

2. Marszycki K. Mediacje transgraniczne w Unii Europejskiej. 2021. 18 września._URL: <https://mediatorzy-polscy.eu/blog/mediacje-transgraniczne-w-unii-europejskiej/>

3. Kalisz A., Prokop-Perzyńska E. Mediacja w sprawach cywilnych w prawie polskim i europejskim. *EPS*. 2010. № 11. S. 16-22.

4. Директива 2008/52/ЄС Європейського парламенту і Ради про деякі аспекти медіації у цивільних та комерційних справах № 2008/52/ЄС від 21.05.2008 року. URL: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/994_a95z

5. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) № 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) URL: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:-165:0063:0079:EN:PDF>

Оксана Поліщук,

доцент кафедри психології

Чернівецького національного університету ім. Ю. Федьковича (Україна)

РЕФРЕЙМІНГ ЯК КОМУНІКАТИВНА НАВИЧКА МЕДІАТОРА

Ви не можете вирішити проблему з тим самим мисленням, яке її створило.

Альберт Ейнштейн

Конфлікти є природними та повсякденними явищами у всіх контекстах – у відносинах, сім'ях, на роботі, у громаді тощо. Вони пов'язані з певним рівнем відмінностей у поглядах сторін, незалежно від того, хто є його учасниками. Так виникають розбіжності, які призводять до боротьби та відстоювання власних переваг і на цьому етапі конфлікт перетворюється на суперечку. Кращим варіантом її вирішення стає медіація.

У дослідженнях по вирішенню конфліктів і медіації однією з ключових комунікативних компетентностей вважається рефреймінг (Donohue W.A, Allen M. & Burrell N., 1988; Putnam L.,2004; Moore C., 2014; Anam S., Satris R., 2020;

Greco, S., & Jermini-Martinez Soria, C., 2021; Ngcobo, M. T., 2024), а його цікавість та специфічні особливості потребують відповідного аналізу.

Рефреймінг (*reframing*) – процес зміни точки зору чи способу пред’явлення проблеми, водночас, це складна і важлива навичка спілкування, яка тісно пов’язана з активним слуханням. Фреймінг (*framing*) - спосіб, за допомогою якого людина описує те, як вона бачить свою ситуацію, інтерес/занепокоєння, ціль або проблему, як правило, у негативному ключі, який зазвичай супроводжується емоційним навантаженням або розрахований на емоційний вплив.

У практиці медіатора рефреймінг – це техніка *переосмислення, реконтекстуалізації, переформулювання* або повторного викладу того, що сказав клієнт, але більш конструктивно. Putnam L. (2004) зазначає, що рефреймінг є частиною «трансформації конфлікту»; це передбачає «зсув рівнів абстракції», а саме відбуваються зміни у «способі, яким слова класифікуються або існують у зв’язку з іншими поняттями» [9, 278]. Насправді, для того щоб бути успішним, рефреймінг має бути явно чи неявно прийнятий сторонами, які відповідають за конфлікт [6].

Щоб краще зрозуміти, як працює рефреймінг і як він може посприяти вирішенню суперечки, проаналізуємо потенційні психологічні аспекти: *когнітивний*, який включає сприйняття, переконання та розуміння сторін, які сперечаються/конфліктують, коли у них є цілий ряд суб’єктивних уявлень про те, що їхні потреби не задовільняються через несумісні і нерозумні дії інших; *емоційний*, який вміщує в себе суб’єктивні почуття людей в спірних ситуаціях, у тому числі спрямованих на інших; *поведінковий*, який містить зовнішні і спостережувані дії, які чинять обидві сторони спору, висловлюючи свої почуття, формулюючи свої погляди на те, що правильно, а що ні у ситуації, і здійснюють конкретні дії, намагаючись задовільнити свої потреби. Зазначимо, що у суперечці поведінковий аспект суттєво відрізняється від когнітивного і емоційного, оскільки останні два можуть бути невідомі іншим, якщо вони придушуються чи не озвучуються стороною, яка їх переживає.

Таким чином для того, щоб ефективно вислухати сторони медіації, медіатори повинні не лише чути фактичний зміст спору, а й «читати між рядків» те,

що передається на емоційному рівні. По суті, це передбачає те, що посередник прислуховується до «того, чого не говорять» сторони, і прислуховується до «невизнаних емоцій, які перешкоджають здатності сторін перейти до етапу переговорів у процесі медіації» [4]. Усвідомлюючи їхні глибинні потреби та інтереси, а також причини, чому вони займають певні позиції, які спричиняють конфлікт один з одним, медіатори можуть використовувати свої навички слухання таким чином, щоб спонукати сторони спілкуватись між собою, що у подальшому може вплинути на зміну взаємодії/фрейму між ними (конструктивної, чи принаймні нейтральної) і далі рухатись вперед на позитивній основі. Проте тут необхідно зазначити, що для ефективного спілкування медіаторам потрібно володіти не лише *активним слуханням*, а й такими ключовими комунікативними навичками як *здатність правильно розпізнавати емоції та почуття, вміння задавати питання, переосмислювати, перефразувати та підводити підсумки* [1, 2]. Рефреймінг відбувається за допомогою використання різних слів, понять та термінів, змінених акцентів та інтонацій тощо, щоб забезпечити нову систему координат, яка змінює контекст висловлювань сторін [5].

Таким чином, рефреймінг у медіації може: пом'якшити критичні заяви чи звинувачення і висловити їх у позитивному ключі; допомогти рухатись від негативу до позитиву, від минулого до майбутнього; визначати потреби чи проблеми, які стоять за заявленою позицією, що допомагає клієнтам проаналізувати власні погляди і прояснити думки; виявляти проблему, яку необхідно вирішити (не пропонуючи і не передбачаючи рішення у своєму рефреймінгу); підкреслювати загальні проблеми і точки дотику; визнавати емоції, але не у якості центрального фокусування [7]. Потрібно зазначити, що як комунікативна техніка рефреймінг може переорієнтувати весь тон дискусії, оскільки він заснований на тому, що мова, яка при цьому використовується, може змінити сприйняття спірних моментів, а змінене сприйняття може призвести до зміни поведінки.

Однак, рефреймінг не є безперервною формою втручання медіатора. Він використовується вибірково там, де може виконувати одну із заявлених цілей.

Рефреймінг може виконувати кілька різних функцій, проте не одночасно. Різні функції рефреймінгу включають:

- дотоксикацію мови за допомогою видалення звинувачень, суджень та висловлення з образами й агресивними висловами;
- спрямування уваги на позитив, усунення негативних висловів та інших деструктивних елементів мови;
- зосередження уваги на інтересах, шляхом відмови від посилянь на позиції та рішення, а також переосмислення основних потреб та вимог;
- фокусування на майбутньому за допомогою відмови від посилянь на минуле та переосмислення майбутніх потреб та інтересів;
- акцент на деталях, конкретних термінах і конкретних діях, а не на загальних широких заявах;
- розглядання проблеми взаємно за допомогою уникнення односторонніх визначень та переосмислення до двосторонніх формулювань [5].

Отже рефреймінг – це погляд на твердження або ситуацію під альтернативним кутом зору, який може непомітним чином впливати на домовленості, яких досягають сторони. І хоча важливість рефреймінгу очевидна, проте ще не зовсім досліджено, як насправді він працює, а саме, що повинні робити медіатори, якщо хочуть ініціювати рефреймінг, який у свою чергу має мати тверду теоретичну основу.

Список використаних джерел

1. Коваль О., Мудрак М., Ярощук М. Розвиток комунікативних навичок медіатора: психологічний аналіз. *Наукові перспективи*. №11(41) 2023. с.1232-1244. - <http://perspectives.pp.ua/index.php/np/issue/view/193>
2. Основні засади навчання базовим навичкам медіатора /За заг. ред. К. Б. Наровської. К.: Видавець В. Захаренко, 2019. 32 с.
3. Anam S., Satris R. Reframing in Conflict Mediation: Empowering Parties or Manipulating Decision-Making?? *Journal of Islamic World and Politics*, Vol 4, No 1, 2020 - <https://journal.umy.ac.id/index.php/jiwp/article/view/7581>

4. Bogdanoski T. The importance and challenge of active listening in mediation *Australasian Dispute Resolution Journal*, Vol. 20, No. 4, pp. 201-206, 2009 - <http://ssrn.com/abstract=1552671>
5. Field R. Lockdown Dispute Resolution 101 #17: Effective communication strategies – Reframing in lockdown: Part 1. 2020.- <https://adrnetwork.blog/-2020/04/28/lockdown-dispute-resolution-101-17-effective-communication-strategies-reframing-in-lockdown-part-1/>
6. Greco, S., & Jermini-Martinez Soria, C. Mediators' reframing as a constitutive element of a reconciliatory argumentative style. *Journal of Argumentation in Context*, 10(1), 73–96, 2021 - <https://doi.org/10.1075/jaic.20019.gre>
7. King D. Reframing in Mediation and Negotiation. 2016 - <https://www.donitakinglaw.com/mediation/reframing-in-meditation-and-negotiation/>
8. Ngcobo, M. T. Navigating the emotional landscape of mediation: An exploration of the role of emotions in conflict resolution and the strategies for effective management. *Conflict Resolution Quarterly*, 41(3), 2024, 327–335. <https://doi.org/10.1002/crq.21409NGCOBO335>
9. Putnam, Linda. L. “Transformation as a critical moment in negotiations.” *Negotiation Journal* 20(2): 2004, 275-295. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1571-9979.2004.00023.x>

Татунько Євген Валерійович,

*старший інспектор сектору протидії домашньому насильству
відділу взаємодії з громадами Вінницького районного
управління поліції Головного управління Національної поліції
у Вінницькій області, капітан поліції (Україна)*

МЕДІАЦІЯ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

Медіація як альтернативний спосіб вирішення конфліктів набирає популярності у всьому світі завдяки своїй здатності забезпечувати стійкі та ефективні