

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-mediation-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

рішення у різноманітних соціальних, організаційних та особистісних конфліктах. Значна роль в успіху медіації відводиться психологічним аспектам взаємодії сторін. Розуміння психологічних процесів, які відбуваються під час медіації, дозволяє медіаторам ефективніше вирішувати конфлікти, враховуючи емоційний стан, мотивації та сприйняття учасників.

Медіація як процес вирішення конфліктів глибоко вкорінена в психологічні основи, які допомагають розуміти та ефективно керувати міжособистісними динаміками. Основоположним елементом є психологічна безпека, яку медіатор створює протягом усього процесу. Це вимагає глибокого розуміння того, як сторони сприймають власну роль у конфлікті та їхні очікування від вирішення. Через це медіатори часто використовують техніки, які допомагають знижувати оборону учасників і сприяють відкритій комунікації [1]. Управління емоціями є ще однією критичною складовою, адже конфлікти часто супроводжуються високим рівнем емоційного напруження. Медіатори вчаться визнавати емоційні стани, виражені учасниками, і навчають їх як управляти цими емоціями, що не тільки допомагає уникнути ескалації, але й сприяє встановленню зв'язку між сторонами. Таке зв'язування може відкривати шлях до співпраці та знаходження спільного рішення, яке задовольняє інтереси обох сторін. Також медіація використовує принципи активного слухання та валідації, що дозволяє кожній стороні відчути, що їхні переживання та точки зору визнані та важливі. Це збільшує готовність учасників працювати над вирішенням конфлікту, адже вони відчувають, що їхній внесок цінується. Навчання учасників конфлікту технікам вирішення проблем є ще однією важливою функцією медіації. Через це люди не тільки досягають рішення конкретної проблеми, але й виходять із медіації з навичками, які можуть застосувати у майбутніх конфліктах, тим самим підвищуючи їхню загальну соціальну компетентність. Крізь ці психологічні стратегії та техніки, медіація стає не просто методом вирішення конфлікту, а засобом підвищення психологічного добробуту сторін, що сприяє більш здоровим та продуктивним міжособистісним взаємодіям.

Емоційний аспект медіації відіграє вирішальну роль у знаходженні довгострокових рішень конфліктів, оскільки саме емоції часто є глибинною причиною багатьох міжособистісних проблем. Здатність медіатора розуміти та керувати емоціями учасників є фундаментальною. На початку медіаційного процесу можливе висловлення негативних емоцій, таких як злість або розчарування, що може стати перепорою до діалогу. Медіатор використовує різноманітні підходи, такі як перефокусування уваги і заспокоєння, для створення більш сприятливого середовища для обговорення [2]. Важливою частиною роботи медіатора є не лише визнання виражених емоцій, але й допомога учасникам розібратися у своїх почуттях, що дозволяє їм краще зрозуміти власні потреби та мотивації. Використання емпатії допомагає медіатору створити зв'язок з кожною із сторін, показуючи їм, що їхні почуття чули та їх цінують. Це сприяє відкриттю нових перспектив та мотивує учасників працювати над знаходженням спільних рішень. Також важливим є навчання учасників технікам саморегуляції емоцій. Медіатор може провести навчання, спрямоване на розвиток умінь контролювати власні емоційні реакції, що є корисним не лише для медіації, але й для їхнього повсякденного життя. Такий підхід допомагає зменшити емоційну напругу та підвищити загальну ефективність процесу медіації.

На нашу думку, робота з емоціями у медіації вимагає високої чутливості та адаптивності з боку медіатора, що включає розуміння культурних та індивідуальних особливостей вираження та сприйняття емоцій. Таким чином, ефективне вирішення конфліктів через медіацію не лише вирішує актуальні проблеми, але й сприяє емоційному зростанню учасників.

Переговорні стратегії в медіації засновані на визначенні та задоволенні інтересів обох сторін, що відрізняється від традиційних методів ведення переговорів, де переважає боротьба за позиції [3]. Центральним елементом таких стратегій є принцип пошуку виграшу для всіх учасників, який дозволяє не тільки вирішити існуючий конфлікт, але й сприяє підтриманню позитивних відносин між сторонами на довгий термін. В процесі медіації важливою є здатність медіатора допомогти сторонам зрозуміти, що за позиціями часто ховаються

більш глибокі потреби та бажання, які можуть бути спільними або сумісними. На відміну від конкурентних підходів, де домінує бажання «виграти» за будь-яку ціну, стратегія медіації акцентує на розумінні та взаємній повазі. Медіатор використовує такі інструменти, як переформулювання, яке допомагає учасникам переглянути ситуацію з нової перспективи, та активне слухання, що підтверджує зусилля кожної сторони бути почутою та зрозумілою [4]. Ці техніки сприяють зменшенню напруженості та створюють сприятливі умови для співпраці. Також значну роль відіграє вміння медіатора організувати процес так, щоб кожен з учасників міг внести свій вклад у розробку рішень. Це передбачає не тільки розуміння конкретних потреб, але й гнучкість у методах ведення переговорів, дозволяючи сторонам виходити за рамки стандартних рішень і сприяючи творчому підходу до вирішення проблем [5].

Ми вважаємо, що переговорні стратегії в медіації не тільки сприяють вирішенню непорозумінь або конфліктів, але й закладають основу для майбутньої взаємодії сторін, побудовану на взаєморозумінні та довірі. Це, у свою чергу, може позитивно вплинути на загальну атмосферу спілкування та співпрацю, роблячи медіацію не просто засобом вирішення конфліктів, а інструментом для розвитку стабільних, гармонійних відносин.

Отже, медіація є важливим інструментом для вирішення конфліктів, що інтегрує глибокі психологічні підходи для забезпечення ефективною та стійкою резолюції. Використання психологічних стратегій у медіації, таких як активне слухання, емпатія, та управління емоціями, сприяє створенню атмосфери довіри та взаєморозуміння, що є критично важливим для досягнення консенсусу між сторонами. Ці техніки допомагають учасникам медіації не тільки знаходити спільні рішення своїх конфліктів, але й навчають їх ефективним методам комунікації та вирішення проблем, які можуть бути використані у майбутньому. Медіація, тим самим, не просто розв'язує існуючі конфлікти, але й сприяє розвитку більш глибокого розуміння та взаємоповаги між учасниками, зміцнюючи соціальні зв'язки та зменшуючи ймовірність повторення конфліктів у майбутньому.

Список використаних джерел

1. Бойко, М. І. (2018). *Основи медіації та її роль у вирішенні конфліктів*. Київ: Логос.
2. Васильчук, І. Р. (2017). *Психологічні аспекти медіаційного процесу*. Львів: Атлас.
3. Горбатюк, С. М. (2019). *Медіація в Україні: теорія та практика*. Черкаси: Брама.
4. Зубченко, В. Я., & Федорченко, Т. К. (2020). *Стратегії вирішення конфліктів у медіаційній практиці*. Одеса: Фенікс.
5. Савченко, О. А. (2016). *Емоції та медіація: психологічний аспект*. Харків: Фоліо.

Світлана Шевель,

*здобувачка другого рівня освіти
освітньо-професійної програми «Психологія перемовин та медіація»,
Західноукраїнського національного університету (Україна)*

ПСИХОЛОГІЯ КОНФЛІКТІВ У БІЗНЕСІ: ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ ДО ЇХ ВИРІШЕННЯ

В сучасному світі організації мають справу зі зростаючою складністю управління та необхідністю ефективного вирішення конфліктів. Конкурентність бізнесу залежить від здатності керівників та співробітників вирішувати конфлікти конструктивно та швидко. Саме тому розуміння психологічних аспектів конфліктів, їхніх причин та наслідків стає важливою складовою успішного управління організацією.

Дослідження психології конфліктів у бізнесі сприяє розвитку нових стратегій управління, вдосконаленню процесів прийняття рішень та підвищенню рівня співпраці в колективі. Аналіз психологічних механізмів конфліктів дозволяє виявляти їхні корінні причини та виробляти ефективні методи їхнього запобігання та вирішення.