

УДК 159.923:316.485.6

[https://doi.org/10.52058/2786-4952-2024-11\(45\)-1553-1566](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2024-11(45)-1553-1566)

Редько Сергій Іванович кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри освітології та психолого-педагогічних наук, Київський столичний університет імені Бориса Грінченка, м. Київ, <https://orcid.org/0000-0002-6903-2452>

Вятоха Ірина Юріївна кандидат психологічних наук, старший викладач, доцент кафедри педагогіки та психології, Український гуманітарний інститут, м. Буча, <https://orcid.org/0009-0006-9006-9707>

Дутчак Софія Володимирівна практикуюча психологиня (сімейно-системний напрям), гуманістична медіаторка, учениця Жаклін Моріно, авторка практичних вправ медіація/психологія, член НПА, НАМУ, практичний викладач ANU (Дніпро), засновниця та президентка БФ «Барви життя – Регіональний Центр Миру – Академія Гідності», м. Чернівці, <https://orcid.org/0009-0009-6921-0923>

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ МЕДІАЦІЇ: РОЛЬ ЕМОЦІЙ У ПРОЦЕСІ ПРИМИРЕННЯ

Анотація. Стаття присвячена психологічним аспектам медіації та аналізу ролі емоцій у процесі примирення. Мета статті – показати психологічні аспекти, зокрема, роль управління емоціями у процесі медіації. В процесі наукового дослідження використовувалися загальнонаукові методи пізнання, зокрема аналіз, синтез, порівняння, узагальнення та систематизація наукових підходів. Результати дослідження показують, що медіація є сучасним та дієвим засобом для розв’язання конфліктів, оскільки спрямована на усунення психологічних бар’єрів, що часто перешкоджають досягненню взаємної згоди. Як демократичний процес, медіація надає учасникам можливість відверто обговорювати власні погляди та проблеми, що дозволяє знаходити спільні рішення. Такий підхід сприяє мирному співіснуванню в постконфліктних спільнотах, а також підтримує соціальну рівновагу, створюючи альтернативу судовим процедурам. Досліджено, що роль медіатора є ключовою в процесі медіації, адже саме він відповідає за організацію та підтримання комунікації між сторонами. Для успішного виконання своїх обов’язків медіатору необхідні такі компетенції, як емоційна стабільність, гнучкість, об’єктивність, толерантність до несправедливості та здатність викликати довіру у сторін конфлікту. Етичність, такт, стресостійкість, соціальні навички та інтуїція доповнюють професійний профіль медіатора, що дозволяє йому ефективно працювати з емоційними та комунікативними аспектами суперечок. Позитивні

Журнал «Перспективи та інновації науки»
(Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина»)
№ 11(45) 2024

та негативні емоції мають значний вплив на перебіг медіації: негативні емоції, як-от гнів та страх, можуть поглиблювати конфлікт, перешкоджаючи конструктивному обговоренню, тоді як позитивні емоції, наприклад, симпатія та оптимізм, сприяють формуванню довіри між сторонами. Практичне значення дослідження полягає в удосконаленні навичок медіаторів для роботи з емоційною сферою конфліктуючих сторін, що сприяє ефективнішому досягненню згоди.

Ключові слова: медіація, емоції, конфлікт, медіатор, довіра.

Redko Serhii Ivanovych PhD in Psychology, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Educational Studies and Psychological and Pedagogical Sciences, Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University, Kyiv, <https://orcid.org/0000-0002-6903-2452>

Viatokha Iryna Yuriyivna PhD in Psychology, Associate Professor of the Department of Pedagogy and Psychology, Institute of Arts and Sciences, Bucha, <https://orcid.org/0009-0006-9006-9707>

Dutchak Sofiya Volodymyrivna Practicing Psychologist (Family-Systemic Approach), Humanistic Mediator, Student of Jacqueline Morineau, Author of Practical Exercises in Mediation/Psychology, Member of NPA, NAMU, Practical Instructor at ANU (Dnipro), Founder and President of the Charitable Foundation «Colors of Life – Regional Peace Center – Academy of Dignity», Chernivtsi, <https://orcid.org/0009-0009-6921-0923>

PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF MEDIATION: THE ROLE OF EMOTIONS IN THE RECONCILIATION PROCESS

Abstract. The article explores the psychological aspects of mediation and examines the role of emotions in reconciliation. The goal of this study is to highlight psychological factors, particularly the importance of emotional management in mediation. General scientific methods of cognition, including analysis, synthesis, comparison, generalization, and systematization of scientific approaches, were employed in the research. Findings demonstrate that mediation is a modern and effective tool for conflict resolution, as it aims to remove psychological barriers that often hinder mutual agreement. As a democratic process, mediation provides participants with an opportunity to openly discuss their perspectives and concerns, enabling them to find common solutions. This approach supports peaceful coexistence in post-conflict communities and promotes social equilibrium, creating an alternative to legal proceedings. The study establishes that the mediator's role is essential in the mediation process, as the mediator is responsible for organizing and maintaining communication between the parties. To fulfill their duties effectively,

mediators need competencies such as emotional stability, flexibility, objectivity, tolerance for injustice, and the ability to inspire trust in conflict parties. Ethics, tact, resilience, social skills, and intuition further enhance the mediator's professional profile, allowing them to manage the emotional and communicative dimensions of disputes effectively. Both positive and negative emotions significantly impact mediation: negative emotions like anger and fear can intensify the conflict, obstructing constructive discussion, while positive emotions, such as empathy and optimism, foster trust between parties. The practical significance of this research lies in improving mediators' skills in handling the emotional aspects of conflicting parties, thereby facilitating a more effective path to agreement.

Keywords: mediation, emotions, conflict, mediator, trust.

Постановка проблеми. В усьому цивілізованому світі медіація набуває дедалі більшої популярності як засіб врегулювання конфліктів, оскільки цей метод часто дозволяє уникнути складних та тривалих судових процесів. Завдяки медіації сторони можуть досягти згоди в добровільному порядку, зберігаючи як час, так і ресурси. Такий підхід особливо цінується у сферах сімейного права, трудових відносин, а також у бізнесі, де питання репутації та стосунків між сторонами мають значення. Поширення медіації свідчить про прагнення до демократичного, ненасильницького вирішення конфліктів, коли пріоритетом стає конструктивний діалог та взаємоповага.

Водночас постає питання, чи є медіація самодостатньою процедурою для глибокого врегулювання конфліктів. Іноді сторонам може знадобитися не лише посередник, а й фахівець із глибокими знаннями у сфері психології. У такому контексті особливий інтерес викликають психологічні аспекти медіації, зокрема здатність медіатора ефективно керувати емоціями учасників. Дослідження цієї теми є важливим, адже медіатор, маючи психологічні знання, може створити атмосферу, що сприяє примиренню, знижує емоційну напругу та підвищує шанси на успішне вирішення конфлікту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання психологічних аспектів медіації, зокрема ролі емоцій у процесі примирення, достатньо досліджене у зарубіжній науковій літературі, про що свідчить наявність численних праць іноземних авторів, таких як F. Aureli і С.М. Schaffner [1], D. Bar-Tal [2], а також S. Čehajić-Clancy та E. Halperin [3]. Дослідження надають різні концептуальні підходи до аналізу впливу емоцій на процеси прощення, відплати та досягнення примирення у конфліктних ситуаціях, розглядаючи це питання як складне міжособистісне явище, опосередковане багатьма психологічними факторами. Значний внесок у розвиток теми здійснили Р.Д. Ladd та К.Е. Blanchfield [4], які акцентують увагу на ролі емоційного клімату в процесах медіації та розглядають, як емоційний стан учасників впливає на їхню спроможність взаємодіяти і досягати домовленостей у складних ситуаціях. А. Nadler та N. Shnabel [5] запропонували потребово-

орієнтовану модель міжгрупового примирення. Крім цього, F. Strasser і P. Randolph [6] у своїй роботі акцентують увагу на психологічних основах медіації, показуючи, як різні емоційні стани можуть ускладнювати або, навпаки, сприяти вирішенню конфліктів, що особливо актуально у сфері конфліктології.

Важливим є також внесок українських науковців, таких як А. І. Гусев та ін. [7], які розглядають комунікативні технології в інформаційному суспільстві та наголошують на соціально-психологічних складових медіації, що сприяє ефективному обміну інформацією між учасниками примирення. Г. Плясун [8] розглядає застосування спеціальних психологічних знань у юрисдикційних процесах, підкреслюючи значення емоційного фактора для ефективного примирення у правових спорах. Праці Г. Свідерської [9] та Н. М. Черненко і І. В. Бринзи [10] фокусуються на соціально-психологічних аспектах медіації в контексті освітнього процесу.

Попри наявність значної кількості літератури з цієї теми, відчувається нестача систематизованого матеріалу з психологічних аспектів медіації. У зв'язку з цим за допомогою різних методів наукового пізнання було проаналізовано, згруповано та систематизовано інформацію, яку представлено у світлі основних аспектів теми дослідження.

Мета статті – показати психологічні аспекти, зокрема роль управління емоціями у процесі медіації.

Виклад основного матеріалу. Актуальність медіації як засобу врегулювання конфліктів зростає в сучасному світі через потребу подолання психологічних бар'єрів, які часто стають на заваді примиренню. Як зазначає А. Nadler та N. Shnabel, в останні роки зростає усвідомлення важливості забезпечення умов для відкритого діалогу, що дозволяє колишнім супротивникам рухатися до мирного співіснування. Це відображається у зміні підходів до процесу переходу постконфліктних суспільств від конфліктів та гноблення до мирного співжиття, коли психологічні та соціальні аспекти медіації стають пріоритетними для досягнення сталого миру [5, с.93].

Крім того, юридична значущість медіації також підкреслює її актуальність. Зокрема, як зазначає Г. Плясун, застосування спеціальних знань у врегулюванні сімейних конфліктів може мати правові наслідки: досягнення примирення між сторонами здатне призвести до відкликання заяви або позову про розірвання шлюбу. Це позитивно впливає як на суспільний добробут, так і на психічне здоров'я сторін конфлікту, що підтверджується шкалою стресу Холмса і Рахе, де розірвання шлюбу є одним із найбільш стресових життєвих подій [8, с.174].

Важливим аспектом актуальності медіації є також її ціннісна та філософська основа, яка сприяє розвитку комунікативних технологій ненасильницького вирішення конфліктів. Як зазначено в дослідженні А. І. Гусева, Н. О. Довгань, О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, та І. В. Петренко, технологія

медіації стає фундаментом для розробки й використання інших методів конструктивного діалогу, спрямованих на ненасильницьке розв'язання конфліктів у різних сферах суспільного життя [7, с. 29].

Дутчак С. В. стверджує, що дослідження походження медіації виявило невідомий раніше аспект, підтверджений практикою через тисячі зустрічей, які протягом понад тридцяти років проходили в Центрі медіації та навчання у Парижі, у судових та позасудових форматах. Виявилось, що справжній зміст медіації полягає не стільки у фактичному відновленні подій, чи навіть у просторі для емоцій, скільки у доступі до вищих рівнів людського існування, а саме до прагнень бути кращим, досягненні добра і краси. Цей процес зміщує акцент від боротьби з его і особистими інтересами до правди, поваги і свободи [11].

Медіація переживає трансформацію, де нижчі аспекти психіки, пов'язані з емоціями та его, замінюються благороднішими прагненнями, що відкривають більш глибокий вимір існування і духу. Зустрічі конфліктуючих сторін переходять на новий рівень свідомості, що трансформує взаємодію. Цей духовний вибір часто ігнорується в медіації, особливо у судовому контексті, хоча саме він може відкрити шлях до серця і душі, перетворюючи медіацію на мову істини.

Перша задокументована медіація, пов'язана з трансцендентним виміром за часів шумерів, надихнула на створення гуманістичної медіації у Франції, що розвивалася понад тридцять років. Вона пропонує новий простір, вільний від медичних і релігійних обмежень, де особа може з медіаторами переосмислити конфлікт, створити новий порядок у своєму житті та досягти миру і гармонії. Цей простір відкриває можливість глибокого самопізнання і свободи.

Що стосується *суті поняття медіації*, то тут, в першу чергу, необхідно зазначити, що це демократичний процес, який ґрунтується на вільному виборі та дотримується принципу, що люди мають можливість вирішувати свої проблеми. Без розширення прав і можливостей людей на етапі переговорів усі попередні етапи медіації можуть здатися безрезультатними [4, с.198].

Як підкреслюють А. Nadler та N. Shnabel, є складним процесом посередництва, спрямованим на досягнення домовленості між конфліктуючими сторонами через залучення нейтрального медіатора, який допомагає створити атмосферу конструктивного діалогу [5]. На думку D. Bar-Tal, медіація відрізняється від судового процесу тим, що медіатор не приймає рішень, а лише сприяє їх пошуку, усуваючи психологічні бар'єри та емоційну напругу між сторонами [2]. Такий підхід дозволяє зберегти особисті відносини та уникнути ескалації конфлікту, що особливо важливо в ситуаціях, де залучені емоційно чутливі аспекти.

Згідно з дослідженнями F. Strasser та P. Randolph, медіація є ефективною у випадках, коли виникає необхідність регулювання емоційного клімату зустрічі, оскільки дозволяє знизити рівень гніву, страху або недовіри між сторонами, сприяючи створенню сприятливих умов для обговорення [6]. Так

само, за словами Н. Sviderska, у процесі медіації значна увага приділяється не лише комунікативним аспектам, а й психологічному забезпеченню, що включає в себе уважне ставлення до емоційної сфери кожного учасника [9].

Водночас Г. Плясун підкреслює важливість використання спеціальних психологічних знань у підготовці медіаційного процесу, особливо в юрисдикційній сфері, де емоційний стан учасників може значно впливати на перебіг процедури примирення [8]. Схожої думки дотримуються А. І. Гусев та його колеги, які зазначають, що ефективність медіації значною мірою залежить від того, наскільки вдало медіатор може враховувати емоційний контекст та забезпечити конструктивний діалог навіть у стресових ситуаціях [7].

Наукові дослідження також підтверджують, що медіація є важливою альтернативою традиційним судовим процесам, оскільки вона знижує фінансові та часові витрати, сприяючи збереженню соціальної рівноваги. Наприклад, F. Aureli та C. M. Schaffner вказують, що медіація здатна забезпечити ефективне примирення завдяки здатності медіатора регулювати емоції учасників, що сприяє подоланню негативних настроїв і пошуку взаємовигідного рішення [1].

Існують дві основні моделі або стилі традиційної медіації: фасилітативна та оціночна.

1. Фасилітативна медіація, яку іноді називають «мінімалістською» або «стилем невтручання» (Bouille and Nestic, 2001), полягає в тому, щоб допомагати сторонам у спілкуванні та переговорах для досягнення спільного рішення, зберігаючи нейтральність.

2. Оціночна медіація, навпаки, є більш «директивною» та втручальною. У цій моделі медіатор бере активнішу роль, пропонуючи сторонам оцінку переваг та недоліків їхніх позицій, а також аналізуючи сильні та слабкі сторони кожної сторони [6, с.66].

Основні завдання психологічного механізму медіації, за Черненко Н. М. та Бринзою І. В., включають:

- забезпечення діалогу між сторонами, щоб учасники зосередилися на вирішенні проблеми, а не на взаємних претензіях;
- підтримання сприятливого психологічного клімату під час переговорів;
- збереження партнерських або позитивних відносин, орієнтованих на майбутню взаємодію;
- задоволення інтересів та потреб сторін, які раніше не були задоволені;
- формування адаптивних і конструктивних моделей поведінки у конфліктних ситуаціях;
- профілактика деструктивних наслідків конфліктів, щоб уникнути подальшого загострення ситуації;

- генерування альтернативних варіантів вирішення конфлікту та сприяння пошуку нестандартних рішень;
- досягнення остаточної домовленості між сторонами [10].

Медіація, описана через призму трьох єдностей трагедії: місця, часу та дії, використовує структурні принципи грецької трагедії для кращого розуміння процесу. Ця практика пропонує особливий простір і час для проживання та прийняття внутрішніх страждань, часто прихованих у серцях учасників, та виявлення їхнього істинного потенціалу в житті. Це може включати вираження насильства, яке міститься в кожній особі, чи то реальне, чи символічне [11].

Переосмислення поточної ситуації (*peripeteia*) у медіації може призвести до нового усвідомлення себе і нової ідентичності, набутої через процес самопізнання. Цей процес веде до відкриття нового бачення конфлікту та його розв'язання, що в кінцевому підсумку може змінити майбутнє учасників. Цінності, які виступають як загальні прагнення і потреби, формують найблагородніший вимір людської душі, спонукаючи людей усвідомлювати красу і добро, яке існує на протязі всієї історії. Це зв'язано з трансценден-тністю, де людина перевищує власні обмеження, досягаючи тієї частини своєї особистості, яка здатна звільнитися від умовностей і обмежень. Заключний етап медіації часто виявляє спільну потребу учасників у правді та любові. Медіація, використовуючи засоби трагедії, відкриває шлях до нового способу життя, дозволяючи учасникам вийти з темряви своїх проблем до світла нових можливостей.

У сучасному світі, де людина часто стає заручником своїх власних творінь, медіація пропонує засіб для визнання та переосмислення цієї реальності, відкриваючи можливості для самознищення. Правосуддя у Франції, інтуїтивно пропонуючи медіацію, відкрило велике поле можливостей для її застосування у різних сферах: громадській, соціальній, освітній, професійній та міжнародній [11].

На основі досліджень вітчизняної та зарубіжної літератури систематизуємо основні завдання медіації у вирішенні конфліктів.

Таблиця 1

Основні завдання, які вирішує медіація у процесі врегулювання конфліктів

Завдання	Опис
Забезпечення конструктивного діалогу	Медіатор створює умови для відкритої та конструктивної комунікації між сторонами, запобігаючи ескалації конфлікту і сприяючи взаєморозумінню [5,6]
Усунення емоційної напруги	Завдяки регуляції емоційного клімату медіатор сприяє зниженню негативних емоцій, таких як гнів чи страх, що створює передумови для продуктивного обговорення [2,7]
Врахування емоційної сфери учасників	Медіатор зважає на емоційні потреби та особливості сторін, що особливо важливо у конфліктах з емоційним підґрунтям [2]
Спрощення процесу примирення	Медіація допомагає сторонам швидко та економічно прийти до взаємоприйняттого рішення, уникаючи тривалих судових процесів [1]
Збереження соціальних зв'язків	Медіація сприяє підтримці особистих та соціальних стосунків між сторонами, що є критично важливим у сімейних і трудових конфліктах [7,8]
Використання спеціальних психологічних знань	У випадках, що потребують глибокого психологічного втручання, медіатор застосовує спеціальні знання для корекції поведінки та управління емоціями учасників [8]
Підтримка справедливості та рівноваги	Медіатор забезпечує баланс сил у переговорах, уникаючи домінування однієї зі сторін, що сприяє відчуттю справедливості у процесі [6,9]

Примітка: систематизовано авторами

Медіатор відіграє центральну роль у процесі медіації, забезпечуючи комунікацію та взаємодію між конфліктуючими сторонами. Основне завдання медіатора полягає не тільки в організації переговорного процесу, а й у створенні психологічно комфортної атмосфери, що дозволяє сторонам відчувати себе почутими і зрозумілими.

Черненко Н. М. та Бринза І. В. зазначають, що важливо, щоб медіатор добре розумів психологічні механізми конфлікту, такі як прояви *агресії, страху, образи*, індивідуальні особливості кожної сторони, він повинен бути здатний до аналізу та розпізнавання негативних емоцій, що супроводжують конфлікт та вміти впливати на них. Тобто визначивши певні зміни у векторі конфлікту, необхідно оперативно на них реагувати та модернізувати власні підходи до примирення сторін з їх урахуванням.

Як зазначають F. Strasser і P. Randolph, медіатор повинен мати глибокі знання з психології, оскільки успіх медіації значною мірою залежить від його здатності працювати з емоційним станом учасників [6]. Це підтверджується також дослідженнями А. Nadler та N. Shnabel, які підкреслюють важливість емоційного регулювання та комунікативних навичок медіатора [5].

Отже, медіатор як психолог повинен володіти такими компетенціями, як:

- *емоційна стабільність*, що полягає у здатності контролювати власні емоції та зберігати спокій у конфліктних ситуаціях, що сприяє об'єктивності та позитивному емоційному клімату під час медіації;
- *гнучкість та адаптивність*, що полягає у готовності швидко пристосовуватись до різних ситуацій та особливостей особистостей сторін конфлікту, а також змінювати стратегію при потребі;
- *об'єктивність*, що полягає у здатності неупереджено аналізувати конфлікт, уникати особистих стереотипів та зосереджуватись на широкій картині конфлікту, що допомагає знайти спільне рішення;
- *толерантність до несправедливості*, що полягає у вмінні приймати позиції обох сторін, працюючи над досягненням справедливого рішення для обох сторін;
- *довіра*, що полягає у здатності створити атмосферу довіри, спонукати учасників до відкритого діалогу та викликати віру у можливість мирного врегулювання конфлікту;
- *етичність і дотримання принципів*, що полягає у дотриманні конфіденційності, безпристрасності та поваги до кожної сторони, а також усвідомленні своєї відповідальності;
- *такт і дипломатичність*, що полягає у вмінні уникати загострення ситуації, створюючи атмосферу взаєморозуміння та співпраці;
- *самоконтроль і стресостійкість*, що полягає у здатності контролювати свої емоції та зосереджуватися у напружених ситуаціях;
- *соціальні навички*, що полягають у вмінні розуміти потреби та мотивацію учасників, будувати позитивні стосунки та сприяти співпраці;
- *інтуїція*, що полягає у здатності інтуїтивно знаходити рішення, які сприяють взаєморозумінню та ефективному примиренню [10, с. 490-491].

Медіатору необхідно володіти комплексом компетенцій, оскільки люди мають різні реакції на конфліктні та стресові ситуації. За дослідженням Р. D. Ladd і К. E. Blanchfield, індивідуальні особливості значною мірою впливають на схильність людей до прощення або помсти. Виявлено, що тенденція до прощення має значну генетичну складову – близько 57% цих індивідуальних відмінностей пояснюються генетичними факторами, тоді як решта залежить від умов середовища, генетичних взаємодій з оточенням та інших чинників [1, с. 15].

Дослідження показують, що схильність до прощення пов'язана з певними рисами особистості, такими як висока доброзичливість та низький рівень невротичності, а також релігійність. Крім того, існують індивідуальні «спадкові фенотипи», які впливають на баланс між прощенням і помстою. Наприклад, жінки частіше, ніж чоловіки, виявляють тенденцію до прощення, особливо в ситуаціях, де для них це може мати більшу соціальну вигоду. Дослідження вказують на те, що люди, які прагнуть зберігати та підтримувати

соціальні стосунки, частіше готові прощати задля зміцнення взаємин, тоді як у соціальних умовах з короткотривалими стосунками прощення менш поширене [1].

Основними психологічними завданнями медіатора у процесі медіації є:

1. *Подолання бар'єрів.* Як зазначають F. Aureli та C. M. Schaffner, медіатор має бути здатним виявляти та долати психологічні бар'єри, які часто стають основною причиною нездатності сторін досягти згоди [1]. Це можуть бути негативні установки, упередження або емоційні травми, які заважають учасникам відкритися до діалогу. Медіатор використовує техніки емоційного управління для усунення таких бар'єрів, створюючи передумови для продуктивного спілкування.

2. *Нейтралізація емоційної напруги.* За словами Г. Свідерської, однією з ключових ролей медіатора є нейтралізація емоційної напруги між сторонами [9]. Це завдання включає контроль та зменшення інтенсивності негативних емоцій, таких як гнів і розчарування, що часто виникають у процесі конфлікту. Медіатор застосовує різні психологічні методи, що дозволяють сторонам знизити рівень емоційного напруження і перейти до раціонального обговорення.

3. *Повернення довіри.* D. Van-Tal наголошує, що медіація неможлива без створення атмосфери довіри, особливо у випадках, де учасники мають тривалі історії конфліктів [2]. Медіатор допомагає відновити базову довіру між сторонами через нейтральність, конфіденційність і підтримку обох сторін у процесі. Психологічна підтримка допомагає учасникам відчувати безпеку і впевненість, що процес буде справедливим.

4. *Зменшення страху.* Г. Плясун підкреслює важливість здатності медіатора керувати емоціями страху, які можуть перешкоджати відкритій комунікації та впливати на прийняття рішень [8]. Страх перед можливими наслідками, невідомістю чи домінуванням іншої сторони може заважати учасникам повноцінно брати участь у медіації. Медіатор використовує психологічні техніки, які допомагають зменшити рівень тривожності та дати учасникам змогу зосередитися на вирішенні конфлікту.

5. *Підтримка справедливості та рівноваги.* Згідно з F. Strasser і P. Randolph, медіатор повинен забезпечити рівні можливості для обох сторін, щоб уникнути відчуття несправедливості чи домінування однієї з них [6]. Підтримка рівноваги у взаємодії сторін є важливим психологічним завданням, яке допомагає учасникам відчувати, що їхні інтереси захищені. Це зменшує негативні емоції та сприяє конструктивному процесу обговорення.

Ці принципи стоять в основі гуманістичної моделі здійснення медіації, що використовується на практиці автором дослідження. Відповідна корисна модель зареєстрована в Мінекономіки Національному органу інтелектуальної власності з реєстраційним номером u2024 04410. В рамках цієї моделі визначаються ключові емоції, які відіграють важливу роль у процесі примирення, впливаючи на те, як сторони сприймають конфлікт та один одного [11].

Емоції в конфліктах можуть бути як негативними (гнів, страх, образа), так і позитивними (симпатія, оптимізм). Однак обидва типи емоцій можуть як допомагати, так і заважати примиренню. Негативні емоції часто блокують комунікацію і поглиблюють конфлікт, тоді як позитивні емоції, хоча й сприяють довірі, можуть іноді викликати підозри або недовіру, якщо сприймаються як нещирі. Розглянемо різні види і типи емоцій, що виникають у процесі конфліктів, а також їхній вплив на перебіг та результат медіації. У таблиці 2 нижче систематизовано ключову роль емоцій у процесі примирення, їхній позитивний та негативний вплив.

Отже, у цілому емоції є потужним інструментом, який може як сприяти примиренню, так і перешкоджати йому, залежно від контексту та вміння медіатора керувати емоційною атмосферою.

Таблиця 2

Роль емоцій у процесі примирення

Емоція	Позитивний вплив	Негативний вплив
Агресія	Може слугувати початковим імпульсом до відкритого вираження позицій, що дозволяє сторонам усвідомити проблему [10]	Блокує можливість конструктивного діалогу, підвищує напруженість та схильність до агресії [10]
Страх	Підштовхує до пошуку безпечних рішень і компромісів, якщо ним вдало керувати [2; 8]	Знижує здатність до відкритості та чесності у переговорах, посилює підозри та недовіру [2; 10]
Образа	Може призвести до перегляду власних очікувань та знижує вимоги сторін [8; 1]	Формує негативне ставлення, що ускладнює процес примирення та посилює дистанцію між сторонами [9; 1]
Симпатія	Допомагає створити атмосферу довіри, знижує емоційне напруження між сторонами [6]	Якщо сприймається як нещира, може викликати підозри й недовіру, особливо у складних конфліктах [6]
Оптимізм	Сприяє надії на досягнення згоди, мотивує до співпраці та пошуку взаємоприйняттого рішення [5]	У випадку нещирості може здаватися маніпулятивним, що підриває довіру і знижує шанси на ефективне примирення [5]

Примітка: систематизовано авторами

Однак варто усвідомлювати, що успішна психологічна робота медіатора залежить і від додаткових умов. По-перше, усі учасники конфлікту повинні бути мотивованими до участі, мати готовність відкрито обговорювати суть спору, бути здатними уважно вислухати опонента та прийняти зважене рішення. Оскільки медіація є добровільною процедурою, вона може відбутися лише за умови, що сторони налаштовані на переговори з реальним наміром домовитися. Добровільність також означає, що будь-яка сторона або медіатор можуть у будь-який час припинити процес без пояснення причин або, за взаємної згоди, відновити його (принцип добровільності). Переваги медіацій-

ного процесу також включають конфіденційність, добровільність участі, гнучкість підходів, незалежність та неупередженість медіатора. Крім того, медіація дозволяє економити час та допомагає зберегти репутацію, імідж та взаємовідносини між сторонами, що є цінними факторами у підтримці продуктивного процесу примирення [9, с.199].

Висновки. Медіація є актуальним та ефективним засобом вирішення конфліктів у сучасному світі, оскільки націлена на усунення психологічних бар'єрів, які часто заважають сторонам досягти згоди. Як демократичний процес, медіація забезпечує простір для вільного діалогу, де сторони можуть відкрито обговорювати свої проблеми та приходити до спільних рішень. Цей підхід не тільки сприяє мирному співіснуванню в постконфліктних суспільствах, але й підтримує соціальну рівновагу, пропонуючи альтернативу судовим процесам, що є особливо важливим у контексті збереження суспільного добробуту.

Роль медіатора є центральною в процесі медіації, адже саме він організовує комунікацію між конфліктуючими сторонами, створюючи сприятливі умови для діалогу. Медіатор повинен володіти низкою важливих компетенцій, таких як емоційна стабільність, гнучкість, об'єктивність, толерантність до несправедливості, а також вміння викликати довіру. Етичність, такт, стресостійкість, соціальні навички та інтуїція є додатковими якостями, що дозволяють медіатору ефективно працювати з емоційними та комунікативними аспектами конфлікту.

Позитивні та негативні емоції мають значний вплив на процес медіації. Негативні емоції, такі як гнів та страх, можуть загострювати конфлікт, блокуючи можливість конструктивного діалогу, тоді як позитивні емоції, такі як симпатія і оптимізм, сприяють формуванню довіри. Однак навіть позитивні емоції, якщо їх сприймають як нещирі, можуть завадити примиренню. Таким чином, медіатор повинен вміти керувати емоційною атмосферою, щоб нейтралізувати негативні емоції та використовувати лише позитивні – для досягнення довіри і згоди між сторонами.

Література:

1. Aureli F., Schaffner C. M. Why so complex? Emotional mediation of revenge, forgiveness, and reconciliation. *Behavioral and Brain Sciences*, 2013, №36(1), 1–60. URL: <https://doi.org/10.1017/S0140525X12000490>
2. Bar-Tal D. From intractable conflict through conflict resolution to reconciliation: Psychological analysis. *Political Psychology*, 2000, №21(2), 351–365. URL: <https://doi.org/10.1111/0162-895X.00192>
3. Čehajić-Clancy S., Goldenberg A., Gross J. J., Halperin E. Social-Psychological Interventions for Intergroup Reconciliation: An Emotion Regulation Perspective. *Psychological Inquiry*, 2016, №27(2), 73–88. URL: <https://doi.org/10.1080/1047840X.2016.1153945>
4. Ladd P. D., Blanchfield K. E. *Mediation, conciliation, and emotions: The role of emotional climate in understanding violence and mental illness*. New York: Springer, 2016. URL: https://books.google.com.ua/books?redir_esc=y&hl=ru&id=IC5IDAAAQBAJ&q=mediation#v=snippet&q=mediation&f=false

5. Nadler A., Shnabel N. Intergroup reconciliation: Instrumental and socio-emotional processes and the needs-based model. *European Review of Social Psychology*, 2017, №28(1), 243–272. URL: <https://doi.org/10.1080/10463283.2015.1106712>
6. Strasser F., Randolph P. *Mediation: A psychological insight into conflict resolution*. New York: Routledge, 2004. URL: https://books.google.com.ua/books?id=bHiUxPcizvUC&pg=PR5&hl=ru&source=gbs_selected_pages&cad=1#v=onepage&q=mediation&f=false
7. Гусев А. І., Довгань Н. О., Івачевська О. В., Малєєва Н. С., Петренко І. В. *Комунікативні технології інформаційного суспільства : монографія* (А. І. Гусев, Науковий редактор). Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. Кропивницький: Імекс-ЛТД, 2020. URL: https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/724587/3/GusevMonogr2020-maket_.pdf
8. Плясун Г. Використання спеціальних психологічних знань у разі підготовки та реалізації процедури примирення в юрисдикційному процесі. *Юридичний вісник*, 2023, 22. URL: http://yurvisnyk.in.ua/v2_2023/22.pdf
9. Свідерська Г. Медіація: соціальні та психологічні аспекти феномену. *Communication as a factor of transparency of social interaction: psychological, historical, legal, economic and political dimensions*, 2021. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/46414/1/Communication_eBook.pdf#page=194
10. Черненко Н. М., Бринза І. В. Соціально-психологічний механізм медіації в освітньому процесі. *Наукові перспективи*, 2022, №2(20), 484-498. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/download/4421/4887>
11. Дутчак С. В. Спосіб проведення гуманістичної медіації. Повідомлення про встановлення дати подання заявки на винахід (корисну модель). *Мінекономіки*. Національний орган інтелектуальної власності, 11.09.2024.

References

1. Aureli, F., & Schaffner, C. M. (2013). Why so complex? Emotional mediation of revenge, forgiveness, and reconciliation. *Behavioral and Brain Sciences*, 36(1), 1–60. Retrieved from: <https://doi.org/10.1017/S0140525X12000490> [in English].
2. Bar-Tal, D. (2000). From intractable conflict through conflict resolution to reconciliation: Psychological analysis. *Political Psychology*, 21(2), 351–365. Retrieved from: <https://doi.org/10.1111/0162-895X.00192> [in English].
3. Čehajić-Clancy, S., Goldenberg, A., Gross, J. J., & Halperin, E. (2016). Social-Psychological Interventions for Intergroup Reconciliation: An Emotion Regulation Perspective. *Psychological Inquiry*, 27(2), 73–88. Retrieved from: <https://doi.org/10.1080/1047840X.2016.1153945> [in English].
4. Ladd, P. D., & Blanchfield, K. E. (2016). *Mediation, conciliation, and emotions: The role of emotional climate in understanding violence and mental illness*. New York: Springer. Retrieved from: https://books.google.com.ua/books?redir_esc=y&hl=ru&id=IC5IDAAAQBAJ&q=mediation#v=snippet&q=mediation&f=false [in English].
5. Nadler, A., & Shnabel, N. (2017). Intergroup reconciliation: Instrumental and socio-emotional processes and the needs-based model. *European Review of Social Psychology*, 28(1), 243–272. Retrieved from: <https://doi.org/10.1080/10463283.2015.1106712> [in English].
6. Strasser, F., & Randolph, P. (2004). *Mediation: A psychological insight into conflict resolution*. New York: Routledge. Retrieved from: https://books.google.com.ua/books?id=bHiUxPcizvUC&pg=PR5&hl=ru&source=gbs_selected_pages&cad=1#v=onepage&q=mediation&f=false [in English].
7. Husev, A.I., Dovhan, N.O., Ivachevska, O.V., Maleieva, N.S., & Petrenko, I.V. (2020). *Komunikatyvni tekhnolohii informatsiinoho suspilstva: monohrafiia* [Communicative technologies of the information society: A monograph]. *Natsionalna akademiia pedahohichnykh nauk Ukrainy, Instytut sotsialnoi ta politychnoi psykhologhii. Kropyvnytskyi: Imeks-LTD*. Retrieved from: https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/724587/3/GusevMonogr2020-maket_.pdf [in Ukrainian].

Журнал «Перспективи та інновації науки»
(Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина»)
№ 11(45) 2024

8. Pliasun, H. (2023). Vykorystannia spetsialnykh psykholohichnykh znan u razi pidhotovky ta realizatsii protsedury prymyrennia v yurysdyktsiynomu protsesi [Use of special psychological knowledge in the preparation and implementation of the reconciliation procedure in the jurisdictional process]. *Yurydychnyi visnyk*, 22. Retrieved from: http://yurvisnyk.in.ua/v2_2023/22.pdf [in Ukrainian].

9. Sviderska, H. (2021). Mediatsiia: sotsialni ta psykholohichni aspekty fenomenu [Mediation: Social and psychological aspects of the phenomenon]. *Communication as a factor of transparency of social interaction: psychological, historical, legal, economic and political dimensions*. Retrieved from: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/46414/1/Communication_eBook.pdf#page=194 [in Ukrainian].

10. Chernenko, N.M., & Brynza, I.V. (2022). Sotsialno-psykholohichni mekhanizmy mediatsii v osvithnomu protsesi [Social-psychological mechanism of mediation in the educational process]. *Naukovi perspektyvy*, 2(20), 484–498. Retrieved from: <http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/download/4421/4887> [in Ukrainian].

11. Dutchak S.V. Method of Conducting Humanistic Mediation [Method of Conducting Humanistic Mediation]. Notification of the Establishment of the Application Submission Date for an Invention (Utility Model). Ministry of Economy. National Intellectual Property Authority, 11.09.2024.