда этический кодекс предписывает медиатору одну должную модель поведения, а ситуация сложилась таким образом, что взгляд на должное медиатора не с профессиональной, а с личностно-ценностной точки зрения отличается. И здесь в качестве иллюстрации подобного рода конфликтов как раз можно представить ситуацию, в которой положение медиатора обязывает сохранять нейтральность, не позволяя отношению к тем или иным противоречащим его собственным человеческим ценностным воззрениям, поступиться принципами медиации. Или же необходимость хранить конфиденциальную информацию, полученную от стороны в кокусе, считая в то же время, что второй стороне об этом знать необходимо.

Отдельного внимания заслуживает взаимодействие медиатора и клиента вне медиативных сессий. Естественно возникновение у клиентов вопросов, касающихся ситуации, желание разобраться и получить больше информации о происходящем, которое не ограничено временными рамками только лишь медиативной сессии. Здесь у медиатора могут возникнуть сомнения на предмет того, где информирование клиента необходимо для ситуации и сообразно с тем, как должно ответствовать на запросы клиента добросовестному медиатору, а где появляется риск нарушения принципов конфиденциальности, равноправия сторон. Т.е. важно определить границы между добросовестным отношением к обязанностям и так называемым «спасательством», поскольку спасение клиента, как известно, дело рук самого клиента. Кроме того, пресловутое «спасательство» чревато не только риском утраты нейтральности, но и профессиональным выгоранием.

Во взаимоотношениях с коллегами также возможны непростые этические ситуации. Например, как следует поступить медиатору, если информацию об услугах другого медиатора-его коллеги и оценку его деятельности запросил клиент? Или, скажем, потребовало руководство организации, в которой состоит медиатор? Возможно, имела место неформальная анонимная критика профессиональной деятельности одного из коллег, но медиатор понял, о ком идёт речь, и знаком с упомянутым коллегой. Медиатор в этом случае может принять решение просто не участвовать в обсуждении, но помимо того, могут возникнуть дополнительные вопросы о том, стоит ли остановить осуждение коллеги «за спиной», этично ли будет сообщить ему мнение коллег и если да, то в какой форме. Здесь актуальны будут всё те же вопросы взаимоотношений, что и для какого-либо другого коллектива, но с учётом ракурса профессиональной специфики.

Что касается формального взаимодействия на уровне социальных институтов, то здесь также своя специфика. В случае, когда необходимость медиации определена судом, судья может поторопить медиатора с завершением процедуры. Как в таком случае следует поступить медиатору? Правомерно ли оказывать с этической точки зрения оказывать давление на клиентов и форсировать, таким образом, скорость принятия ими решения? Другой пример, также относящийся к формальной сфере взаимодействия: работая в организации, медиатор, по итогам завершения определенных временных отрезков, представляет отчёт о результатах работы – т.е. о количестве разрешенных ситуаций. Представим, что составляет он отчёт по итогам работы коллектива коллег, и от показателей будет зависеть не только его оплата труда, но и коллег, среди которых есть медиатор-молодой отец, чьё финансовое положение в текущий период времени оставляет желать лучшего в связи с рождением ребенка и взятием жилищного кредита. Возможно ли в такой ситуации засчитать, например, несколько успешных сессий по разным вопросам, но с одним клиентом и в рамках одной ситуации, как несколько успешно разрешенных случаев?

**ГЛАВА III. ОЦЕНКА ЭТИЧЕСКОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО МЕДИАТИВНОМУ УРЕГУЛИРОВАНИЮ КОНФЛИКТА СПЕЦИАЛИСТАМИ-КОНФЛИКТОЛОГАМИ**

**3.1. Организация исследования и описание результатов**

Для того чтобы определить место этической составляющей в деятельности специалистов-конфликтологов, проведено исследование, включающее в себя два этапа:

1. предварительное пилотное исследование в виде в виде углубленного интервью с опытными медиаторами, которое позволило сформулировать вопросы с вариантами ответов к основному исследованию с учётом специфики деятельности по медиативному урегулированию конфликта;
2. анонимный опрос респондентов.

Цель представленного исследования - выявить ситуации, вызывающие наибольшие сомнения в их этической правомерности.

Всего было опрошено тридцать шесть специалистов, среди которых медиаторы и консультанты с разным профессиональным опытом. Опрос проводился как посредством сети Интернет, так и очно.

Первый вопрос для респондентов - вопрос о ситуациях, которые, по мнению опрашиваемых, могут вызвать сомнения в этической правомерности. Рассматриваются ситуации в медиации и консультировании. В качестве ответа предлагаются несколько вариантов. Помимо имеющихся, предусмотрена возможность самостоятельно описать непростую с этической точки зрения ситуацию из собственной практики. Ответ на вопрос раскрывает диапазон отношения к каждой из конкретных представленных ситуаций от того, чтобы посчитать её с этической точки зрения недопустимой, до признания её как необходимой и правомерной.

1. Этическая правомерность различных действий специалиста-конфликтолога

*Таблица 1.* Необходимость брать плату за медиацию/консультирование с малообеспеченных клиентов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка, данная ситуации | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 8 | 22,2 | 6 | 16,7 |
| Очень сомнительно | 5 | 13,9 | 7 | 19,5 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 12 | 33,3 | 10 | 27,8 |
| Нормально | 7 | 19.4 | 10 | 27,8 |
| Необходимо | 2 | 5,6 | 3 | 8,3 |
| Затруднились ответить | 2 | 5,6 | 0 | 0 |

*Таблица 2.* Сообщение одной из сторон, что вторая планирует серьёзно навредить ей (в ситуации, которая не регулируется требованиями закона), когда информация получена от второй стороны приватно или в кокусе

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка, данная ситуации | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 12  | 33,3 | 16  | 44,4 |
| Очень сомнительно | 8 | 22,2 | 7 | 19,5 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 11 | 30,6 | 8 | 22,2 |
| Нормально | 1 | 2,8 | 1 | 2,8 |
| Необходимо | 1 | 2,8 | 3 | 8,3 |
| Затруднились ответить | 3 | 8,3 | 1 | 2,8 |

*Таблица 3.* Анонимное обсуждение с коллегами деталей проведенной работы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка, данная ситуации | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 5  | 13,9 | 5  | 13,9 |
| Очень сомнительно | 4 | 11,1 | 5  | 13,9 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 12  | 33,4 | 13 | 36,1 |
| Нормально | 8 | 22,2 | 6 | 16,6 |
| Необходимо | 4 | 11,1 | 6 | 16,6 |
| Затруднились ответить | 3 | 8,3 | 1 | 2,8 |

*Таблица 4.* Анонимное обсуждение с семьей или друзьями деталей случая и проведенной с клиентом работы

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка, данная ситуации | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 15 | 41,6 | 16 | 44,4 |
| Очень сомнительно | 9 | 25 | 11 | 30,6 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 6 | 16,7 | 5  | 13,9 |
| Нормально | 3 | 8,3 | 3 | 8,3 |
| Необходимо | 1 | 2,8 | 1 | 2,8 |
| Затруднились ответить | 2 | 5,6 | 0 | 0 |

*Таблица 5.* Анонимное обсуждение деталей случая с людьми, которые знакомы с клиентом

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка, данная ситуации | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 27 | 74,9 | 29 | 80,5 |
| Очень сомнительно | 5  | 13,9 | 5  | 13,9 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 1 | 2,8 | 1 | 2,8 |
| Нормально | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Необходимо | 1 | 2,8 | 1 | 2,8 |
| Затруднились ответить | 2 | 5,6 | 0 | 0 |

*Таблица 6.* Анонимное приведение примера случая без опознавательных признаков на конференции или в ходе обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка, данная ситуации | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Очень сомнительно | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 11 | 30,6 | 11 | 30,6 |
| Нормально | 14 | 38,8 | 14 | 38,8 |
| Необходимо | 9 | 25 | 11 | 30,6 |
| Затруднились ответить | 2 | 5,6 | 0 | 0 |

Среди опрошенных были также респонденты, отметившие в графе «другое» ситуации из собственной практики, вызвавшие сомнения в этической правомерности:

С предварительного согласия клиента с раскрытием согласованной письменной информации: что – когда – зачем – кому. Для обмена нестандартным опытом и получения откликов, которые могут быть переданы раскрывшемуся информатору.

В небольшом населенном пункте (станица, хутор, деревня) посторонним никакой информации.

Что может спровоцировать Вас на нарушение принципа нейтральности, объективности?

*Таблица 1 .* Достоверное знание того, что одна из сторон лжет или планирует серьёзно навредить второй

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка, данная ситуации | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 3 | 8,3 | 6 | 16,7 |
| Очень сомнительно | 11 | 30,6 | **13** | 36,1 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 16 | 44,4 | **13** | 36,1 |
| Нормально | **1** | 2,8 | **2** | 5,6 |
| Необходимо | **3** | 8,3 | 2 | 5,6 |
| Затруднились ответить | 2 | 5,6 | 0 | 0 |

*Таблица 2.* Несогласие в убеждениях и ценностях (религиозных, политических, этических и др.) С одной или обеими сторонами

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка, данная ситуации | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 22 | 61,1 | 26 | 72,2 |
| Очень сомнительно | 9 | 25 | 7 | 19,5 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | **3** | 8,3 | **3** | 8,3 |
| Нормально | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Необходимо | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Затруднились ответить | 2 | 5,6 | 0 | 0 |

*Таблица 3.* Нарушенный баланс сил сторон, когда одна сторона значительно слабее

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка, данная ситуации | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 15 | 41,6 | 14 | 38,8 |
| Очень сомнительно | 8 | 22,2 | 13 | 36,1 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | **9** | 25 | 7 | 19,5 |
| Нормально | 2 | 5,6 | 2 | 5,6 |
| Необходимо | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Затруднились ответить | **2** | 5,6 | 0 | 0 |

*Таблица 4.* Беспомощность или бестолковость клиента/сторон

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка, данная ситуации | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 19 | 52,7 | 19 | 52,7 |
| Очень сомнительно | 11 | 30,6 | 14 | 38,8 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 3 | 8,3 | 2 | 5,6 |
| Нормально | 1 | 2,8 | 1 | 2,8 |
| Необходимо | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Затруднились ответить | 2 | 5,6 | 0 | 0 |

*Таблица 5.* Грубое или высокомерное поведение стороны/сторон спора

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 18 | 50 | 20 | 55,5 |
| Очень сомнительно | **9** | 25 | 11 | 30,6 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 4 | 11,1 | 3 | 8,3 |
| Нормально | 1 | 2,8 | 0 | 0 |
| Необходимо | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Затруднились ответить | 4 | 11,1 | 2 | 5,6 |

*Таблица 6.* Личная симпатия или антипатия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка, данная ситуации | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 22 | 61 | 25 | 69,4 |
| Очень сомнительно | 5 | 13,9 | 6 | 16,7 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 5 | 13,9 | 4 | 11,1 |
| Нормально | 2 | 5,6 | 1 | 2,8 |
| Необходимо | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Затруднились ответить | 2 | 5,6 | 0 | 0 |

В каких ситуациях допустимо сообщить информацию, полученную от клиента конфиденциально или в кокусе, второй стороне?

*Таблица 1.* Только в случаях, определенных законом

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 6 | 16,7 | 5 | 13,9 |
| Очень сомнительно | 4 | 11,1 | 5 | 13,9 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 9 | 25 | 9 | 25 |
| Нормально | 5 | 13,9 | 7 | 19,5 |
| Необходимо | 10 | 27,7 | 9 | 25 |
| Затруднились ответить | 2 | 5,6 | 1 | 2,8 |

*Таблица 2.* Когда это может нанести серьёзный материальный/психологический ущерб второй стороне, но законом не определено

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 9 | 25 | 11 | 30,6 |
| Очень сомнительно | 10 | 27,7 | 12 | 33,3 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 10 | 27,7 | 9 | 25 |
| Нормально | 3 | 8,3 | 2 | 5,6 |
| Необходимо | 2 | 5,6 | 1 | 2,8 |
| Затруднились ответить | 2 | 5,6 | 1 | 2,8 |

*Таблица 3.* Клиент лжет себе во вред, а Вы видите возможность помочь и ему, и другим

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 16 |  | 19 |  |
| Очень сомнительно | 9 | 25 | 9 | 25 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 9 | 25 | 8 | 22,2 |
| Нормально | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Необходимо | 1 | 2,8 | 0 | 0 |
| Затруднились ответить | 1 | 2,8 | 0 | 0 |

*Таблица 4.* Если Вы не спрашивали, и клиент не говорил, что об этом говорить другим нельзя

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 24 | 66,6 | 26 | 72,2 |
| Очень сомнительно | 6 | 16,7 | 7 | 19,5 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 4 | 11,1 | 3 | 8,3 |
| Нормально | 1 | 2,8 | 0 | 0 |
| Необходимо | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Затруднились ответить | 1 | 2,8 | 0 | 0 |

**В каком случае Вы считаете оправданным засчитать сессию с клиентом/клиентами как отдельный случай консультирования или отдельную медиацию?**

*Таблица 1.* Засчитать случай/медиацию с парциальным соглашением как завершенную

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 1 | 2,8 | 1 | 2,8 |
| Очень сомнительно | 4 | 11,1 | 5 | 13,9 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 9 | 25 | 11 | 30,6 |
| Нормально | 14 | 38.8 | 12 | 33,3 |
| Необходимо | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Затруднились ответить | 7 | 19,5 | 7 | 19,5 |

*Таблица 2.* Засчитать несколько сессий с одним и тем же клиентом / теми же клиентами как несколько консультаций/медиаций в случае, если сессии проводились для разрешения разных проблем

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Очень сомнительно | 5 | 13,9 | 6 | 16,7 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 4 | 11,1 | 5 | 13,9 |
| Нормально | 17 | 47,2 | 16 | 44,4 |
| Необходимо | 6 | 16,7 | 5 | 13,9 |
| Затруднились ответить | 4 | 11,1 | 4 | 11,1 |

*Таблица 3.* Когда клиенты договорились по вопросу, заявленному изначально, а потом возникли новые вопросы и были перенесены на следующую сессию

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 1 | 2,8 | 4 | 11,1 |
| Очень сомнительно | 2 | 5,6 | 1 | 2,8 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 3 | 8,3 | 4 | 11,1 |
| Нормально | 20 | 50,5 | 19 | 52,7 |
| Необходимо | 5 | 13,9 | 5 | 13,9 |
| Затруднились ответить | 5 | 13,9 | 3 | 8,3 |

*Таблица 4.* Вы начали работу с одним составом клиентов, а потом он поменялся/расширился, хотя идет работа над той же проблемой

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 2 | 5,6 | 3 | 8,3 |
| Очень сомнительно | 10 | 27,7 | 10 | 27,7 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 9 | 25 | 7 | 19,5 |
| Нормально | 8 | 22,2 | 9 | 25 |
| Необходимо | 3 | 8,3 | 3 | 8,3 |
| Затруднились ответить | 4 | 11,1 | 3 | 8,3 |

*Таблица 5.* Вы работаете над проблемой с тем же клиентом/клиентами уже долго, прошло много сессий, хочется поделить на части и учесть как несколько случаев

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 3 | 8,3 | 5 | 13,9 |
| Очень сомнительно | 8 | 22,2 | 4 | 11,1 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 7 | 19,4 | 8 | 22,2 |
| Нормально | 6 | 16,7 | 5 | 13,9 |
| Необходимо | 6 | 16,7 | 5 | 13,9 |
| Затруднились ответить | 6 | 16,7 | 5 | 13,9 |

*Таблица 6.* В ходе работы с клиентом/клиентами проблема не разрешена, продолжение выглядит бесполезным

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 5 | 13,9 | 6 | 16,7 |
| Очень сомнительно | 6 | 16,7 | 5 | 13,9 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 6 | 16,7 | 6 | 16,7 |
| Нормально | 9 | 25 | 11 | 30,6 |
| Необходимо | 4 | 11,1 | 3 | 8,3 |
| Затруднились ответить | 6 | 16,7 | 5 | 13,9 |

*Таблица 7.* После работы с клиентом/сторонами конфликта прошло немало времени, и они вновь обращаются по тому же поводу

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 1 | 2,8 | 2 | 5,6 |
| Очень сомнительно | 6 | 16,7 | 5 | 13,9 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 4 | 11,1 | 4 | 11,1 |
| Нормально | 14 | 38,9 | 14 | 38,9 |
| Необходимо | 7 | 19,4 | 8 | 22,2 |
| Затруднились ответить | 4 | 11,1 | 3 | 8,3 |

В каких ситуациях Вы считаете допустимым выразить своё негативное мнение относительно деятельности коллеги?

*Таблица 1.* В неформальной беседе с коллегами

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 17 | 47,2 | 19 | 52,7 |
| Очень сомнительно | 4 | 11,1 | 4 | 11,1 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 12 | 33,3 | 10 | 27,7 |
| Нормально | 2 | 5,6 | 2 | 5,6 |
| Необходимо | 0 | 0 | 1 | 2,8 |
| Затруднились ответить | 5 | 13,9 | 4 | 11,1 |

*Таблица 2.* Коллеге лично

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 1 | 2,8 | 2 | 5,6 |
| Очень сомнительно | 4 | 11,1 | 4 | 11,1 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 12 | 33,3 | 11 | 30,6 |
| Нормально | 10 | 27,7 | 10 | 27,7 |
| Необходимо | 6 | 16,7 | 8 | 22,2 |
| Затруднились ответить | 3 | 8,3 | 1 | 2,8 |

*Таблица 3.* С не знакомыми с коллегой людьми

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 17 | 47,2 | 19 | 52,7 |
| Очень сомнительно | 7 | 19,4 | 8 | 22,2 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 8 | 22,2 | 7 | 19,4 |
| Нормально | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Необходимо | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Затруднились ответить | 3 | 8,3 | 2 | 5,6 |

*Таблица 5.* По запросу клиентов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 24 | 66,6 | 25 | 69,4 |
| Очень сомнительно | 6 | 16,7 | 7 | 19,4 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 3 | 8,3 | 2 | 5,6 |
| Нормально | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Необходимо | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Затруднились ответить | 3 | 8,3 | 2 | 5,6 |

*Таблица 6.* По запросу руководства

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В консультировании | В медиации |
| Число респондентов | % респондентов | Число респондентов | % респондентов |
| Недопустимо | 15 | 41,6 | 19 | 52,7 |
| Очень сомнительно | 7 | 19,4 | 6 | 16,7 |
| Возможно при соблюдении определенных предосторожностей | 7 | 19,4 | 5 | 13,9 |
| Нормально | 3 | 8,3 | 3 | 8,3 |
| Необходимо |  |  |  |  |
| Затруднились ответить | 4 | 11,1 | 3 | 8,3 |

**3.2. Обсуждение результатов и выводы**

Общие выводы, которые возможно сделать по результатам проведенного исследования:

1. Этическая составляющая широко представлена в деятельности специалистов-конфликтологов, профессионально занимающихся медиативным урегулированием конфликта.
2. Этические вопросы, которые могут возникать, связаны не только с этическими моментами, касающимися непосредственно конфликтной ситуации, работу с которой ведёт специалист. Это вопросы, связанные с этическими нормами взаимодействия с клиентами, коллегами, социальными институтами и организациями в ходе деятельности.
3. То, что тема животрепещуща – не вызывает сомнений, ввиду продемонстрированного исследованием живого интереса опрашиваемых. **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Представленная работа была посвящена анализу значения этической составляющей в деятельности по медиативному урегулированию конфликта и создаваемом ею контексте.

Был рассмотрен предмет такой области знания, как этика, вследствие чего было выявлено, что именно следует называть этической составляющей. Рассмотрен этический компонент в деятельности специалистов помогающий профессий. Для этого к изучению были выбраны Кодекс этики юриста и Кодекс этики психолога, как представителей профессий, чья деятельность по урегулированию конфликтов в некотором роде близка деятельности специалиста-конфликтолога, а именно отражает такие грани его работы, как ориентация на содержательный и формальный аспекты конфликта, присущая юридическому подходу, в купе с человеко-ориентированностью, свойственной работе психолога.

По итогам рассмотрения вышеуказанных документов, можно сказать, что морально-этический аспект деятельности каждого представителя так называемых помогающих профессий строго регламентируется соответствующими этическими кодексами. Должное поведение предписывается по основным линиям отношений: специалист-профессия, специалист-специалист, специалист-клиент. Главное общее, что неизменно встречается в правилах для указанных специалистов – идея о том, что представитель подобной профессии – своего рода эталон, образец морального поведения, и ответственность, на него возлагаемая, предполагает крайнюю внимательность и осознанность в отношении своих действий.

Медиатор, руководствующийся так же в своей профессиональной деятельности рядом этических предписаний, по долгу службы взаимодействует не только с клиентами. И, конечно, действие предписаний профессиональной этики не локализуется исключительно в проведении медиативной сессии и во времени непосредственной работы с конфликтом. Всякое общение, в которое вовлечен медиатор, будь оно с руководством, коллегами, заказчиками, организациями и различными социальными институтами также предполагает следование этическим заветам профессии. Это формирует своего рода сеть отношений между участниками в общей информационной, подчиненной единой цели (так или иначе, конфликторазрешения) среде. Она же, в свою очередь, создает контекст, которые имеет свои регламенты и специфику. Решая, таким образом, каждодневные задачи адекватного выбранной профессии способа взаимодействия с окружающими, медиатор может сталкиваться с ситуациями, поиск ответа на которые не может быть всецело обеспечен профессиональным регламентом.

Для того чтобы рассмотреть, как этический компонент представлен в конкретных случаях практики специалиста-конфликтолога, было решено провести эмпирическое исследование в форме опроса среди специалистов-конфликтологов. Выбор этой социальной группы обусловлен, конечно, выбором темы представленной работы и её спецификой. Результаты исследования представлены в третьей главе. Исходя из полученных сведений, удалось сформулировать следующие важные выводы

1. Ситуации, вызывающие сомнения в своей этической правомерности или в том, как следует поступить с этической точки зрения, имеют место в деятельности по медиативному урегулированию конфликта. Интерес, проявленный респондентами к теме, справедливо считать аргументом к актуальности вопроса.
2. Этически неоднозначные ситуации могут возникать, по таким линиям взаимодействия: медиатор-клиент, медиатор-организации, медиатор-медиатор.
3. Выбор специалистом-конфликтологом того или иного варианта поведения в непростой с точки зрения этики ситуации в контексте медиативного урегулирования конфликта как наиболее допустимого не всегда может определяться его стажем и опытом работы с конфликтами или регламентироваться кодексом этики.

Таким образом, с помощью проведенного исследования эмпирически была проиллюстрирована неоднозначность и относительность этической составляющей в контексте медиативного урегулирования конфликта, а несомненная актуальность вопроса подтверждает необходимость его дальнейшего изучения.

По итогам работы, можно сказать, что, возможно, не в максимально полном объёме, однако поставленные цели и задачи удалось выполнить:

* определено понятие медиативного урегулирования конфликта и создаваемого им контекста,
* дано определение понятию этики и границам этической составляющей в конфликте,
* рассмотрено и проанализировано, каким образом этический компонент представлен в работе специалиста-конфликтолога.
* .проведен анализ роли и значимости этической составляющей в деятельности по медиативному урегулированию конфликта.

**Список литературы**

1. А.Г.Здравомыслов Социология конфликта 1995г.
2. Андреева, Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений [Текст] / Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2002.– с.378.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.:ЭКСМО, 2010.
4. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Словарь конфликтолога. – М.:ЭКСМО, 2010.
5. Гринхальг, Л.,Чепмэн, Д., Взаимоотношения между участниками диспута [Электронный ресурс] / Л.Гринхальг, Д. Чепмэн,2007.
6. Гришина Н.В. Психология конфликта. — СПб.,:ПИТЕР, 2009.
7. Гусейнов А.А. Возможна ли мораль (нравственность), независимая от религии. 2006
8. Дмитриев А.В. Конфликтология: учебник. М.:Альфа-М; ИНФРА-М, 2009. –336 с.
9. Европейский кодекс поведения медиаторов
10. Иванова Е. Н. Методы эффективной работы медиатора в разных сферах практики // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2015. № 4. С. 131–136
11. Иванова Е. Н., Андреева О. И. Специфика медиации в суде. Опыт петербургских медиаторов // Третейский суд. 2011. № 3. С. 148–157; 2011. № 4. С. 176–185.
12. Иванова Е.Н. Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология» —Второе издание. — СПб.: Фонд развития конфликтологии, 2015. —252 с.
13. Иванова Е.Н. Разнообразие медиации и ее методическое богатство // Конфликтология XXI века. Пути и средства укрепления мира. СПб., 2014. С. 275–277.
14. Лебедева М.М. Политическое урегулирование конфликтов: Учеб. пособие. — М.: Аспект Пресс, 1999. — 271 с.
15. М. Аллахвердов Медиация
16. М.Г. Подопригора Деловая этика Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с.
17. Ричард Шелл. Удачные переговоры. М. Манн, Иванов и Фербер. 2012. 288 с.
18. Словарь конфликтолога А.Анцупова и Шипилова
19. Спэнгл М.., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте /Пер.с англ. – Свинченко О.В.: Изд-во Гуманитарный Центр, 2009. – 592 с.
20. Степанов Е.И. Конфликтология переходного периода: Методологические, теоретические, технологические проблемы. М.: Центр конфликтологии. Институт социологии РАН, 1996.
21. Толковый слова Ожегова <http://enc-dic.com/ozhegov/JEtika-40383/>
22. Толковый словарь Ефремовой. Т. Ф. Ефремова. 2000.
23. учебник по Этике Гусейнова А.А., Апресян Р.Г.
24. Фишер Р., Этель Д. Подготовка к переговорам. М.: Филинъ, 1996.
25. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. - М., 1990. 158 с.
26. Этический кодекс юриста
27. Юри У. Преодолевая «нет». Или переговоры с «трудными» людьми. М.: Наука, 1993.
28. *Корнелиус X., Фэйер Ш.* Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. М.: Стрингер, 1992.
29. Краткий психологический словарь / Л.А. Карпенко, А.В. Петровский, М.Г. Ярошевский. — Ростов-на-Дону: «ФЕНИКС», 1998, [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://psychology.academic.ru/2160/%D1%80%D0%B5%D1%87%D1%8C_%D0%BF%D0%B8%D1%81%D1%8C%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F#sel=2:1,4:17>
1. *Г. Зиммель*. Человек как враг. https://librolife.ru/g6130796 [↑](#footnote-ref-1)
2. Нужна ссылка на Л.Козера [↑](#footnote-ref-2)
3. Гришина 2е издание с.42 [↑](#footnote-ref-3)
4. Г. А. Здравомыслов *Социология конфликта* 1995г. [↑](#footnote-ref-4)
5. А.В. Дмитриев «Конфликтология», стр.74 [↑](#footnote-ref-5)
6. Степанов «Конфликты в современной России», глава 3 [↑](#footnote-ref-6)
7. Степанов «Конфликты в современной России», глава 3 [↑](#footnote-ref-7)
8. Учебник Стребкова [↑](#footnote-ref-8)
9. А.В. Дмитриев. Конфликтология. Стр.74 [↑](#footnote-ref-9)
10. *Ричард Шелл.* Удачные переговоры. М. Манн, Иванов и Фербер. 2012. 288 с. [↑](#footnote-ref-10)
11. *Лебедева М.М.* Политическое урегулирование конфликтов: Учеб. пособие. — М.: Аспект Пресс, 1999. — 271 с. [↑](#footnote-ref-11)
12. Н.В. Гришина «Психология конфликта» 2е издание [↑](#footnote-ref-12)
13. «Дипломатия как средство международно-политических взаимодействий» [↑](#footnote-ref-13)
14. “Словарь конфликтолога” стр.453 [↑](#footnote-ref-14)
15. Н.В. Гришина «Психология конфликта» 2е издание стр.336 [↑](#footnote-ref-15)
16. А.В. Дмитриев «Конфликтология» стр.326 [↑](#footnote-ref-16)
17. Н.В. Гришина «Психология конфликта» 2е издание стр.337 [↑](#footnote-ref-17)
18. (Deutsch, 1985, р. 72-73) [↑](#footnote-ref-18)
19. Иванова Е. Н., Андреева О. И. Специфика медиации в суде. Опыт петербургских медиато-

ров // Третейский суд. 2011. № 3. С. 148–157; 2011. № 4. С. 176–185. [↑](#footnote-ref-19)
20. *Е. Н. Иванова* Разнообразие медиации и её методическое богатство // Конфликтология XXI века. [↑](#footnote-ref-20)
21. *Е. Н. Иванова* Разнообразие медиации и её методическое богатство // Конфликтология XXI века. [↑](#footnote-ref-21)
22. М. Аллахвердов Медиация [↑](#footnote-ref-22)
23. Е.Н. Иванова “Конфликтологическое консультирование», стр.5 [↑](#footnote-ref-23)
24. Е.Н. Иванова “Конфликтологическое консультирование», стр.8 [↑](#footnote-ref-24)
25. Е.Н. Иванова “Конфликтологическое консультирование», стр.9 [↑](#footnote-ref-25)
26. Толковый слова Ожегова http://enc-dic.com/ozhegov/JEtika-40383/ [↑](#footnote-ref-26)
27. *М.Г. Подопригора* Деловая этика Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с. [↑](#footnote-ref-27)
28. учебник по Этике Гусейнова А.А., Апресян Р.Г. [↑](#footnote-ref-28)
29. Гусейнов А.А. Возможна ли мораль (нравственность), независимая от религии. 2006 [↑](#footnote-ref-29)
30. Там же [↑](#footnote-ref-30)
31. Этический кодекс юриста [↑](#footnote-ref-31)
32. Словаре конфликтолога А.Анцупова и Шипилова [↑](#footnote-ref-32)
33. Е.Н. Иванова «Кому она нужна, эта медиация?» [↑](#footnote-ref-33)
34. Е.Н. Иванова с.8 [↑](#footnote-ref-34)
35. Там же. [↑](#footnote-ref-35)
36. Европейский кодекс медиатора [↑](#footnote-ref-36)
37. Т. Ф. Ефремова. Толковый словарь Ефремовой. 2000. [↑](#footnote-ref-37)
38. М.Авдыев, Практики медиации, «Семейная ко-медиация: от учебных кейсов и соцсетей к социальной практике», стр. 62 [↑](#footnote-ref-38)
39. Там же. [↑](#footnote-ref-39)