

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут новітніх освітніх технологій
Кафедра психології та соціальної роботи

ХЛОПОВА Лариса Георгіївна

Змістово-комунікативна компетентність як складова професійної діяльності медіатора/ Content-Communicative Competence as a Component of the Mediator's Professional Activity

спеціальність: 053- Психологія
освітньо-професійна програма-Психологія перемовин та медіація

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи
ПСПзм-21
Л.Г.Хлопова

Науковий керівник:
Д.філософії Ю.О.Суходоля

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту:
«__» _____ 20__р.

Завідувач кафедри
_____ **А.Н. Гірняк**

Тернопіль – 2026

АНОТАЦІЯ

Лариса Хлопова. Змістово-комунікативна компетентність як складова професійної діяльності медіатора. Рукопис.

Дослідження на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 053 «Психологія», освітньо-професійною програмою «Психологія перемовин та медіація». Західноукраїнський національний університет, 2026.

У магістерській роботі здійснено комплексний теоретико-емпіричний аналіз змістово-комунікативної компетентності як важливої складової професійної діяльності медіатора. Проаналізовано сучасні наукові підходи до розуміння професійної комунікації, медіації, переговорного процесу та психологічних механізмів конструктивної взаємодії в умовах конфлікту. Розкрито сутність змістово-комунікативної компетентності медіатора, її структурні компоненти, функції та психологічні особливості прояву у професійній діяльності.

Досліджено мовленнєві та смислові стратегії медіатора у процесі професійної взаємодії. Визначено роль емоційної саморегуляції, емпатії, професійної нейтральності, активного слухання та деескалації конфлікту у забезпеченні ефективної медіаційної комунікації. Охарактеризовано особливості професійної взаємодії медіатора з внутрішньо переміщеними особами, військовими та іншими соціально вразливими категоріями населення в умовах сучасної соціальної кризи та воєнного стану.

У межах емпіричного дослідження проаналізовано професійні комунікативні ситуації у діяльності фахівців благодійної організації. Виявлено основні труднощі професійної взаємодії, зокрема емоційне перевантаження, ризики професійного вигорання, конфліктогенність комунікації, труднощі підтримання професійних меж та психологічної стійкості. Проведено психологічний аналіз конструктивних і деструктивних стратегій професійної комунікації, а також особливостей trauma-informed communication у роботі з психологічно травмованими клієнтами.

Розроблено авторську програму тренінгу розвитку змістово-комунікативної компетентності медіатора, спрямовану на вдосконалення навичок професійної комунікації, емоційної саморегуляції, деескалації конфлікту та підтримання психологічно безпечної взаємодії.

Ключові слова: змістово-комунікативна компетентність, професійна комунікація, медіація, переговорний процес, конфлікт, емоційна саморегуляція, trauma-informed communication, психологічна стійкість, професійне вигорання, деескалація конфлікту.

ANNOTATION

Larysa Khlopova. Content-Communicative Competence as a Component of the Mediator's Professional Activity. Manuscript.

Research for obtaining the Master's degree in Specialty 053 "Psychology", Educational and Professional Program "Psychology of Negotiations and Mediation". West Ukrainian National University, 2026.

The master's thesis presents a comprehensive theoretical and empirical analysis of content-communicative competence as an important component of the mediator's professional activity. Modern scientific approaches to professional communication, mediation, negotiation processes, and psychological mechanisms of constructive interaction in conflict situations are analyzed. The essence of the mediator's content-communicative competence, its structural components, functions, and psychological features in professional activity are revealed.

The study examines speech and semantic strategies of mediators in the process of professional interaction. The role of emotional self-regulation, empathy, professional neutrality, active listening, and conflict de-escalation in ensuring effective mediation communication is determined. The peculiarities of the mediator's professional interaction with internally displaced persons, military personnel, and other socially vulnerable groups in the context of contemporary social crisis and wartime conditions are characterized.

Within the empirical part of the research, professional communicative situations in the activities of specialists of a charitable organization are analyzed. The main difficulties of professional interaction were identified, including emotional overload, risks of professional burnout, conflictogenic communication, difficulties in maintaining professional boundaries and psychological resilience. A psychological analysis of constructive and destructive communication strategies, as well as the features of trauma-informed communication in working with psychologically traumatized clients, was carried out.

An original training program for the development of the mediator's content-communicative competence was developed. The program is aimed at improving professional communication skills, emotional self-regulation, conflict de-escalation, and maintaining psychologically safe interaction.

Keywords: content-communicative competence, professional communication, mediation, negotiation process, conflict, emotional self-regulation, trauma-informed communication, psychological resilience, professional burnout, conflict de-escalation.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ	
ЗМІСТОВО-КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДІАТОРА..	11
1.1 Професійна діяльність медіатора в системі психології перемовин.....	11
1.2 Комунікація як інструмент професійного впливу у процесі медіації....	14
1.3 Поняття та структура змістово-комунікативної компетентності медіатора.....	23
Висновки до розділу 1.....	28
РОЗДІЛ 2. ЗМІСТОВО-КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ	
У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ МЕДІАТОРА.....	33
2.1 Мовленнєві та смислові стратегії медіатора у процесі перемовин.....	33
2.2 Професійна нейтральність і збереження суб'єктності сторін як показники змістово-комунікативної компетентності.....	40
2.3 Особливості професійної комунікації медіатора у роботі з соціально вразливими групами.....	47
Висновки до розділу 2.....	55
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ	
ЗМІСТОВО-КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДІАТОРА..	60
3.1 Організація та методика емпіричного дослідження.....	60
3.2 Аналіз професійних комунікативних ситуацій у діяльності фахівців благодійної організації.....	65
3.3 Узагальнення результатів дослідження та практичні рекомендації.....	80
Висновки до розділу 3.....	89
ВИСНОВКИ	96
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	101
ДОДАТКИ.....	106

ВСТУП

Актуальність проблеми. Сучасні соціальні трансформації, зумовлені воєнними подіями, масовим внутрішнім переміщенням населення, зростанням кількості соціально вразливих груп та ускладненням міжособистісних і міжгрупових взаємодій, актуалізують потребу у фахівцях, здатних ефективно працювати з конфліктами ненасильницькими, комунікативно чутливими способами. У цьому контексті професійна діяльність медіатора набуває особливого значення не лише у правовій чи організаційній сферах, а й у просторі соціальної та психологічної підтримки.

Сучасна медіаційна практика дедалі частіше реалізується в умовах підвищеної емоційної напруги, психологічної травматизації учасників взаємодії, асиметрії ресурсів і нестабільності соціального середовища. За таких обставин медіатор виконує не лише функцію нейтрального посередника, а й виступає фасилітатором конструктивного діалогу, емоційним стабілізатором комунікації та організатором психологічно безпечного простору взаємодії. Це вимагає від нього не лише володіння техніками переговорного процесу чи процедурними аспектами медіації, а насамперед високого рівня змістово-комунікативної компетентності, яка забезпечує здатність адекватно інтерпретувати смисли висловлювань, враховувати психологічний стан сторін, регулювати емоційну динаміку конфлікту та підтримувати конструктивний характер взаємодії навіть за умов недовіри, страху або психологічного виснаження.

Особливої актуальності проблема формування та реалізації змістово-комунікативної компетентності медіатора набуває у роботі з внутрішньо переміщеними особами та іншими соціально вразливими категоріями населення, які потребують не лише організаційної чи правової допомоги, а й психологічно чутливої професійної взаємодії. У таких умовах комунікація виходить за межі класичної моделі переговорів і поєднує у собі елементи кризового консультування, психологічної підтримки, медіації та соціально-

психологічного супроводу.

Аналіз сучасної психологічної літератури свідчить про зростання наукового інтересу до проблем професійної підготовки медіаторів, розвитку комунікативної компетентності, психології конфлікту та переговорного процесу. Значний внесок у дослідження психологічних механізмів професійної комунікації зробили С. Максименко, Л. Орбан-Лембрик, В. Панок, Л. Карамушка, А. Фурман, З. Ковальчук, Т. Подковенко та інші українські науковці. Важливе значення для дослідження мають праці зарубіжних авторів, зокрема М. Deutsch, R. Fisher, W. Ury, C. Moore, D. Goleman, J. Herman, у яких розкриваються проблеми конфліктної взаємодії, медіації, емоційної регуляції та trauma-informed communication. Водночас у сучасному науковому просторі недостатньо розробленими залишаються питання змістової структури комунікативної компетентності медіатора саме у контексті роботи з соціально вразливими групами населення, а також практичні механізми її розвитку в реальних умовах діяльності громадських і благодійних організацій. Це зумовлює актуальність обраної теми магістерського дослідження.

Об’єкт дослідження – професійна діяльність медіатора у діяльності громадських та благодійних організацій.

Предмет дослідження – змістово-комунікативна компетентність медіатора, її структура, психологічні механізми та особливості реалізації у процесі професійної взаємодії.

Мета магістерської роботи полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні змістово-комунікативної компетентності як ключової складової професійної діяльності медіатора, а також у розробці й апробації практичної програми її розвитку в умовах діяльності громадської організації.

Відповідно до поставленої мети визначено такі **завдання** дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукових підходів до вивчення

професійної діяльності медіатора та комунікативної компетентності у психології.

2. Розкрити сутність поняття «змістово-комунікативна компетентність медіатора» та обґрунтувати її місце у структурі професійної діяльності медіатора.
3. Визначити структурні компоненти змістово-комунікативної компетентності медіатора та психологічні механізми її реалізації у процесі медіаційної взаємодії.
4. Проаналізувати особливості професійної комунікації медіатора з внутрішньо переміщеними особами та іншими соціально вразливими групами в умовах діяльності громадської організації.
5. Підібрати та адаптувати психодіагностичні методики для дослідження рівня сформованості змістово-комунікативної компетентності медіатора.
6. Здійснити емпіричне дослідження особливостей професійної комунікації фахівців та волонтерів громадської організації.
7. Розробити та реалізувати авторську програму тренінгів і майстер-класів, спрямовану на розвиток змістово-комунікативної компетентності медіатора.
8. Оцінити ефективність запропонованої програми шляхом порівняльного аналізу результатів констатувального та контрольного етапів дослідження.
9. Сформулювати практичні рекомендації щодо розвитку змістово-комунікативної компетентності медіатора у діяльності громадських та благодійних організацій.

Методологічну основу дослідження становлять положення сучасної психологічної науки про діяльну природу особистості, комунікацію як цілісний соціально-психологічний процес та медіацію як форму професійної взаємодії, спрямованої на врегулювання конфліктів і відновлення

конструктивного діалогу.

У роботі використано системний підхід, який дозволив розглядати змістово-комунікативну компетентність медіатора як інтегративне професійно-психологічне утворення, що поєднує когнітивний, емоційно-регулятивний, ціннісно-смісловий та поведінковий компоненти. Діяльнісний підхід став підґрунтям аналізу професійної діяльності медіатора як цілеспрямованої соціально-психологічної взаємодії, що реалізується в умовах складних комунікативних ситуацій та підвищеної соціальної вразливості учасників взаємодії. Компетентнісний підхід забезпечив можливість розглядати професійну підготовку медіатора не лише як засвоєння знань і технік, а як формування здатності ефективно діяти в реальних умовах професійної практики.

Важливе значення для дослідження мав комунікативно-психологічний підхід, відповідно до якого комунікація розглядається як процес обміну смислами, емоціями, ціннісними орієнтаціями та психологічними позиціями учасників взаємодії. Методологічні засади медіації та психології перемовин у роботі спираються на ідеї відновного підходу до врегулювання конфліктів, принципи добровільності, нейтральності, конфіденційності та рівності сторін у медіаційному процесі.

Теоретичну основу дослідження становлять праці українських та зарубіжних науковців у галузі психології комунікації, конфліктології, психології перемовин і медіації. Особливе значення для дослідження мають наукові напрацювання вчених Західноукраїнського національного університету, присвячені проблемам психології професійної взаємодії, комунікативної культури, соціально-психологічної підтримки та розвитку особистості в умовах кризових соціальних трансформацій.

Для реалізації поставленої мети використано комплекс взаємодоповнювальних методів дослідження.

Теоретичні методи: аналіз, систематизація, узагальнення та порівняння

наукових джерел з проблем професійної комунікації, психології медіації, конфліктології та психології соціальної взаємодії.

Емпіричні методи: спостереження, бесіда, анкетування, аналіз професійних кейсів, метод експертної оцінки, психодіагностичні методики для дослідження рівня сформованості комунікативних та емоційно-регулятивних характеристик особистості.

Методи статистичного опрацювання даних використовувалися з метою узагальнення та інтерпретації результатів емпіричного дослідження.

Практична частина дослідження реалізовувалася на базі громадської організації, діяльність якої спрямована на психологічну та соціальну підтримку внутрішньо переміщених осіб та інших соціально вразливих категорій населення. У межах дослідження було проведено аналіз професійних комунікативних ситуацій, розроблено та апробовано серію тренінгових і майстер-класних заходів, спрямованих на формування навичок конструктивної, емоційно чутливої та психологічно безпечної професійної взаємодії.

Наукова новизна дослідження полягає у концептуалізації змістово-комунікативної компетентності медіатора у контексті роботи з соціально вразливими групами населення, а також у розробці авторської інтегративної моделі професійної комунікації медіатора та практико-орієнтованої програми розвитку змістово-комунікативної компетентності в умовах діяльності громадської організації.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості їх використання у професійній діяльності медіаторів, психологів, фахівців громадських і благодійних організацій, центрів психологічної допомоги та служб соціальної підтримки. Матеріали дослідження можуть бути використані у процесі професійної підготовки та підвищення кваліфікації медіаторів, психологів-практиків і фахівців допомагаючих професій, а також при викладанні навчальних дисциплін, пов'язаних із психологією

комунікації, психологією перемовин, медіацією та конфліктологією.

Окремі результати магістерського дослідження були апробовані у процесі проходження професійної практики на базі громадської організації та представлені під час участі у Міжнародній науково-практичній конференції «Медіація & Університети 2.0» (14 листопада 2025 року), присвяченій актуальним проблемам розвитку медіації у сфері освіти, соціальної підтримки та роботи з вразливими групами населення та у V Всеукраїнській науково-практичній конференції молодих вчених «Особистість і суспільство: психосоціальні виміри когнітивної взаємодії» (30 квітня 2026 р)

Структура та обсяг магістерської роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 105 сторінок, з них 95 сторінок основного тексту. Робота містить 3 таблиці та 4 рисунки. Список використаних джерел налічує 48 найменувань.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

ЗМІСТОВО-КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДІАТОРА

1.1 Професійна діяльність медіатора в системі психології перемовин

У сучасному соціально-психологічному просторі проблема конструктивного врегулювання конфліктів набуває особливої актуальності у зв'язку зі зростанням рівня соціальної напруги, трансформацією комунікативної культури суспільства та ускладненням міжособистісної взаємодії. Воєнні події, внутрішнє переміщення населення, психологічна травматизація та кризові соціальні процеси суттєво змінюють характер професійної комунікації, у межах якої медіатор постає не лише посередником у переговорах, а фахівцем, здатним забезпечувати психологічно безпечний простір взаємодії та сприяти відновленню конструктивного діалогу між сторонами.

Психологія перемовин формується як міждисциплінарний напрям на перетині соціальної психології, конфліктології, психології комунікації та психології особистості. Її предметом є закономірності поведінки людини у ситуаціях узгодження інтересів, подолання суперечностей та досягнення взаємоприйнятних рішень. На відміну від раціонально-управлінських підходів до переговорного процесу, психологічний підхід акцентує увагу на емоційних реакціях, когнітивних установах, механізмах міжособистісного сприйняття та особливостях комунікативної поведінки особистості [8]; [9]. Саме тому переговорний процес доцільно розглядати як багаторівневий психологічний феномен, у межах якого взаємодіють когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти професійної взаємодії.

У структурі психології перемовин медіатор займає особливе місце, оскільки не є стороною конфлікту, а виконує функцію організатора комунікативного простору. Його діяльність спрямована не на нав'язування

готових рішень, а на створення умов для конструктивного діалогу, відновлення комунікативного контакту та підтримання атмосфери психологічної безпеки. У цьому контексті професійна діяльність медіатора має виражений психологічний характер, адже передбачає здатність працювати з емоційною динамікою конфлікту, міжособистісними установками сторін та прихованими психологічними механізмами поведінки особистості [11].

Сучасна медіація базується на принципах добровільності, конфіденційності, нейтральності та рівності сторін. Водночас зазначені принципи мають не лише етичне, а й психологічне значення. Добровільність формує внутрішню готовність до комунікації, конфіденційність забезпечує відчуття безпеки, а нейтральність медіатора підтримує довіру до переговорного процесу [10]. Саме тому медіація виступає не просто способом врегулювання конфлікту, а формою психологічно організованого діалогу.

Професійна діяльність медіатора характеризується високим рівнем психологічної складності, оскільки здійснюється в умовах емоційної напруги, конфліктних установок та взаємної недовіри сторін. У більшості випадків учасники переговорів перебувають у стані емоційної дестабілізації, демонструють агресивні реакції або труднощі конструктивного вираження власних потреб. Саме тому професійна ефективність медіатора визначається не лише рівнем теоретичної підготовки, а й сформованістю психологічної стійкості, емоційної саморегуляції, рефлексивності та комунікативної гнучкості [10].

У сучасній психології конфлікт дедалі частіше розглядається як зіткнення не лише інтересів, а й інтерпретацій, емоційних переживань та комунікативних моделей поведінки [16]. У зв'язку з цим діяльність медіатора передбачає роботу не лише зі змістом суперечності, а й з її психологічним контекстом. Особливого значення набуває здатність розпізнавати приховані

потреби сторін, аналізувати емоційну динаміку взаємодії та виявляти комунікативні бар'єри, які впливають на перебіг переговорного процесу.

Одним із ключових компонентів професійної діяльності медіатора є комунікативний компонент. Через професійну комунікацію реалізуються основні функції медіації: організація діалогу, фасилітація взаємодії, емоційна стабілізація та підтримання конструктивної атмосфери переговорного процесу. У цьому контексті важливого значення набувають техніки активного слухання, емпатійного реагування, перефразування, уточнення та резюмування [7]. Їх використання сприяє покращенню взаєморозуміння між сторонами та зниженню рівня психологічного опору.

Водночас професійна комунікація медіатора не може бути зведена лише до мовленнєвих технік, оскільки є складною психологічною системою, у межах якої значну роль відіграють механізми сприйняття та інтерпретації інформації. Сторони конфлікту нерідко демонструють тенденцію до поляризації позицій, селективного сприйняття інформації або емоційно упереджених оцінок ситуації. За таких умов медіатор повинен володіти навичками психологічного аналізу комунікації та вміти переводити конфлікт із площини емоційного протистояння у площину конструктивного осмислення ситуації.

Особливе місце у структурі професійної діяльності медіатора займає емоційно-регулятивний компонент. Будь-яка конфліктна ситуація супроводжується інтенсивними емоційними переживаннями — тривогою, агресією, фрустрацією або страхом втрати контролю над ситуацією. У таких умовах медіатор виконує функцію емоційного модератора, сприяючи стабілізації психологічного стану сторін та створюючи передумови для конструктивного діалогу [Гордієнко, 2019]. Високий рівень емоційного інтелекту дозволяє медіатору розпізнавати емоційні стани учасників взаємодії, прогнозувати можливі реакції та підтримувати професійну рівновагу навіть за умов високого емоційного навантаження [19].

Важливим компонентом професійної діяльності медіатора є також аналітичний компонент, який передбачає здатність до комплексної діагностики конфлікту, виявлення його причин, структури та прихованих інтересів сторін. Саме робота з інтересами, а не лише з декларативними позиціями учасників, дозволяє переводити конфлікт із площини протистояння у площину пошуку взаємоприйнятних рішень [18].

У сучасних умовах особливої актуальності набуває проблема роботи медіатора з соціально вразливими категоріями населення. Взаємодія з внутрішньо переміщеними особами, людьми у кризових життєвих обставинах або особами з травматичним досвідом потребує від медіатора високого рівня психологічної чутливості, емпатійності та здатності підтримувати психологічну безпеку клієнта. Саме тому сучасні міжнародні підходи дедалі більше орієнтуються на *trauma-informed communication*, відповідно до якого професійна взаємодія повинна враховувати травматичний досвід особистості та мінімізувати ризики повторної психологічної травматизації.

Отже, професійна діяльність медіатора у системі психології перемовин є складним інтегративним процесом, що поєднує комунікативні, емоційно-регулятивні, аналітичні та рефлексивні компоненти професійної взаємодії. Ефективність діяльності медіатора визначається не лише володінням техніками переговорного процесу, а й здатністю створювати психологічно безпечний простір комунікації, підтримувати конструктивну динаміку взаємодії та сприяти трансформації конфлікту у напрямі співпраці й взаєморозуміння.

1.2 Комунікація як інструмент професійного впливу у процесі медіації

Комунікація у сучасній психологічній науці розглядається не лише як процес передавання інформації від одного суб'єкта до іншого, а як складна багаторівнева система міжособистісної взаємодії, у межах якої відбувається обмін смислами, емоційними станами, соціальними очікуваннями,

ціннісними орієнтаціями та поведінковими моделями. У такому розумінні комунікація постає не нейтральним каналом повідомлення, а активним психологічним механізмом формування ставлення, інтерпретації подій і способу взаємодії між людьми. Саме тому у професійній діяльності медіатора комунікація набуває особливого значення: вона є не допоміжним засобом ведення переговорів, а центральним інструментом професійного впливу, за допомогою якого організовується простір діалогу, знижується емоційна напруга, уточнюються позиції сторін і створюються умови для досягнення взаємоприйнятної рішення [9]; [17].

У межах психології перемовин комунікація виконує роль своєрідного «поля», у якому розгортається конфліктна взаємодія. Сторони конфлікту не просто повідомляють одна одній факти або вимоги; вони водночас виражають емоції, демонструють ставлення, захищають власну позицію, намагаються вплинути на іншу сторону та інтерпретують її поведінку крізь призму попереднього досвіду. Саме тому конфлікт у медіації не можна зводити лише до об'єктивного зіткнення інтересів. Він завжди містить суб'єктивний психологічний вимір, пов'язаний із тим, як сторони сприймають ситуацію, які смисли вкладають у поведінку іншого учасника, які очікування мають щодо результату взаємодії та наскільки здатні чути не лише власну позицію, а й позицію іншої сторони [8]; [16].

На відміну від прямого управлінського, адміністративного або консультативного впливу, професійний вплив медіатора має непрямий, фасилітативний характер. Медіатор не нав'язує сторонам готового рішення, не визначає, хто має рацію, і не оцінює поведінку учасників конфлікту з позиції зовнішнього експерта. Його вплив реалізується через організацію такої комунікативної взаємодії, у якій сторони поступово переходять від жорсткої позиційності до усвідомлення власних інтересів, потреб і можливих спільних рішень. Саме ця особливість відрізняє медіацію від багатьох інших форм роботи з конфліктом: її ефективність залежить не від сили аргументації

медіатора, а від здатності фахівця створити психологічно безпечний, структурований і нейтральний простір для діалогу [11]; [10].

Комунікація у процесі медіації виконує кілька взаємопов'язаних функцій. Інформаційна функція полягає у забезпеченні обміну повідомленнями, позиціями, фактами та поясненнями сторін. Регулятивна функція пов'язана з впливом на перебіг взаємодії, темп розмови, послідовність висловлювань і рівень напруження. Афективна функція виявляється у вираженні та регуляції емоційних станів учасників. Інтерактивна функція забезпечує організацію спільної діяльності сторін у процесі пошуку рішення. Однак у контексті медіації особливої ваги набуває ще одна функція — смислотворча, оскільки саме через комунікацію сторони отримують можливість переосмислити конфлікт, побачити його не лише як боротьбу позицій, а як простір для виявлення потреб, інтересів і можливостей [3].

Саме смислотворча функція комунікації є визначальною для розуміння професійного впливу медіатора. У конфліктних ситуаціях сторони часто приходять у медіацію з уже сформованими інтерпретаціями: «він мене не поважає», «вона навмисно уникає домовленостей», «вони не хочуть нас чути», «це несправедливо», «з ними неможливо домовитися». Такі висловлювання не завжди відображають реальний стан справ, але вони демонструють суб'єктивну картину конфлікту, у якій сторони живуть і діють. Завдання медіатора полягає не в тому, щоб заперечити ці інтерпретації, а в тому, щоб допомогти сторонам побачити за ними реальні потреби, страхи, очікування та інтереси. У цьому сенсі медіатор працює не лише з мовленням, а зі смислами, які приховані за мовленням.

Одним із ключових механізмів професійного впливу в медіації є смислова реконструкція комунікації. У конфліктному діалозі висловлювання сторін часто мають категоричний, емоційно насичений або звинувачувальний характер. Наприклад, фраза «Ви ніколи нічого не робите вчасно» фактично

блокує діалог, оскільки містить узагальнення, оцінку й атакувальний підтекст. Медіатор може трансформувати таке висловлювання у конструктивнішу форму: «Для Вас важливо, щоб домовленості виконувалися у визначені строки, і Ви відчуваєте розчарування, коли цього не відбувається». У такій перефразованій конструкції зберігається зміст проблеми, однак знижується рівень звинувачення і відкривається можливість для обговорення потреби. Саме у цьому полягає професійна сила комунікації медіатора: він не змінює реальність конфлікту штучно, але змінює спосіб її мовленнєвого й смислового представлення [7]; [16].

Важливим інструментом такої смислової роботи є перефразування. У практиці медіації воно виконує значно ширшу функцію, ніж просте повторення слів співрозмовника іншими словами. Перефразування дає змогу уточнити зміст повідомлення, зменшити емоційну гостроту висловлювання, продемонструвати увагу до сторони та водночас перевести комунікацію з площини претензій у площину потреб. У цьому сенсі перефразування є не лише технікою слухання, а інструментом когнітивного і смислового структурування ситуації. Воно допомагає сторонам краще усвідомити власну позицію, почути себе ніби «з боку» і побачити, що за емоційним висловлюванням може стояти конкретний запит або інтерес [17].

Не менш значущим механізмом професійного впливу є активне слухання. У медіації активне слухання не можна зводити до демонстрації уваги або формального повторення ключових фраз. Це комплексна професійна дія, що включає концентрацію на змісті висловлювання, розпізнавання емоційного стану співрозмовника, уточнення неясних моментів, відображення почуттів і створення для сторони досвіду «бути почутою». Сам факт уважного слухання у конфліктній ситуації має потужний психологічний ефект, оскільки знижує потребу сторони у посиленні тиску, агресії або самозахисту. Людина, яка відчуває, що її позицію справді почули,

частіше стає відкритішою до діалогу та здатнішою сприймати аргументи іншої сторони [10].

Особливе місце у професійній комунікації медіатора займає емпатія. Водночас емпатію у медіації не слід ототожнювати із співчуттям або емоційним приєднанням до однієї зі сторін. Професійна емпатія означає здатність розуміти емоційний стан учасника, визнавати його переживання і водночас зберігати нейтральність та процесуальний контроль. Це особливо важливо у випадках, коли одна зі сторін демонструє сильні емоції, а інша сприймає їх як маніпуляцію або тиск. Медіатор у такій ситуації має не оцінювати емоції, а допомогти сторонам включити їх у конструктивний діалог: «Я бачу, що ця тема викликає сильне напруження. Спробуймо уточнити, що саме є для Вас найбільш болючим у цій ситуації». Таке формулювання не заперечує емоцію, але спрямовує її у змістовне русло [8].

У процесі медіації значну роль відіграють когнітивні механізми сприйняття й інтерпретації інформації. Сторони конфлікту часто перебувають у стані когнітивного звуження, коли бачать ситуацію лише з власної перспективи і схильні інтерпретувати дії іншої сторони як навмисно ворожі. Серед типових когнітивних спотворень можна виокремити фундаментальну помилку атрибуції, чорно-біле мислення, селективне сприйняття, ефект підтвердження власної позиції та катастрофізацію наслідків. Такі механізми не лише ускладнюють досягнення домовленості, але й підтримують емоційну напругу, оскільки сторона сприймає іншу не як партнера у пошуку рішення, а як загрозу [9]; [17].

Професійний вплив медіатора у цьому контексті полягає у поступовому розширенні когнітивного поля сторін. Це здійснюється через відкриті запитання, уточнення, перевірку інтерпретацій, розмежування фактів і оцінок, а також через формування альтернативних способів бачення ситуації. Наприклад, замість прямого заперечення висловлювання сторони медіатор може поставити запитання: «Які факти підтверджують це

припущення?» або «Чи можливе інше пояснення поведінки іншої сторони?». Такі запитання не принижують учасника і не ставлять під сумнів його досвід, але стимулюють рефлексію та знижують категоричність мислення.

Мовленнєвий вплив медіатора має особливу вагу, оскільки саме мова є основним інструментом конструювання комунікативної реальності у процесі медіації. Лексичні, синтаксичні та інтонаційні особливості висловлювань можуть або посилювати конфлікт, або сприяти його деескалації. Використання оцінних суджень, узагальнень, категоричних формулювань, звинувачень і прихованих докорів підсилює протистояння. Натомість нейтральна, описова, конкретна й недирективна мова створює умови для зниження захисних реакцій. У цьому сенсі медіатор виступає своєрідним «перекладачем» конфліктної мови на мову потреб, інтересів і можливостей [16].

Важливим складником комунікативного впливу є невербальна комунікація. У процесі медіації значення мають не лише слова, але й інтонація, темп мовлення, паузи, міміка, жести, дистанція, положення тіла та зоровий контакт. Невербальні сигнали можуть підтверджувати вербальні повідомлення або, навпаки, суперечити їм. Наприклад, формально нейтральна фраза, вимовлена з роздратуванням або іронією, може бути сприйнята як оцінка чи знецінення. Саме тому медіатор повинен контролювати не лише зміст висловлювань, а й увесь невербальний контекст взаємодії [17].

Окремої уваги заслуговує структурування комунікативного процесу. Ефективна медіація передбачає послідовний рух від встановлення контакту до з'ясування позицій, виявлення інтересів, генерації варіантів рішення та досягнення домовленостей. Структурування не означає жорсткого контролю над сторонами, а створює для них зрозумілу рамку, у якій вони можуть безпечніше висловлюватися і взаємодіяти. Особливо важливо це у ситуаціях високої емоційної напруги, коли сторони схильні повертатися до взаємних

звинувачень, перебивати одна одну або втрачати фокус обговорення. Медіатор, утримуючи структуру процесу, фактично забезпечує психологічну організованість діалогу [11].

Управління емоційною динамікою є однією з найскладніших функцій комунікації у медіації. Конфлікт часто супроводжується тривогою, гнівом, образою, страхом, фрустрацією або почуттям безсилля. Якщо ці емоції залишаються невизнаними, вони можуть блокувати раціональне обговорення проблеми. Водночас надмірне занурення у переживання може перетворити медіацію на некеровану емоційну розмову. Тому медіатор має забезпечити баланс: визнати емоцію, не знецінюючи її, але водночас повернути комунікацію до змістового обговорення. Для цього використовуються техніки нормалізації, паузи, фокусування уваги, емоційного відображення та м'якого перенаправлення діалогу [6].

Сучасні зарубіжні дослідження у сфері conflict resolution акцентують увагу на тому, що медіація дедалі більше набуває рис не лише переговорної, а й трансформаційної практики. У трансформативній медіації основним результатом вважається не лише домовленість, а зміна якості взаємодії сторін: зростання їхньої здатності чути одне одного, усвідомлювати власну відповідальність і визнавати перспективу іншого. У цьому контексті комунікація стає інструментом не тільки вирішення конкретного спору, а й розвитку комунікативної зрілості учасників.

Важливо враховувати також наративний вимір медіаційної комунікації. Учасники конфлікту часто приходять із власними «історіями» про ситуацію, у яких вони надають собі, іншій стороні та подіям певного значення. Наративна медіація виходить із того, що конфлікт підтримується не лише реальними суперечностями, а й домінуючими історіями, які закріплюють образ «винного», «жертви» або «несправедливого іншого» [16]. Професійний вплив медіатора полягає у тому, щоб допомогти сторонам побачити

альтернативні інтерпретації подій і сформувати менш конфронтаційний спосіб осмислення ситуації.

У сучасних умовах особливої актуальності набуває цифрова комунікація у медіації. Онлайн-формат взаємодії створює нові можливості, але водночас породжує низку психологічних труднощів. Зокрема, обмеження невербальних сигналів ускладнює розпізнавання емоційного стану учасників, технічні переривання можуть порушувати динаміку діалогу, а письмова комунікація іноді посилює ризик неправильного тлумачення повідомлень. У зв'язку з цим медіатор має адаптувати свої стратегії: чіткіше структурувати висловлювання, частіше перевіряти розуміння, використовувати короткі підсумки, домовлятися про правила онлайн-взаємодії та приділяти особливу увагу темпу комунікації [22].

Водночас цифрове середовище відкриває і певні переваги. Письмова фіксація домовленостей, можливість паузи для осмислення, використання онлайн-документів або структурованих повідомлень можуть підвищувати рівень рефлексивності сторін. У цьому сенсі цифрова медіація не є лише технічним перенесенням традиційної процедури в онлайн-формат, а потребує окремої комунікативної культури, яка має враховувати психологічні особливості дистанційної взаємодії.

Рефлексивна складова комунікації є необхідною умовою професійного розвитку медіатора. Рефлексія дозволяє фахівцю усвідомлювати власний вплив на перебіг взаємодії, аналізувати ефективність обраних стратегій, виявляти помилки та коригувати професійну поведінку. Медіатор має постійно ставити собі професійні запитання: чи не посилив я позицію однієї сторони, чи достатньо нейтрально сформулював уточнення, чи не пропустив емоційний сигнал, чи зберігають сторони суб'єктність у процесі діалогу. Саме така рефлексивна культура забезпечує поступове зростання професійної майстерності [15].

Узагальнення теоретичних підходів до розуміння комунікації як інструменту професійного впливу у процесі медіації дозволяє запропонувати авторську структуру змістово-комунікативної компетентності медіатора. На відміну від традиційних моделей комунікативної компетентності, які переважно зосереджуються на мовленнєвих або поведінкових уміннях, запропонована структура акцентує увагу на смисловому рівні комунікації як центральному для медіаційного процесу. Це зумовлено тим, що медіатор працює не тільки з формою спілкування, а з тим, які значення сторони надають подіям, словам, діям і рішенням.

У межах даного дослідження змістово-комунікативна компетентність медіатора розглядається як інтегративне психологічне утворення, що включає когнітивно-аналітичний, емоційно-регулятивний, інтерактивно-поведінковий, смислово-інтерпретаційний та рефлексивно-професійний компоненти. Когнітивно-аналітичний компонент забезпечує розуміння закономірностей конфлікту, комунікації та переговорної поведінки. Емоційно-регулятивний компонент пов'язаний із здатністю розпізнавати, витримувати та регулювати емоційну напругу. Інтерактивно-поведінковий компонент виявляється у практичному володінні техніками ведення діалогу. Рефлексивно-професійний компонент забезпечує самоаналіз і розвиток професійної позиції.

Центральним у запропонованій структурі є смислово-інтерпретаційний компонент. Його значення полягає у здатності медіатора розпізнавати приховані смисли у висловлюваннях сторін, виявляти неявні потреби та інтереси, здійснювати смислове переформулювання і трансформувати деструктивні наративи у конструктивні. Саме цей компонент дозволяє перейти від поверхневого рівня комунікації до глибинного розуміння конфлікту. У цьому полягає наукова цінність запропонованої структури: вона дозволяє розглядати змістово-комунікативну компетентність не як набір технік, а як психосоціальний ресурс професійної діяльності медіатора.

Концептуальна особливість авторського підходу полягає у тому, що комунікація медіатора інтерпретується як процес одночасного впливу на емоційний стан, когнітивне сприйняття, смислові конструкції та поведінкову готовність сторін до взаємодії. Взаємодія компонентів компетентності має динамічний характер: когнітивне розуміння ситуації поєднується з емоційною регуляцією, реалізується у конкретних комунікативних діях, поглиблюється через смислову інтерпретацію і коригується завдяки професійній рефлексії. Такий підхід дозволяє більш точно описати реальний характер діяльності медіатора у сучасних складних соціально-психологічних умовах.

Таким чином, комунікація у процесі медіації виступає не лише засобом передачі інформації, а багатофункціональним інструментом професійного психологічного впливу. Через комунікацію медіатор організовує діалог, регулює емоційну напругу, сприяє усвідомленню інтересів, коригує когнітивні викривлення, підтримує суб'єктність сторін і створює умови для конструктивного вирішення конфлікту. Високий рівень сформованості змістово-комунікативної компетентності є необхідною умовою професійної діяльності медіатора, оскільки саме вона забезпечує перехід від конфліктної взаємодії до продуктивного переговорного процесу, орієнтованого на взаєморозуміння, відповідальність і стійкі домовленості.

1.3 Поняття та структура змістово-комунікативної компетентності медіатора

У сучасній психології медіації проблема змістово-комунікативної компетентності набуває особливої теоретичної та практичної значущості, оскільки саме вона визначає здатність медіатора ефективно діяти в умовах конфліктної взаємодії, емоційної напруги та різноспрямованих інтересів сторін. У професійному медіаційному процесі комунікація перестає бути лише способом передавання інформації. Вона виконує значно складніші

функції: забезпечує смислове структурування конфлікту, регуляцію емоційної взаємодії, зниження конфліктогенності та створення умов для переходу від позиційного протистояння до конструктивного діалогу. Саме тому професійна підготовка медіатора не може обмежуватися засвоєнням окремих технік спілкування чи процедурних алгоритмів. Вона потребує формування цілісної професійної компетентності, що інтегрує психологічні знання, комунікативну гнучкість, етичну зрілість та здатність працювати зі смислами конфліктної взаємодії.

У сучасній психологічній науці компетентність розглядається не лише як сукупність знань чи навичок, а як інтегративна характеристика особистості, що виявляється у здатності професійно діяти в умовах невизначеності, адаптувати поведінку до ситуації та відповідально приймати рішення. У цьому контексті професійна компетентність медіатора є динамічною системою, яка формується у процесі навчання, практичної діяльності, супервізії та професійної рефлексії [8;10]. Її зміст визначається не лише рівнем поінформованості фахівця, а й здатністю ефективно застосовувати професійні ресурси у реальних комунікативних ситуаціях.

Традиційне поняття комунікативної компетентності здебільшого пов'язується зі здатністю особистості підтримувати взаємодію, добирати адекватні мовленнєві засоби та досягати комунікативної мети. Однак для діяльності медіатора такого підходу недостатньо. Медіатор працює не зі звичайною комунікацією, а з конфліктною взаємодією, у межах якої мовлення часто набуває захисного, звинувачувального або емоційно деструктивного характеру. Саме тому професійна компетентність медіатора повинна включати не лише здатність підтримувати діалог, а й уміння розпізнавати приховані смисли, потреби та психологічні механізми поведінки сторін [9]. У цьому аспекті змістово-комунікативна компетентність виходить за межі традиційного розуміння комунікації та набуває характеру професійного психосоціального інструменту.

Доцільність виокремлення змістово-комунікативної компетентності як окремої професійної характеристики медіатора зумовлена специфікою медіаційної діяльності. На відміну від загальної комунікативної компетентності, вона акцентує увагу не лише на формі спілкування, а передусім на його психологічному змісті. Йдеться про здатність медіатора організовувати такий комунікативний процес, у межах якого сторони поступово переходять від взаємних претензій і конфронтації до усвідомлення власних інтересів, потреб та можливостей співпраці. У цьому контексті комунікація виступає не механічним обміном репліками, а процесом смислового конструювання взаємодії [3;11]. Саме тому медіатор повинен не лише чути сказане, а й розуміти психологічний підтекст висловлювань, емоційний стан сторін та приховану структуру конфлікту.

Теоретичний аналіз сучасних наукових підходів свідчить, що змістово-комунікативна компетентність має міждисциплінарну природу. Вона формується на перетині психології спілкування, конфліктології, теорії переговорів, соціальної психології та професійної етики. У працях А. В. Фурмана комунікація розглядається як багатовимірний процес, у якому когнітивні, емоційні та поведінкові компоненти утворюють цілісну систему взаємодії [15]. Л. Е. Орбан-Лембрик підкреслює значення емпатії, рефлексії та соціального сприйняття у процесі міжособистісної взаємодії [9]. Для медіації ці положення мають принципове значення, оскільки ефективність переговорного процесу значною мірою визначається здатністю медіатора працювати не лише зі змістом конфлікту, а й із психологічними процесами, які його підтримують.

У межах даного дослідження змістово-комунікативну компетентність медіатора доцільно визначити як інтегративну професійно-особистісну характеристику, що виявляється у здатності цілеспрямовано організовувати зміст професійної комунікації, адекватно інтерпретувати вербальні й невербальні повідомлення учасників конфлікту, виявляти приховані смисли

та потреби сторін, управляти динамікою діалогу і забезпечувати конструктивну взаємодію на основі принципів нейтральності, емпатії та професійної рефлексії. Запропоноване визначення дозволяє розглядати змістово-комунікативну компетентність не як сукупність окремих технік, а як цілісну систему професійної взаємодії.

Важливою особливістю цієї компетентності є її смислотворча спрямованість. Медіатор не лише допомагає сторонам висловитися, а сприяє переосмисленню конфліктної ситуації. У процесі медіації змінюється не тільки форма комунікації, а й спосіб інтерпретації конфлікту. Саме тому професійна діяльність медіатора передбачає здатність трансформувати деструктивні наративи у конструктивні, переводити увагу сторін із взаємних звинувачень на потреби та інтереси, а також підтримувати суб'єктність учасників взаємодії.

Структура змістово-комунікативної компетентності медіатора має багатокомпонентний характер. Першим компонентом є когнітивно-змістовий, який охоплює систему знань про психологію конфлікту, закономірності комунікації, механізми міжособистісного сприйняття та принципи медіаційного процесу. Саме цей компонент створює інтелектуальну основу професійної діяльності медіатора та забезпечує здатність аналізувати психологічний зміст конфліктної ситуації.

Другим компонентом є комунікативно-операційний, який включає практичні навички організації діалогу: активне слухання, уточнення, перефразування, фасилітацію обговорення, резюмування та нейтралізацію конфліктогенних висловлювань. Ефективність цього компонента визначається не механічним використанням технік, а їх адекватністю конкретній ситуації взаємодії.

Третім компонентом виступає емоційно-регулятивний, що передбачає здатність медіатора розпізнавати емоційні стани сторін, підтримувати власну емоційну стабільність та сприяти зниженню психологічної напруги у процесі

переговорів. У сучасних дослідженнях особливого значення набуває концепція емоційного інтелекту, який забезпечує здатність поєднувати емпатійність із професійною дистанцією [19].

Центральним компонентом запропонованої структури є смислово-інтерпретаційний компонент. Його сутність полягає у здатності медіатора виявляти приховані смисли висловлювань, відокремлювати позиції від реальних потреб та здійснювати смислове переформулювання комунікації. Саме цей компонент забезпечує перехід від поверхневого обговорення конфлікту до глибшого усвідомлення причин суперечності та можливостей її конструктивного вирішення.

Наступним компонентом є рефлексивно-аналітичний, який охоплює здатність медіатора аналізувати власні професійні дії, оцінювати ефективність комунікативних стратегій та коригувати поведінку залежно від динаміки переговорного процесу. Рефлексія виступає важливою умовою професійного розвитку, оскільки дозволяє медіатору усвідомлювати власні реакції, професійні межі та можливі помилки [15].

Окреме значення має ціннісно-етичний компонент, який визначає моральні межі професійного впливу. До нього належать принципи нейтральності, конфіденційності, добровільності, поваги до гідності сторін та підтримки їхньої суб'єктності. Саме цей компонент забезпечує гуманістичну спрямованість професійної діяльності медіатора та запобігає маніпулятивному використанню комунікативного впливу.

Особливого значення у структурі змістово-комунікативної компетентності набуває механізм смислового переформулювання. У процесі конфліктної взаємодії сторони часто використовують звинувачувальні або емоційно загострені формулювання. Завдання медіатора полягає у тому, щоб зберегти змістове ядро висловлювання, але надати йому конструктивної форми. Саме така трансформація комунікації дозволяє знижувати рівень

конфліктогенності та переводити взаємодію у площину обговорення потреб і можливостей співпраці.

В умовах сучасних соціальних трансформацій змістово-комунікативна компетентність набуває нових вимірів. Онлайн-медіація, дистанційна комунікація та цифровізація переговорного процесу змінюють характер професійної взаємодії та потребують від медіатора додаткових навичок цифрової комунікації [22]. Зниження кількості невербальних сигналів та ризик смислових викривлень у цифровому середовищі підвищують значення чіткості формулювань, структурованості мовлення та здатності підтримувати психологічний контакт у дистанційному форматі.

Таким чином, змістово-комунікативна компетентність медіатора є складною багатокомпонентною системою, яка поєднує психологічні знання, комунікативні навички, емоційну зрілість, етичну позицію та здатність до смислового аналізу професійної взаємодії. Її особливість полягає у здатності забезпечувати не лише ефективність комунікації, а й психологічну трансформацію конфлікту через усвідомлення потреб, інтересів та можливостей конструктивної співпраці. Саме тому змістово-комунікативна компетентність доцільно розглядати як системоутворювальний чинник професійної ефективності медіатора та одну з ключових умов гуманістично орієнтованої практики медіації.

Висновки до розділу 1

У першому розділі магістерського дослідження здійснено комплексний теоретико-методологічний аналіз змістово-комунікативної компетентності медіатора як однієї з базових професійних характеристик фахівця у сфері психології перемовин та медіації. Проведений аналіз дозволив не лише систематизувати сучасні наукові підходи до розуміння професійної діяльності медіатора, а й поглибити уявлення про комунікацію як центральний механізм професійного впливу у процесі врегулювання

конфліктів. У межах розділу послідовно розкрито специфіку професійної діяльності медіатора в системі психології перемовин, визначено психологічні механізми комунікативного впливу у медіаційному процесі та обґрунтовано поняття й структуру змістово-комунікативної компетентності як інтегративного професійно-психологічного феномена.

У результаті теоретичного аналізу встановлено, що професійна діяльність медіатора не може розглядатися виключно як процедура організації переговорів або нейтрального посередництва між сторонами конфлікту. Її зміст значно ширший і охоплює систему складних психологічних, комунікативних, аналітичних та емоційно-регулятивних процесів, спрямованих на відновлення конструктивної взаємодії між учасниками конфлікту. Медіатор функціонує у специфічному психологічному просторі, у межах якого взаємодіють емоційна напруга, суб'єктивні інтерпретації ситуації, когнітивні викривлення, комунікативні бар'єри та попередній досвід сторін. Саме тому його професійна діяльність передбачає не лише володіння техніками переговорного процесу, а й глибоке розуміння психологічної природи конфлікту, закономірностей міжособистісної взаємодії та механізмів поведінки особистості у ситуаціях суперечності.

Доведено, що психологія перемовин є важливим теоретичним підґрунтям професійної діяльності медіатора, оскільки дозволяє пояснити закономірності поведінки людини в умовах конфлікту, узгодження інтересів та пошуку взаємоприйнятних рішень. У межах психологічного підходу переговорний процес розглядається не лише як раціональний обмін аргументами, а як складна система міжособистісної взаємодії, у якій значну роль відіграють емоції, установки, потреби, цінності та способи інтерпретації ситуації сторонами. Встановлено, що ефективність медіаційного процесу залежить не стільки від формальної процедури переговорів, скільки від здатності медіатора створювати психологічно безпечний комунікативний

простір, у якому сторони можуть перейти від конфронтації до конструктивного діалогу.

У ході дослідження підтверджено, що комунікація у медіації виступає не допоміжним інструментом, а центральним механізмом професійного впливу медіатора. Саме через професійну комунікацію реалізуються основні функції медіації: структурування діалогу, регуляція емоційної взаємодії, уточнення позицій, виявлення прихованих інтересів, зниження конфліктогенності та формування умов для співпраці. Встановлено, що професійний вплив медіатора має фасилітативний характер і не передбачає нав'язування готових рішень. Його завдання полягає у створенні таких умов взаємодії, за яких сторони здатні самостійно усвідомити власні потреби, почути позицію іншої сторони та перейти до відповідального прийняття рішень.

Теоретичний аналіз дозволив обґрунтувати, що комунікація у медіаційному процесі виконує не лише інформаційну, а й емоційно-регулятивну, інтерактивну та смислотворчу функції. Особливого значення набуває саме смислотворчий аспект професійної комунікації, оскільки конфлікт у більшості випадків підтримується не лише об'єктивними суперечностями, а суб'єктивними інтерпретаціями, емоційними оцінками та деструктивними наративами сторін. Завдання медіатора полягає у тому, щоб сприяти трансформації конфліктних смислів, переводячи взаємодію з площини взаємних звинувачень у площину усвідомлення потреб, інтересів та можливостей співпраці.

У процесі дослідження встановлено, що у професійній діяльності медіатора особливого значення набувають такі комунікативні механізми, як активне слухання, перефразування, уточнення, резюмування, емпатійне реагування, рефреймінг і смислове переформулювання. Їхня професійна цінність полягає не лише у підтриманні діалогу, а у здатності змінювати якість взаємодії між сторонами. Зокрема, активне слухання формує у сторін

відчуття психологічної включеності та почутості, емпатійне реагування знижує рівень емоційної напруги, а смислове переформулювання дозволяє зменшувати конфліктогенність висловлювань без втрати їхнього змісту. Саме тому комунікативні техніки медіатора мають не лише мовленнєвий, а виражений психологічний характер.

Доведено, що професійна діяльність медіатора вимагає високого рівня емоційної саморегуляції та психологічної стійкості. Конфліктна взаємодія супроводжується агресією, тривогою, недовірою, фрустрацією або страхом втрати контролю над ситуацією, що створює додаткове емоційне навантаження на фахівця. За таких умов медіатор повинен не лише розпізнавати емоційний стан сторін, а й підтримувати власну професійну рівновагу, зберігати нейтральність та демонструвати емоційну стабільність. Встановлено, що саме здатність витримувати емоційну напругу та підтримувати конструктивний характер взаємодії є важливим показником професійної зрілості медіатора.

У межах дослідження також підтверджено, що ефективність медіаційного процесу значною мірою залежить від здатності медіатора працювати з когнітивними механізмами сприйняття конфлікту. Учасники взаємодії нерідко перебувають під впливом стереотипів, атрибутивних помилок, селективного сприйняття або тенденції до поляризації позицій. Подібні когнітивні викривлення підтримують ескалацію конфлікту та ускладнюють конструктивний діалог. У зв'язку з цим професійна діяльність медіатора передбачає розширення когнітивного поля сторін, стимулювання рефлексії та поступове відокремлення фактів від емоційних оцінок і суб'єктивних інтерпретацій.

Одним із головних результатів першого розділу стало уточнення поняття змістово-комунікативної компетентності медіатора. У межах дослідження її визначено як інтегративну професійно-особистісну характеристику, що виявляється у здатності медіатора цілеспрямовано

організовувати зміст комунікації, інтерпретувати висловлювання сторін, виявляти приховані потреби та смисли, управляти динамікою діалогу й забезпечувати конструктивну взаємодію на основі принципів нейтральності, емпатії, відповідальності та професійної рефлексії. На відміну від загального поняття комунікативної компетентності, змістово-комунікативна компетентність акцентує увагу не лише на формі взаємодії, а на її психологічному та смисловому наповненні.

У процесі теоретичного аналізу обґрунтовано структуру змістово-комунікативної компетентності медіатора, до якої віднесено когнітивно-змістовий, комунікативно-операційний, емоційно-регулятивний, смислово-інтерпретаційний, рефлексивно-аналітичний та ціннісно-етичний компоненти. Встановлено, що ефективність професійної діяльності медіатора забезпечується не окремими елементами цієї структури, а їхньою системною взаємодією. Особливе значення у запропонованій структурі має смислово-інтерпретаційний компонент, який забезпечує здатність працювати з прихованими смислами, емоційними наративами та психологічними механізмами конфлікту.

Таким чином, результати першого розділу дозволяють стверджувати, що змістово-комунікативна компетентність є системоутворювальною характеристикою професійної діяльності медіатора. Вона забезпечує здатність фахівця підтримувати психологічно безпечний діалог, регулювати емоційну динаміку взаємодії, трансформувати конфліктні смисли та сприяти переходу сторін від конфронтації до конструктивної співпраці. Отримані результати створюють необхідне теоретичне підґрунтя для подальшого дослідження змістово-комунікативної компетентності медіатора у процесі професійної взаємодії та аналізу її практичної реалізації у роботі з різними категоріями клієнтів.

РОЗДІЛ 2.

ЗМІСТОВО-КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ МЕДІАТОРА

2.1 Мовленнєві та смислові стратегії медіатора у процесі перемовин

У сучасній психології медіації проблема мовленнєвих та смислових стратегій професійної взаємодії набуває особливої актуальності у зв'язку зі зміною самого характеру конфліктної комунікації. Сучасні конфлікти дедалі рідше мають виключно раціональний, процедурний або ситуативний характер. У більшості випадків вони супроводжуються високим рівнем емоційної напруги, взаємною недовірою, смисловими викривленнями, психологічною поляризацією позицій та порушенням здатності сторін до конструктивного діалогу. За таких умов професійна діяльність медіатора не може обмежуватися лише організацією переговорного процесу або технічним дотриманням алгоритмів медіації. Центральним інструментом професійного впливу стає комунікація як складна багаторівнева система психологічної взаємодії, у межах якої мовлення виконує не лише інформаційну, але й емоційно-регулятивну, когнітивно-структурувальну, смислотворчу та трансформаційну функції [7].

У сучасних дослідженнях з психології комунікації дедалі частіше наголошується, що ефективність медіації значною мірою визначається не тільки змістом досягнутих домовленостей, але й способом організації самого комунікативного простору взаємодії. Саме мовленнєві стратегії медіатора формують психологічні умови для зниження конфліктності, відновлення довіри, деконструкції деструктивних моделей сприйняття та переходу від конфронтаційної взаємодії до співпраці. У цьому контексті професійне мовлення медіатора виступає не як допоміжний елемент переговорного процесу, а як один із ключових механізмів регуляції міжособистісної взаємодії.

Особливого значення мовленнєво-сміслові стратегії набувають у роботі із соціально вразливими групами населення, де конфліктна взаємодія часто поєднується з наслідками травматичного досвіду, вимушеного переміщення, втрати соціальної стабільності або тривалого психоемоційного напруження. У таких умовах навіть формально нейтральні висловлювання можуть інтерпретуватися як тиск, знецінення або прихована агресія. Саме тому професійна комунікація медіатора повинна враховувати не лише раціональний зміст повідомлення, але й його емоційний, смисловий та психологічний контекст [Біскуп, Крижанівська, 2022].

Сучасні зарубіжні дослідження у сфері *mediation psychology* та *conflict communication* свідчать, що конфлікт розгортається не лише на рівні зіткнення інтересів, але й на рівні зіткнення інтерпретацій, смислів і комунікативних моделей [16]. У зв'язку з цим особливої ваги набувають стратегії, спрямовані на переосмислення конфліктної ситуації, зміну деструктивних наративів та трансформацію способу сприйняття іншої сторони. Саме тому сучасна медіація дедалі більше набуває рис не лише переговорної, але й смислотворчої діяльності.

У вітчизняній психологічній науці проблема професійної комунікації медіатора також активно розвивається у межах досліджень психології спілкування, конфліктології та медіативних практик [3; 11]. Особливу увагу сучасні українські дослідники приділяють питанням емоційної регуляції, підтримки суб'єктності сторін, розвитку комунікативної компетентності та психологічної стійкості фахівця в умовах кризових форм взаємодії. Водночас аналіз наукових праць свідчить, що більшість досліджень розглядає мовленнєві стратегії медіатора фрагментарно — як окремі техніки активного слухання, рефреймінгу, фасилітації або емоційної підтримки. Натомість недостатньо уваги приділяється інтеграції цих стратегій у єдину системну модель професійної комунікації.

У сучасних умовах цифровізації та поширення дистанційних форм взаємодії проблема мовленнєво-сміслових стратегій набуває додаткового виміру. Онлайн-комунікація істотно змінює процес сприйняття інформації, ускладнює використання невербальних засобів впливу та підвищує ризик комунікативних викривлень. Саме тому сучасний медіатор повинен володіти не лише традиційними переговорними техніками, але й навичками цифрової комунікації, структурованого онлайн-мовлення та текстової медіації [22]. Це свідчить про необхідність розширення класичних уявлень про змістово-комунікативну компетентність медіатора.

Узагальнення сучасних психологічних, медіаційних і комунікативних підходів, а також результати аналізу власного практичного досвіду проходження переддипломної практики у громадській організації дозволили сформувати авторську інтегративну систему мовленнєво-сміслових стратегій медіатора як механізм трансформації конфліктної взаємодії. Запропонована система базується на ідеї багаторівневого функціонування професійної комунікації та поєднує когнітивно-прояснювальні, емоційно-регулятивні, смислотрансформаційні, інтеракційно-регулятивні, конфліктологічні, рефлексивно-метакомунікативні та цифрові компоненти професійної взаємодії.

Принциповою особливістю запропонованої моделі є те, що мовленнєві стратегії розглядаються не як ізольовані техніки або окремі комунікативні прийоми, а як динамічна система психологічного впливу, спрямована на трансформацію емоційного стану учасників взаємодії, зміну характеру конфліктної комунікації та формування конструктивного смислового простору переговорного процесу. Крім того, модель включає авторські стратегії психологічної стабілізації, суб'єктного відновлення та смислової деконфліктизації, що дозволяє адаптувати класичні підходи медіації до сучасних кризових умов та специфіки роботи із соціально вразливими групами населення.

Табл. 2.1

**Інтегративна система мовленнєво-сміслових стратегій медіатора
як механізм трансформації конфліктної взаємодії**

Функціональний рівень	Стратегія	Зміст та характеристика	Психологічна функція	Комунікативний результат
Когнітивно-прояснювальний	Структуроване прояснення	Уточнення фактів та впорядкування висловлювань.	Зниження когнітивної невизначеності.	Чітке розуміння ситуації.
Емоційно-регулятивний	Емпатійно-рефлексивне відображення	Вербалізація переживань без оцінювання.	Зниження емоційної напруги.	Формування довіри.
Смислотрансформаційний	Рефреймінг	Зміна інтерпретації конфліктних висловлювань.	Когнітивна перебудова ситуації.	Перехід від конфронтації до діалогу.
Інтеракційно-регулятивний	Фасилітація діалогу	Стимулювання відкритого обговорення.	Підтримка взаєморозуміння.	Активізація конструктивної взаємодії.
Конфліктологічний	Фокусування на інтересах	Виявлення глибинних потреб сторін.	Розширення поля рішень.	Пошук взаємоприйнятних варіантів.
Рефлексивно-метакомунікативний	Метакомунікація	Аналіз процесу взаємодії.	Підвищення усвідомленості.	Корекція деструктивних моделей.
Цифровий	Стратегія онлайн-комунікації	Структуроване мовлення в	Компенсація дефіциту невербальних	Підвищення точності розуміння.

		цифровому середовищі.	х сигналів.	
Авторський (елемент новизни)	Стратегія психологічної стабілізації	Створення безпечного комунікативного простору.	Зниження тривожності.	Формування психологічної безпеки.
Авторський (елемент новизни)	Стратегія суб'єктного відновлення	Підтримка автономії та активної позиції сторін.	Відновлення суб'єктності.	Підвищення відповідальності за рішення.
Авторський (елемент новизни)	Стратегія смислової деконфліктизації	Трансформація конфліктних смислів.	Зниження поляризації позицій.	Переорієнтація на співпрацю.

Представлена інтегративна система мовленнєво-смислових стратегій медіатора демонструє, що професійна комунікація у процесі медіації має багаторівневий і поліфункціональний характер. Її ефективність визначається не окремими техніками або формальними алгоритмами взаємодії, а здатністю медіатора комплексно поєднувати різні стратегії залежно від динаміки конфлікту, психологічного стану сторін та особливостей комунікативного контексту [15].

Аналіз таблиці дозволяє простежити, що кожен функціональний рівень професійної комунікації виконує окрему психологічну функцію, однак лише їх інтеграція забезпечує повноцінний медіаційний ефект. Так, когнітивно-прояснювальні стратегії спрямовані на подолання інформаційної невизначеності та структуризацію конфліктної ситуації. Саме вони дозволяють сторонам перейти від хаотичного емоційного реагування до більш усвідомленого аналізу власних позицій. Водночас емоційно-регулятивний рівень забезпечує стабілізацію психологічного стану учасників взаємодії, що є необхідною передумовою для подальшого конструктивного діалогу [10].

Особливу роль у структурі професійної комунікації відіграють смислотрансформаційні стратегії. Їх значення полягає у тому, що вони дозволяють змінювати сам спосіб інтерпретації конфлікту сторонами. У сучасній психології медіації конфлікт розглядається не лише як зіткнення інтересів, але й як зіткнення смислів, цінностей та інтерпретацій подій [16]. Саме тому рефреймінг, наративна реконструкція та смислова деконфліктизація стають механізмами не просто врегулювання суперечності, а глибшої трансформації комунікативної взаємодії.

Важливим аспектом моделі є виокремлення інтеракційно-регулятивного рівня. На відміну від традиційних підходів, де увага зосереджується переважно на змісті переговорів, запропонована система підкреслює значення управління самою динамікою комунікації. Медіатор виступає не пасивним спостерігачем, а активним фасилітатором взаємодії, який регулює темп діалогу, баланс участі сторін, рівень емоційної напруги та конструктивність комунікативного простору [11].

Суттєвою особливістю запропонованої моделі є включення цифрового рівня комунікації. У сучасних умовах значна частина переговорної взаємодії відбувається у дистанційному форматі, що змінює характер сприйняття інформації та ускладнює використання невербальних механізмів впливу. Саме тому цифрові стратегії — структуроване онлайн-мовлення, текстова медіація, використання письмової фіксації позицій — набувають самостійного значення у структурі змістово-комунікативної компетентності медіатора [22].

Особливу наукову цінність моделі становить авторський блок стратегій, який інтегрує сучасні *trauma-informed* та ресурсно-орієнтовані підходи у систему професійної медіаційної взаємодії. Стратегія психологічної стабілізації спрямована на створення безпечного комунікативного простору та зниження рівня емоційної дестабілізації клієнта. Її актуальність суттєво зросла в умовах воєнних подій, масового внутрішнього переміщення

населення та загального підвищення рівня психоемоційного напруження у суспільстві.

Не менш значущою є стратегія суб'єктного відновлення, яка передбачає підтримку автономії та активної позиції сторін у процесі переговорної взаємодії. У роботі із соціально вразливими групами нерідко спостерігається феномен втрати суб'єктності, коли людина починає сприймати себе виключно як об'єкт зовнішніх обставин або допомоги. Саме тому професійне мовлення медіатора має не підсилювати залежність клієнта, а навпаки — сприяти відновленню його здатності до самостійного прийняття рішень [13].

Авторська стратегія смислової деконфліктизації також має важливе теоретичне та практичне значення. Її сутність полягає у трансформації конфліктогенних смислів і деструктивних інтерпретацій у більш конструктивні форми осмислення ситуації. На відміну від класичного рефреймінгу, який переважно змінює спосіб формулювання висловлювань, смислова деконфліктизація спрямована на глибшу перебудову комунікативного простору взаємодії та зниження психологічної поляризації сторін.

Практичний досвід проходження переддипломної практики у громадській організації підтвердив ефективність інтегративного підходу до використання мовленнєво-смислових стратегій. Найбільш результативними виявлялися ті форми взаємодії, у яких поєднувалися емоційно-регулятивні, смислотрансформаційні та суб'єктно-відновлювальні механізми комунікації. Зокрема, застосування технік емоційної нормалізації та рефреймінгу дозволяло знижувати рівень конфліктності у спілкуванні з внутрішньо переміщеними особами та переводити взаємодію у більш конструктивне русло.

Таким чином, запропонована інтегративна система мовленнєво-смислових стратегій медіатора розширює сучасні уявлення про змістово-

комунікативну компетентність та конкретизує механізми її реалізації у процесі професійної взаємодії. Її наукова новизна полягає у поєднанні класичних медіаційних технік із сучасними психологічними підходами, *trauma-informed communication* та авторськими механізмами смислової трансформації конфлікту. Практичне значення моделі визначається можливістю її використання у професійній підготовці медіаторів, психологів, фасилітаторів, соціальних працівників та інших фахівців допоміжних професій, діяльність яких пов'язана з організацією конструктивної комунікації в умовах соціальної нестабільності та кризових форм взаємодії.

2.2 Професійна нейтральність і збереження суб'єктності сторін як показники змістово-комунікативної компетентності

Професійна діяльність медіатора реалізується у складному комунікативному просторі, що характеризується високим рівнем емоційної напруги, конфліктністю інтересів, різною інтерпретацією подій та нерівномірним розподілом психологічних і соціальних ресурсів між сторонами. За таких умов особливого значення набувають здатність фахівця підтримувати професійну нейтральність та забезпечувати збереження суб'єктності учасників взаємодії. У сучасній психології медіації ці характеристики розглядаються не лише як етичні принципи професійної діяльності, а як інтегративні показники сформованості змістово-комунікативної компетентності медіатора, що визначають ефективність комунікативного процесу, рівень довіри сторін та стійкість досягнутих домовленостей [11; 10].

У класичних концепціях медіації професійна нейтральність традиційно трактувалася як неупереджене ставлення до учасників конфлікту, що передбачає відсутність оцінювання, підтримки або критики будь-якої зі сторін. Проте сучасні дослідження у сфері психології комунікації та медіації демонструють, що подібне розуміння є надмірно спрощеним і не відображає

реальної складності професійної взаємодії. Сучасний медіатор функціонує не в умовах абстрактного «нейтрального поля», а в емоційно насиченому просторі, де кожна комунікативна дія — вербальна чи невербальна — впливає на динаміку конфлікту. Саме тому нейтральність дедалі частіше розглядається як складний процес професійної саморегуляції, який охоплює когнітивний, емоційний, поведінковий і рефлексивний рівні функціонування особистості медіатора [6].

На когнітивному рівні професійна нейтральність передбачає здатність медіатора усвідомлювати власні установки, стереотипи, ціннісні орієнтації та потенційні когнітивні викривлення, які можуть неусвідомлено впливати на процес взаємодії. У сучасній психології комунікації доведено, що будь-яке професійне спілкування завжди містить елемент суб'єктивної інтерпретації, а тому абсолютна «об'єктивність» є радше теоретичною конструкцією, ніж реально досяжним станом. У зв'язку з цим у сучасних дослідженнях дедалі більшого поширення набуває поняття «рефлексивної нейтральності», що передбачає не заперечення власної суб'єктивності, а її постійне усвідомлення та контроль .

Такий підхід суттєво змінює саме розуміння ролі медіатора у комунікативному процесі. Якщо у традиційних моделях нейтральність інтерпретувалася як максимальна дистанційованість від емоційного змісту конфлікту, то сучасні підходи наголошують на необхідності поєднання професійної безоцінності з психологічною включеністю. Медіатор не повинен бути «емоційно байдужим» спостерігачем, оскільки надмірна дистанційованість часто сприймається сторонами як холодність, формалізм або відсутність зацікавленості. Натомість професійна нейтральність передбачає здатність зберігати баланс між емпатією та неупередженістю, між психологічною підтримкою та недопущенням втручання у зміст рішень сторін [15].

Особливого значення у структурі нейтральності набуває емоційний компонент. У процесі медіації сторони часто демонструють сильні емоційні реакції: агресію, образ, тривогу, розчарування або почуття несправедливості. У таких умовах медіатор змушений постійно регулювати власне емоційне залучення, не допускаючи ані емоційного «злиття» з однією зі сторін, ані надмірного відсторонення. Саме емоційна саморегуляція забезпечує можливість підтримувати конструктивний характер взаємодії навіть у ситуаціях високої конфліктності [10].

Сучасні зарубіжні дослідження також підкреслюють, що професійна нейтральність має розглядатися не як статичний стан, а як динамічний процес комунікативного балансування. Так, у працях Sara Cobb та John Winslade наголошується, що медіатор постійно здійснює «мікрокорекцію» власної поведінки, адаптуючи мовленнєві стратегії залежно від емоційної динаміки взаємодії та рівня напруження сторін. Відповідно, нейтральність набуває характеру активної професійної діяльності, що потребує високого рівня комунікативної гнучкості та рефлексії [16].

Змістово-комунікативний аспект професійної нейтральності безпосередньо реалізується через мовленнєві практики медіатора. Йдеться не лише про зміст висловлювань, але й про спосіб їх формулювання, інтонацію, послідовність запитань, темп мовлення та використання певних мовленнєвих конструкцій. Нейтральне мовлення передбачає уникнення категоричних суджень, оцінювальної лексики, моралізаторства та прихованого нав'язування позиції. Наприклад, замість директивного висловлювання «Вам потрібно домовитися» медіатор використовує формулювання «Які варіанти взаємоприйнятної рішення Ви бачите?». Така мовленнєва трансформація дозволяє підтримувати суб'єктність сторін і не порушувати процесуальну рівновагу взаємодії [17].

Окремої уваги потребує невербальний компонент комунікації. Дослідження у сфері соціальної психології свідчать, що невербальні сигнали

— міміка, жести, позиція тіла, зоровий контакт, тон голосу — часто сприймаються як більш достовірні, ніж вербальний зміст повідомлення [7]. Саме тому навіть формально нейтральні висловлювання можуть втрачати свою безоцінність через інтонаційні акценти або невербальні прояви підтримки однієї зі сторін. У практиці медіації це має принципове значення, оскільки навіть незначні сигнали можуть впливати на рівень довіри сторін до процесу.

Порушення нейтральності може мати як явний, так і прихований характер. До явних форм належать прямі поради, оцінювання поведінки сторін, підтримка чи критика певної позиції. Однак значно складнішими є приховані прояви, які медіатор часто не усвідомлює: різний рівень уваги до сторін, інтонаційне підсилення окремих аргументів, неоднакова деталізація уточнюючих запитань або невербальна підтримка одного з учасників. Саме приховані прояви порушення нейтральності є особливо небезпечними, оскільки вони поступово руйнують довіру до процесу медіації [8].

У сучасних дослідженнях значна увага приділяється також феномену «псевдонейтральності». Йдеться про ситуації, коли зовнішньо медіатор дотримується нейтральної позиції, однак фактично уникає необхідного фасилітаційного втручання. Надмірна пасивність може призводити до домінування більш ресурсної сторони, пригнічення слабшого учасника або посилення комунікативної асиметрії. Це особливо актуально у роботі із соціально вразливими групами, де одна зі сторін часто має обмежені психологічні або соціальні ресурси.

У такому контексті професійна нейтральність не означає повної відмови від впливу на процес взаємодії. Навпаки, медіатор активно керує структурою діалогу, регулює черговість висловлювань, забезпечує рівний доступ до комунікативного простору та підтримує конструктивний характер обговорення. Важливо підкреслити, що вплив медіатора спрямовується не на

зміст рішень сторін, а на процес організації комунікації. Саме це дозволяє поєднати нейтральність із активною фасилітаційною функцією.

Не менш важливим компонентом змістово-комунікативної компетентності є здатність медіатора забезпечувати збереження суб'єктності сторін. У психологічному розумінні суб'єктність означає здатність особистості до самовизначення, активного прийняття рішень та відповідальності за власні дії [9]. У процесі медіації суб'єктність проявляється у можливості сторін самостійно формулювати власні потреби, визначати прийнятні варіанти вирішення конфлікту та брати участь у виробленні остаточних домовленостей.

Підтримка суб'єктності є особливо значущою у роботі із соціально вразливими категоріями населення. Особи, які пережили тривалий стрес, вимушене переміщення, втрату житла або інші кризові ситуації, нерідко демонструють феномен «зниженої суб'єктності», що проявляється у пасивності, невпевненості, очікуванні зовнішнього контролю або перекладанні відповідальності на інших. У таких умовах медіатор повинен не підсилювати залежність клієнта від зовнішньої допомоги, а сприяти поступовому відновленню його активної позиції.

Збереження суб'єктності реалізується через відповідні комунікативні стратегії. Насамперед це використання відкритих запитань, які стимулюють самостійне мислення та усвідомлення власних потреб. Наприклад, замість запитання «Ви погоджуєтеся з цим рішенням?» медіатор може сформулювати: «Який варіант вирішення був би для Вас найбільш прийнятним?». Подібні формулювання не нав'язують готової відповіді, а створюють простір для самостійного вибору [3].

Практичний досвід проходження переддипломної практики у громадській організації, що працює з внутрішньо переміщеними особами та іншими соціально вразливими категоріями населення, підтвердив значення підтримки суб'єктності у професійній взаємодії. У багатьох випадках клієнти

очікували від фахівців готових рішень, інструкцій або повного вирішення їхніх проблем. Проте найбільш ефективними виявлялися ті форми комунікації, у яких працівники організації поступово залучали клієнтів до активного обговорення власної ситуації, допомагаючи їм самостійно визначати пріоритети та можливі способи дій. Це дозволяло не лише підвищити ефективність взаємодії, але й знижувало рівень емоційної напруги та залежності від зовнішньої підтримки.

Сучасні зарубіжні дослідження у сфері *mediation psychology* також наголошують, що підтримка суб'єктності безпосередньо пов'язана з рівнем психологічної стійкості особистості. Людина, яка бере активну участь у прийнятті рішень, значно краще адаптується до змін та демонструє вищий рівень відповідальності за виконання домовленостей. Саме тому сучасні трансформативні моделі медіації розглядають *empowerment* — посилення суб'єктної позиції сторін — як один із ключових критеріїв успішності медіаційного процесу.

Водночас між нейтральністю та підтримкою суб'єктності існує складний взаємозв'язок. З одного боку, нейтральність створює безпечний простір для самовираження сторін. З іншого — підтримка суб'єктності потребує активної фасилітації з боку медіатора. Це породжує певне професійне напруження: надмірна активність може сприйматися як порушення нейтральності, тоді як надмірна дистанційованість — як відсутність підтримки. Саме тому професійна зрілість медіатора полягає у здатності утримувати баланс між цими двома компонентами.

Особливо складними є ситуації комунікативної асиметрії, коли одна сторона має більший соціальний статус, вищий рівень освіти, кращі комунікативні навички або психологічну домінантність. У таких умовах медіатор змушений здійснювати додаткове фасилітаційне втручання для забезпечення рівноправності сторін. Наприклад, він може обмежувати домінування одного учасника, надавати більше часу іншій стороні або

спеціально уточнювати її позицію. Подібні дії потребують високого рівня професійної чутливості, оскільки мають підтримувати баланс, не перетворюючись на приховану підтримку [13].

Суттєвого значення у сучасній практиці набуває також *trauma-informed mediation* — травмоорієнтований підхід до медіації. Його прихильники наголошують, що особи з травматичним досвідом можуть по-різному реагувати на комунікативний тиск, втрату контролю або директивність. Саме тому медіатор повинен особливо уважно ставитися до питань автономії, добровільності та психологічної безпеки взаємодії [20]. У такому контексті підтримка суб'єктності виступає не лише етичним принципом, але й способом психологічної стабілізації особистості.

Таким чином, професійна нейтральність і збереження суб'єктності сторін є не ізольованими професійними характеристиками, а взаємопов'язаними компонентами змістово-комунікативної компетентності медіатора. Їх ефективна реалізація потребує інтеграції когнітивних, емоційних, поведінкових і рефлексивних механізмів професійної діяльності. Саме здатність поєднувати неупередженість із емпатійною включеністю, а фасилітацію — із підтримкою автономії сторін визначає рівень професійної зрілості медіатора та ефективність його діяльності у складних конфліктних ситуаціях.

Узагальнюючи проведений аналіз, можна зробити висновок, що професійна нейтральність і підтримка суб'єктності сторін є ключовими показниками сформованості змістово-комунікативної компетентності медіатора. Вони забезпечують довіру до процесу взаємодії, створюють умови для конструктивного діалогу та сприяють виробленню стійких, усвідомлених і взаємоприйнятних рішень. У сучасних соціально-психологічних умовах розвиток цих характеристик набуває особливої актуальності, оскільки професійна діяльність медіатора дедалі частіше реалізується у середовищі

підвищеної емоційної нестабільності, соціальної вразливості та кризових форм взаємодії.

2.3 Особливості професійної комунікації медіатора у роботі з соціально вразливими групами

Професійна комунікація медіатора у роботі із соціально вразливими групами населення є одним із найбільш складних і психологічно насичених напрямів сучасної медіаційної практики. Її специфіка визначається не лише характером конфліктної ситуації, але й особливостями психоемоційного стану учасників взаємодії, наявністю травматичного досвіду, соціальної нестабільності, втрати базового відчуття безпеки та дефіциту довіри до соціальних інституцій. У таких умовах професійна комунікація виходить за межі традиційного інформаційного обміну та набуває значення складного психологічного процесу, у межах якого мовлення медіатора стає інструментом стабілізації, підтримки, смислового структурування досвіду та відновлення суб'єктності особистості [10].

Сучасні соціальні трансформації, пов'язані з воєнними подіями, вимушеним переміщенням населення, економічною нестабільністю та зростанням рівня психоемоційного напруження у суспільстві, суттєво розширили коло осіб, які належать до соціально вразливих категорій населення. До них відносять внутрішньо переміщених осіб, людей, які пережили втрату житла або близьких, осіб із травматичним досвідом, представників малозабезпечених верств населення, людей, які перебувають у стані тривалого стресу або соціальної дезадаптації. Особливістю цих категорій є підвищена чутливість до комунікативного впливу, емоційна нестабільність, схильність до фрустраційних реакцій та високий рівень недовіри до офіційних структур і представників допоміжних професій [8]; [9].

У зв'язку з цим медіатор у процесі професійної взаємодії стикається не лише із завданням врегулювання конфлікту або організації переговорного

процесу, але й із необхідністю врахування глибоких психологічних механізмів поведінки клієнтів. На відміну від класичних моделей медіації, де основна увага приділяється досягненню домовленостей між сторонами, у роботі з соціально вразливими групами першочергового значення набуває створення психологічно безпечного простору взаємодії. Саме відчуття безпеки, прийняття та відсутності загрози є необхідною умовою для формування довіри й переходу до конструктивного діалогу.

Важливою особливістю професійної комунікації медіатора у роботі з вразливими категоріями населення є її виражений емоційний компонент. Особи, які перебувають у кризових життєвих обставинах, часто демонструють підвищений рівень тривожності, імпульсивності, емоційної лабільності або агресивності. При цьому агресивні чи конфронтаційні реакції нерідко мають вторинний характер і виступають способом психологічного захисту або реакцією на попередній негативний досвід взаємодії з соціальними інституціями. Саме тому медіатор повинен інтерпретувати поведінку клієнта не лише на поверхневому поведінковому рівні, але й з урахуванням її психологічного підґрунтя [3].

Особливого значення у такій взаємодії набувають навички емоційно чутливої комунікації. Медіатор має вміти розпізнавати приховані емоційні сигнали, уважно відстежувати невербальні прояви напруження, зміну інтонації, темпу мовлення, уникнення зорового контакту або навпаки — демонстративну конфронтаційність. Саме невербальний рівень комунікації часто дозволяє отримати більш достовірну інформацію про реальний емоційний стан клієнта, ніж зміст його висловлювань. У таких умовах недостатньо лише формального володіння техніками активного слухання. Професійна комунікація потребує глибокої психологічної включеності, високого рівня емпатії та здатності до швидкої адаптації комунікативних стратегій залежно від динаміки взаємодії [7].

Суттєвою характеристикою роботи із соціально вразливими групами є також наявність комунікативної асиметрії. У багатьох випадках клієнти мають менший рівень соціальних ресурсів, обмежений доступ до інформації або перебувають у стані психологічного виснаження, що ускладнює їхню активну участь у діалозі. У такій ситуації медіатор повинен не лише підтримувати формальну рівність сторін, але й забезпечувати реальну можливість для висловлення позиції кожного учасника взаємодії. Це потребує особливої уважності до того, щоб одна зі сторін не домінувала у комунікаційному просторі та не пригнічувала менш ресурсного учасника [11].

Професійна діяльність медіатора у роботі з вразливими категоріями населення також тісно пов'язана з феноменом психологічної недовіри. Досвід тривалого перебування у кризових умовах, попередні невдалі спроби отримати допомогу, бюрократичні труднощі або негативний досвід спілкування з державними установами формують у багатьох клієнтів очікування формального, байдужого або неефективного ставлення. Це може проявлятися у скептичному сприйнятті медіатора, перевірці його компетентності, недовірі до запропонованих рішень або відкритій конфронтації. У таких умовах встановлення довірливого контакту стає не менш важливим, ніж безпосереднє вирішення проблемної ситуації.

У сучасних наукових дослідженнях дедалі більшої актуальності набуває *trauma-informed approach* — травмоорієнтований підхід до професійної комунікації. Його сутність полягає у визнанні того, що попередній травматичний досвід суттєво впливає на особливості сприйняття інформації, поведінкові реакції, здатність до саморегуляції та участі у конструктивному діалозі. Людина у стані психологічної травматизації часто реагує не стільки на об'єктивний зміст ситуації, скільки на власне відчуття небезпеки або загрози. Саме тому будь-які різкі висловлювання, оцінювання,

тиск чи директивність можуть провокувати повторну травматизацію та ескалацію конфлікту .

У межах *trauma-informed communication* медіатор повинен забезпечувати максимально передбачувану, структуровану та психологічно безпечну взаємодію. Важливого значення набуває використання нейтральних формулювань, м'якого темпу розмови, підтримувальних реакцій та уникнення категоричних висловлювань. Комунікація має будуватися таким чином, щоб клієнт зберігав відчуття контролю над ситуацією та можливість самостійно приймати рішення. У цьому контексті особливої ваги набуває принцип збереження суб'єктності, який передбачає відмову від нав'язування готових рішень або патерналістського ставлення до людини.

Сучасні дослідження також акцентують увагу на феномені «вікна толерантності» (*window of tolerance*), який описує психоемоційний стан, у межах якого людина здатна підтримувати конструктивну взаємодію. Перевищення цього рівня у бік гіперактивації може проявлятися у вигляді агресії, паніки або емоційного вибуху, тоді як гіпоактивація супроводжується апатією, емоційним «відключенням» або уникненням контакту. Завдання медіатора полягає у підтриманні такого рівня комунікативної взаємодії, який дозволяє учаснику залишатися психологічно включеним у процес діалогу .

У професійній діяльності медіатора особливого значення набуває також мовленнєва стратегія. У роботі з соціально вразливими групами доцільним є використання відкритих запитань, технік перефразування, уточнення, вербалізації емоцій та підтримувального зворотного зв'язку. Такі стратегії дозволяють не лише отримувати інформацію, але й демонструвати клієнту його значущість та прийняття. Водночас важливим є уникнення оцінювальних суджень, моралізаторства або поспішних порад, оскільки вони можуть сприйматися як форма тиску або знецінення переживань людини.

Професійна комунікація медіатора у роботі із соціально вразливими групами передбачає також високий рівень рефлексивності. Постійне

емоційне залучення у складні життєві історії клієнтів створює ризик професійного виснаження, емоційного перенавантаження та втрати професійної дистанції. Саме тому медіатор повинен володіти навичками саморегуляції, емоційного самоконтролю та професійної рефлексії. Здатність аналізувати власні реакції, усвідомлювати межі професійної ролі та підтримувати баланс між емпатією і нейтральністю є важливою складовою змістово-комунікативної компетентності.

Практичний досвід проходження переддипломної практики у громадській організації, що працює з внутрішньо переміщеними особами та іншими соціально вразливими категоріями населення, підтвердив, що ефективність професійної взаємодії значною мірою залежить від здатності фахівця адаптувати комунікативні стратегії до конкретної ситуації. У випадках підвищеної емоційної напруги найбільш результативними виявлялися техніки активного слухання, вербалізації емоцій та поступового структурування ситуації. Натомість директивний стиль спілкування або спроби швидкого «раціонального» вирішення проблеми часто призводили до посилення недовіри та емоційної конфронтації.

Таким чином, професійна комунікація медіатора у роботі із соціально вразливими групами є складним багаторівневим процесом, що поєднує елементи медіації, кризової психології, емоційної регуляції та trauma-informed interaction. Її ефективність визначається не лише володінням окремими комунікативними техніками, але й здатністю медіатора створювати психологічно безпечний простір взаємодії, підтримувати суб'єктність клієнта, гнучко адаптувати стратегії комунікації та враховувати глибинні психологічні механізми поведінки особистості в умовах соціальної вразливості.

Узагальнення сучасних теоретичних підходів у галузі психології комунікації, медіації, кризової взаємодії та trauma-informed communication, а також аналіз результатів власної практичної діяльності у сфері роботи з

соціально вразливими категоріями населення дали змогу розробити авторську інтегративну модель професійної комунікації медіатора. Запропонована модель відображає специфіку професійної взаємодії в умовах підвищеної емоційної напруги, соціальної нестабільності, травматичного досвіду клієнтів та дефіциту базового відчуття психологічної безпеки.

На відміну від традиційних моделей медіації, орієнтованих переважно на досягнення домовленостей між сторонами конфлікту, запропонований підхід ґрунтується на розумінні професійної комунікації як багаторівневого психологічного процесу, у якому мовлення медіатора виконує не лише інформаційну чи регулятивну, а й стабілізаційну, смислотворчу, відновлювальну та суб'єктотворчу функції. У межах даної моделі медіатор розглядається не як формальний посередник між конфліктуючими сторонами, а як фасилітатор безпечного комунікативного простору, здатний забезпечити умови для зниження емоційної дестабілізації, відновлення конструктивного діалогу та актуалізації внутрішніх ресурсів особистості.

Теоретичним підґрунтям моделі стали положення гуманістичної психології, наративного та ресурсно-орієнтованого підходів, а також сучасні концепції психологічної стійкості й професійної комунікації у кризових умовах. Водночас принциповою особливістю запропонованої конструкції є інтеграція медіаційних механізмів із психологічними інструментами роботи з людьми, які мають досвід втрати, вимушеного переміщення, соціальної дезадаптації або тривалого емоційного напруження.

Авторська модель ґрунтується на положенні про те, що професійна комунікація медіатора у роботі з соціально вразливими групами не може бути лінійною або виключно процедурною. Її ефективність визначається здатністю фахівця гнучко поєднувати процесуальну нейтральність, емпатійне реагування, смислове структурування взаємодії та підтримку суб'єктності клієнта. Саме тому модель має інтегративний і динамічний характер, передбачаючи можливість переходу між різними рівнями взаємодії залежно

від психологічного стану клієнта, рівня конфліктності ситуації та особливостей комунікативного контексту.

Структурно модель охоплює п'ять взаємопов'язаних рівнів, які утворюють цілісну систему професійної взаємодії та забезпечують послідовний перехід від емоційної дестабілізації до відновлення конструктивної суб'єктної позиції особистості. Саме така логіка моделі дозволяє поєднати гуманістичну спрямованість медіації з практичними завданнями психологічної стабілізації та конструктивного врегулювання складних комунікативних ситуацій.

Рис. 2.3

Інтегративна кругова модель професійної комунікації медіатора у роботі з соціально вразливими групами



Табл. 2.1

Зміст етапів інтегративної моделі

Етап	Назва	Зміст
1	Діагностика контексту	Аналіз емоційного, соціального та комунікативного контексту.
2	Емпатійний контакт	Створення довірливої атмосфери та психологічного контакту.
3	Психологічна безпека	Зниження емоційної напруги та формування безпечного простору.
4	Структурування	Визначення правил взаємодії та меж

	комунікації	діалогу.
5	Фасилітація діалогу	Розвиток конструктивного обговорення та пошуку рішень.
6	Відновлення суб'єктності	Підтримка автономії та ресурсності сторін.
7	Підтримка домовленостей	Уточнення рішень та планування подальших дій.
8	Рефлексія процесу	Оцінка результатів та аналіз комунікативного досвіду.

Інтегративна кругова модель професійної комунікації медіатора відображає циклічний характер взаємодії у роботі з соціально вразливими групами. На відміну від лінійних моделей, вона передбачає можливість повернення до попередніх етапів залежно від рівня емоційної напруги, динаміки конфлікту та готовності сторін до конструктивного діалогу. Модель поєднує принципи медіації з елементами травмоорієнтованого та ресурсно-орієнтованого підходів.

Висновки до розділу 2

У другому розділі магістерського дослідження здійснено системний теоретико-аналітичний аналіз змістово-комунікативної компетентності медіатора у процесі професійної взаємодії. Якщо у першому розділі основна увага була зосереджена на концептуалізації досліджуваного феномена та визначенні його психологічної природи, то у межах другого розділу акцент перенесено на механізми практичної реалізації змістово-комунікативної компетентності у професійній діяльності медіатора. Зокрема, проаналізовано мовленнєві та смислові стратегії медіатора у переговорному процесі, досліджено психологічний зміст професійної нейтральності та суб'єктності

сторін, а також обґрунтовано специфіку професійної комунікації медіатора у роботі з соціально вразливими групами.

У результаті проведеного аналізу встановлено, що змістово-комунікативна компетентність медіатора є не вузькою мовленнєвою характеристикою, а комплексною професійною системою, яка забезпечує здатність фахівця управляти комунікативною динамікою конфлікту без переходу до директивного впливу чи нав'язування рішень сторонам. Доведено, що професійна комунікація у медіаційному процесі виконує не лише інформаційну функцію, а є основним механізмом психологічного впливу, через який медіатор структурує взаємодію, регулює емоційну напругу, підтримує атмосферу безпеки та сприяє переходу від конфронтації до конструктивного діалогу. Саме тому ефективність медіаційної діяльності визначається не кількістю використаних технік, а здатністю фахівця інтегрувати мовленнєві, психологічні, смислові та етичні компоненти професійної взаємодії.

У межах дослідження мовленнєвих та смислових стратегій медіатора доведено, що переговорний процес має багаторівневий психологічний характер. Мовленнєві стратегії забезпечують зовнішню організацію комунікації, тоді як смислові стратегії спрямовані на трансформацію способів інтерпретації конфлікту його учасниками. Встановлено, що професійна діяльність медіатора не обмежується підтриманням діалогу між сторонами, а передбачає роботу з прихованими потребами, емоційними установками, психологічними бар'єрами та деструктивними наративами, які підтримують конфліктну взаємодію. Саме тому змістово-комунікативна компетентність проявляється у здатності медіатора працювати не лише зі словами, а з психологічним змістом висловлювань сторін.

Теоретичний аналіз дозволив встановити, що у професійній діяльності медіатора особливого значення набувають когнітивно-прояснювальні, емоційно-регулятивні, інтеракційно-регулятивні, смислотрансформаційні,

конфліктологічні та рефлексивно-метакомунікативні стратегії. Їх професійна ефективність визначається не ізольованим використанням, а здатністю медіатора інтегрувати їх відповідно до динаміки переговорного процесу. Установлено, що саме така інтеграція забезпечує можливість поступового переходу від взаємних звинувачень і позиційного протистояння до усвідомлення інтересів, потреб та потенційних зон співпраці між сторонами.

Особливу наукову значущість має обґрунтування авторських стратегій психологічної стабілізації, смислової деконфліктизації та суб'єктного відновлення, запропонованих у межах дослідження. Їх введення дозволило розширити традиційне уявлення про мовленнєво-сміслові стратегії медіатора та адаптувати їх до сучасного соціально-психологічного контексту, у якому фахівець дедалі частіше працює з емоційно виснаженими, психологічно травмованими або соціально вразливими учасниками взаємодії. Доведено, що професійна комунікація медіатора в таких умовах виконує не лише переговорну, а й стабілізаційну, підтримувальну та ресурсно-відновлювальну функції.

У ході дослідження встановлено, що професійна нейтральність є не формальною етичною вимогою, а складною психологічною характеристикою професійної зрілості медіатора. Доведено, що нейтральність не означає емоційної відстороненості чи пасивного спостереження за процесом переговорів. Навпаки, вона передбачає активну професійну включеність у комунікацію за одночасного збереження внутрішньої рівноваги, неупередженості та контролю над власними реакціями. У результаті аналізу визначено, що професійна нейтральність має когнітивний, емоційний, поведінковий та рефлексивний виміри. На когнітивному рівні вона проявляється у здатності медіатора усвідомлювати власні установки та уникати упередженого сприйняття ситуації; на емоційному — у здатності витримувати емоційне навантаження без психологічного ототожнення зі сторонами; на поведінковому — у використанні збалансованих

комунікативних стратегій; на рефлексивному — у постійному професійному самоаналізі.

Водночас встановлено, що професійна нейтральність не може реалізовуватися ізольовано від принципу підтримки суб'єктності сторін. У межах дослідження доведено, що суб'єктність є однією з базових психологічних умов ефективної медіації, оскільки забезпечує активну включеність сторін у процес вироблення рішень, усвідомлення власних потреб та відповідальність за досягнуті домовленості. Медіатор не повинен підмінювати позицію сторін власними висновками чи експертними порадами. Його професійне завдання полягає у створенні умов, за яких учасники конфлікту здатні самостійно формулювати рішення та брати відповідальність за їх реалізацію.

Особливого значення у межах другого розділу набуло дослідження професійної комунікації медіатора у роботі з соціально вразливими групами. Теоретичний аналіз засвідчив, що взаємодія з внутрішньо переміщеними особами, людьми у кризових життєвих обставинах, особами з досвідом втрати або психологічної травматизації має принципово інший психологічний зміст, ніж класичні переговорні ситуації. У таких умовах професійна комунікація медіатора повинна враховувати високий рівень емоційної напруги, недовіру, тривожність, фрустрацію або дезорганізацію поведінки клієнтів. Доведено, що агресивність, замкненість чи емоційна нестабільність у подібних ситуаціях часто мають вторинний характер і є наслідком психологічного виснаження, втрати безпеки або тривалого стресу.

У результаті аналізу встановлено, що у роботі з соціально вразливими групами медіатор виконує не лише переговорну, а й стабілізаційну, підтримувальну, ресурсно-відновлювальну та суб'єктотворчу функції. Саме тому особливого значення набуває *trauma-informed communication* — підхід, відповідно до якого професійна взаємодія повинна враховувати вплив травматичного досвіду на сприйняття інформації, поведінкові реакції та

здатність особистості до саморегуляції. Доведено, що у сучасних українських умовах інтеграція trauma-informed підходу у професійну діяльність медіатора є не додатковою перевагою, а необхідною умовою ефективної взаємодії.

На основі узагальнення теоретичних положень та сучасних психологічних підходів у межах дослідження обґрунтовано авторську інтегративну модель професійної комунікації медіатора у роботі з соціально вразливими групами. Її структура включає етапи діагностики контексту взаємодії, емпатійного встановлення контакту, забезпечення психологічної безпеки, структуризації комунікації, фасилітації діалогу, відновлення суб'єктності, підтримки домовленостей та професійної рефлексії. Наукова новизна моделі полягає у поєднанні класичних принципів медіації із сучасними підходами кризової психології, ресурсно-орієнтованої взаємодії та trauma-informed communication. Запропонована модель дозволяє розглядати професійну комунікацію медіатора не лише як інструмент організації діалогу, а як комплексний психосоціальний механізм стабілізації, осмислення та трансформації конфліктної взаємодії.

Таким чином, результати другого розділу дозволяють стверджувати, що змістово-комунікативна компетентність є системоутворювальним ресурсом професійної діяльності медіатора. Її сформованість визначає здатність фахівця одночасно працювати з емоційним, когнітивним, поведінковим, смисловим та етичним рівнями конфлікту. Саме інтеграція мовленнєвих і смислових стратегій, професійної нейтральності, підтримки суб'єктності сторін та trauma-informed підходу забезпечує можливість трансформації конфлікту у напрямі конструктивного діалогу, психологічної стабілізації та відповідального прийняття рішень. Отримані результати створюють теоретичне та методологічне підґрунтя для подальшого емпіричного дослідження змістово-комунікативної компетентності медіатора та аналізу особливостей її практичної реалізації у професійній діяльності.

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗМІСТОВО-КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДІАТОРА

3.1 Організація та методика емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження змістово-комунікативної компетентності медіатора здійснювалося у контексті сучасних соціально-психологічних викликів, пов'язаних із підвищенням рівня суспільної напруги, емоційної дестабілізації населення та зростанням потреби у професійній комунікативній підтримці вразливих категорій громадян. Методологічною основою дослідження стали положення психології професійного спілкування, психології конфлікту, гуманістичного та суб'єктного підходів, а також сучасні концепції медіації та *trauma-informed communication*, відповідно до яких професійна взаємодія має враховувати емоційний стан, життєвий досвід та психологічну безпеку особистості [20], [8].

Актуальність емпіричного вивчення змістово-комунікативної компетентності медіатора зумовлена тим, що сучасна медіативна практика дедалі частіше реалізується в умовах кризових соціальних змін, вимушеного переміщення населення, психологічного виснаження та зниження рівня міжособистісної довіри. За таких обставин комунікація фахівця виходить за межі формального інформаційного обміну та набуває функцій психологічної стабілізації, підтримки суб'єктності, емоційного структурування взаємодії та попередження конфліктної ескалації. Це потребує від медіатора не лише володіння окремими комунікативними техніками, а й сформованої здатності працювати зі смисловим, емоційним і поведінковим рівнями взаємодії.

Практичною базою емпіричного дослідження стала діяльність громадської організації, яка здійснює соціальну, гуманітарну та психологічну підтримку осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах. Професійне середовище організації дозволило дослідити особливості комунікативної взаємодії у ситуаціях підвищеної емоційної напруги,

невизначеності та кризового переживання. Важливо підкреслити, що дослідження проводилося не у штучно змодельованих умовах, а у реальному просторі щоденної професійної взаємодії, де комунікативні труднощі, емоційні реакції та конфліктні ситуації виникали природним чином.

Вибір саме такого дослідницького контексту був зумовлений тим, що діяльність організацій гуманітарного спрямування передбачає постійний контакт із людьми, які переживають втрату стабільності, соціальну невизначеність, емоційне виснаження або наслідки травматичного досвіду. У таких умовах якість професійної комунікації набуває визначального значення, оскільки саме від неї залежить рівень довіри, готовність людини до взаємодії, можливість конструктивного обговорення проблеми та ефективність подальшої підтримки. Таким чином, професійна комунікація розглядається не лише як технічний компонент взаємодії, а як важливий психосоціальний ресурс.

Емпіричне дослідження проводилося упродовж кількох місяців та мало комплексний характер. Його структура поєднувала елементи психологічного спостереження, аналізу комунікативних ситуацій, анкетування, рефлексивного аналізу професійної діяльності та оцінювання особливостей міжособистісної взаємодії. Використання комплексного підходу дозволило дослідити змістово-комунікативну компетентність не лише як теоретичну категорію, а як реальний механізм професійної діяльності, що проявляється у мовленні, способах реагування, організації діалогу та підтриманні психологічного контакту.

Методологічно дослідження ґрунтувалося на принципах системності, гуманістичної спрямованості, контекстуальності та комплексності аналізу. Принцип системності дозволив розглядати змістово-комунікативну компетентність як інтегративне утворення, що включає когнітивний, емоційний, поведінковий, смисловий та рефлексивний компоненти. Принцип гуманістичної спрямованості забезпечив орієнтацію не лише на аналіз

професійних умінь, а й на розуміння психологічного стану учасників взаємодії та збереження їхньої суб'єктності. Контекстуальний підхід дозволив врахувати вплив кризових соціальних умов на характер професійної комунікації.

Об'єктом дослідження виступала професійна комунікація у сфері медіативної та соціально-психологічної взаємодії.

Предметом дослідження були психологічні особливості прояву змістово-комунікативної компетентності у процесі професійної взаємодії з особами, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Метою емпіричного дослідження стало виявлення особливостей реалізації змістово-комунікативної компетентності у процесі професійної взаємодії та визначення її ролі у забезпеченні конструктивної комунікації з емоційно вразливими категоріями населення.

Відповідно до поставленої мети було визначено низку дослідницьких завдань:

- дослідити особливості професійної взаємодії у роботі з соціально вразливими групами;
- проаналізувати комунікативні труднощі, що виникають у кризових ситуаціях;
- визначити психологічні чинники ефективної професійної комунікації;
- виявити найбільш результативні мовленнєві та смислові стратегії деескалації напруги;
- дослідити роль активного слухання, емпатійного реагування та підтримки суб'єктності у професійній взаємодії;
- здійснити рефлексивний аналіз особливостей власної професійної діяльності;
- узагальнити отримані результати та визначити перспективи розвитку змістово-комунікативної компетентності медіатора.

Емпіричну основу дослідження становили комунікативні ситуації, що виникали у процесі надання допомоги клієнтам організації, а також професійна взаємодія між волонтерами, працівниками та особами, які зверталися по підтримку. Особливість вибірки полягала у її практичній природі: аналіз здійснювався на матеріалі реальних випадків міжособистісної взаємодії, що дозволило отримати більш достовірне уявлення про психологічні особливості професійної комунікації у кризових умовах.

Одним із провідних методів дослідження стало включене спостереження. Його застосування дозволило виявити особливості поведінки учасників комунікації, характер емоційних реакцій, типові труднощі взаємодії, способи реагування на конфліктні ситуації та специфіку мовленнєвої поведінки у стані емоційного напруження. Особлива увага приділялася невербальним проявам, характеру емоційної регуляції, особливостям реагування на підтримку та змінам у поведінці після використання технік активного слухання або перефразування.

Метод спостереження був доповнений аналізом окремих комунікативних випадків, що дозволило здійснити глибшу психологічну інтерпретацію професійної взаємодії. Аналізувалися ситуації підвищеної тривожності, недовіри, агресивного реагування, емоційного виснаження або труднощів у встановленні контакту. Особливий інтерес становили випадки, у яких застосування професійних комунікативних стратегій сприяло деескалації емоційної напруги та переведенню взаємодії у конструктивний формат.

Для отримання додаткових емпіричних даних було використано метод анкетування. У межах дослідження застосовано авторську анкету, спрямовану на виявлення комунікативних труднощів, особливостей емоційного реагування та потреб у розвитку професійних навичок взаємодії. Структура анкети включала питання щодо особливостей спілкування у стресових ситуаціях, труднощів підтримання емоційної рівноваги, досвіду

вирішення конфліктів, рівня впевненості у професійній комунікації та використання навичок активного слухання.

Використання авторської анкети було зумовлене необхідністю адаптації дослідницького інструментарію до специфіки професійної діяльності організації. На відміну від стандартизованих тестових методик, анкета дозволила врахувати особливості кризової взаємодії, характерні саме для роботи з соціально вразливими категоріями населення. Це забезпечило більшу чутливість інструментарію до реальних комунікативних труднощів та емоційних навантажень, що виникають у процесі професійної діяльності.

Важливою складовою емпіричного дослідження став метод рефлексивного аналізу власної професійної діяльності. Його використання дозволило оцінити не лише зовнішні прояви комунікативної взаємодії, а й внутрішні психологічні процеси, пов'язані з професійним реагуванням, емоційним включенням, труднощами підтримання нейтральності та пошуком ефективних стратегій взаємодії. Рефлексивний аналіз сприяв більш глибокому усвідомленню ролі комунікації у професійній діяльності та дозволив виявити ті аспекти професійної взаємодії, які потребують подальшого розвитку.

Окремим напрямом дослідження стало вивчення впливу навчально-комунікативних заходів на розвиток професійної взаємодії. У процесі практичної діяльності було реалізовано низку тренінгових та просвітницьких заходів, спрямованих на розвиток навичок ефективної комунікації, профілактики конфліктів та емоційно безпечної взаємодії. Аналіз результатів цих заходів засвідчив, що після участі у тренінгах учасники частіше використовували техніки уточнення, перефразування, емоційного відображення та демонстрували вищий рівень усвідомленості у процесі спілкування.

У процесі емпіричного дослідження значна увага приділялася дотриманню етичних принципів психологічної роботи. Аналіз

комунікативних ситуацій здійснювався з урахуванням конфіденційності, добровільності участі, поваги до особистості та недопущення психологічної шкоди. Усі приклади професійної взаємодії були узагальнені та адаптовані до наукових цілей дослідження без використання персоніфікованої інформації.

Таким чином, організація емпіричного дослідження забезпечила можливість комплексного аналізу змістово-комунікативної компетентності медіатора у реальних умовах професійної діяльності. Поєднання методів спостереження, аналізу комунікативних ситуацій, анкетування, тренінгової роботи та рефлексивного аналізу дозволило отримати емпіричні дані щодо особливостей професійної комунікації у роботі з емоційно вразливими категоріями населення. Практична спрямованість дослідження, його опора на реальний професійний досвід та інтеграція сучасних психологічних підходів забезпечують як наукову, так і прикладну значущість отриманих результатів.

3.2 Аналіз професійних комунікативних ситуацій у діяльності фахівців благодійної організації

Сучасні умови суспільної нестабільності, пов'язані з воєнними подіями, вимушеним внутрішнім переміщенням населення, емоційною виснаженістю та зростанням кількості кризових життєвих ситуацій, суттєво трансформують зміст професійної діяльності благодійних і громадських організацій. У таких умовах працівники гуманітарної сфери дедалі частіше виконують не лише організаційні чи координаційні функції, а фактично стають учасниками складної психосоціальної взаємодії, у межах якої професійна комунікація виступає одним із ключових механізмів підтримки психологічної стабільності людини. Саме тому комунікативна діяльність фахівців благодійної організації сьогодні не може розглядатися виключно як процес передавання інформації або адміністративного супроводу клієнта. Вона набуває вираженого підтримувального, регулятивного, медіаційного та психотерапевтичного змісту.

Проведене емпіричне дослідження дозволило встановити, що професійна комунікація у діяльності фахівців благодійної організації характеризується високим рівнем емоційної інтенсивності, постійною необхідністю швидкого реагування на кризові прояви поведінки клієнтів, а також потребою підтримувати баланс між професійною ефективністю та психологічною безпечністю взаємодії. Працівники організації щоденно контактують із людьми, які перебувають у стані емоційного виснаження, підвищеної тривожності, соціальної дезадаптації або втрати контролю над життєвою ситуацією. У зв'язку з цим професійна взаємодія часто супроводжується підвищеною конфліктогенністю, труднощами емоційної саморегуляції клієнтів та високим рівнем психологічної напруги.

У процесі включеного спостереження було виявлено, що значна частина комунікативних труднощів виникає не через зміст самої проблеми, а через емоційний стан учасників взаємодії. Більшість клієнтів благодійної організації зверталися по допомогу в умовах психологічної виснаженості, накопиченого стресу та внутрішньої нестабільності. Саме тому навіть нейтральні організаційні повідомлення нерідко сприймалися ними як прояв байдужості або відмови у підтримці. Особливо це було характерно для внутрішньо переміщених осіб, які мали досвід втрати житла, порушення соціальних зв'язків, тривалого перебування у стані невизначеності та вимушеної адаптації до нових життєвих умов.

Психологічний аналіз професійних ситуацій дозволив встановити, що агресивні або конфліктні форми поведінки клієнтів у більшості випадків не були проявом особистісної ворожості. Значно частіше вони виступали вторинною реакцією на переживання безсилля, емоційної фрустрації, тривалого напруження та втрати базового відчуття безпеки. Це підтверджує сучасні trauma-informed підходи, відповідно до яких деструктивна поведінка людини у кризовій ситуації нерідко є проявом психологічної дезорганізації, а не свідомої конфронтації.

Показовою у цьому контексті стала ситуація взаємодії з внутрішньо переміщеною особою похилого віку, яка звернулася по гуманітарну допомогу після повторного вимушеного переміщення. На початковому етапі комунікації клієнтка демонструвала виражену тривожність, фрагментарність мислення та труднощі концентрації уваги. Вона кілька разів повторювала одні й ті самі запитання, постійно уточнювала, чи не буде їй відмовлено у допомозі, а будь-які додаткові запитання сприймала як ознаку недовіри. Працівниця організації свідомо відмовилася від швидкого переходу до оформлення документів і спочатку використала техніки активного слухання, емоційного відображення та поступового структурування взаємодії. Лише після того, як рівень напруги знизився, клієнтка змогла більш послідовно формулювати власні потреби.

Аналіз цієї ситуації дозволяє стверджувати, що у кризових умовах ефективність професійної комунікації визначається не швидкістю виконання організаційних процедур, а здатністю фахівця створити відчуття психологічної безпеки та передбачуваності. Людина, яка перебуває у стані тривалого стресу, часто не здатна одразу включатися у раціональне обговорення проблеми. Саме тому першочерговим завданням працівника стає стабілізація емоційного стану співрозмовника.

Дослідження показало, що професійна комунікація у діяльності благодійної організації найчастіше реалізовувалася у кількох взаємопов'язаних форматах: інформаційно-підтримувальному, кризово-емоційному, конфліктно-переговорному та медіаційно-посередницькому.

Таблиця 3.1

**Типологія професійних комунікативних ситуацій у діяльності фахівців
благодійної організації**

Тип професійної комунікативної ситуації	Основні прояви взаємодії	Психологічний зміст ситуації	Ефективні комунікативні стратегії
---	-----------------------------	---------------------------------	---

Інформаційно-підтримувальна	Надання інформації, пояснення процедур, соціальний супровід, уточнення запиту клієнта	Формування базової довіри, зниження невизначеності, підтримка психологічної стабільності клієнта	Активне слухання, структуроване пояснення, уточнення потреб, підтримувальні репліки
Кризово-емоційна	Сльози, тривожність, емоційна дезорганізація, фрагментарність висловлювань, панічні реакції	Психоемоційне виснаження, втрата відчуття безпеки, потреба у стабілізації емоційного стану	Вербалізація емоцій, емоційне відображення, уповільнення темпу взаємодії, недирижувальна підтримка
Конфліктно-переговорна	Претензії, звинувачення, агресивні реакції, незадоволення рішенням або обмеженнями	Фрустрація потреб, переживання несправедливості, страх втрати підтримки, високий рівень конфліктогенності	Деескалація, смислове переформулювання, нейтральне реагування, медіаційні техніки
Медіаційно-посередницька	Необхідність узгодження позицій сторін, врегулювання суперечностей, посередництво між клієнтами або працівниками	Пошук балансу інтересів, зниження міжособистісної напруги, підтримка конструктивного діалогу	Фасилітація діалогу, уточнення позицій, переведення уваги з претензій на потреби, партнерська взаємодія
Внутрішньокolleктивна	Професійні суперечки,	Накопичене емоційне напруження, різні	Колегіальне обговорення, рефлексивна

	координація діяльності, емоційне обговорення складних випадків	стилі професійної взаємодії, потреба у взаємній підтримці	комунікація, емоційна підтримка, конструктивний зворотний зв'язок
Комунікація з внутрішньо переміщеними особами	Підвищена тривожність, недовіра, повторюваність запитань, емоційна нестабільність	Наслідки тривалого стресу, втрата стабільності, потреба у безпеці та передбачуваності	Trauma-informed communication, підтримка суб'єктності, терпляче пояснення, емоційна стабілізація
Комунікація з військовими та особами з травматичним досвідом	Емоційна стриманість, настороженість, дистанційованість, потреба у контролі над ситуацією	Захисні механізми психіки, підвищена чутливість до порушення особистих меж	Недирективна взаємодія, повага до меж, чіткість і структурованість комунікації, психологічна безпека
Ситуації емоційного перевантаження працівників	Дратівливість, формалізація спілкування, емоційне дистанціювання, зниження емпатійності	Ризики професійного вигорання, вторинна травматизація, комунікативна втома	Емоційна саморегуляція, супервізія, професійна рефлексія, підтримання психологічних меж

Представлена у таблиці типологія професійних комунікативних ситуацій дозволяє зробити висновок, що професійна взаємодія у діяльності благодійної організації має багаторівневий та психологічно неоднорідний характер. Аналіз емпіричних даних засвідчив, що навіть формально схожі ситуації професійного спілкування можуть суттєво відрізнятися за рівнем

емоційної напруги, конфліктогенності та характером психологічних реакцій клієнтів.

Особливо значущими у контексті проведеного дослідження виявилися кризово-емоційні та конфліктно-переговорні ситуації, оскільки саме у них найбільш виразно проявлялася роль змістово-комунікативної компетентності фахівця. Було встановлено, що ефективність професійної взаємодії у таких випадках визначалася не стільки швидкістю вирішення організаційного питання, скільки здатністю працівника знижувати емоційну напругу, підтримувати психологічну безпеку та попереджати ескалацію конфлікту. Водночас результати дослідження показали, що найбільш складними для фахівців були ситуації взаємодії з внутрішньо переміщеними особами та клієнтами, які мають досвід травматичних подій. За таких умов професійна комунікація набувала не лише інформаційного або організаційного, а й вираженого психорегулятивного характеру. Це підтверджує необхідність інтеграції *trauma-informed communication* та медіаційних стратегій у професійну підготовку фахівців гуманітарної сфери.

Інформаційно-підтримувальний формат був характерний для ситуацій первинного звернення клієнтів, коли необхідно було надати пояснення щодо можливостей допомоги, порядку оформлення документів або доступних ресурсів підтримки. Водночас навіть у таких, на перший погляд, стандартних ситуаціях важливу роль відігравав емоційний фон взаємодії. Працівники, які демонстрували поспішність, формалізованість або надмірну дистанційованість, частіше стикалися з повторними уточненнями, недовірою або прихованою конфліктністю.

Кризово-емоційний формат комунікації виникав у ситуаціях, коли клієнти перебували у стані сильного емоційного перевантаження. У таких випадках особливої значущості набували навички активного слухання, вербалізації емоцій та недирективної підтримки. Було встановлено, що надмірна раціоналізація взаємодії у кризових ситуаціях часто виявлялася

неефективною. Клієнти, які перебували у стані тривоги або афективного напруження, мали труднощі зі сприйняттям великого обсягу інформації та потребували насамперед емоційної стабілізації.

Особливо показовою була ситуація взаємодії з чоловіком середнього віку, який звернувся по допомогу після втрати житла. На початковому етапі комунікації клієнт демонстрував агресивний стиль поведінки: підвищував голос, перебивав співрозмовника, використовував звинувачувальні висловлювання щодо діяльності організації. Формально така поведінка могла сприйматися як прояв конфліктності, однак подальший психологічний аналіз показав, що її основою було відчуття безсилля та страх повторного відмовлення у підтримці. Працівниця організації не вступала у суперечку та не намагалася негайно заперечити звинувачення. Натомість вона використала техніку смислового переформулювання, перевівши емоційні висловлювання клієнта у площину його потреб. Поступово рівень конфліктогенності знизився, а взаємодія набула конструктивного характеру.

Психологічний аналіз цієї ситуації підтверджує, що одним із ключових чинників ефективної професійної комунікації є здатність працівника працювати не лише зі змістом висловлювань, а й із їх емоційним підтекстом. Саме тому активне слухання та емоційне відображення у благодійній сфері виконують не лише інформаційну, а й психорегулятивну функцію.

У процесі дослідження було встановлено, що значна частина професійних труднощів виникала у ситуаціях дефіциту ресурсів. Коли організація не могла повністю задовольнити очікування клієнта, працівники змушені були фактично виконувати функцію медіатора між потребами людини та об'єктивними можливостями допомоги. Саме у таких ситуаціях особливо важливими ставали навички деескалації, структурованого пояснення та підтримання суб'єктності клієнта.

Показовим був випадок, коли клієнт вимагав отримання допомоги поза встановленою чергою, мотивуючи це складними життєвими обставинами.

Після пояснення щодо порядку розподілу ресурсів чоловік почав звинувачувати працівників у несправедливості та байдужості. У відповідь працівниця організації використала стратегію нейтралізації конфліктогенності: спочатку визнала емоційну значущість ситуації для клієнта, після чого спокійно пояснила можливі альтернативні варіанти підтримки. Важливо, що фахівчиня не намагалася доводити неправомірність емоцій клієнта, а переводила взаємодію у площину пошуку рішень.

Дослідження дозволило встановити, що найбільш конструктивними комунікативними стратегіями у діяльності благодійної організації є активне слухання, смислове уточнення, емоційне відображення, партнерська взаємодія та медіаційні техніки деескалації. Працівники, які використовували такі форми взаємодії, значно рідше стикалися з повторними конфліктами та демонстрували вищий рівень професійної ефективності.

У процесі дослідження було встановлено, що ефективність професійної взаємодії значною мірою залежала від тих комунікативних стратегій, які використовували працівники благодійної організації у кризових або конфліктних ситуаціях. Аналіз професійних кейсів показав, що одні форми комунікації сприяли емоційній стабілізації клієнтів, зниженню конфліктогенності та формуванню довіри, тоді як інші, навпаки, посилювали напругу та ускладнювали взаємодію. Особливо виразно це проявлялося у ситуаціях емоційного перевантаження, дефіциту ресурсів та взаємодії з людьми, які мають досвід травматичних подій.

З метою систематизації результатів емпіричного дослідження було узагальнено конструктивні та деструктивні комунікативні стратегії, що найчастіше проявлялися у професійній діяльності фахівців благодійної організації.

Таблиця 3.2

Конструктивні та деструктивні комунікативні стратегії у професійній діяльності фахівців благодійної організації

Тип комунікативної стратегії	Характерні прояви у професійній взаємодії	Психологічний вплив на клієнта	Ймовірний результат комунікації
Активне слухання	Уточнення, перефразування, уважне вислуховування без перебивання	Зниження тривожності, формування відчуття значущості та довіри	Конструктивний діалог, зниження конфліктогенності
Емоційне відображення	Вербалізація переживань клієнта, підтримувальні репліки	Емоційна стабілізація, зниження внутрішньої напруги	Підвищення психологічної безпеки взаємодії
Смислове переформулювання	Переведення агресивних висловлювань у площину потреб та інтересів	Зниження рівня конфронтації, усвідомлення власних потреб	Перехід від емоційної реакції до конструктивного обговорення
Партнерська взаємодія	Спільний пошук рішень, підтримка суб'єктності клієнта	Посилення відчуття контролю над ситуацією, активізація ресурсів	Формування співпраці та відповідальної участі клієнта
Медіаційна стратегія	Нейтралізація конфліктогенних висловлювань, фасилітація діалогу	Зменшення міжособистісної напруги	Попередження ескалації конфлікту
Trauma-informed communication	Недирективна взаємодія, повага до особистих меж, передбачуваність комунікації	Відновлення відчуття безпеки, зниження емоційної дезорганізації	Стабілізація психологічного стану клієнта
Формалізоване	Сухі	Відчуття	Посилення недовіри

спілкування	стандартизовані відповіді без урахування емоційного стану	байдужості та емоційного дистанціювання	та повторна конфліктність
Директивний стиль взаємодії	Категоричність, нав'язування рішень, жорсткий контроль діалогу	Психологічний опір, втрата суб'єктності	Ескалація напруги або уникнення взаємодії
Захисна агресія працівника	Різкі відповіді, емоційна реактивність, конфронтаційність	Посилення емоційної нестабільності клієнта	Відкрита конфліктна взаємодія
Емоційне дистанціювання	Уникнення емоційного контакту, байдужість, мінімізація взаємодії	Відчуття неприйняття та психологічної ізоляції	Зниження ефективності професійної допомоги
Поспішне припинення діалогу	Намагання швидко завершити комунікацію без емоційного завершення ситуації	Збереження внутрішньої напруги та фрустрації	Повторні звернення або загострення конфлікту

У процесі дослідження було встановлено, що ефективність професійної взаємодії значною мірою залежала від тих комунікативних стратегій, які використовували працівники благодійної організації у кризових або конфліктних ситуаціях. Аналіз професійних кейсів показав, що одні форми комунікації сприяли емоційній стабілізації клієнтів, зниженню конфліктогенності та формуванню довіри, тоді як інші, навпаки, посилювали напругу та ускладнювали взаємодію. Особливо виразно це проявлялося у ситуаціях емоційного перевантаження, дефіциту ресурсів та взаємодії з людьми, які мають досвід травматичних подій.

З метою систематизації результатів емпіричного дослідження було узагальнено конструктивні та деструктивні комунікативні стратегії, що найчастіше проявлялися у професійній діяльності фахівців благодійної організації.

Особливо небезпечним виявився феномен професійної автоматизації, коли через постійне емоційне перевантаження працівник починав використовувати шаблонні відповіді та втрачав здатність до гнучкої психологічної адаптації стилю спілкування. У таких випадках клієнти частіше демонстрували недовіру або повторну конфліктність.

Окремий напрям дослідження був пов'язаний із аналізом внутрішньокolleктивної комунікації. Було встановлено, що взаємодія між працівниками благодійної організації одночасно виконувала організаційно-координаційну та психологічно-підтримувальну функції. Колеги нерідко ставали джерелом емоційної стабілізації одне для одного після складних кризових ситуацій.

Водночас внутрішньокolleктивна взаємодія також містила приховані джерела конфліктогенності. Причинами цього були високий рівень навантаження, дефіцит часу, різні стилі професійної поведінки та накопичене емоційне виснаження. У процесі спостереження було зафіксовано конфлікт між двома волонтерами щодо пріоритетності допомоги окремим категоріям клієнтів. Формально суперечка стосувалася організаційного питання, однак психологічний аналіз показав, що її глибинною причиною стали різні способи адаптації до професійного стресу. Один із працівників прагнув максимальної структурованості та контролю, інший — ситуативної гнучкості та емоційної орієнтації на клієнта.

Цей випадок підтверджує, що внутрішньокolleктивні конфлікти у сфері допомагаючих професій часто пов'язані не з міжособистісною несумісністю, а з різними механізмами психологічної саморегуляції. Саме тому профілактика конфліктогенності у таких колективах потребує не лише

адміністративного контролю, а й створення умов для професійної рефлексії та емоційної підтримки.

Аналіз результатів анкетування дозволив виявити, що значна частина працівників благодійної організації періодично відчуває симптоми емоційного виснаження. Найчастіше респонденти зазначали втому від постійної емоційної включеності, труднощі психологічного відновлення після конфліктних ситуацій, підвищену дратівливість та потребу у тимчасовому дистанціюванні від міжособистісної взаємодії.

Отримані результати дозволяють говорити про наявність ризиків професійного вигорання, характерних для діяльності у сфері гуманітарної допомоги. Особливо небезпечним виявився феномен вторинної травматизації, коли працівники поступово починали переживати емоційне перенасичення через постійний контакт із травматичними історіями клієнтів. У таких випадках знижувався рівень емпатійного реагування, а професійна комунікація ставала більш формалізованою.

Водночас дослідження показало, що ризики професійного вигорання були значно нижчими у працівників, які володіли навичками емоційної саморегуляції та рефлексивного аналізу власної діяльності. Такі фахівці не уникали емоційної взаємодії з клієнтами, однак зберігали професійні межі та усвідомлювали межі власної відповідальності. Саме ця форма «контрольованої емпатії» виявилася найбільш адаптивною у роботі з емоційно вразливими категоріями населення.

Особливу увагу у процесі дослідження було приділено взаємодії з військовими та особами, які мають досвід травматичних подій. Було встановлено, що такі клієнти нерідко демонструють підвищену настороженість, труднощі емоційного відкриття та потребу у контролі над комунікативною ситуацією. Працівники, які використовували надмірно емоційне співчуття або нав'язливу підтримку, частіше отримували реакцію дистанціювання.

Натомість найбільш ефективною виявилася спокійна, структурована та недирективна комунікація, що базувалася на принципах *trauma-informed approach*. У межах такого підходу ключове значення мають психологічна безпека, передбачуваність взаємодії, підтримання суб'єктності клієнта та повага до його особистих меж.

Проведене емпіричне дослідження також дозволило встановити важливу роль невербальної комунікації у професійній взаємодії. Було виявлено, що у кризових умовах клієнти значно чутливіше реагують на інтонацію, темп мовлення, міміку та загальну емоційну атмосферу контакту, ніж на безпосередній зміст повідомлення. Навіть за умови коректного інформування поспішність або емоційна холодність працівника часто сприймалися клієнтами негативно.

Узагальнення результатів проведеного емпіричного дослідження дозволило встановити, що професійна комунікація у діяльності фахівців благодійної організації має виражений динамічний характер та залежить від комплексу психологічних чинників: емоційного стану клієнта, рівня конфліктогенності ситуації, сформованості навичок емоційної саморегуляції працівника, а також обраної комунікативної стратегії взаємодії. Аналіз професійних кейсів засвідчив, що одна й та сама проблемна ситуація може розвиватися за різними психологічними сценаріями — від конструктивної співпраці до відкритої конфронтації або комунікативного бар'єру.

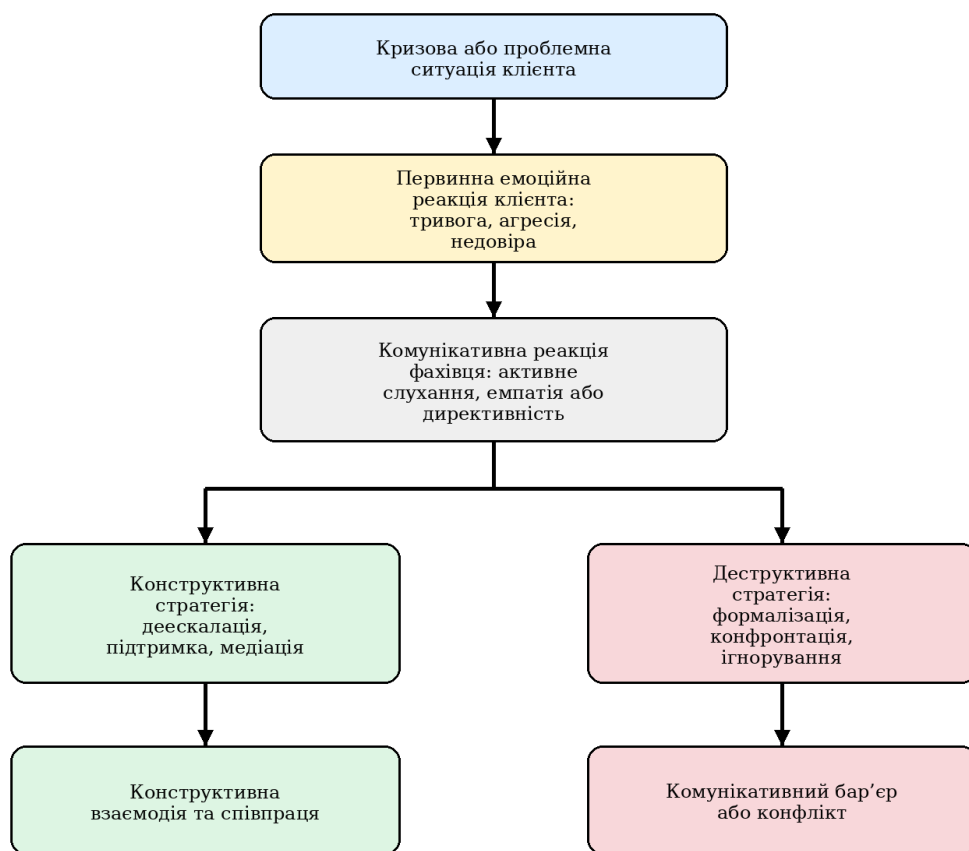
Встановлено, що ключовим чинником подальшого розвитку професійної взаємодії є саме характер первинного комунікативного реагування фахівця. Залежно від того, чи використовує працівник підтримувальні, медіаційні та деескалаційні техніки, або ж демонструє директивність, формалізованість чи емоційне дистанціювання, суттєво змінюється психологічна динаміка взаємодії та рівень довіри клієнта.

З метою систематизації отриманих результатів та візуалізації психологічної логіки розвитку професійної комунікативної ситуації було розроблено

авторську модель психологічної динаміки професійної комунікативної взаємодії у діяльності фахівця благодійної організації (рис. 3.1).

Рис. 3.1

Модель психологічної динаміки професійної комунікативної ситуації у діяльності фахівця благодійної організації



Представлена модель демонструє, що професійна комунікація у сфері благодійної діяльності є не лінійним, а багаторівневим психодинамічним процесом, у якому емоційний стан клієнта, стиль комунікативного реагування працівника та характер взаємодії взаємно впливають один на одного. Відповідно до результатів дослідження, саме на етапі первинного реагування формується подальший сценарій розвитку професійної ситуації: конструктивний або конфліктогенний.

Особливого значення у структурі моделі набувають активне слухання, емоційне відображення, підтримка суб'єктності клієнта та медіаційні техніки деескалації, оскільки вони забезпечують поступове зниження психологічної напруги та трансформацію кризової взаємодії у конструктивний формат співпраці. Натомість формалізоване спілкування, директивність або емоційне дистанціювання підвищують ризик виникнення комунікативних бар'єрів, втрати довіри та ескалації конфлікту.

Водночас модель підтверджує, що професійна комунікація у діяльності благодійної організації виконує не лише інформаційну чи організаційну функцію, а має виражений психорегулятивний характер. У процесі взаємодії працівник фактично стає посередником між кризовим емоційним станом клієнта та можливістю його поступової психологічної стабілізації. Саме тому змістово-комунікативна компетентність виступає одним із ключових професійних ресурсів фахівця гуманітарної сфери в умовах суспільної нестабільності та високої емоційної напруги.

Таким чином, результати проведеного дослідження дозволяють стверджувати, що професійна комунікація у діяльності благодійної організації є складним багаторівневим психосоціальним процесом, який поєднує елементи кризового консультування, медіації, психологічної підтримки та переговорної взаємодії. Її ефективність визначається не лише рівнем сформованості окремих комунікативних навичок, а здатністю фахівця підтримувати емоційну саморегуляцію, адаптувати стиль взаємодії до психологічного стану клієнта, знижувати конфліктогенність та створювати психологічно безпечний простір спілкування.

Отримані результати підтверджують, що змістово-комунікативна компетентність виступає одним із ключових професійних ресурсів у діяльності фахівців гуманітарної сфери. Саме вона забезпечує можливість конструктивної взаємодії в умовах емоційної нестабільності, психологічної вразливості та соціальної кризи. Проведене дослідження також засвідчує

необхідність системного розвитку навичок кризової комунікації, медіаційної взаємодії, trauma-informed communication, емоційної саморегуляції та профілактики професійного вигорання у працівників благодійних організацій.

3.3 Узагальнення результатів дослідження та практичні рекомендації

Проведене емпіричне дослідження змістово-комунікативної компетентності медіатора у професійній взаємодії дозволило комплексно проаналізувати психологічні особливості професійної комунікації фахівців благодійної організації, виявити провідні чинники ефективної взаємодії у кризових умовах, а також визначити основні труднощі, що виникають у процесі професійного спілкування з емоційно вразливими категоріями населення. Узагальнення результатів дослідження підтвердило, що в сучасних соціально-психологічних умовах професійна комунікація перестає бути лише інструментом передавання інформації або організації допомоги. Вона набуває вираженого регулятивного, підтримувального, медіаційного та психотерапевтичного значення, а змістово-комунікативна компетентність фахівця стає одним із ключових чинників ефективності гуманітарної діяльності.

Результати дослідження засвідчили, що професійна взаємодія у діяльності благодійної організації відбувається переважно в умовах підвищеної емоційної напруги, дефіциту психологічних ресурсів та високої конфліктогенності комунікативного середовища. Працівники організації щоденно контактують із людьми, які перебувають у стані хронічного стресу, внутрішньої нестабільності, соціальної дезадаптації та емоційного виснаження. Саме тому професійна комунікація у таких умовах вимагає від фахівця не лише сформованих навичок міжособистісної взаємодії, а й високого рівня емоційної саморегуляції, психологічної стійкості, здатності до

рефлексивного аналізу та гнучкого адаптування стилю спілкування залежно від емоційного стану співрозмовника.

Проведений аналіз професійних кейсів дозволив встановити, що значна частина комунікативних труднощів виникає не стільки через зміст проблеми клієнта, скільки через його психологічний стан. Найбільш поширеними проявами були підвищена тривожність, емоційна нестабільність, агресивні реакції, афективне перевантаження, недовіра до соціальних інституцій та труднощі конструктивного формулювання власних потреб. Особливо це проявлялося у взаємодії з внутрішньо переміщеними особами, військовими, людьми, які пережили втрату житла, близьких або тривалий досвід невизначеності.

У процесі дослідження було встановлено, що агресивні або конфліктні форми поведінки клієнтів переважно мали вторинний характер і були пов'язані з переживанням безсилля, втрати контролю над життєвою ситуацією та емоційної фрустрації. Такі результати узгоджуються із сучасними дослідженнями у сфері *trauma-informed communication*, відповідно до яких деструктивні поведінкові реакції часто є наслідком психологічної дезорганізації, а не свідомої конфронтації [20]. Це має принципове значення для розуміння професійної взаємодії у сфері гуманітарної допомоги, оскільки змінює сам підхід до комунікації: від оцінювання поведінки клієнта — до аналізу його психологічних потреб і стану.

Важливим результатом дослідження стало підтвердження того, що професійна комунікація у сфері благодійної діяльності виконує не лише інформаційну або координаційну функцію, а й функцію емоційної стабілізації. Працівник організації у багатьох випадках фактично виступає посередником між кризовим емоційним станом клієнта та можливістю його поступового психологічного відновлення. Саме тому професійна ефективність значною мірою залежить від того, наскільки фахівець здатний

створити атмосферу психологічної безпеки та підтримувати конструктивну взаємодію навіть у ситуаціях високої емоційної напруги.

У межах проведеного дослідження було встановлено, що найбільш ефективними комунікативними стратегіями є активне слухання, емоційне відображення, смислове уточнення, підтримка суб'єктності клієнта та медіаційні техніки деескалації конфлікту. Використання таких стратегій сприяло зниженню рівня тривожності клієнтів, формуванню атмосфери довіри та переведенню взаємодії з емоційно-конфліктної площини у більш конструктивний формат співпраці.

Особливу значущість у структурі змістово-комунікативної компетентності мало активне слухання. Було встановлено, що саме ця стратегія найчастіше виконувала функцію первинної психологічної стабілізації клієнта. Люди, які відчували, що їх уважно слухають без поспішного оцінювання, демонстрували нижчий рівень конфліктогенності та більшу готовність до конструктивної взаємодії. Це підтверджує положення гуманістичної психології щодо терапевтичного значення емпатійної взаємодії.

Не менш важливим виявилось використання техніки смислового переформулювання. Працівники, які були здатні переводити емоційно агресивні висловлювання клієнтів у площину потреб і запитів, значно ефективніше знижували рівень емоційної ескалації. Така стратегія дозволяла уникати персоналізації конфлікту та підтримувати конструктивний характер взаємодії навіть у складних ситуаціях.

Водночас дослідження показало, що деструктивні комунікативні стратегії суттєво знижують ефективність професійної взаємодії. Найбільш негативний вплив мали формалізоване спілкування, директивність, емоційне дистанціювання та захисна агресія працівників. Такі форми комунікації найчастіше виникали в умовах накопиченого емоційного виснаження, високого навантаження та дефіциту психологічних ресурсів.

Особливо небезпечним виявився феномен професійної автоматизації, коли працівники через емоційне перевантаження починали використовувати стандартизовані відповіді, уникаючи емоційного включення у взаємодію. У таких випадках клієнти значно частіше демонстрували недовіру, повторні претензії або конфліктні реакції. Це свідчить про те, що професійна комунікація у сфері благодійної діяльності потребує не лише технічних навичок спілкування, а постійного психологічного включення та емоційної присутності фахівця.

Важливим результатом дослідження стало виявлення взаємозв'язку між рівнем сформованості змістово-комунікативної компетентності та психологічною стійкістю працівників. Було встановлено, що фахівці, які володіли навичками емоційної саморегуляції, рефлексивного аналізу та підтримання професійних меж, значно рідше демонстрували симптоми професійного вигорання.

Результати анкетування показали, що більшість працівників благодійної організації періодично переживають емоційне виснаження, внутрішню втому, труднощі психологічного відновлення після кризових ситуацій та потребу у тимчасовому дистанціюванні від інтенсивної міжособистісної взаємодії. Такі результати узгоджуються із сучасними дослідженнями професійного вигорання у сфері допомагаючих професій, які підкреслюють вплив постійного контакту з людськими стражданнями на емоційний стан фахівців.

Особливого значення набуває феномен вторинної травматизації, коли працівники поступово починають переживати симптоми емоційного перенасичення через постійне залучення до кризових історій клієнтів. У таких випадках професійна комунікація стає менш гнучкою, знижується рівень емпатійного реагування, а працівники частіше використовують захисні форми поведінки — формалізацію, емоційне дистанціювання або директивність.

Водночас дослідження дозволило встановити, що найбільш психологічно стійкими є фахівці, які поєднують емпатійність із чітким усвідомленням меж власної професійної відповідальності. Такі працівники здатні підтримувати емоційний контакт із клієнтом, однак не допускають повного психологічного ототожнення з його переживаннями. Саме така форма професійної взаємодії дозволяє підтримувати баланс між людяністю та психологічним самозбереженням.

Окремої уваги у процесі дослідження потребувала взаємодія з військовими та особами, які мають досвід травматичних подій. Було встановлено, що такі клієнти часто демонструють підвищену настороженість, труднощі емоційного відкриття, потребу у контролі над комунікативною ситуацією та високу чутливість до порушення особистих меж.

Працівники, які використовували надмірно емоційне співчуття або нав'язливі форми підтримки, нерідко отримували реакцію дистанціювання. Натомість найбільш ефективною виявилася спокійна, структурована та недирективна комунікація, що базувалася на принципах *trauma-informed approach*. Саме передбачуваність взаємодії, повага до суб'єктності клієнта та підтримання психологічної безпеки сприяли формуванню довіри та зниженню рівня емоційної напруги.

Проведене дослідження також дозволило встановити важливу роль невербальної комунікації у професійній взаємодії. Було виявлено, що клієнти у кризовому стані значно чутливіше реагують на інтонацію, темп мовлення, міміку, дистанцію спілкування та загальну емоційну атмосферу контакту, ніж на безпосередній зміст повідомлення. Навіть за умови коректного інформування поспішність, холодність або демонстративна відстороненість працівника нерідко сприймалися клієнтами негативно.

Саме тому професійна комунікація у діяльності благодійної організації повинна розглядатися як цілісний психосоціальний процес, у якому вербальні та невербальні компоненти взаємодії взаємно доповнюють один одного.

Ефективність такої комунікації визначається не лише якістю переданої інформації, а здатністю працівника створювати атмосферу психологічної безпеки та підтримувати емоційну стабільність клієнта.

Узагальнення результатів проведеного емпіричного дослідження дозволило встановити, що ефективність професійної взаємодії у сфері медіації та гуманітарної допомоги визначається не окремими комунікативними техніками, а цілісною системою взаємопов'язаних психологічних і професійних компонентів. Аналіз професійних ситуацій, результатів спостереження, анкетування та кейс-аналізу показав, що змістово-комунікативна компетентність медіатора має інтегративний характер і поєднує емоційні, когнітивні, поведінкові та рефлексивні механізми професійної взаємодії.

Було встановлено, що у кризових умовах професійної діяльності особливого значення набувають здатність до емоційної саморегуляції, підтримання психологічної безпеки клієнта, деескалації конфлікту, гнучкого адаптування стилю комунікації та використання trauma-informed підходу. Водночас ефективна професійна взаємодія неможлива без сформованих медіаційних навичок, емпатійності та рефлексивного аналізу власної комунікативної поведінки.

З метою систематизації та візуалізації структури змістово-комунікативної компетентності медіатора у професійній взаємодії було розроблено авторську інтегративну модель, представлену на рисунку 3.2.

Рис. 3.2

Структура змістово-комунікативної компетентності медіатора у професійній взаємодії



Представлена модель демонструє, що змістово-комунікативна компетентність медіатора функціонує як цілісна інтегрована система взаємопов'язаних професійно-психологічних компонентів. Кожен із представлених елементів виконує окрему функцію у процесі професійної взаємодії, однак ефективність комунікації забезпечується саме їх взаємодією та взаємодоповненням.

Центральне місце у структурі моделі займає здатність медіатора підтримувати конструктивний психологічний контакт із клієнтом навіть в умовах високої емоційної напруги та конфліктогенності. Саме тому емоційна саморегуляція та психологічна гнучкість виступають базовими умовами професійної стійкості фахівця. Водночас емпатійність, підтримка

суб'єктності клієнта та trauma-informed communication забезпечують формування атмосфери психологічної безпеки та довіри у процесі взаємодії.

Окремого значення у структурі моделі набувають медіаційні навички та здатність до деескалації конфлікту, оскільки саме вони дозволяють переводити взаємодію з емоційно-конфліктної площини у конструктивний формат співпраці. Важливу роль також відіграє рефлексивність, яка забезпечує здатність фахівця аналізувати власну комунікативну поведінку, коригувати професійні дії та підтримувати ефективність міжособистісної взаємодії.

Таким чином, розроблена модель конкретизує структуру змістово-комунікативної компетентності медіатора та підтверджує, що професійна комунікація у сфері медіації та гуманітарної допомоги є складним багаторівневим психосоціальним процесом, ефективність якого визначається інтеграцією емоційних, поведінкових, когнітивних та рефлексивних компонентів професійної діяльності.

Саме інтеграція цих компонентів забезпечує ефективність професійної взаємодії в умовах високої емоційної напруги та соціальної нестабільності.

На основі результатів проведеного дослідження було сформульовано низку практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності професійної комунікації у діяльності благодійних організацій.

Насамперед доцільним є системне впровадження програм розвитку змістово-комунікативної компетентності працівників гуманітарної сфери. Такі програми повинні бути комплексними та включати розвиток навичок кризової комунікації, медіаційної взаємодії, емоційної саморегуляції, фасилітації діалогу та профілактики професійного вигорання.

Особливу увагу необхідно приділяти розвитку навичок деескалації конфлікту. Результати дослідження підтвердили, що саме здатність працівника своєчасно знижувати емоційну напругу визначає подальшу динаміку професійної взаємодії. Доцільним є використання тренінгових

програм із моделюванням кризових комунікативних ситуацій та аналізом професійних кейсів.

Важливим напрямом професійної підготовки має стати навчання принципам *trauma-informed communication*. Працівники благодійної сфери повинні розуміти психологічні механізми травматизації, особливості поведінки людей у кризовому стані та способи підтримання психологічної безпеки у процесі взаємодії.

Не менш важливим є впровадження систем супервізійної підтримки працівників благодійних організацій. Проведене дослідження показало, що відсутність можливості професійної рефлексії суттєво підвищує ризик емоційного виснаження та професійного вигорання. Супервізія дозволяє аналізувати складні випадки, знижувати рівень накопиченого емоційного напруження та підтримувати професійну стійкість фахівців.

Доцільним є також створення програм психологічної підтримки самих працівників гуманітарної сфери. Психологічна допомога повинна розглядатися не як реакція на вже сформоване професійне вигорання, а як превентивний інструмент підтримання психологічного ресурсу фахівця.

Важливим напрямом удосконалення професійної діяльності є формування культури психологічно безпечної внутрішньокolleктивної комунікації. Дослідження показало, що рівень емоційної підтримки у колективі безпосередньо впливає на професійну стійкість працівників та якість їхньої взаємодії з клієнтами. Саме тому доцільним є впровадження практик колегіального обговорення складних ситуацій, взаємної підтримки та профілактики конфліктогенності.

Перспективним напрямом подальших наукових досліджень є аналіз взаємозв'язку між змістово-комунікативною компетентністю та психологічною стійкістю фахівців допомагаючих професій, а також вивчення особливостей професійної комунікації у роботі з різними категоріями соціально вразливого населення в умовах суспільної кризи.

Таким чином, проведене емпіричне дослідження підтвердило, що змістово-комунікативна компетентність є одним із ключових професійних ресурсів у діяльності фахівців благодійних організацій. Саме вона забезпечує можливість конструктивної взаємодії в умовах емоційної нестабільності, конфліктогенності та психологічної вразливості клієнтів. Результати дослідження дозволили не лише поглибити теоретичне розуміння професійної комунікації у сфері медіації та гуманітарної допомоги, а й сформулювати практичні рекомендації щодо вдосконалення професійної підготовки фахівців, розвитку навичок кризової комунікації, впровадження trauma-informed підходів та профілактики професійного вигорання у сучасних умовах соціальної нестабільності.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі магістерського дослідження здійснено комплексний емпіричний аналіз змістово-комунікативної компетентності медіатора у професійній взаємодії фахівців благодійної організації. Проведене дослідження дозволило не лише конкретизувати психологічні механізми професійної комунікації у сфері гуманітарної допомоги, а й поглибити розуміння ролі змістово-комунікативної компетентності як одного з ключових ресурсів ефективної взаємодії у кризових соціальних умовах. Особливість проведеного дослідження полягає у його практичній спрямованості, оскільки аналіз здійснювався у реальному професійному середовищі, пов'язаному з високим рівнем емоційної напруги, соціальної нестабільності та постійною взаємодією з людьми, які перебувають у складних життєвих обставинах.

У результаті дослідження встановлено, що професійна комунікація у діяльності благодійної організації має значно складніший психологічний характер, ніж традиційне інформаційне або організаційне спілкування. Вона поєднує елементи кризового консультування, емоційної підтримки,

переговорного процесу, медіаційної взаємодії та психологічної стабілізації клієнтів. Доведено, що у сучасному гуманітарному просторі фахівець фактично виконує функцію посередника між кризовим емоційним станом людини та можливістю її поступової психологічної стабілізації. Саме тому професійна ефективність визначається не лише точністю або повнотою переданої інформації, а здатністю працівника підтримувати конструктивний психологічний контакт навіть за умов високої конфліктогенності та емоційної нестабільності взаємодії.

Емпіричні результати підтвердили, що діяльність працівників благодійної організації здійснюється в умовах постійної емоційної напруги, психологічного перевантаження та необхідності оперативного реагування на кризові комунікативні ситуації. Встановлено, що більшість клієнтів перебувають у стані тривалого стресу, внутрішньої дезорганізації, фрустрації або емоційного виснаження, що безпосередньо впливає на характер професійної взаємодії. У процесі дослідження було виявлено, що основними чинниками конфліктогенності є не лише об'єктивні труднощі життєвих ситуацій клієнтів чи дефіцит ресурсів, а передусім порушення базового відчуття безпеки, втрата контролю над життєвими обставинами та накопичене психологічне напруження.

Проведений аналіз професійних кейсів дозволив встановити, що агресивність, підвищена емоційність, недовіра або конфліктні форми поведінки клієнтів у більшості випадків мають вторинний психологічний характер і є наслідком травматичного досвіду, внутрішньої нестабільності або тривалого емоційного виснаження. Особливо виразно такі тенденції проявлялися у взаємодії з внутрішньо переміщеними особами, військовими, людьми, які пережили втрату житла, близьких або стабільного соціального середовища. Це дозволило дійти висновку, що професійна комунікація у сфері гуманітарної допомоги повинна будуватися не лише на

адміністративно-організаційних принципах, а на глибокому врахуванні психологічного стану клієнта та його емоційних потреб.

Отримані результати підтвердили актуальність trauma-informed підходу у професійній діяльності медіатора та працівників гуманітарної сфери. Встановлено, що деструктивна поведінка людини у кризових умовах не повинна розглядатися як свідома конфронтація або небажання співпрацювати. Натомість вона часто є проявом психологічної дезорганізації, втрати внутрішньої стабільності та порушення механізмів емоційної саморегуляції. Саме тому професійна взаємодія повинна ґрунтуватися на принципах психологічної безпеки, недирективності, поваги до особистісних меж та підтримання суб'єктності клієнта.

У межах емпіричного дослідження встановлено, що особливе значення для ефективності професійної взаємодії має характер первинного комунікативного реагування фахівця. Саме перші етапи взаємодії визначають рівень довіри клієнта, його готовність до подальшої співпраці та загальну динаміку комунікації. Працівники, які демонстрували уважність, емоційну врівноваженість, терплячість та здатність до емоційної стабілізації співрозмовника, значно рідше стикалися з ескалацією конфлікту або повторними конфліктними ситуаціями. Це підтверджує, що змістово-комунікативна компетентність медіатора значною мірою проявляється саме у здатності організовувати психологічно безпечний початок професійної взаємодії.

У процесі дослідження встановлено, що найбільш ефективними стратегіями професійної комунікації є активне слухання, емоційне відображення, смислове уточнення, переформулювання та медіаційні техніки деескалації конфлікту. Їх використання дозволяло не лише отримувати необхідну інформацію, а й формувати у клієнтів відчуття прийняття, психологічної підтримки та включеності у процес взаємодії. Доведено, що професійна комунікація у сфері гуманітарної допомоги має виражений

психорегулятивний характер, а тому ефективність взаємодії значною мірою залежить від здатності працівника працювати з емоційним підтекстом ситуації.

Особливу значущість у межах дослідження мало виявлення деструктивних комунікативних стратегій, які суттєво ускладнюють професійну взаємодію та підвищують ризик ескалації конфлікту. Встановлено, що формалізоване спілкування, директивність, емоційне дистанціювання, поспішність або захисна агресія працівників призводять до втрати психологічного контакту з клієнтами та посилення їхньої недовіри. Доведено, що такі форми поведінки найчастіше виникають в умовах професійного перевантаження, накопиченого емоційного виснаження або недостатньої сформованості навичок емоційної саморегуляції.

У процесі дослідження окрему увагу приділено феномену професійного вигорання. Результати анкетування та професійного спостереження підтвердили, що діяльність у гуманітарній сфері супроводжується високим ризиком емоційного виснаження, вторинної травматизації та психологічного перевантаження. Значна частина фахівців повідомляла про труднощі психологічного відновлення після інтенсивних професійних ситуацій, внутрішню втому, дратівливість та потребу у тимчасовому дистанціюванні від комунікативного навантаження. Водночас встановлено, що професійне вигорання безпосередньо впливає на якість професійної взаємодії: знижується рівень емпатійності, посилюється формалізація комунікації та підвищується ризик конфліктного реагування.

Важливим результатом дослідження стало встановлення взаємозв'язку між рівнем сформованості змістово-комунікативної компетентності та психологічною стійкістю фахівців. Працівники, які володіли навичками емоційної саморегуляції, професійної рефлексії, усвідомлення меж відповідальності та конструктивного психологічного дистанціювання, значно рідше демонстрували ознаки професійного виснаження. Це дозволяє

стверджувати, що емоційна саморегуляція та рефлексивність є не додатковими професійними якостями, а базовими структурними компонентами змістово-комунікативної компетентності медіатора.

Окремий напрям емпіричного аналізу був присвячений дослідженню взаємодії з військовими та особами, які мають досвід травматичних подій. Встановлено, що такі клієнти нерідко демонструють емоційну стриманість, підвищену настороженість, недовіру та потребу у збереженні контролю над комунікативною ситуацією. У межах дослідження доведено, що надмірно емоційне співчуття або нав'язлива підтримка можуть сприйматися такими клієнтами як психологічний тиск або порушення особистісних меж. Найбільш ефективною виявилася спокійна, структурована та недирективна комунікація, побудована на принципах передбачуваності, поваги до автономії клієнта та *trauma-informed interaction*.

У результаті проведеного дослідження підтверджено, що підтримання суб'єктності клієнта є однією з ключових умов ефективної професійної взаємодії. Людина, яка переживає кризу або втрату контролю над життєвою ситуацією, потребує не лише матеріальної чи організаційної допомоги, а відновлення здатності впливати на власне життя та брати участь у прийнятті рішень. Саме тому професійна комунікація повинна бути спрямована не на домінування чи нав'язування готових рішень, а на фасилітацію діалогу та підтримку активної позиції клієнта.

Емпіричне дослідження також дозволило виявити значення невербальної комунікації у професійній взаємодії. Встановлено, що клієнти, які перебувають у стані емоційної нестабільності, значно чутливіше реагують на інтонацію, темп мовлення, міміку, дистанцію спілкування та загальний емоційний фон взаємодії, ніж на формальний зміст повідомлення. Це підтверджує, що професійна комунікація у сфері медіації та гуманітарної допомоги повинна розглядатися як цілісний психосоціальний процес, у

межах якого вербальні та невербальні компоненти взаємодії є взаємопов'язаними.

Проведене дослідження дозволило також проаналізувати труднощі, що виникали у процесі професійної та дослідницької діяльності в умовах кризового гуманітарного середовища. Встановлено, що постійний контакт із людьми, які пережили втрату, вимушене переміщення, соціальну нестабільність або травматичний досвід, створював значне емоційне навантаження та потребував постійного використання механізмів психологічного самовідновлення. У процесі професійної взаємодії особливого значення набували рефлексивне самопостереження, техніки емоційної саморегуляції, усвідомлення меж професійної відповідальності та підтримання балансу між емпатійною включеністю і психологічним самозбереженням.

Доведено, що ефективними механізмами професійного самовідновлення є техніки дихальної стабілізації, свідомого переключення уваги, короткотривалого психологічного дистанціювання від емоційно перенасичених ситуацій, а також колегіальна підтримка та супервізійне обговорення складних випадків. Саме такі форми професійної підтримки дозволяють знижувати рівень накопиченого емоційного напруження, підтримувати професійну ефективність та попереджати вторинну травматизацію фахівців допомагаючих професій.

Узагальнення результатів емпіричного дослідження дозволило конкретизувати структуру змістово-комунікативної компетентності медіатора та визначити її як інтегративну професійно-психологічну характеристику, що охоплює емоційну саморегуляцію, емпатійність, рефлексивність, психологічну гнучкість, медіаційні навички, здатність до деескалації конфлікту, підтримання суб'єктності клієнта та володіння trauma-informed підходом. Саме інтеграція зазначених компонентів забезпечує ефективність професійної взаємодії у кризових соціальних умовах.

На основі отриманих результатів сформульовано практичні рекомендації щодо вдосконалення професійної підготовки фахівців гуманітарної сфери. Обґрунтовано доцільність упровадження комплексних програм розвитку змістово-комунікативної компетентності, які поєднуюватимуть розвиток навичок кризової комунікації, медіаційної взаємодії, емоційної саморегуляції, деескалації конфлікту та *trauma-informed communication*. Важливим напрямом також визначено створення систем супервізійної підтримки та програм психологічного супроводу працівників благодійних організацій, спрямованих на профілактику професійного вигорання та підтримання психологічного ресурсу фахівців.

Таким чином, результати третього розділу підтвердили, що змістово-комунікативна компетентність є одним із ключових професійних ресурсів медіатора та фахівця гуманітарної сфери. Саме вона забезпечує можливість конструктивної професійної взаємодії в умовах емоційної нестабільності, конфліктогенності та психологічної вразливості клієнтів. Проведене дослідження дозволило не лише поглибити теоретичне розуміння професійної комунікації у сфері медіації та гуманітарної допомоги, а й конкретизувати психологічні механізми ефективної взаємодії, що має важливе значення для подальшого розвитку сучасної психології медіації, кризової комунікації та професійної підготовки фахівців допомагаючих професій.

ВИСНОВКИ

Проведене магістерське дослідження дозволило комплексно осмислити психологічний зміст змістово-комунікативної компетентності медіатора та визначити її місце у структурі професійної взаємодії в умовах сучасної соціальної нестабільності. Актуальність обраної тематики зумовлена не лише активним розвитком медіації як альтернативного способу врегулювання конфліктів, а й суттєвими трансформаціями комунікативного простору українського суспільства, які супроводжуються підвищенням рівня емоційної напруги, кризовими формами міжособистісної взаємодії, поширенням травматичного досвіду та зростанням потреби у психологічно безпечних формах професійної комунікації.

У результаті теоретичного аналізу встановлено, що професійна діяльність медіатора не може розглядатися виключно як процедура організації переговорів або нейтрального посередництва між сторонами конфлікту. Сучасна медіаційна практика має значно складніший психологічний характер, оскільки передбачає роботу з емоційною напругою, міжособистісною недовірою, психологічними бар'єрами, кризовими станами та наслідками травматичного досвіду учасників взаємодії. У зв'язку з цим змістово-комунікативна компетентність медіатора постає як інтегративна професійно-психологічна характеристика, що поєднує когнітивні, емоційні, поведінкові та рефлексивні механізми професійної взаємодії.

Теоретичне дослідження дозволило конкретизувати сутність змістово-комунікативної компетентності як здатності медіатора не лише організовувати конструктивний діалог, а й працювати зі смисловими, емоційними та психологічними аспектами конфлікту. Доведено, що ефективність професійної взаємодії визначається не формальним володінням техніками спілкування, а здатністю фахівця підтримувати атмосферу психологічної безпеки, регулювати емоційну динаміку переговорного

процесу, знижувати рівень конфліктогенності та сприяти відновленню суб'єктності сторін.

У межах дослідження встановлено, що мовленнєві та смислові стратегії медіатора виконують не лише інформаційно-організаційну функцію, а є важливим інструментом психологічної стабілізації взаємодії. Особливого значення у структурі професійної комунікації набувають активне слухання, смислове переформулювання, емпатійне реагування, техніки деескалації конфлікту та здатність працювати з емоційним підтекстом висловлювань сторін. Саме інтеграція цих компонентів забезпечує можливість трансформації конфліктної взаємодії у конструктивний діалог.

Важливим результатом дослідження стало обґрунтування того, що професійна нейтральність медіатора не є формальною відстороненістю або емоційною пасивністю. Натомість вона передбачає здатність зберігати внутрішню рівновагу, неупередженість та психологічну стійкість за умов високої емоційної напруги. Доведено, що професійна нейтральність безпосередньо пов'язана з умінням підтримувати суб'єктність сторін, не нав'язуючи готових рішень та не переходячи до директивних форм взаємодії.

У процесі теоретичного та емпіричного аналізу підтверджено, що у роботі з соціально вразливими категоріями населення професійна комунікація медіатора набуває вираженого психорегулятивного та стабілізаційного характеру. Взаємодія з внутрішньо переміщеними особами, людьми з досвідом втрати, військовими та особами, які пережили травматичні події, потребує від фахівця високого рівня психологічної чутливості, емоційної саморегуляції та здатності працювати в умовах підвищеної емоційної конфліктності. Отримані результати підтвердили актуальність *trauma-informed communication* як одного з базових підходів сучасної гуманістично орієнтованої професійної взаємодії.

У межах дослідження було розроблено авторську інтегративну модель професійної комунікації медіатора у роботі з соціально вразливими групами.

Її наукова новизна полягає у поєднанні класичних принципів медіації з положеннями кризової психології, *trauma-informed communication* та ресурсно-орієнтованого підходу. Запропонована модель дозволяє розглядати професійну комунікацію як багаторівневий психосоціальний процес, спрямований не лише на врегулювання конфлікту, а й на психологічну стабілізацію, підтримання суб'єктності та відновлення внутрішніх ресурсів клієнта.

Емпіричне дослідження, проведене на базі благодійної організації, дозволило конкретизувати психологічні механізми реалізації змістово-комунікативної компетентності у реальних умовах професійної взаємодії. Встановлено, що діяльність фахівців гуманітарної сфери здійснюється в умовах постійної емоційної напруги, високої конфліктогенності та необхідності швидкого психологічного реагування на кризові ситуації. Доведено, що комунікативні труднощі у більшості випадків мають не організаційний, а психологічний характер та пов'язані з емоційною нестабільністю, фрустрацією, тривалим стресом і травматичним досвідом клієнтів.

Результати емпіричного аналізу підтвердили, що найбільш ефективними стратегіями професійної взаємодії є активне слухання, емоційне відображення, смислове уточнення та недирективна комунікація, побудована на принципах безпечності й партнерства. Водночас встановлено, що формалізоване спілкування, директивність, емоційне дистанціювання та захисна агресія працівників суттєво підвищують ризик ескалації конфлікту та втрати психологічного контакту з клієнтами.

Окрему увагу у роботі приділено проблемі професійного вигорання фахівців допомагаючих професій. Отримані результати дозволяють стверджувати, що тривале емоційне перевантаження, постійна взаємодія з кризовими життєвими ситуаціями та високий рівень психологічної включеності створюють ризики вторинної травматизації та емоційного

виснаження. Встановлено, що зниження рівня психологічного ресурсу безпосередньо впливає на якість професійної комунікації, спричиняючи формалізацію взаємодії, зниження емпатійності та підвищення конфліктності професійного реагування.

У процесі дослідження підтверджено, що важливою умовою підтримання професійної ефективності є сформованість навичок емоційної саморегуляції, рефлексивності та професійного самовідновлення. Практичне значення у роботі фахівців мають техніки психологічної стабілізації, усвідомлення меж професійної відповідальності, конструктивного психологічного дистанціювання та колегіальної супервізійної підтримки.

Узагальнення результатів теоретичного та емпіричного дослідження дозволяє визначити змістово-комунікативну компетентність як один із ключових професійних ресурсів сучасного медіатора. Її сформованість забезпечує можливість конструктивної професійної взаємодії в умовах емоційної нестабільності, суспільної конфліктності та психологічної вразливості клієнтів. Саме інтеграція комунікативних, психологічних, емоційно-регулятивних та рефлексивних компонентів створює підґрунтя для ефективної медіаційної діяльності у сучасному гуманітарному просторі.

Практична значущість проведеного дослідження полягає у можливості використання його результатів у системі професійної підготовки медіаторів, психологів, фахівців благодійних організацій та інших представників допомагаючих професій. Запропоновані у роботі підходи, моделі та практичні рекомендації можуть бути використані під час розроблення програм професійної підготовки, тренінгів кризової комунікації, програм розвитку емоційної стійкості та систем супервізійної підтримки фахівців гуманітарної сфери.

Отже, проведене дослідження підтвердило, що змістово-комунікативна компетентність є не лише професійною характеристикою медіатора, а важливим психосоціальним ресурсом підтримання конструктивного діалогу,

психологічної безпеки та гуманістично орієнтованої професійної взаємодії в умовах сучасних соціальних викликів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Біскуп В. С., Гірняк А. Н. «Проста мова» як соціально-психологічний ресурс інклюзії. Габітус. 2023. № 52. С. 61–65.
2. Гірняк А. Н. Поняттєво-категорійне поле і наукові підходи до розуміння взаємодії у психології. Психологія і суспільство. 2017. № 3. С. 112–126.
3. Гірняк А. Н. Психологічні засади модульно-розвивальної взаємодії учасників освітнього процесу ЗВО : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.07. Івано-Франківськ, 2021. 541 с.
4. Гірняк А., Пивошук Н. Психологічна готовність до конструктивної соціальної взаємодії як ресурс особистого порозуміння. Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. Тернопіль : ЗУНУ, 2022. Т. 2. С. 9–14.
5. Гірняк А., Пушак Ю., Демків В. Визначення категорійно-понятійного поля проблематики емоційної напруженості. Вітакультурний млин. 2014. № 17. С. 63–68.
6. Карамушка Л. М. Психологія професійної діяльності : навч. посіб. Київ : Каравела, 2020. 544 с.
7. Ковальчук З. Я. Психологія конфлікту : навч. посіб. Львів : ЛьвДУВС, 2019. 304 с.
8. Максименко С. Д. Загальна психологія : підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2020. 368 с.
9. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник. Київ : Академвидав, 2018. 560 с.
10. Панок В. Г. Прикладна психологія. Теоретичні проблеми : монографія. Київ : Ніка-Центр, 2019. 392 с.
11. Подковенко Т. О. Медіація як соціально-психологічний механізм врегулювання конфліктів. Психологічні перспективи. 2020. Вип. 35. С. 112–121.

12. Психологія і суспільство : наук. журнал / за ред. А. В. Фурмана. Тернопіль : ЗУНУ, 2022. № 3. 192 с.
13. Суходоля Ю. О. Виклики різноманітності в сучасній психології : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. Тернопіль : ЗУНУ, 2023. С. 112–115.
14. Фурман А. В., Гірняк А. Н. Психорозвивальна взаємодія в освітньому процесі та її концептуальні засади. Психологічний часопис. 2020. Т. 6, № 38. С. 9–18.
15. Фурман А. В., Гірняк А. Н. Міжособистісні стосунки соціального працівника з клієнтом і бар'єри діалогічної взаємодії. Розвивальний потенціал сучасної соціальної роботи: методологія та технології : матеріали IV міжнар. наук.-практ. конф. Київ, 2018. С. 222–226.
16. Cobb S. Speaking of Violence: The Politics and Poetics of Narrative in Conflict Resolution. Oxford : Oxford University Press, 2013. 320 p.
17. Deutsch M. The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes. New Haven : Yale University Press, 2017. 420 p.
18. Fisher R., Ury W. Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. New York : Penguin Books, 2019. 240 p.
19. Goleman D. Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. New York : Bantam Books, 2021. 352 p.
20. Herman J. Trauma and Recovery. New York : Basic Books, 2015. 336 p.
21. Moore C. W. The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict. San Francisco : Jossey-Bass, 2014. 704 p.
22. Susskind R. Online Courts and the Future of Justice. Oxford : Oxford University Press, 2022. 368 p.
23. Harvard Law School. Program on Negotiation. URL: <https://www.pon.harvard.edu/> (дата звернення: 11.05.2026).
24. National Institute for Health and Care Excellence (NICE). Post-traumatic stress disorder. URL: <https://www.nice.org.uk/guidance/ng116> (дата звернення: 17.05.2026).

25. Psychology Today. Parent-Child Interaction Therapy (PCIT). URL: <https://www.psychologytoday.com/us/therapy-types/parent-child-interaction-therapy-pcit> (дата звернення: 17.05.2026).
26. UNICEF Ukraine. Психологічна підтримка дітей та сімей в умовах війни. URL: <https://www.unicef.org/ukraine/> (дата звернення: 12.05.2026).
27. United Nations. Trauma-informed Care in Humanitarian Settings. URL: <https://www.un.org/> (дата звернення: 18.05.2026).
28. Всесвітня організація охорони здоров'я. Mental health and psychosocial support. URL: <https://www.who.int/teams/mental-health-and-substance-use/mental-health-in-emergencies> (дата звернення: 16.05.2026).
29. Закон України «Про медіацію» від 16.11.2021 № 1875-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (дата звернення: 10.05.2026).
30. Міністерство освіти і науки України. Психологічна підтримка учасників освітнього процесу. URL: <https://mon.gov.ua/ua/tag/psihologichna-pidtrimka> (дата звернення: 15.05.2026).
31. Національна психологічна асоціація. Психологічна допомога в кризових ситуаціях. URL: <https://npa-ua.org/> (дата звернення: 18.05.2026).
32. Освітній омбудсмен України. Комунікація в умовах кризових ситуацій. URL: <https://eo.gov.ua/> (дата звернення: 18.05.2026).
33. Cedars-Sinai. Why ADHD Goes Undetected in Girls. URL: <https://www.cedars-sinai.org/blog/why-adhd-goes-undetected-in-girls.html> (дата звернення: 12.05.2026).
34. Faraone S. V., Larsson H. Genetics of attention deficit hyperactivity disorder. *Molecular Psychiatry*. 2019. Vol. 24, № 4. P. 562–575. URL: <https://doi.org/10.1038/s41380-018-0070-0> (дата звернення: 15.05.2026).
35. French B. et al. The impacts associated with having ADHD: an umbrella review. *Frontiers in Psychiatry*. 2024. Vol. 15. URL: <https://doi.org/10.3389/fpsy.2024.1343314> (дата звернення: 15.05.2026).

36. Journal of Cognitive Sciences and Human Development. Psychoeducation and Family Intervention by Parents of Children with ADHD: A Comprehensive Review. 2022. URL: <https://doi.org/10.33736/jcshd.4745.2022> (дата звернення: 14.05.2026).
37. Massachusetts General Hospital. Cognitive behavior therapy improves symptom control in adult ADHD. URL: <https://www.sciencedaily.com/releases/2010/08/100824161434.htm> (дата звернення: 14.05.2026).
38. NICE. Attention deficit hyperactivity disorder: diagnosis and management. URL: <https://www.nice.org.uk/guidance/ng87> (дата звернення: 15.05.2026).
39. ResearchGate. Parent-child interaction of children with ADHD: research and clinical implications. URL: <https://www.researchgate.net/publication/265068977> (дата звернення: 15.05.2026).
40. UNHCR Ukraine. Protection and Support for Internally Displaced Persons. URL: <https://www.unhcr.org/ua/> (дата звернення: 16.05.2026).
41. Verywell Mind. Trauma-Informed Therapy. URL: <https://www.verywellmind.com/trauma-informed-therapy-definition-and-techniques-5209445> (дата звернення: 17.05.2026).
42. World Health Organization. Mental health in emergencies. URL: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-in-emergencies> (дата звернення: 16.05.2026).
43. Yale Center for Emotional Intelligence. Emotional Intelligence Resources. URL: <https://www.ycei.org/> (дата звернення: 16.05.2026).
44. Європейський кодекс поведінки медіаторів. URL: <https://justice.ec.europa.eu/> (дата звернення: 11.05.2026).
45. Українська академія медіації. Базові принципи медіації. URL: <https://mediation.ua/> (дата звернення: 11.05.2026).

46. Український інститут когнітивно-поведінкової терапії. Психологічна допомога в умовах травми. URL: <https://i-cbt.org.ua/> (дата звернення: 18.05.2026).
47. APA Dictionary of Psychology. Communication Competence. URL: <https://dictionary.apa.org/communication-competence> (дата звернення: 16.05.2026).
48. Encyclopaedia Britannica. Mediation. URL: <https://www.britannica.com/topic/mediation-law> (дата звернення: 17.05.2026).

