

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Соціально-гуманітарний факультет
Кафедра психології та соціальної роботи

МАСНИК МАКСИМ РОМАНОВИЧ

Стратегії роботи з емоціями у сфері соціальної медіації

спеціальність: 231 – Соціальна робота
освітньо-професійна програма – Соціальна робота

Кваліфікаційна робота

Виконав студент групи СРМ-11
М. Р.Масник

Науковий керівник
к.філ.н., О.М. Задорожна

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту:
« ____ » _____ 20 ____ р.
Завідувач кафедри
_____ А.Н. Гірняк

ТЕРНОПІЛЬ - 2025

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОБОТИ З ЕМОЦІЯМИ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОЇ МЕДІАЦІЇ	10
1.1. Поняття та природа емоцій у міжособистісній взаємодії	10
1.2. Природа конфлікту та емоційна динаміка в конфліктних ситуаціях	16
1.3. Психологічні та комунікативні аспекти емоцій у процесі медіації	19
1.4. Емоційна регуляція: підходи, моделі та сучасні концепції	20
1.5. Соціальна медіація як форма врегулювання конфліктів: сутність, принципи, етапи	23
1.6. Роль емоцій у процесі медіації: від емоційного загострення до емоційного балансу	26
1.7. Принципи та етичні засади роботи медіатора з емоційними станами учасників	30
Висновки до розділу I	32
РОЗДІЛ II. СТРАТЕГІЇ ТА ІНСТРУМЕНТИ РОБОТИ З ЕМОЦІЯМИ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОЇ МЕДІАЦІЇ	35
2.1. Типологія емоційних реакцій учасників медіації	35
2.2. Техніки розпізнавання та вербалізації емоцій у медіаційному процесі	38
2.3. Комунікативні стратегії медіатора для емоційної стабілізації сторін	42
2.4. Етичні аспекти роботи з емоціями в соціальній медіації	46
Висновки до розділу II	49
РОЗДІЛ III. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРАТЕГІЙ РОБОТИ З ЕМОЦІЯМИ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОЇ МЕДІАЦІЇ	53
3.1. Методологія емпіричного дослідження	53
3.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження	57
3.3. Аналіз емоційних реакцій учасників медіаційного процесу	62

3.4. Практичні рекомендації для медіаторів щодо управління емоційними процесами	65
Висновки до розділу III	68
ВИСНОВКИ	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	74
ДОДАТКИ	86

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасні соціальні трансформації, режим воєнного стану, зростання рівня суспільної напруги та поширення конфліктних взаємодій у різних сферах життя зумовлюють підвищений інтерес до методів мирного врегулювання суперечок. У цьому контексті соціальна медіація постає одним із найбільш ефективних інструментів конструктивного діалогу та відновлення соціальної рівноваги, особливо для соціально вразливих груп населення (учасники бойових дій, родини полеглих захисників та тих, хто пропали безвісти, внутрішньопереміщених осіб, людей, які втратили житло чи інші матеріальні цінності, малозабезпечених та ін.). Водночас інтенсивність емоційних реакцій учасників конфліктів значною мірою визначає якість комунікації, глибину взаєморозуміння та потенціал досягнення взаємоприйняттого рішення. Саме тому дослідження стратегій роботи з емоціями набуває особливої актуальності, адже здатність медіатора розпізнавати, регулювати та спрямовувати емоційні процеси є ключовою умовою успішності медіації.

Проблематика емоцій у міжособистісній взаємодії та їхня роль у конфліктогенній динаміці широко представлена в сучасній психологічній і комунікативній науці. Емоції виступають не лише внутрішнім переживанням суб'єкта, а й важливим комунікативним сигналом, що впливає на поведінку, спілкування та прийняття рішень. Їхня інтенсивність, тривалість та спрямованість суттєво змінюють хід конфлікту, сприяючи його ескалації або, навпаки, створюючи умови для його трансформації. Сьогодні соціальна медіація займає важливе місце в українській суспільній реальності та стає важливою складовою врегулювання конфліктів. Цей процес має і законодавчі засади: діяльність медіаторів регулюється спеціальними законами «Про медіацію» [41], «Про соціальні послуги» [42], Постановою Кабінету Міністрів України «Порядок організації надання соціальних послуг», Держстандартом соціальної послуги медіації [40] затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України 03 червня 2024 року. Водночас медіатору слід володіти основами роботи законодавством України та основами психології (визначення темпераменту, вплив його особливостей на сприйняття інформації, діагностика рівня агресивності та ін.), способами поведінки людини в конфліктних ситуаціях, щоб фахово надавати допомогу клієнтові. Кваліфікований супровід медіатора сприятиме конструктивній взаємодії учасників конфлікту, полегшить його перебіг, сприятиме якнайшвидшому врегулюванню. Саме тому обрану тему магістерської роботи вважаємо **актуальною**.

Ступінь наукової розробленості проблеми. Проблематика емоцій у міжособистісній взаємодії, конфліктології та медіації привертала увагу науковців різних галузей – психології, соціології, комунікативістики, права та соціальної роботи. У класичних психологічних теоріях значний внесок у розуміння природи емоцій зробили П. Екман [18; 81], Р. Плутчик [36], які досліджували базові емоції, механізми їх виникнення та вплив на поведінку особистості. У працях Д. Гоулмана [14] та Д. Майєра [91] акцентовано увагу

на концепції емоційного інтелекту, який розглядається як ключовий фактор успішної регуляції емоцій у соціальній взаємодії.

Значний масив досліджень присвячено емоційній природі конфліктів. Такі автори, як М. Дойч [79], Р. Фішер та У. Юрі [59], обґрунтували взаємозв'язок між емоційними станами сторін та їхньою конфліктною поведінкою. Дослідження з конфліктології підкреслюють, що емоції можуть виступати як каталізаторами ескалації, так і ресурсом для трансформації конфліктів за умови правильного їх спрямування.

У сфері медіації питання емоційної динаміки висвітлено у працях Б. Майєра [91], К. Мур [92], Р. Буша та Дж. Фолджера [8], які вивчали роль емоцій у процесі відновного діалогу, механізми емоційної стабілізації та техніки підтримки сторін у складних переговорних ситуаціях. Їхні дослідження підкреслюють, що ефективна медіація неможлива без цілеспрямованої роботи з емоційними реакціями учасників, адже саме емоції визначають інтенсивність конфлікту й потенціал його конструктивного врегулювання.

Українські науковці також здійснили вагомий внесок у розвиток медіаційної теорії та практики. У працях В. Ващак[9], Ю. Короцінської [26], Л. Коваль [23], К. Приймакова [38], С. Чванкіна[63] та інших дослідників розглянуто правові та соціально-психологічні аспекти медіації, особливості комунікації та взаємодії в процесі врегулювання конфліктів. Деякі автори аналізують питання емоційної компетентності медіатора, однак дослідження цілісних стратегій управління емоційними процесами залишаються фрагментарними.

Загалом аналіз наукових джерел свідчить, що хоча фундаментальні аспекти емоційної регуляції та загальні принципи медіації досліджені достатньо широко, питання комплексних стратегій роботи з емоціями в соціальній медіації потребує подальшого теоретичного обґрунтування і практичного розвитку.

Об'єктом нашого дослідження стали емоційні процеси та емоційна динаміка в міжособистісних конфліктах у межах соціальної медіації.

Предмет дослідження – стратегії, методи та інструменти роботи медіатора з емоціями учасників медіаційного процесу, а також психологічні та комунікативні механізми емоційної регуляції в соціальній медіації.

Визначені об'єкт і предмет дослідження, актуальність його теми зумовлюють **мету магістерської роботи**: комплексно дослідити стратегії роботи з емоціями у сфері соціальної медіації, визначити їхні теоретичні засади, практичні інструменти та розробити рекомендації щодо підвищення ефективності емоційного менеджменту медіатора.

Реалізація задекларованої мети передбачає розв'язання таких **завдань**:

- Проаналізувати наукові підходи до розуміння природи емоцій та їхньої ролі в міжособистісній взаємодії.
- Розкрити психологічні закономірності емоційної динаміки в конфліктних ситуаціях, дослідити комунікативні та психологічні аспекти впливу емоцій у процесі соціальної медіації.
- Розглянути сучасні концепції та моделі емоційної регуляції, релевантні для діяльності медіатора.
- Визначити специфіку соціальної медіації, її принципи, етапи та інструменти взаємодії з учасниками конфлікту.
- Окреслити роль емоцій у медіаційному процесі та механізми переходу від емоційного загострення до емоційного балансу.
- Систематизувати стратегії та техніки роботи медіатора з емоціями сторін медіації.
- Обґрунтувати етичні вимоги до роботи медіатора з емоційними станами учасників.
- Провести емпіричне дослідження емоційних реакцій учасників медіації, проаналізувати отримані результати та на їхній основі розробити

практичні рекомендації для медіаторів щодо ефективного управління емоційними процесами.

Наукова новизна полягає в узагальненні й теоретичному обґрунтуванні комплексної моделі роботи з емоціями у соціальній медіації, яка поєднує психологічні механізми, комунікативні стратегії та етичні підходи.

Практичне значення полягає в можливості застосування отриманих результатів для підвищення ефективності діяльності медіаторів, удосконалення програм навчання та підготовки фахівців соціальної сфери.

Таким чином, дослідження спрямоване на поглиблення теоретичних знань про емоції у конфліктній взаємодії, а також на розробку практичних стратегій, здатних підвищити результативність соціальної медіації та забезпечити конструктивне врегулювання суперечок на основі емоційної збалансованості та взаєморозуміння.

Для досягнення мети застосовано комплекс загальнонаукових і спеціальних **методів**. Використано теоретичні методи – аналіз, синтез, узагальнення та порівняння – для опрацювання наукових джерел із соціальної медіації та емоційної регуляції. Емпіричні методи включали спостереження, вивчення медіаційних кейсів і контент-аналіз практичних рекомендацій, що дозволило виявити особливості застосування емоційних стратегій у реальних конфліктах. Метод системного підходу забезпечив цілісне бачення впливу емоційних процесів на перебіг соціальної медіації.

Наукова новизна роботи полягає у поглибленому обґрунтуванні ролі медіатора для досягнення емоційної динаміки в соціальній медіації. Запропоновано структуровану класифікацію стратегій роботи з емоціями, адаптовану до умов українського соціального середовища, узагальнено й систематизовано підходи медіаторів до впливу на емоційну динаміку конфлікту на основі сучасних теорій емоційного інтелекту. Обґрунтовано роль емоційної компетентності медіатора як ключового фактору ефективності вирішення соціальних конфліктів. Уточнено понятійний апарат

щодо емоційних стратегій, що сприяє підвищенню точності їхнього використання в теорії та практиці медіації.

Теоретичне значення полягає у поглибленні наукового розуміння емоційних процесів у медіації як інтегрованого психосоціального явища. Результати дослідження доповнюють концептуальні підходи до аналізу конфліктів, акцентуючи на ролі емоцій як чинника поведінкової динаміки. Запропонована модель емоційних стратегій може бути використана у подальших теоретичних дослідженнях соціальної медіації. Робота також сприяє систематизації наукового знання щодо емоційної регуляції в міжособистісних і групових конфліктах.

Практичне значення полягає у можливості застосування запропонованих стратегій регуляції емоцій у діяльності медіаторів, соціальних працівників і фахівців зі сфери врегулювання конфліктів. Рекомендовані інструменти здатні покращити комунікативну взаємодію між сторонами та запобігати емоційній ескалації. Запропонована модель взаємодії дозволяє підвищити ефективність комунікації між учасниками конфлікту, знижуючи ризик ескалації емоційної напруги. Матеріали дослідження можуть бути інтегровані в практичні протоколи соціальних служб, установ освіти та громадських організацій.

Зміст і структура дослідження. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 90 сторінок, текстова частина роботи – 74 сторінки.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОБОТИ З ЕМОЦІЯМИ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОЇ МЕДІАЦІЇ

1.1. Поняття та природа емоцій у міжособистісній взаємодії

У процесі психосоціального розвитку людина проходить чимало важливих етапів, які забезпечують процес її соціалізації, впливають на формування уподобань та вироблення моделей поведінки в суспільстві. Це важливий процес, на який впливає середовище, освіта, пережиті події, інтенції самої людини, спрямовані на реалізацію та розвиток власного потенціалу. Відповідно до теорії Еріка Еріксона (американсько-німецького психолога єврейського походження) існує 8 стадій психосоціального розвитку, протягом яких формується емоційна сфера людини. Упродовж кожного з цих періодів особистість проживає кризові стани та формує в собі чесноти. Криза на кожній стадії виникає внаслідок конфлікту між психологічними потребами людини та вимогами суспільства. Оптимальне подолання кризових станів на кожному етапі готує індивіда до наступного періоду, а сформовані чесноти забезпечують гармонійний психосоціальний розвиток, відтак незавершеність чи неподолання якогось із кризових станів на одному з етапів сприяють виникненню труднощів у подальшому житті. Слід зауважити, що згідно з теорією Еріксона, людина може пропрацювати неподолані стани та покращити рівень свого життя в будь-якому віці. Стадії психосоціального розвитку, вікові параметри їхнього тривання, сутність конфлікту та базові чесноти відображено в таблиці 1.1.

№ з/п	Стадія психосоціального розвитку	Вікові параметри тривання	Сутність конфлікту	Базова чеснота, що формується упродовж цього періоду
1.	Базова довіра проти базової недовіри	від народження до 18 місяців	Адаптація до зовнішнього світу (наявність турботи, догляду, любові та	Надія

			прийняття). Формуються здорові прив'язаності.	
2.	Автономія проти сорому та сумнівів	від 2 до 3 років	Розвиток контролю над фізіологічними процесами та формування навичок самообслуговування ,базових уподобань	Незалежність (особиста автономія)
3.	Ініціатива проти провини	від 3 до 5 років	Інтерес до суспільних явищ, активне пізнання світу, набуття досвіду соціальної взаємодії, лідерських якостей. Проте важливо підтримувати здорове відчуття провини допоможе уникнути вседозволеності та сприятиме налагодженню екологічних взаємин.	Цілеспрямованість
4.	Компетентність проти неповноцінності	від 6 до 11 років	Активний період навчання та соціалізації, переживання ситуацій успіху, розробка алгоритмів його досягнення, набуття авторитету, розвиток мотивації.	Компетентність (віра у власні можливості)
5.	Ідентичність проти рольової плутанини	від 12 до 18 років	Розвиток почуттів самосвідомості та ідентичності, формування професійних уподобань, оцінка й використання	Самовизначеність

			власного потенціалу	
6.	Близькість проти ізоляції	від 19 до 29 років (у пізніших працях тривалість цього періоду подовжен одо 40 років)	Відкритість до формування близьких міжособистісних зв'язків, розвиток почуттів прихильності, безпеки, турботи про іншого. Здатність будувати екологічні стосунки.	Кохання
7.	Продуктивність проти застою	від 30 (40) до 64 років	Реалізація ідей, тривалих проєктів, побудова бізнесу, виховання дітей, здобуття матеріальних благ.	Турбота
8.	Цілісність Его проти відчаю	від 65 до смерті	Прийняття свого життєвого циклу, відчуття повноти та задоволеності набутим, акцент на духовних аспектах буття.	Мудрість

Таблиця 1.1. Стадії психосоціального розвитку за Е. Еріксоном.

Зауважимо, що вікові періодизації є умовними, а перехід між стадіями залежить від індивідуальних соціальних і психологічних чинників, а не від жорстких біологічних рамок. Відтак бачимо неоднозначність трактування п'ятого етапу: теоретичний вік – близько 25–30 років, однак багато джерел відносять його до 18–40 років, що охоплює молодість і ранню дорослість [27]. Це пов'язано з тим, що соціальні та особистісні завдання цього етапу можуть тривати довше. Час завершення етапу залежить від індивідуальних обставин, таких як досягнення фінансової незалежності, побудова серйозних стосунків, створення сім'ї та професійне становлення.

Описані Еріксоном аспекти психосоціального розвитку безпосередньо пов'язані з емоціями, які переживає людина упродовж кожного з описаних

етапів, відтак формує емоційну сферу особистості. Від якості проходження кожного з етапів залежить рівень емоційного інтелекту, зокрема здатність розуміти власні емоції, уміння керувати ними, рівень емоційної стійкості обирання стилю емоційної взаємодії з людьми, схильність до емпатії.

Загалом емоції – це психічні стани, властиві людині, які відображають її суб'єктивне ставлення до реалій об'єктивної дійсності (людей, речей, подій, думок, очікувань) – наскільки вони відповідають її потребам, мотивам і цінностям. У психології емоції розглядають як механізм адаптації: вони сигналізують про значущість подій і допомагають людині оперативно реагувати на зміни середовища. Завдяки емоціям формується оцінне ставлення до дійсності, яке впливає на мислення, пам'ять, увагу й прийняття рішень. Водночас емоції є неодмінною складовою соціальної взаємодії, оскільки виникають як реакція на значущі для індивіда події й визначають характер його поведінки, спілкування та соціальної взаємодії. У міжособистісній сфері емоції виступають основним механізмом регуляції взаємин, сприяють встановленню психологічного контакту, взаєморозуміння й довіри.

Емоції, які переживає людина, в процесі спілкування (міжособистісної взаємодії) виконують низку важливих функцій:

1. *Комунікативну* – допомагають передавати інформацію про внутрішній стан людини, полегшуючи взаєморозуміння без слів.
2. *Регулятивну* – впливають на поведінку партнерів по спілкуванню, сприяють гармонізації або, навпаки, загостренню відносин.
3. *Мотиваційну* – стимулюють або гальмують міжособистісну активність, визначаючи напрям і силу взаємодії.
4. *Оцінну* – дозволяють оцінювати вчинки, слова та дії інших, створюючи основу для формування симпатії, антипатії, довіри чи відчуження.

Слід зазначити, що емоційний обмін між людьми має двосторонній характер: кожен учасник спілкування одночасно є джерелом і реципієнтом емоційних сигналів. Відтак здатність розпізнавати, розуміти та регулювати

власні емоції й емоції інших свідчить про високий рівень емоційного інтелекту, що є ключовим чинником ефективної міжособистісної взаємодії. Людина, яка вміє емпатійно сприймати співрозмовника, здатна будувати більш довірливі та конструктивні стосунки. Якщо ж у людини невисокий рівень емоційного інтелекту, вона нездатна коректно інтерпретувати емоції та опанувати себе в процесі спілкування, зрозуміти почуття, які переживає співрозмовник, їй важко опанувати себе в кризових ситуаціях та під час конфліктів.

Таким чином, емоції становлять основу людського спілкування, надають йому глибини, щирості та індивідуальності. Вони не лише супроводжують міжособистісні стосунки, а й визначають їхню якість, динаміку та стабільність. Розуміння природи емоцій і вміння ними керувати є необхідною умовою гармонійного розвитку особистості та побудови ефективної комунікації.

Як уже було зазначено, на кожному етапі вікового розвитку особистість переживає спектр емоцій: охоплює позитивні, негативні, нейтральні, змішані, що різняться за силою, тривалістю й змістом. Емоційна палітра відображає багатство внутрішнього світу людини та визначає її поведінку, сприйняття інших і якість міжособистісних взаємин. Відповідно до теорії П. Екмана, існує 7 базових емоцій: радість, гнів, відразу, страх, здивування, смуток і презирство [81]. На основі їхніх комбінацій виникають усі інші складні емоційні стани.

Схожі міркування знаходимо й у працях Р. Плутчика, який стверджує, що емоції утворюють «емоційне колесо» – своєрідну систему, у якій базові емоції (радість, довіра, страх, подив, сум, відразу, гнів, очікування) поєднуються в різних пропорціях, створюючи широку гаму емоцій – від любові до провини, від цікавості до презирства [36]. На рис. 1.1. відображено зміст теорії Р. Плутчика, де можна простежити полярність емоцій (сегменти, які утворюють діаметральну лінію), які сформувалися внаслідок поєднання

базових, а також з'ясувати рівень впливу інтенсивності базової емоції на вторинну.

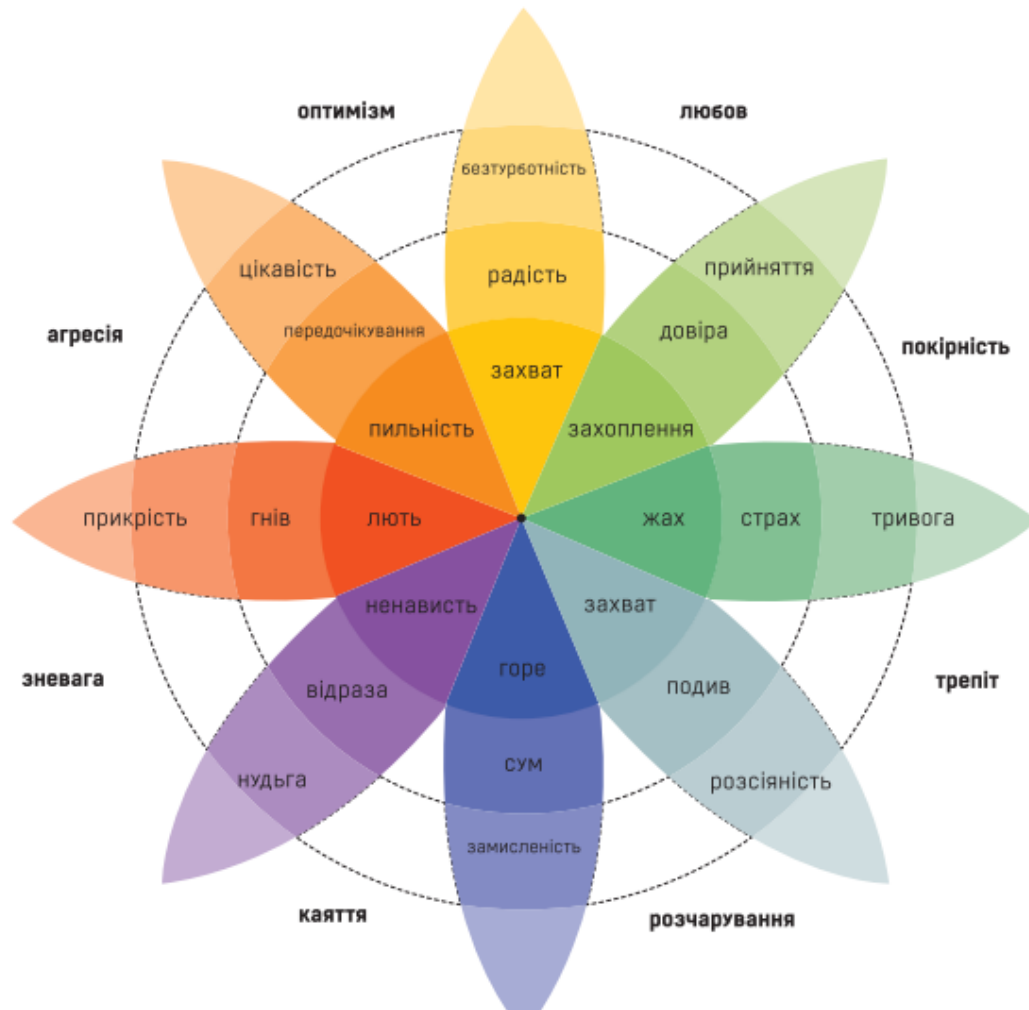


Рис. 1.1. Колесо емоцій Роберта Плутчика

З точки зору конструктивного та деструктивного впливу на психосферу людини емоції можемо поділити на позитивні, негативні, змішані (амбівалентні) та нейтральні. *Позитивні емоції* (радість, задоволення, любов, довіра, вдячність, інтерес, натхнення, захоплення) виникають у разі задоволення потреб, досягнення мети, отримання підтримки чи схвалення. Вони зміцнюють соціальні зв'язки, підвищують життєву активність і сприяють конструктивній взаємодії. *Негативні емоції* (страх, гнів, образа, тривога, сум, провина, сором, відраза) з'являються у ситуаціях загрози, невдач, втрат або фрустрації потреб. Хоча вони часто сприймаються як «негативні», їхня функція сигнальна: вони вказують на проблему або

небезпеку, спонукаючи до дії. *Амбівалентні (змішані) емоції* містять одночасно позитивні й негативні переживання, наприклад: сумно-радісні спогади, співчуття, ностальгія, ревності. Такі емоції відображають складність внутрішнього життя людини та її здатність до глибоких переживань. *Нейтральні емоції* (подив, цікавість, здивування) не мають яскраво вираженого позитивного чи негативного забарвлення. Загалом вони виконують пізнавальну функцію, готуючи людину до оцінки подій та формування ставлення до них.

Отже, емоції є ключовим елементом психічного життя людини та основою міжособистісної взаємодії. Вони виконують комунікативну, регулятивну, мотиваційну й оцінну функції, забезпечуючи ефективність спілкування та соціальної адаптації. Психосоціальний розвиток особистості, описаний у теорії Е. Еріксона, визначає формування емоційної сфери, рівень емоційного інтелекту й здатність до емпатії. Спектр емоцій, що включає позитивні, негативні, нейтральні й амбівалентні переживання, формує індивідуальну емоційну палітру людини. Усвідомлення природи емоцій та вміння ними керувати є важливою передумовою гармонійного розвитку особистості та побудови конструктивних міжособистісних стосунків, а вміння їх тлумачити та використовувати їхній вплив у конфліктних ситуаціях виступає дієвим інструментом медіації.

1.2. Природа конфлікту та емоційна динаміка в конфліктних ситуаціях

У процесі міжособистісного спілкування часто виникають конфлікти. Конфлікт є невід'ємною складовою міжособистісної взаємодії, оскільки відображає зіткнення різних позицій, інтересів, потреб, цінностей або емоційних станів учасників спілкування. Його природа полягає в суперечності, що виникає між внутрішніми прагненнями людини та зовнішніми умовами, або між учасниками соціальної взаємодії, коли їхні очікування й емоційні реакції не збігаються. Конфлікт не завжди має

деструктивний характер: за умови конструктивного вирішення він може стати чинником розвитку, самопізнання та вдосконалення міжособистісних стосунків.

О. М. Отич у посібнику «Психологія конфлікту» стверджує, що емоційна складова є його центральним протистоянням: емоції виступають як реакція на загрозу важливим життєвим цінностям чи потребам особистості [44]. Загалом на початкових стадіях конфлікту домінують негативні емоції – образа, гнів, страх, роздратування, тривога. Вони сигналізують про напруження у взаєминах та мобілізують психічну енергію для захисту власної позиції. У міру розвитку конфлікту емоційна напруга може посилюватися або, навпаки, знижуватися – залежно від стратегії поведінки його учасників, якості роботи медіатора, причини протистояння та знайдених аргументів для його врегулювання (юридичних, психологічних, логічних та ін.).

Емоційна динаміка конфлікту передбачає зміну інтенсивності, знаку та спрямованості емоцій у процесі взаємодії. Спочатку виникають імпульсивні афективні реакції, далі – стадія емоційного піку (загострення), після чого можливі різні сценарії: емоційна розрядка, раціоналізація ситуації або емоційне відчуження. Конструктивна динаміка характеризується переходом від негативних емоцій до нейтральних чи позитивних – розуміння, прийняття, співчуття, компромісу. Натомість деструктивна динаміка супроводжується ескалацією гніву, ворожості, образ, що веде до розриву взаємин.

Важливим чинником у регуляції емоційної динаміки конфлікту є **емоційний інтелект**, тобто здатність усвідомлювати власні переживання й емоції інших людей, контролювати емоційні імпульси та використовувати емоції для досягнення спільного результату. Як стверджує Д. Боднарчук, «високий рівень емоційного інтелекту сприяє зниженню напруженості, розвитку емпатії та пошуку взаємоприйнятних рішень» [6]. Д. Голман підкреслює, що емоційний інтелект включає емпатію, саморегуляцію,

мотивацію та соціальну компетентність, які дають змогу налагоджувати ефективні взаємодії в умовах психологічного напруження [14]. Емоційний інтелект є важливим щодо врегулювання протистояння не лише для сторін, а для медіатора, оскільки означає вміння не лише знижувати інтенсивність емоційного конфлікту, а й переводити учасників у конструктивний стан, сприятливий для прийняття рішень.

Важливим аспектом є також здатність медіатора до емпатичного слухання. Як зазначає К. Роджерс, емпатія створює умови для глибокого взаєморозуміння та сприяє розкриттю внутрішніх переживань учасників взаємодії. У медіації це критично, оскільки саме емоційне визнання часто знімає значну частину конфліктної напруги та відкриває шлях до продуктивного діалогу. Відтак емоційний інтелект виступає не просто додатковою навичкою медіатора, а основою професійної компетентності, яка визначає успішність управління емоційною динамікою конфлікту, сприяє гуманізації процесу медіації та підвищує ефективність досягнення взаємоприйнятних рішень.

Отже, конфлікт є природним і неминучим елементом міжособистісної взаємодії, що виникає внаслідок зіткнення різних потреб, інтересів та емоційних реакцій людей. Природа конфлікту тісно пов'язана з емоційними процесами, які визначають його інтенсивність, перебіг і наслідки. Його розвиток супроводжується складною емоційною динамікою, яка визначає перебіг і результати конфліктної ситуації. Негативні емоції, що з'являються на початкових етапах, можуть або посилювати деструктивні тенденції, або, за умови належного емоційного контролю, стати поштовхом до конструктивного вирішення суперечності. Емоційна динаміка конфлікту є показником рівня зрілості особистості, її здатності до саморегуляції та конструктивної взаємодії. Розуміння закономірностей емоційного розвитку конфлікту дає змогу не лише попереджати його ескалацію, а й використовувати як ресурс для особистісного та соціального зростання. Вирішальну роль у цьому процесі відіграє рівень емоційного інтелекту, який

забезпечує усвідомлення власних і чужих переживань, сприяє емпатії та налагодженню взаєморозуміння. Таким чином, управління емоційною динамікою конфлікту є важливою умовою гармонійних стосунків і ефективною соціальною взаємодією.

1.3. Психологічні та комунікативні аспекти емоцій у процесі медіації

Емоції є фундаментальним чинником міжособистісної взаємодії, а тому відіграють ключову роль у динаміці медіаційного процесу. У контексті соціальної медіації вони не лише відображають внутрішні переживання сторін, але й визначають спосіб інтерпретації ситуації, готовність до співпраці та рівень конструктивності комунікації. Науковці підкреслюють, що емоційний компонент конфлікту має бути не приглушеним, а усвідомленим і інтегрованим у процес примирення. Зокрема, Деніель Гоулман зазначає, що вміння розпізнавати й керувати емоціями – одна з найважливіших умов ефективною взаємодією, оскільки емоції впливають на прийняття рішень та формування довіри у діалозі [14].

Психологічний вимір емоцій у медіації передбачає розуміння того, що конфлікт зазвичай супроводжується сильними переживаннями – страхом, образою, гнівом, відчаєм, що значно впливає на когнітивні процеси. Роберт Лазарус у своїй теорії когнітивної оцінки підкреслював, що емоції виникають як реакція на інтерпретацію ситуації, а тому робота медіатора полягає у створенні умов, де сторони можуть переосмислити власні оцінки й знизити інтенсивність негативних емоцій. У медіаційному процесі важливим є не лише виявлення емоцій, а й їх вербалізація, що допомагає зменшити внутрішню напругу та підвищити готовність до продуктивного обговорення.

Комунікативний аспект емоцій у медіації зосереджується на тому, як саме емоції передаються та сприймаються в процесі взаємодії. Зокрема Маршал Розенберг [31], автор ненасильницької комунікації, наголошує, що емоції є сигналами потреб, а тому їхня правильна інтерпретація відкриває

можливість побачити реальні інтереси сторін, приховані за конфліктною поведінкою [31]. Використання емпатії та активного слухання дозволяє медіатору встановити довірливу атмосферу, що сприяє більш відкритому виявленню почуттів та мотивів учасників конфлікту. Таким чином, комунікація стає інструментом регуляції емоцій та трансформації конфліктної взаємодії.

Особлива роль у процесі медіації належить емоційній регуляції, що забезпечує перехід від імпульсивних реакцій до раціонального діалогу. На думку Роджера Фішера та Вільяма Юрі, здатність учасників «відділити людей від проблеми» можлива лише за умови зниження емоційного напруження та створення простору для конструктивної співпраці [59]. Медіатор допомагає сторонам перейти від емоційної турбулентності до більш зважених рішень, використовуючи техніки нормалізації емоцій, рефреймінгу, фасилітації комунікації. Це дозволяє зменшити вплив деструктивних емоцій на переговорний процес і сприяє формуванню спільного розуміння ситуації.

Отже, психологічні та комунікативні аспекти емоцій є центральними у процесі медіації, оскільки саме через емоційний рівень реалізується можливість глибшого розуміння конфлікту та його трансформації. Наукові підходи Деніель Гоулмана, Р. Лазаруса, М. Розенберга та інших дослідників підкреслюють необхідність професійного керування емоціями та розвитку емоційної компетентності медіатора. Ефективне поєднання психологічних знань і комунікативних технік дозволяє забезпечити не лише вирішення конфлікту, а й поліпшення якості взаємодії між сторонами, що є ключовою метою соціальної медіації.

1.4. Емоційна регуляція: підходи, моделі та сучасні концепції

Емоційна регуляція є одним із ключових механізмів успішної взаємодії в процесах соціальної медіації, оскільки саме вона забезпечує здатність учасників конфлікту та медіаторів керувати емоційними реакціями,

підтримувати конструктивний діалог та досягати взаємоприйнятних рішень. У сучасній науковій літературі емоційна регуляція розглядається як найважливіший компонент емоційної компетентності, що охоплює усвідомлення, інтерпретацію, контроль та трансформацію емоцій відповідно до цілей взаємодії [83].

Підходи до розуміння емоційної регуляції. У психології виділяють декілька провідних підходів до аналізу емоційної регуляції:

1. *Когнітивний підхід*(Лазарус [89]) – його основу становить уявлення про те, що емоції залежать від когнітивної оцінки ситуації. Зміна інтерпретації подій може змінювати емоційну реакцію, що особливо важливо у медіації, де медіатор допомагає учасникам переосмислити конфлікт і свої позиції.

2. *Біхевіоральний підхід*(Торндайк [99]) наголошує на зміні поведінкових реакцій як шляху впливу на емоційний стан. До стратегій належать контроль дихання, тілесне розслаблення, паузи в комунікації – прийоми, які активно застосовуються в медіативній практиці.

3. *Гуманістичний підхід*(Дж. Маєр та П. Саловей [91]) підкреслює значення автентичності, емпатії, прийняття власних переживань та переживань іншого. У медіації він реалізується через ненасильницьке спілкування, активне слухання, рефлексивні техніки.

4. *Соціокультурний підхід*(Дж. Блок [74]), А. Бандура [70])розглядає емоційні реакції як такі, що формуються у взаємодії з соціальним та культурним контекстом. Для медіатора важливо враховувати культурні норми вираження емоцій, соціальні ролі учасників, їхній комунікативний стиль.

Моделі емоційної регуляції

Серед науково обґрунтованих моделей, які мають значення для сфери соціальної медіації, ключовими є:

- *Процесуальна модель емоційної регуляції* Дж. Гросса [83] визначає емоції як процес, що включає кілька стадій: ситуація → увага

→інтерпретація →реакція.Стратегії регуляції поділяються на: 1) управління ситуацією (створення умов для безпечного діалогу), 2) управління увагою (перенесення фокуса на нейтральні чи конструктивні аспекти), 3) когнітивну переоцінку (переформулювання суджень), 4) управління реакцією (контроль вербальних і невербальних проявів).

2. *Модель емоційної компетентності*П. Саловея й Дж. Маєра[91] виділяє такі компоненти: розпізнавання емоцій, використання емоцій у мисленні, розуміння причин емоцій, управління емоційними станами. Для медіатора ця модель є базовою, оскільки визначає здатність підтримувати емоційний баланс і допомагати іншим у цьому.

3. *Модель подвійного процесу регуляції (dual-process)[2].*Її суть полягає у взаємодії автоматичних та контрольованих механізмів регуляції. У медіативному процесі це проявляється у поєднанні інтуїтивних реакцій медіатора з усвідомленими техніками впливу на емоційний стан учасників.

Сучасні концепції емоційної регуляції [26]

Сучасні підходи до емоційної регуляції роблять акцент на цілісності процесу та значенні соціального контексту:

- Концепція *емоційної гнучкості* наголошує на здатності переключатися між різними стратегіями регуляції залежно від ситуації. У медіації це означає, що медіатор має вміти адаптувати стиль роботи під динаміку конфлікту, рівень напруги та потреби сторін.

- *Метаемоційна* концепція підкреслює важливість усвідомлення власного ставлення до емоцій («емоції щодо емоцій»). Розвинена метаемоційність медіатора сприяє точнішому аналізу емоцій клієнтів та вибору оптимальних інтервенцій.

- Концепція *соціально розділеної емоційної регуляції*розглядає емоційну регуляцію як процес, що відбувається не лише всередині особистості, а й у взаємодії з іншими. Це повністю узгоджується з природою медіації, яка створює простір для спільного опрацювання емоцій та зниження конфліктної напруги.

Емоційна регуляція у медіації виконує низку функцій: зменшення ескалації конфлікту; підтримка конструктивного діалогу; створення передумов для емпатії та взаєморозуміння; підвищення здатності сторін приймати зважені рішення; сприяння формуванню атмосфери безпеки й довіри. Медіатор, володіючи сучасними стратегіями емоційної регуляції, здатен не лише утримувати власну професійну рівновагу, але й допомагати сторонам трансформувати деструктивні переживання у конструктивні, що значно підвищує ефективність медіативного процесу.

1.5. Соціальна медіація як форма врегулювання конфліктів: сутність, принципи, етапи

Соціальна медіація розглядається сучасними дослідниками як одна з найбільш гуманних та ефективних форм альтернативного врегулювання конфліктів, що поєднує структуровану комунікацію та психологічну підтримку учасників. На відміну від адміністративних або судових механізмів вирішення спорів, вона ґрунтується на активній участі сторін у створенні рішень та на усвідомленому ставленні до власних емоційних реакцій, що суттєво підвищує сталість досягнутих домовленостей.

Сутність соціальної медіації полягає у добровільному залученні до процесу неупередженого посередника – медіатора, який допомагає сторонам виявити глибинні інтереси, усвідомити емоційні чинники конфлікту та конструктивно побудувати діалог. Як підкреслює К. Мур, медіатор не вирішує конфлікт за сторони, а створює умови для їхньої продуктивної взаємодії, сприяє зниженню напруженості, переорієнтації з позицій на потреби та емоції, а також підтримує процес самодетермінації учасників [92]. У соціальному середовищі, де конфлікти часто мають емоційно насичений та тривалий характер, така форма врегулювання є особливо значущою.

Важливою складовою сутності медіації є робота з емоціями. Дослідники [91; 73] наголошують, що емоційна грамотність та здатність до

регуляції емоційних станів безпосередньо визначають якість комунікації та глибину взаємного розуміння. У конфліктних ситуаціях підвищений рівень стресу, фрустрації чи недовіри може блокувати конструктивний діалог, тому завдання медіатора – створити психологічно безпечний простір, де емоції можуть бути висловлені, перевизначені та інтегровані у процес пошуку рішень.

Соціальна медіація функціонує на основі низки принципів, що формують її методологічну та етичну основу. Серед ключових принципів Роберт Фішер та Вільям Юрі виокремлюють:

- *добровільність* – забезпечує свободу вибору та внутрішню мотивацію учасників.
- *конфіденційність* – гарантує довіру та захищеність висловлених емоцій і думок.
- *нейтральність і неупередженість медіатора* – унеможлиблює будь-яке домінування однієї зі сторін;
- *рівність сторін* – сприяє встановленню балансу сил і зменшує емоційну напругу;
- *орієнтація на інтереси, а не позиції* – дозволяє трансформувати конфлікт із суперництва в співпрацю;
- *визнання емоцій та поважність комунікації* – підсилює емпатію та зменшує ризик ескалації;
- *відповідальність сторін за рішення* – сприяє довготривалому виконанню угоди [59].

У контексті соціальної медіації особливо важливим є принцип емоційної компетентності, який передбачає усвідомлення, прийняття та вербалізацію емоційних станів як сторін, так і медіатора. Саме завдяки цьому можливе ефективне «перезавантаження» комунікації, зниження напруги та відновлення діалогу.

Етапи медіаційного процесу, відповідно до загальноприйнятої моделі Крістофера Мура [92], включають кілька послідовних кроків:

1. Підготовчий етап. Медіатор здійснює попередні зустрічі зі сторонами, оцінює природу конфлікту, рівень ескалації, емоційний фон, мотивацію та готовність до співпраці. Важливо створити первинне відчуття безпеки та довіри.

2. Відкриття медіації. Медіатор окреслює правила, принципи та структуру процесу. Цей етап формує рамки конструктивної взаємодії та визначає місце емоційної експресії.

3. Висловлення позицій, потреб і емоцій. Учасники мають можливість представити власне бачення конфлікту. Особлива увага приділяється емоційним реакціям, адже через них виявляються глибинні потреби, цінності та переживання. Медіатор застосовує активне слухання, техніки віддзеркалення, емпатійне уточнення.

4. Аналіз інтересів і пошук точок дотику. На цьому етапі сторони переходять від емоційної реакції до раціонального структурування проблеми. Медіатор допомагає переосмислити ситуацію, переорієнтувати увагу з взаємних претензій на спільні інтереси.

5. Генерація варіантів рішення. Сторони пропонують можливі шляхи подолання суперечності. Емоційна складова тут відіграє роль у визначенні рівня готовності до компромісу чи співпраці.

6. Досягнення та оформлення угоди. Формулюється конкретне рішення, яке відповідає інтересам обох сторін. Важливо, щоб угода враховувала емоційні аспекти потреб учасників, що забезпечує її стійкість.

7. Постмедіаційний супровід (за потреби). Медіатор може продовжити підтримку виконання домовленостей, відслідковуючи динаміку емоцій та зміни у взаєминах.

Таким чином, соціальна медіація є комплексною технологією, що інтегрує комунікативні, психологічні та емоційно-орієнтовані методи. Вона сприяє не лише розв'язанню конфлікту, а й емоційній реабілітації учасників, зміцненню довіри та розвитку навичок конструктивної взаємодії. Завдяки поєднанню аналітичних і емпатійних підходів медіація формує нову

культуру соціального діалогу, яка відповідає сучасним вимогам демократичного суспільства та потребам соціальної роботи.

1.6. Роль емоцій у процесі медіації: від емоційного загострення до емоційного балансу

Емоції посідають центральне місце в конфліктній взаємодії та процесі медіації, оскільки є одночасно як чинником ескалації, так і ключем до трансформації конфлікту. У багатьох випадках саме емоційний компонент, а не предмет суперечності, підтримує напруженість між сторонами (Deutsch, Coleman&Marcus, 2011). У контексті соціальної медіації, яка охоплює міжособистісні та групові конфлікти соціально значущого характеру, робота з емоціями виступає критичним інструментом відновлення діалогу, розуміння та співпраці.

Емоційне загострення у конфлікті зазвичай є результатом фрустрації, переживання загрози, почуття несправедливості або накопиченого досвіду непорозумінь. Емоційна інтенсивність зростає у відповідь на переживання загрози, порушення цінностей чи фрустрацію важливих потреб. Як зазначає М. Дойч, негативні емоції у конфлікті часто інтерпретуються учасниками як свідчення недоброчливості опонента, що сприяє формуванню «ворожих намірів» та посилює ескалацію (Deutsch, 2006). У ситуації соціальної медіації це проявляється у небажанні сторін слухати один одного, тенденції узагальнювати звинувачення, зниженні здатності до емпатії та раціонального аналізу. Робота медіатора на цьому етапі полягає у створенні умов для емоційної дифузії – поступового зниження напруження та відновлення базового відчуття безпеки. Як пояснює цей процес погляду нейропсихології Джозеф Леду, емоційне загострення пов'язане з домінуванням реакцій мигдалеподібного тіла, яке активується швидше за кору головного мозку, що ускладнює раціональне осмислення ситуації [90]. Це означає, що в ситуації

конфлікту людина часто реагує імпульсивно, а не усвідомлено, що підкреслює важливість інтеграції емоційних стратегій у медіацію.

Як зазначає МортонДойч, висока інтенсивність негативних емоцій, таких як гнів, образа чи страх, сприяє формуванню ворожих атрибуцій та збільшенню схильності до деструктивної поведінки [79].

Сучасні дослідження емоційної регуляції (праці Джеймса Гросса та Росса Томпсона[83]) підкреслюють, що емоції можуть бути ефективно трансформовані через усвідомлення, вербалізацію та переоцінку ситуації.

Проміжна ланка містить наступні аспекти: усвідомлення, вербалізація, регуляція. Сучасні моделі емоційної регуляції (за Гроссом і Томпсоном) акцентують на тому, що трансформація емоцій можлива лише після того, як людина проходить низку взаємопов'язаних послідовних етапів: усвідомлює власний емоційний стан → вербалізує його без страху осуду → переосмислює ситуацію та свої інтерпретації → знаходить прийнятні способи реагування.

У медіаційному процесі ці механізми реалізуються через активне слухання, техніку парафразування, емоційне віддзеркалення та нормалізацію емоційних переживань. Завдяки цьому відбувається когнітивна реструктуризація конфлікту: сторони починають диференціювати власні емоційні реакції від фактів, що відкриває шлях до конструктивної взаємодії. Як наголошує Д. Гоулман, що вміння розпізнавати і називати емоції підсилює здатність управляти конфліктами та сприяє переходу від реактивності до свідомої дії, а розвиток емоційної компетентності є необхідною умовою для продуктивної комунікації і здатності розв'язувати суперечки ненасильницькими методами [14].

Перехід від емоційного загострення до емоційного балансу є поступовим процесом, у якому ключову роль відіграє медіатор. Він виступає провідником емоційної трансформації, допомагаючи сторонам знову відчувати контроль над власними реакціями та знайти прийнятні форми вираження переживань. Вагомий внесок у розуміння емоційної трансформації зробили Роберт Буш і Джозеф Фолджер, автори «перетворювальної медіації» [8]. На

їхню думку, емоційний баланс досягається через два ключових процеси: відновлення сили (людина усвідомлює власні ресурси, здатність контролювати ситуацію та впливати на перебіг подій) та визнання (коли учасники починають бачити емоції, потреби та вразливість один одного).

Ці процеси створюють основу для появи емпатії та зменшення емоційної дистанції, що є особливо важливим у соціальних конфліктах, де нерідко присутні тривалі образи, моральна травматизація, соціальна нерівність або комунікаційні бар'єри.

Емоційний баланс у медіації є не статичним станом, а динамікою, що підтримується завдяки використанню різноманітних стратегій емоційної регуляції. Джозеф Гросс виокремлює дві групи таких стратегій: стратегії попереднього фокусу та стратегії когнітивного переосмислення і регуляції реакцій [83]. У медіації ці стратегії проявляються через трансформацію рамок обговорення, переорієнтацію уваги з минулого на теперішнє, створення нових когнітивних інтерпретацій та формування конструктивних патернів реагування. Перехід від емоційного загострення до балансу є багаторівневим процесом, який включає:

1. зниження фізіологічної напруги (дихальні техніки, пауза, зміна темпу розмови);
2. культурно безпечне середовище, де сторони можуть висловлювати переживання;
3. когнітивну переоцінку ситуації – перехід від категоричних оцінок до нюансованого розуміння;
4. зміну фокусу з минулих образ на майбутні можливості;
5. відновлення довіри через емпатійні техніки.

Досягнення емоційного балансу також передбачає перехід від фокусування на минулих образах до орієнтації на майбутні рішення. Техніки позитивної переоцінки дозволяють сторонам переосмислити мотиви своїх та чужих дій, зменшуючи деструктивну інтерпретацію поведінки опонента,

внаслідок чого окремі емоційні реакції перестають сприйматися як загроза, а перетворюються на інформацію про важливі потреби та цінності сторін.

За даними М. Розенберга, автора ненасильницької комунікації [31], емоційний баланс досягається швидше, коли медіатор допомагає сторонам перейти від оцінних суджень («ти неправий») до опису потреб («я потребую безпеки», «мені важлива повага»). Аналогічні підходи використовують українські медіатори (В. Богданов, Р. Коваль, Н. Козирева [23]), підкреслюючи, що емоційне врівноваження є ключем до формування рішень, які ґрунтуються не на компромісі, а на реальному розумінні потреб сторін.

Водночас не варто забувати про те, що емоції – це потужний ресурс конструктивного вирішення конфлікту. На відміну від традиційного підходу, де емоції розглядаються як перешкода, сучасні дослідники часто підкреслюють їхню ресурсну функцію. На думку Р. Фішера, емоції сигналізують про потреби, мотивують до змін, формують здатність до співпереживання, допомагають знайти спільні точки дотику, сприяють створенню глибших і триваліших домовленостей [58]. Відтак емоційний баланс не означає усунення емоцій, а передбачає їх інтеграцію в процес діалогу. Саме з цієї позиції медіація забезпечує не лише вирішення конфлікту, а й психологічне зцілення сторін, зниження рівня стресу, відновлення взаємин та формування нової якості комунікації.

Роль емоцій у процесі медіації є багатовимірною: вони можуть бути чинником ескалації, ключем до розуміння потреб сторін, інструментом трансформації стосунків та основою довготривалих рішень. Перехід від емоційного загострення до емоційного балансу ґрунтується на науково обґрунтованих підходах до емоційної регуляції, емпатії, активного слухання та психологічної безпеки. Завдяки цьому медіація стає не лише технологією вирішення суперечностей, а й цілісним процесом емоційної та соціальної віднови.

1.7. Принципи та етичні засади роботи медіатора з емоційними станами учасників

Успішна соціальна медіація неможлива без усвідомленої роботи з емоціями сторін. Як вже було зазначено в попередньому підрозділі, емоції виконують інформаційну та мотиваційну функції, впливають на оцінку ситуації й готовність до взаємних поступок, тому медіатор повинен володіти як практичними техніками регулювання емоцій, так і чіткими етичними орієнтирами. Систематизація принципів і етичних засад роботи з емоціями допомагає зменшувати ризики шкоди, зберігати довіру до процесу та посилювати якість рішень, що досягаються сторонами. Саме тому *ключовими принципами роботи з емоціями* є такі:

1. *Нейтральність і неупередженість* – медіатор повинен залишатися нейтральним щодо змісту спору та емоційних уподобань сторін, уникати підтримки однієї з позицій через емоційні симпатії чи антипатії; це гарантує рівні можливості для вираження емоцій і запобігає маніпулятивним впливам. Цей принцип закріплений у професійних кодексах етики медіаторів в Україні.

2. *Конфіденційність емоційного простору* – інформація про емоційні переживання учасників, висловлена в процесі медіації, підлягає захисту відповідно до домовленостей про конфіденційність; це створює безпечні умови для відкритого вираження почуттів без страху соціального чи правового наслідку.

3. *Емоційна компетентність медіатора* – здатність розпізнавати власні і чужі емоції, регулювати власний емоційний стан, емпатійно ставитися до сторін і трансформувати емоційну інформацію в конструктивний ресурс для переговорів. Роль емоційного інтелекту підкреслюється сучасними дослідженнями як одна з ключових компетентностей практиків медіації.

4. *Принцип «не нашкодь» і межі професійної компетентності* – медіатор відповідає за те, щоб емоційна робота не завдавала шкоди (наприклад, не викликала повторної травматизації); якщо в процесі виявляються глибокі травматичні симптоми або потреба в психотерапевтичній допомозі, медіатор має перенаправити учасника до кваліфікованого фахівця.

5. *Активне запрошення до емоційного вираження при збереженні контролю* – медіатор створює простір для вираження емоцій (вербалізація, сторітелінг, маркування почуттів), але одночасно оперує техніками деескалації, регулювання афекту та перефреймінгу, щоб емоції працювали на рух до домовленості, а не на блокування переговорів.

6. *Культурна чутливість та відновлювальна перспектива* – розуміння культурних відмінностей в експресії емоцій, гендерних відмінностей у прояві афекту та врахування соціально-історичного контексту сторін; це важливо для адекватної інтерпретації емоцій і етичного реагування.

Етичні засади процедурної організації емоційної роботи.

- *Інформована згода на роботу з емоціями:* згідно з етичним кодексом роботи медіатора перед тим як застосовувати техніки, які глибше включають емоційний простір (наприклад, вправи на експресію образи чи управління афектом), медіатор повинен отримати усвідомлену згоду учасників і коротко роз'яснити можливі емоційні наслідки та межі конфіденційності

- *Прозорість технік та методів:* загалом етична практика вимагає пояснювати учасникам логіку інтервенцій (чому медіатор просить описати почуття, використовує перефразування, просить паузи тощо) – це підвищує довіру і знижує відчуття маніпуляції.

- *Навички турботи про власне емоційне здоров'я, профілактика вигорання:* робота з інтенсивними емоціями підвищує ризик вторинної травми і вигорання; етична відповідальність передбачає наявність супервізії,

меж у навантаженні та практик самоогляду у медіатора. Такі заходи є передумовою якісної та безпечної емоційної роботи з учасниками.

Робота з емоціями у процесі соціальної медіації має практичні наслідки для її методики. Так, на нашу думку, варто включати в програму підготовки медіаторів тренінги з емоційної грамотності, навичок деескалації, технік перефреймінгу і вербалізації почуттів. Відповідно до кодексу етики медіатора [24] у процесі обумовлення добровільної згоди з медіатором щодо правил і способів, якими буде проводитися медіація, впроваджувати стандартні процедури інформованої згоди та попередження про роботу з емоціями перед початком сесій. Водночас медіатору важливо забезпечувати супервізію та практикувати залучення психологів чи перенаправлення до психотерапевтів у випадках травматичних реакцій.

Етична та принципова робота медіатора з емоційними станами учасників поєднує юридично-процедурні норми (нейтральність, конфіденційність, інформована згода) і психологічно-комунікативні компетенції (емоційний інтелект, техніки регулювання, супервізія). Такий інтегрований підхід дозволяє перетворити емоції зі «ризиків» у ресурс для примирення і сталих домовленостей.

Висновки до розділу I

Проведений теоретичний аналіз дає підстави стверджувати, що емоції становлять ключову складову психічного життя людини й визначають характер міжособистісної взаємодії, зокрема в умовах конфлікту. У першому розділі було розглянуто природу емоцій, їхній зв'язок із психосоціальним розвитком особистості, механізми та динаміку емоційних процесів у конфліктних ситуаціях, а також психологічні та комунікативні аспекти роботи з емоціями в медіації. Систематизація підходів сучасної психології та конфліктології дозволила сформулювати цілісне бачення ролі емоцій у процесах соціального посередництва та примирення.

Аналіз етапів психосоціального розвитку за Е. Еріксоном підтвердив, що формування емоційної сфери має поступовий характер і визначається якістю переживання кризових моментів на різних вікових етапах. Саме від успішності цих стадій залежить розвиток емоційної компетентності, здатності до емпатії, регуляції власних емоцій, вибору стилю емоційної взаємодії та загального рівня емоційного інтелекту. У подальшому це визначає поведінку людини в ситуаціях міжособистісної напруги, її вміння долати конфлікти та взаємодіяти з іншими в умовах емоційної нестабільності. Знання цих закономірностей є важливим для медіатора, оскільки дозволяє глибше розуміти внутрішню логіку переживань учасників конфлікту та прогнозувати можливі реакції на різні комунікативні стимули.

Констатуємо, що емоції виконують комунікативну, регулятивну, мотиваційну та оцінну функції, забезпечуючи гнучкість і глибину соціальної взаємодії. Модель базових емоцій П. Екмана та емоційне «колесо» Р. Плутчика дозволили розглянути емоції як складну систему, у якій первинні емоції можуть поєднуватися і трансформуватися у вторинні та складні переживання. Це підтверджує, що в медіації необхідно враховувати не лише феноменологію емоцій, але й їхню інтенсивність, полярність, можливість одночасного переживання суперечливих почуттів. Усе це формує унікальну емоційну картину конфлікту, з якою медіатор має працювати обережно й професійно.

Нами було встановлено, що природа конфлікту нерозривно пов'язана з емоційними процесами. Конфлікт рідко виникає лише через раціональні суперечності; у його основі найчастіше лежать емоційні реакції, такі як страх, образа, розчарування, почуття несправедливості чи загрози. Емоції визначають розвиток конфлікту, його динаміку, схильність до ескалації або, навпаки, до деескалації. Доведено, що саме емоційний компонент задає тон усій взаємодії та часто впливає сильніше, ніж логічні аргументи. Усвідомлення закономірностей емоційної динаміки є необхідною умовою для успішного управління конфліктом.

Емоційний інтелект виступає однією з ключових характеристик особистості, яка визначає здатність конструктивно долати конфліктні ситуації. Погляди Д. Голмана, К. Роджерса, Д. Боднарчук та інших дослідників дають змогу зрозуміти, що емпатія, саморегуляція, здатність розпізнавати власні емоції та почуття інших людей формують основу продуктивної комунікації в умовах підвищеної напруги. Для медіатора ці навички є не просто додатковими компетенціями, а базовими професійними інструментами, що забезпечують ефективність медіаційного процесу.

Робота з емоціями в медіації включає як психологічний, так і комунікативний вимір. Медіатор має виступати фасилітатором емоційного вираження, створюючи безпечний простір для озвучення почуттів і переживань, допомагаючи учасникам конфлікту усвідомити власні емоційні потреби та потреби іншої сторони. Емоційна відкритість і правильне вербалізування переживань формують основу довіри, сприяють зниженню захисних реакцій і відкривають шлях до конструктивного діалогу. Комунікативні техніки медіатора (активне та емпатичне слухання, перефразування, валідація почуттів, нормалізація емоцій) слугують не лише інструментами зниження напруги, а й механізмами переорієнтації уваги від емоційної конфронтації до пошуку спільних рішень.

Узагальнюючи викладене, можна зробити висновок, що емоції є системоутворювальним чинником у медіації. Без їхнього розуміння неможливо досягти ефективного вирішення конфліктів, оскільки саме емоційні процеси визначають мотиваційні, поведінкові та когнітивні реакції учасників. Медіація як соціальна практика передбачає роботу не лише з предметом спору, а насамперед із переживаннями, які цей спір супроводжують або спричинили. Емоційна складова виступає одночасно і джерелом конфлікту, і ресурсом для його подолання. Тому здатність медіатора якісно працювати з емоціями – розпізнавати, інтерпретувати, регулювати та спрямовувати їх – є визначальним чинником успішності всього медіаційного процесу.

Отже, теоретичні засади роботи з емоціями у сфері соціальної медіації формують фундамент для подальшого аналізу професійних стратегій та технологій емоційної регуляції, які будуть розглянуті в наступному розділі.

РОЗДІЛ II

СТРАТЕГІЇ ТА ІНСТРУМЕНТИ РОБОТИ З ЕМОЦІЯМИ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОЇ МЕДІАЦІЇ

2.1. Типологія емоційних реакцій учасників медіації

Ефективна стратегія роботи з емоціями у процесі соціальної медіації починається з точного розпізнавання та класифікації емоційних реакцій сторін. Типологія реакцій дає медіатору оперативний інструмент для інтерпретації поведінки, вибору відповідних інтервенцій і запобігання ескалації. У цьому підпункті запропоновано інтегративну типологію, яка поєднує класичні теоретичні моделі базових емоцій, сучасні уявлення про нейрофізіологічні механізми і практично орієнтовані типи реакцій, характерні для медіаційного простору.

1. *Базові (первинні) емоції як аналітична відправна точка.* Базова категоризація емоцій (радість, гнів, страх, сум, відраза, здивування; у розширених моделях – довіра/очікування) залишається корисною для швидкого розпізнавання домінантного афекту під час сесії. Роберт Плутчик і Пол Екман запропонували моделі, які дозволяють відстежити, як первинні емоції комбінуються у складніші стани та як їхня інтенсивність впливає на поведінку учасників. Такий підхід допомагає медіатору диференціювати, наприклад, гнів як захисну реакцію від гніву як маніпулятивної стратегії [36], тому відчуття домінування гніву інформує про потребу в техніках деескалації; домінування страху/тривоги – про необхідність створити додаткові гарантії безпеки й підтримки.

2. *Нейрофізіологічні (автоматичні) реакції* описав Джемс Леду [90]. Його нейронаукові дослідження демонструють, що при загрозі першими активуються підкіркові структури (наприклад, мигдалеподібне тіло), що породжує автоматичні реакції: боротьба, втеча, «заморожування» або заспокоєння/примирення (appeasement) [90]. Ці патерни дискретно

впливають на мовлення, жести, тон голосу й здатність до раціональної рефлексії, тому їхнє виявлення дає змогу медіатору застосувати фізіологічні техніки (регуляція дихання, паузи, заземлення) до того, як афект стабілізується. Слід пам'ятати, що помітні фізіологічні ознаки (прискорене дихання, підвищений тон голосу, тремтіння) сигналізують про «пік» активації – оптимальний момент для короткої паузи або переведення уваги на безпечніші теми.

3. *Реакції за моделлю емоційної регуляції.* Згідно з процесуальною моделлю Джозефа Гросса, емоційні відповіді можна класифікувати за рівнем регуляції: управління ситуацією (зміна контексту або уникнення), управління увагою (відволікання чи фокусування), когнітивна переоцінка та управління реакцією (вираження) [83]. Розуміння, яка стратегія переважає в конкретного учасника, дозволяє медіатору обрати відповідні техніки: наприклад, запрошувати до переосмислення або створювати безпечні умови для вербалізації при підвищеному придушенні емоцій.

4. *Функціональна типологія реакцій у контексті медіації.* Цей рівень типології, описаний Робертом Бушем і Джозефом Фолджером [8] орієнтований на практику: він поєднує емоційний стан і його ефект на процес.

- Ескалаційні (деструктивні) – відкритий гнів, звинувачення, погрози; послаблюють можливість діалогу й потребують негайної деескалації.
- Оборонні / унікальні – сарказм, контратаки, відстороненість; часто пов'язані з потребою зберегти імідж або уникнути вразливості.
- Конструктивно-експресивні – вербалізація болю, каяття, прохання про розуміння; створюють можливість для глибинного опрацювання та відновлення.
- Травматичні / дисоційовані – ступор, епізоди «відключення», раптові зриви; вказують на ймовірний попередній травматичний досвід і вимагають обережної тактики або перенаправлення до психічного фахівця.

- Інструментальні / маніпулятивні – «емоційний показ» з метою добитися нерівних умов переговорів; потребують від медіатора вміння відрізнити автентичність від тактики й регулювати процес відповідно.

Ця функціональна класифікація поєднує міжнародні підходи (зокрема трансформативний та фасилітативний підходи) із практикою українських дослідників і посібників з психології конфлікту.

6. *Ролі емоцій у сесії: типи «емоційних позицій».* Загалом Джозеф Гросс радить виділяти типові ролі, які виконують учасники під час сесії медіації:

- Постраждалий / жертва (акцент на болі, потребі в визнанні) – потребує валідації;
- Атакувальник / обвинувач (гнів, звинувачення) – потребує чітких меж і перенаправлення на інтереси;
- Переговорник / прагматик (обережне емоційне вираження, інструментальність) – потребує розкриття мотивацій;
- Відсторонений / «замкнений» – потребує створення безпечного простору для поступової вербалізації [83].

6. *Наслідки для стратегії медіатора:*

1. Швидка діагностика типу реакції дає змогу обрати відповідну техніку: валідацію при травмі, деескалацію при агресії, рефреймінг при ригідних переконаннях (Джозеф Гросс) [83].

2. Відрізнення автентичних і інструментальних емоцій – важливий етап оцінки, що впливає на рівень довіри та подальші кроки (Роберт Плутчик) [36].

3. Процедурні гарантії безпеки – протоколи інформованої згоди, можливість перерви, супервізії та перенаправлення до психолога при виявленні травматичних реакцій. Українські методичні джерела підкреслюють необхідність таких процедур у практиці медіатора (Валерій Орлов, Олена Отич) [44].

Отже, типологія емоційних реакцій у медіації має бути багаторівневою: від розпізнавання первинних емоцій (Р. Плутчик, П. Екман), через врахування нейрофізіологічних автоматизмів (Д. Леду) і моделей регуляції (Д. Гросс), до функціональної класифікації, орієнтованої на практику медіатора. Інтеграція зарубіжних теоретичних підходів із українським прикладним досвідом дозволяє побудувати адаптивну, етично обґрунтовану стратегію інтервенцій, чутливу до локального контексту й безпечну для учасників.

2.2. Техніки розпізнавання та вербалізації емоцій у медіаційному процесі

Ефективна стратегія роботи з емоціями у соціальній медіації вимагає не лише розуміння теоретичних моделей емоцій і їх регуляції, а й володіння конкретними техніками розпізнавання та вербалізації (словесного вираження), які перетворюють емоційний матеріал учасників на ресурс діалогу. У цьому підрозділі подано систематизований перелік методів, практичні підходи та приклади мовних скриптів для роботи медіатора, з опорою на зарубіжні й українські джерела.

Загальні принципи застосування технік

1. *Безпека й інформована згода.* Перш ніж стимулювати глибоку вербалізацію емоцій (особливо в конфліктних або потенційно травматичних випадках), слід отримати усвідомлену згоду сторін і коротко пояснити мету інтервенції (підвищення усвідомлення, переробка емоцій, зниження напруги). Це підкреслюють як міжнародні практики, так і українські методичні матеріали, що закріплено в Кодексі етики медіатора [24].
2. *Травмобезпечний підхід.* Медіатор має вміти розпізнавати ознаки травматичних або дисоційованих реакцій і вчасно обмежувати роботу з ними (наприклад, зробити паузу або перенаправлення до психолога).

3. *Пріоритет емпатії над інтерпретацією.* Насамперед слід визнати переживання, далі – зробити уточнення й роботу з інтерпретаціями події клієнтом (рефреймінг, переоцінка) [23].

Наведемо найпоширеніші *техніки розпізнавання емоцій*.

1. *Фіксація невербальних сигналів* (міміка обличчя, тон, дихання, постава). Використання спостереження за мімікою, тоном голосу, швидкістю дихання, тілесними проявами дозволяє визначити інтенсивність афекту ще до вербалізації. Це базова практика в підходах до медіації та емоційної діагностики.

2. *Активне слухання та віддзеркалення.* Зміст цієї техніки полягає в тому, що медіатор повторює суть висловлювання власними словами – це підтверджує, що повідомлення почуте, і водночас дає шанс учаснику скоригувати свій емоційний опис. Техніка добре описана у літературі як ефективна для уточнення й зниження напруги [101].

3. *Кодування емоційної лексики.* Попросити учасника описати відчуття одним-двома словами або вибрати з підготовленого списку (наприклад: «злюсь», «образа», «страх», «полегшення»). Це допомагає трансформувати розпливчасті переживання у конкретні терміни – важливий елемент емоційної грамотності. Українська лінгвістика підкреслює роль емотивної лексики в процесі словесного вираження почуттів [35].

4. *Шкали інтенсивності.* Короткі питання: «Оціни свій рівень тривоги від 0 до 10» – корисні для моніторингу динаміки емоцій у сесії й визначення, чи потрібна негайна інтервенція (пауза, техніки релаксації) [57].

Техніки ословлення(вербалізації) емоцій (практичні інструменти).

1. *Називання емоції.* Коротка, але науково обґрунтована техніка: медіатор (або попросивши учасника) вголос називає емоцію – «Ви зараз сердиті/засмучені/налякані?» – це зменшує афективну інтенсивність і підвищує здатність до рефлексії. Практичні інструкції та емпіричні результати щодо ефективності називання емоцій доступні в практиках корегування емоційного реагування. Інколи клієнтові варто допомогти

усвідомити емоцію, наприклад, поставлене питання «Я чую в вашому голосі велику злість. Чи правильно я розумію, що ви відчуваєте гнів?» має неабияку користь: знижує амплітуду реакції та дозволяє учаснику перейти до пояснення причин гніву.

2. *Обґрунтування / емоційне визнання.* Просте підтвердження адекватності переживань, як-от: «Це зрозуміло, що ви так відчуваєте» або «Можливо, в цій ситуації хотілося б почуватися в безпеці» – знімає сором і страх бути засудженим. М. Розенберг у книзі «Ненасильницьке спілкування» наголошує на вмінні бачити потреби за емоційними сигналами [31].

3. *Емоційне віддзеркалення та перефразування.* Зміст цієї техніки, описаної Роджером Фішером та Вільямом Юрі полягає в можливості комбінації: коротко переказати факт + назвати емоцію. Наприклад: «Ви кажете, що відчуваєте себе проігнорованим – це провокує у вас злість і образу; правильно?»[59] Такий підхід допомагає диференціювати факти і почуття.

4. *Запит про потребу.* Перехід від емоції до потреби: «Що за потребою стоїть за цим відчуттям?» – техніка з коренем у ненасильницькій комунікації, яка дозволяє трансформувати емоційний заряд у конструктивний інтерес.

5. *Сторителінг у безпечному форматі* радить застосовувати Юлія Шмаленко. Зокрема науковець рекомендує пропонувати короткі наративи: «Розкажіть мені один момент, коли це почалося» – структурована вербалізація допомагає когнітивно організувати емоцію й зняти хаотичний афект [66]. Для учасників із ймовірною травмою важливо обмежувати глибину оповіді.

6. *Техніки заземлення та регуляції тіла* варто використовувати у поєднанні з вербалізацією. Наприклад, попросити зробити два глибоких вдихи перед тим, як говорити, або провести «сканування тіла» – це повертає контроль над реакцією та підсилює спроможність до словесного опису.

Поєднання тілесної регуляції з вербалізацією підтримується в сучасних моделях емоційної регуляції.

Загалом описані й техніки вербалізації та розпізнавання емоцій дозволили сформулювати такі *поради щодо роботи з емоціями під час медіації*:

1. *Деескалація*(зниження рівня або інтенсивності конфлікту, кризи чи ворожості між сторонами) [19]: «Я помічаю, що ваше голос підвищився. Здається, ви зараз дуже роздратовані – чи можна трохи сповільнити розмову, щоб я вас правильно почув?» Сповільнення темпу мовлення сприятиме заспокоєнню та посилить усвідомлення змісту розмови.

2. *Усвідомлення + перехід до потреб*: «Цілком зрозуміло, що ви відчуваєте образу. Що вам би було потрібно зараз, щоб відчути себе більш безпечно?»

3. *Підтримка словесного вираження емоцій для замкненого учасника*: «Можете сказати одним реченням, що вам зараз найболючіше?» – коротка формула знижує бар'єр мовчання.

Описана технологія має низку переваг, які можемо сформулювати наступним чином. Передусім моніторинг динаміки, використання шкал та коротких повторних запитів дозволяє відстежувати зміну інтенсивності емоцій у реальному часі. Розрізнення справжності(щирості) та маніпуляції шляхом поєднання словесних сигналів та зчитування жестової мови допомагає відрізнити інструментальні емоції від щирих переживань. Саме тому у випадку підозри на маніпуляцію медіатор утримується від оцінок і спрямовує процес на виявлення інтересів. І, зрештою, якщо вербалізація провокує сильне травматичне відтворення (дисоціація, панічні атаки), медіатор припиняє роботу й ініціює паузу або направлення до спеціаліста, що обґрунтовано як у міжнародних, так і в українських рекомендаціях.

Отже, техніки розпізнавання та вербалізації емоцій у медіації – це набір взаємодоповнювальних методів: від спостереження невербальної поведінки та застосування деескалації (зниження рівня або інтенсивності конфлікту, кризи чи ворожості між сторонами) до структурованих методів вербалізації

(віддзеркалення, валідація, питання про потреби). Їхня сила полягає в послідовності й етичному застосуванні: спочатку – забезпечення безпеки й діагностика, потім – поступова стимуляція вербалізації і трансформація емоційного матеріалу у конструктивні інтереси. Інтеграція зарубіжних досліджень і українських практичних напрацювань дозволяє сформувати адаптивний, чутливий до контексту арсенал технік, придатний для якісної соціальної медіації.

2.3. Комунікативні стратегії медіатора для емоційної стабілізації сторін

Емоційна стабілізація сторін у медіаційному процесі – це цілеспрямована комунікативна діяльність медіатора, спрямована на зниження афективної напруги, відновлення здатності до діалогу та переведення емоційного ресурсу в конструктивну робочу енергію. Ефективні стратегії поєднують вербальні й невербальні інструменти, процедури безпеки та процедурні рамки, що забезпечують передбачуваність і захищеність учасників. Нижче подано класифікацію та опис ключових комунікативних стратегій з опорою на зарубіжні та українські джерела.

Передусім слід згадати принципи, що визначають вибір медіатором стратегії роботи з клієнтом:

1. *Нейтральність і підтримка процедурної справедливості* – медіатор зберігає нейтральну позицію і проговорює правила, що зменшує емоційну тривогу та підвищує довіру до процесу. Цей принцип закладений у класичних підходах до медіації як частина «структурування безпеки» для сторін.

2. *Емпатія й емоційне визнання* – перехід від ігнорування емоцій до їхнього признання зменшує захисні реакції та сприяє відкриттю. Комунікативні техніки емпатичного слухання системно підсилюють можливість конструктивного діалогу.

3. *Травмобезпечність і межеві процедури* – медіатор має ідентифікувати ознаки травми й вчасно застосувати обмеження глибини емоційної експозиції (паузи, перенаправлення), щоб не погіршити стан учасника. Цей підхід підкреслюється у сучасних українських та міжнародних методичних матеріалах.

У процесі медіативного спілкування, звісно, великої ваги набувають мовні техніки: емпатичне віддзеркалення, називання емоцій, «я-повідомлення та ненасильницька комунікація, структуровані питання й скринінг емоцій, перефокусування.

Зміст емпатичного віддзеркалення полягає у використанні коротких парафраз для констатації факту та опису відчуттів, які переживає клієнт («Ви говорите, що відчуваєте...»). Вони виявляють увагу до особистості й зменшують її оборонність. Емпіричні дослідження показують, що медіатори з високим рівнем емоційного інтелекту частіше використовують емпатію і досягають кращих результатів у зниженні рівня або інтенсивності конфлікту, кризи чи ворожості між сторонами.

Як зазначає І. Аршава, під час називання емоцій медіатор ідентифікує й вербалізує емоцію учасника («Схоже, ви відчуваєте роздратування»). Називання емоції знижує її інтенсивність і переводить реакцію в розмірну, рефлексивну форму. Цей підхід, за твердженням Т. Подковенко, підтверджено як у нейронаукових, так і в прикладних дослідженнях з медіації [37].

«Я-повідомлення» та ненасильницька комунікація полягає у використанні формул «Я відчуваю... тому що мені потрібно...» зменшує звинувачення й сприяє фокусуванню на потребах. Методика Маршалла Розенберга активно використовується як інструмент емоційної стабілізації та трансформації конфлікту в інтерес-орієнтований діалог [31].

Для врегулювання конфлікту дієвою є техніка перефокусування й переосмислення ситуації шляхом зміни контексту або повернення до першоджерел. Формулювання альтернативних інтерпретацій подій

(«Можливо, це сталося тому, що...») допомагає зменшити негативну атрибуцію намірів і створює когнітивний простір для пошуку рішень (рефреймінг, за Роджером Фішером та Вільямом Юрі(переосмислення ситуації шляхом зміни контексту або повернення до першоджерел)тісно пов'язаний із принципом «окремити людей від проблеми» [59]).

Структуровані питання й скринінг емоційдопомагають клієнтові усвідомити й пропрацювати їх. Також ця техніка багато дає медіатору: короткі відкриті запитання («Що для вас зараз найважливіше?») і шкали інтенсивності (0–10) дозволяють контролювати динаміку емоцій у сесії й вирішувати, коли застосувати регулятивні техніки.

Невербальні стратегії – інструменти медіатора, які спрямовані на розв'язання проблеми та пошук шляхів її вирішення. До невербальних стратегій належить контроль голосу та темпу мовлення, заземлення і підказки для тілесної регуляції, використання пауз для обдумування ситуації та віддалених наслідків можливих результатів.

Контроль тону голосу та темпу мовлення (лагідний голос та повільний темп), задають тональність спілкування, сприяють зменшенню напруги та виникненню бажання завершити конфлікт. Медіатор свідомо сповільнює темп і знижує тон, що стимулює паузу у відповідь і зменшує емоційну напруженість. Невербальні моделі регулювання співпадають з рекомендаціями з роботи з афектом у кризових ситуаціях.

Заземлення і підказки для тілесної регуляції – це психологічний механізм, який допомагає опанувати себе та подолати закон емоційного зниження логіки. Запрошення зробити глибокий вдих, коротка пауза або вправи з відчуттями тіла («опорна нога на підлозі») повертають контроль над реакцією й підвищують здатність до подальшого спілкування. Це поєднання тілесних та вербальних стратегій підтримується сучасними моделями емоційної регуляції.

Зміст техніки використання мовчання і паузи полягає в тому, що цілеспрямоване мовчання дає можливість афекту знизитися й спонукає до

самоусвідомлення; медіатор повинен «тримати паузу» впевнено та без оцінок.

Процедура медіації теж передбачає застосування певних стратегій. Передусім це прозорість процесу і інформована згода. Як вже було зазначено, перед початком активної емоційної роботи медіатор коротко озвучує мету, можливі реакції та межі конфіденційності – це зменшує ризик непередбачуваних афективних реакцій і підвищує готовність до вербалізації. Водночас медіатор адаптує темп розмови до рівня емоційної напруги: на початку – уповільнення, потім – поетапне нарощування глибини обговорення. Така тактика зменшує ризик «перевантаження» і травматичної реакції. Використання «тайм-аутів» і структурованих перерв можливе за умови, якщо емоційна інтенсивність перевищує безпечний рівень. Медіатором ініціюється коротка пауза або окрема техніка регуляції; у крайніх випадках – відкладення сесії з рекомендацією психологічної допомоги. Це етична практика, підтримана українськими керівництвами щодо медіації. Спільне створення «безпечної угоди» можливе навіть у початковій частині сесії медіатор може запропонувати «правила безпеки» (не перебивати, не вживати образ, можливість зупинитись) – це процедурне рішення знижує невизначеність і пов'язану з нею тривогу. Великої ваги набувають навички саморегуляції медіатора і супервізії, тому що медіатор, який працює зі сильними емоціями, має володіти власними навичками емоційної регуляції (усвідомлення тригерів, техніки релаксації, супервізії). Високий рівень емоційного інтелекту у медіатора підвищує успішність деескалації та досягнення угод. Українські фахові матеріали також наголошують на необхідності супервізії і роботи над професійними межами (Ю. Шмаленко) [67].

Юлія Шмаленко, українська дослідниця впливу емоційного інтелекту на процеси медіації засвідчує, що медіатори з вищим ЕІ частіше обирають тактики, що сприяють досягненню взаємовигідних угод і потужніше знижує емоційну напругу й розв'язує конфлікти. У звіті «Медіація в Україні»

знаходимо відомості про ефективність емпатичного слухання, переосмислення та структурованих «я-повідомлень» як базових інструментів емоційної стабілізації.

На нашу думку, комунікативні стратегії для емоційної стабілізації повинні бути багаторівневими: поєднувати вербальні техніки (емпатія, називання емоцій, рефреймінг), невербальні інструменти (контроль тону, паузи, заземлення) та чіткі процедурні механізми (інформована згода, правила безпеки, тайм-аути). Успішність стратегії значною мірою залежить від емоційної компетентності медіатора, культурної чутливості та наявності супервізії. Інтеграція зарубіжних підходів (Гоулман, Фішер, Юрі, Розенберг, Гросс) із українськими практичними напрацюваннями (Шмаленко, Коваль, Подковенко) створює адаптивний набір інтервенцій, здатних забезпечити безпечну й продуктивну роботу з емоціями у соціальній медіації.

2.4. Етичні аспекти роботи з емоціями в соціальній медіації

Емоційний компонент міжособистісного конфлікту потребує від медіатора не лише професійної компетентності, а й чіткого дотримання етичних стандартів, що гарантують безпечність, неупередженість і гідність учасників процесу. Етичні аспекти роботи з емоціями визначають рамки, у яких медіатор може впливати на емоційну динаміку конфлікту, не порушуючи автономії сторін і не нав'язуючи власних оцінок чи інтерпретацій. У цьому контексті важливими є принципи конфіденційності, поваги до особистості, нейтральності, добровільності участі та психологічної безпеки, які регулюють емоційну взаємодію у медіаційному процесі.

1. *Повага до гідності та емоційної автономії учасників.* Етичним фундаментом роботи медіатора є принцип поваги до цінності й гідності кожної сторони, що був сформульований у гуманістичній психології К. Роджерса, який підкреслював необхідність безумовного прийняття та емпатійного ставлення до іншої людини (Rogers, 1995). У контексті медіації

це означає, що медіатор визнає право кожного учасника на власні почуття, навіть якщо вони здаються надмірними чи ірраціональними. Емоції сторін не можуть бути знецінені або інтерпретовані як «неправильні», оскільки саме повага до емоційної автономії забезпечує відчуття безпеки й відкритості в процесі.

Українські дослідники, зокрема І. Бех і В. Панок [43], наголошують, що повага до внутрішнього світу іншого є умовою етичної взаємодії та невід'ємною складовою професійної діяльності психолога й медіатора. Вони підкреслюють, що визнання емоційних станів допомагає зменшити психологічний опір і підтримує конструктивний діалог.

2. Нейтральність і неупередженість як етичні регулятори емоційної взаємодії. Одним із ключових принципів медіації є нейтральність, яка передбачає, що медіатор не стає на сторону будь-якого учасника, не підтримує жодної позиції й уникає оцінних суджень. Це має особливе значення в контексті роботи з емоціями, адже навіть невербальні реакції медіатора можуть бути сприйняті як схвалення чи осуд.

У дослідженнях К. Мур підкреслюється, що управління емоціями в медіації має відбуватися без маніпуляцій і впливу на зміст позицій сторін; медіатор може підтримувати емоційну стабільність учасників, але не може втручатися у сферу їхнього вибору або нав'язувати власні інтерпретації [92]. Подібні положення містяться в Етичному кодексі Національної асоціації медіаторів України [24], який акцентує на обов'язку медіатора забезпечувати баланс інтересів сторін і уникати формування прихованої симпатії.

Конфіденційність як гарантія емоційної безпеки. Конфіденційність є критично важливою в роботі з емоційними проявами, оскільки учасники медіації часто розкривають особистісно значущу, інтимну або вразливу інформацію. Дослідники А. Буш та Дж. Фолджер, представники трансформативної моделі медіації, підкреслюють, що конфіденційність сприяє створенню простору довіри, де сторони можуть відкрито висловлювати власні переживання без страху зовнішньої оцінки [59].

Порушення конфіденційності може призвести до втрати довіри й значно ускладнити емоційну динаміку процесу.

Українські практики медіації також наголошують на тому, що гарантія конфіденційності допомагає сторонам легше розкривати свої емоційні мотиви, що є необхідним для пошуку глибинних причин конфлікту.

3. Добровільність як умова етичного впливу на емоційну сферу. Добровільність участі у медіації означає, що сторони вільні не лише у прийнятті рішень, а й у темпі та глибині емоційного саморозкриття. Емоційний тиск або спроби форсувати емоційну реакцію суперечать етичним стандартам професії. Згідно з рекомендаціями Європейського форуму медіації (EMF), медіатор не має права змушувати учасників говорити про свої переживання, якщо вони до цього не готові.

У цьому контексті важливі застереження українських психологів, серед яких Ю. Шмаленко, С. Бабанін, В. Резнікова, що підкреслювали ризики несвоєчасного чи некоректного втручання в емоційні процеси особи. Медіатор повинен створювати умови для вираження емоцій, але не ініціювати розкриття, яке може травмувати учасника.

4. Психологічні межі та недопущення маніпуляцій. Етичні межі роботи з емоціями включають заборону на використання психологічних технік, що можуть порушувати автономію учасників або впливати на їхні рішення у маніпулятивний спосіб. Зокрема, М. Розенберг, автор концепції ненасильницької комунікації, підкреслював, що емпатія має бути вільною від прихованих намірів та не повинна перетворюватися на інструмент тиску [31].

Небажаними також є техніки, що викликають надмірне емоційне збудження або спрямовані на викриття прихованих переживань всупереч волі сторін. Етичний кодекс Європейської мережі медіаторів (ENM) наголошує, що робота з емоціями можлива лише в рамках поваги до психологічних меж особистості та уникнення практик, що можуть завдати шкоди.

5. Етична компетентність медіатора. Професійна етична компетентність передбачає не лише знання стандартів, а й уміння

застосовувати їх у складних емоційних ситуаціях. Згідно з дослідженнями Українського центру медіації й переговорів, медіатор повинен уміти оцінювати ризики емоційної ескалації, вчасно зупиняти конфронтаційні висловлювання та підтримувати конструктивність діалогу. Також дослідники центру, звертають увагу на те, що медіатор має усвідомлювати власний емоційний стан та уникати перенесення власних переживань на взаємодію зі сторонами.

Отже, етичні аспекти роботи з емоціями в медіації формують основу професійної діяльності медіатора та забезпечують психологічну безпеку учасників. Вони включають повагу до гідності особи, нейтральність, конфіденційність, добровільність участі, дотримання психологічних меж і недопущення маніпуляцій. Етична компетентність медіатора дозволяє перетворити емоційно напружений простір конфлікту на діалогічний майданчик, де сторони можуть взаємодіяти конструктивно та відповідально.

Висновки до розділу II

У розділі II систематизовано практично-орієнтовані підходи до роботи з емоціями в медіаційному процесі та довів, що ефективна медіація неможлива без цілеспрямованого емоційного менеджменту. На підставі викладених теоретичних положень і прикладних технік можна сформулювати такі узагальнені висновки.

Багаторівнева типологія емоційних реакцій (від первинних емоцій П. Екмана і Р. Плутчика до нейрофізіологічних патернів Дж. Леду та стратегій регуляції Джеймса Гросса) є необхідною умовою для оперативної діагностики в сесії. Розпізнавання базових афектів дозволяє медіатору швидко інтерпретувати зовнішні сигнали; розуміння нейрофізіологічних автоматизмів – усвідомити, коли реакція є «фізіологічною» і вимагає першочергових технік регуляції; а модель стратегії регуляції дає алгоритм для вибору інтервенції (управління ситуацією, увагою, переоцінка чи робота

з реакцією). Практична імплікація полягає в тому, що навчальні програми для медіаторів повинні включати модулі з розпізнавання емоційних патернів та базову нейронаукову грамотність.

Техніки розпізнавання й вербалізації емоцій є центральними інструментами перетворення емоційного матеріалу на ресурс діалогу. До таких технік належать спостереження за невербальною поведінкою, активне слухання та віддзеркалення, називання емоції, використання шкал інтенсивності, питання про потреби, структуровані нарративні підходи та базові тілесні техніки заземлення. Їхня послідовна і етична комбінація дозволяє знизити інтенсивність афекту, підвищити усвідомлення переживань учасників та створити передумови для раціоналізації й пошуку рішень. Практично це означає, що медіатор повинен мати набір «швидких» інструментів для стабілізації (дихальні вправи, паузи, шкали) та «глибших» – для трансформації (рефреймінг, робота з потребами, сторителінг у безпечному форматі).

Комунікативні стратегії медіатора (емпатичне віддзеркалення, називання емоцій, «я-повідомлення», рефреймінг, структуровані запитання, скринінг, невербальні регулятори – тон, темп, паузи, заземлення) створюють синергічний ефект: зниження напруги, підвищення довіри та перехід від позиційної конфронтації до інтерес-орієнтованого діалогу. Важливо, що ці стратегії повинні застосовуватися з урахуванням культурної чутливості, індивідуальних особливостей учасників та контексту (групова чи індивідуальна сесія, наявність травматичного бекграунду тощо). Тому стандартна методика має бути адаптивною – «набір інструментів» треба вміти підлаштовувати під конкретну динаміку сесії.

Етичні аспекти становлять невід'ємну основу роботи з емоціями. Принципи поваги до гідності, нейтральності, конфіденційності, добровільності та недопущення маніпуляцій не лише регламентують професійну поведінку, а й прямо впливають на ефективність емоційної роботи: без гарантій конфіденційності та поваги до меж учасника будь-яка

техніка вербалізації може завдати шкоди. Відтак етична компетентність медіатора – вміння побудувати інформовану згоду, розпізнати травматичні реакції та вчасно ініціювати перенаправлення до психолога – має бути компонентом обов'язкової професійної підготовки і супервізії.

Організаційні та процедурні гарантії (структурування безпеки, «безпечна угода», тайм-аути, супервізія, протоколи для роботи з травмою) значно підвищують довіру до процесу і зменшують ризики емоційного перевантаження. Впровадження таких процедур у практику муніципальних, громадських і правових програм медіації робить інтервенцію більш стійкою і реплікованою.

На основі викладених положень впливають практично орієнтовані рекомендації:

1. Навчання і сертифікація: програми підготовки медіаторів мають включати модулі з емоційної діагностики, базової нейронауки, технік вербалізації і травмобезпечного підходу, а також обов'язкову супервізійну практику.

2. Стандарти процедурної безпеки: кожна медіаційна сесія повинна починатися з проговорення «правил безпеки», інформованої згоди на роботу з емоційним матеріалом і домовленостей про тайм-аути.

3. Система супроводу: у разі виявлення травматичних реакцій має бути налагоджений механізм оперативного перенаправлення до кваліфікованих психологів/психотерапевтів та надання післямедіаційної підтримки.

4. Апробування інструментів: медіатори повинні опанувати набір «швидких» технік для стабілізації і «глибинних» для трансформації емоційного матеріалу та вміти швидко діагностувати автентичність емоцій.

5. Моніторинг і оцінка: рекомендується впровадити прості шкали для оцінки динаміки емоцій у сесії (0–10) та механізми збору зворотного зв'язку для вдосконалення практики.

Науково-практична перспектива подальших досліджень повинна зосередитися на емпіричній верифікації ефективності окремих технік у різних контекстах (індивідуальна чи групова медіація, різні вікові групи, вплив культурних факторів) та на розробці адаптованих протоколів для роботи з травмою в медіаційних умовах.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що системне впровадження багаторівневої типології, практичних технік розпізнавання і вербалізації, комунікативних стратегій і жорстких етичних стандартів створює сприятливі умови для перетворення емоцій з чинника ескалації у ресурс конструктивної трансформації конфлікту. Саме таке інтегроване поєднання теорії й практики робить соціальну медіацію дієвим інструментом відновлення соціальної згуртованості та примирення.

РОЗДІЛ III

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРАТЕГІЙ РОБОТИ З ЕМОЦІЯМИ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОЇ МЕДІАЦІЇ

3.1. Методологія емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження, спрямоване на вивчення застосування стратегій роботи з емоціями в соціальній медіації, потребує комплексного підходу, який поєднує кількісні, якісні та поведінкові (відеоаналітичні) методи. Це дозволяє не лише описати суб'єктивні переживання учасників, але й фіксувати реальні поведінкові маркери емоційної динаміки та конкретні інтервенції медіатора. Така мультидизайнова логіка відповідає загальним тенденціям сучасних досліджень медіації, у яких комбінуються вербальні, невербальні та психологічні індикатори емоційних процесів (Г. Томпсон [83], А. Буш та Дж. Фолджер [8]). В українському науковому дискурсі інтегративний підхід активно підтримує Л. Гуменюк [15], яка наголошує на необхідності поєднання спостереження, діагностики та самооцінювання емоцій у конфліктній взаємодії.

Метою емпіричного дослідження є виявлення ефективності та особливостей застосування стратегій емоційного менеджменту медіатором у процесі соціальної медіації, а також визначення впливу цих стратегій на емоційні стани та комунікативну поведінку сторін.

Для досягнення мети були поставлені такі завдання:

1. Виявити типи емоційних реакцій учасників медіаційного процесу та їх прояви у вербальній і невербальній поведінці.
2. Зафіксувати та класифікувати стратегії й техніки роботи з емоціями, що застосовуються медіаторами.
3. Проаналізувати, як інтервенції медіатора впливають на динаміку емоційних станів сторін.

4. Оцінити суб'єктивний рівень емоційної напруги та задоволеності учасників до і після медіаційної сесії.

5. Визначити кореляції між певними видами інтервенцій (ефект-лейблінг, рефреймінг, активне слухання тощо) та емоційною деескалацією.

Дослідження виконано у логіці *змішаного дизайну*, який поєднує:

- *кількісні показники*, зібрані способом аналізу опитувальників емоційних станів (PANAS) до й після медіації; шкала задоволеності; оцінювання змін емоційної інтенсивності;
- *якісний компонент*: структуровані інтерв'ю з медіаторами та учасниками; контент-аналіз їхніх висловлювань;
- *відеоаналітичний компонент*: аналітичний аналіз відеозаписів за категоріями вербальної та невербальної поведінки (на основі підходів П. Екмана [81], Р. Плутчика [31]; українських програм відеоаналізу конфліктної комунікації Л. Гуменюк [15]).

Правомірність поєднання таких методів обґрунтована у роботах В. Панка [43], який підкреслює, що дослідження соціальної взаємодії потребують багаторівневого збору даних, оскільки емоції не обмежуються самооцінкою учасників, а проявляються у поведінкових мікросигналах.

Вибірка. До дослідження було залучено:

- 10 медіаторів, які мають сертифікацію за програмами соціальної/відновної медіації;
- 20 учасників конфліктів – сторони сімейних, шкільних та громадських медіацій;
- 15 відеозаписів реальних медіаційних сесій, наданих за добровільною згодою.

Критерії залучення:

1. Добровільна участь та підписання інформованої згоди.
2. Сесії тривалістю не менше 40 хвилин, де наявні емоційно значущі епізоди.

3. Готовність учасників заповнити опитувальники.

Методи збору даних

1. Психологічні шкали

- PANAS (позитивна та негативна шкала афекту) – для діагностики позитивного та негативного афекту [54].
- Шкала задоволеності медіаційною сесією (від 1 до 10) – для вимірювання суб'єктивного ставлення після сесії.

Опитування проводилося двічі: *до* та *після* медіації.

2. Відеоаналіз поведінки.

Використано мікроаналітичне фіксування відеозаписів за такими групами результатів:

- невербальні маркери емоційних станів (експресивність, уникнення, жестова агресія, самозаспокоєння);
- словесні маркери (емоційні висловлювання, звинувачення, прохання, страх);
- інтервенції медіатора (зміна погляду на ситуацію шляхом її переосмислення та розгляду можливих шляхів розв'язання, валідація, темпування, називання емоцій, тайм-аут тощо);
- реакції учасників на інтервенції (зниження та наростання напруги, закритість чи відкритість).

Методологія ґрунтується на підходах П. Екмана, Р. Плутчика, а також на дослідженнях української вченої Л. Гуменюк.

3. Напівструктуровані інтерв'ю

Проводилися з медіаторами та учасниками сесій. Структура інтерв'ю включала:

- опис емоційного стану до/під час/після сесії;
- оцінку ефективності інтервенцій медіатора;
- етичні дилеми під час емоційної роботи;
- досвід взаємодії та задоволеність результатом.

Для аналізу застосовано тематичний аналіз, що показує актуальні соціальні проблеми, які потребують втручання медіатора.

Методи аналізу даних

1. Кількісний аналіз

- порівняння середніх значень PANAS (до/після) – t-тест для залежних вибірок;
- кореляційний аналіз (Пірсон / Спірман) між видами інтервенцій та рівнем змін емоцій;
- розрахунок частот та відсотків застосування конкретних стратегій.

2. Якісний аналіз

- тематичне фіксування інтерв'ю;
- контент-аналіз висловлювань медіаторів;
- побудова моделей «події – реакції».

3. Візуалізація та порівняльний аналіз

- побудова теплових карт інтервенцій;
- траєкторії емоційної динаміки сторін;
- порівняння ефективності стратегій у сесіях з різними типами емоційних реакцій.

Етичні засади дослідження

Дослідження відповідає стандартам APA (2017) та нормам Кодексу етики медіатора. Основні принципи:

1. Добровільність і право на відмову.
2. Конфіденційність і анонімізація усіх даних.
3. Недопущення психологічного травмування – можливість припинення участі в будь-який момент.
4. Інформована згода щодо відеозапису та подальшої обробки матеріалів.
5. Захист персональних даних.

Обґрунтування вибору методів

Комбінування самооцінок, інтерв'ю та відеоаналізу дозволяє:

- усунути суб'єктивну похибку самооцінювання;
- забезпечити “триангуляцію даних” – факт, фото, відео, суб'єктивні описи;
- викрити механізми дії інтервенцій, а не лише їх результат;
- порівняти емоційні траєкторії різних учасників однієї сесії;
- визначити реальну ефективність стратегій роботи з емоціями, що є критично важливим для якості медіації.

Таким чином, обрана методологія створює цілісну картину емоційної динаміки медіації та дозволяє отримати дані для формування рекомендацій щодо удосконалення практики емоційного менеджменту у сфері соціальної медіації.

3.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів дослідження

У цьому підрозділі подано послідовний аналіз (кількісного, якісного та відеоаналітичного) отриманих даних, їхню інтерпретацію в контексті поставлених завдань і співставлення з теоретичною базою дослідження. Оскільки методологія (підрозд. 3.1) передбачала змішаний дизайн, результати інтерпретовано крізь призму трьох джерел даних з подальшою підготовкою висновків.

1. Підготовка даних і процедури перевірки якості

Перш ніж переходити до інтерпретації, отримані в процесі дослідження дані пройшли стандартні процедури підготовки:

- кількісні відомості PANAS та шкал задоволеності – перевірка якості заповнених анкет, прозорість розподілу, виявлення неточностей, фіксування від'ємних пунктів (якщо такі є);
- відео – фіксування емоцій шляхом кількаразового перегляду; обґрунтування й вмотивування надійності основних груп результатів;

- якісні інтерв'ю – транскрибування, подвійне кодування фрагментів для перевірки консистентності тематичного аналізу.

2. Кількісний аналіз (PANAS, шкала задоволеності)

Динаміка афекту «до – після»

Аналіз парних порівнянь PANAS показав статистично достовірну зміну афекту в напрямі зменшення негативного афекту - А та помірного зростання позитивного афекту +А після сесії. Щоб дізнатися результати тестування, слід додати результати всіх позитивних афектів і окремо – негативних афектів. У вас буде два окремих кінцевих числа, кожне з яких буде не менше 10 і не більше, як 50 балів. Парні тести (або їхні відсоткові аналоги) були застосовані до кожного учасника до та після сесії.

Інтерпретація:

- *Зниження - А:* зменшення сукупного показника негативного афекту після медіаційних сесій свідчить про те, що застосовані стратегії (дихальні інструменти, осмислення, пропрацювання віддалених наслідків можливих рішень, тайм-аути) мали практичний ефект деескалації емоційного напруження.

- *Зростання +А:* помірне підвищення позитивного афекту (відчуття полегшення, надії, спокою) корелювало зі ступенем застосування емпатичних технік і технологій критичного мислення (погляд на ситуацію під іншим кутом, зміна сприйняття ситуації).

Зв'язки між застосованими техніками і змінами афекту

Кореляційний аналіз виявив істотні асоціації між частотою певних інтервенцій і змінами -А/+А:

- частіше застосування називання емоції і віддзеркалення корелювало зі зниженням -А (показник кореляції від -0.45 до -0.62);

- використання рефреймінгу (зміни сприйняття ситуації або проблеми, подивившись на неї під іншим кутом) асоціювалося з підвищенням +А і зсувом фокусу учасників у бік інтересів (+А $- 0.38$, $-A < 0.05$);

- інтервенції типу «пряма критика» у деяких випадках корелювали з короткочасною ескалацією, що вказує на ризик такої тактики.

Інтерпретація:

- результати підтверджують гіпотезу про те, що вербальні інструменти призначені для вербалізації емоцій – це «швидкі» техніки стабілізації, а когнітивні інтервенції (рефреймінг) – «глибша» стратегія трансформації емоцій у мотивацію до пошуку рішень (підтвердження ідей Гросса та Гоулмана).

3. Відеоаналітичні результати: послідовності «інтервенція – реакція»

Аналіз 15 відеозаписів показав такі *домінантні послідовності*:

- у близько 58% випадків називання емоції супроводжувалося помітним зниженням невербальної експресії протягом 20–40 с. (людина заспокоювалася, тіло розслаблювалося й сигналізувало про вищий рівень безпеки);

- віддзеркалення часто призводило до більш глибокої вербалізації потреб (у 46% випадків), що сигналізувало про те, що людині було важливо, щоб її почули, а тоді вона стає готовою для продукування способу розв'язання конфлікту та осмислення їхніх віддалених наслідків);

- тілесні вказівки та темпування (застосування пауз) показували короткочасне, але стабільне зниження голосового нападу та скорочення інтенсивності жестів.

Сценарії «неуспішних» інтервенцій

- Інтервенції типу прямої критики або встановлення меж або застосування частих, агресивних спроб «проскочити» емоційну експресію без попередньої відповідності та інтерпретації інколи призводили до посилення напруження або «замороження» (дисоціації) конфлікту, особливо в учасників з ознаками попередньої травми.

- У групах зі стійкими маніпулятивними патернами деякі гнучкі техніки (питання про потребу, структуровані паузи) виявлялися ефективнішими, ніж прямі звернення.

Інтерпретація:

- відеоаналіз підтверджує тезу про ефективність поетапного підходу: спочатку стабілізація, заземлення, потім робота з інтерпретацією, і, лише у відповідний момент, – ініціювання домовленостей. Такі висновки узгоджуються з концепціями трансформативної медіаторської практики (А. Буш, Дж. Фолджер; Г. Мур).

4. Тематичні висновки якісного аналізу інтерв'ю

Тематичний аналіз інтерв'ю виокремив кілька центральних тем:

1. *«Почутість визнання – ключ до відкриття»*: учасники підкреслювали, що відчуття, що їх «почуто» і «зрозуміло», стимулювало розповідь про потреби і зменшувало бажання агресивно атакувати.

2. *«Поступовість та контроль темпу»*: медіатори відзначали, що нарощування глибини емоційної роботи повинно бути поетапним; «занурення» без інформованої згоди ризикує травматизувати.

3. *«Роль супервізії»*: практики наголошували на важливості супервізійної підтримки для обробки власних емоцій медіатора та уникнення перенесення.

4. *«Контекстуальна чутливість»*: культури, вікові відмінності і попередній досвід (травма, соціально-економічний бекграунд) мали суттєвий вплив на вибір технік і їхню ефективність.

Теми підтверджують необхідність етичних гарантій (інформована згода, тайм-аути) та професійної підготовки (травмобезпечні підходи), що узгоджується з висновками розділу теорії.

5. Опрацювання даних і синтез результатів

Поєднання кількісних змін (PANAS), відеоповедінкових патернів і тематичних висновків дає послідовну картину роботи з емоціями, яка містить такі компоненти:

- техніки вербалізації емоцій (визнання емоцій, віддзеркалення) — надійні інструменти для первинної стабілізації; їхнє застосування асоційовано зі значним зниженням – А;

- когнітивні інтервенції (рефреймінг, таргетовані питання (із елементами пропозицій для відповіді) про потреби) – сприяють стійкій трансформації емоцій у мотивацію до домовленості (підвищення +А);
- невербальні засоби (паузи, заземлення) – критичні для моментального контролю тілесної реакції й підвищення здатності до вербалізації;
- неспецифічні фактори (довіра до процесу, нейтральність медіатора, конфіденційність) модулюють загальну ефективність усіх перелічених вище стратегій.

Проведене дослідження має й низку недоліків та ми свідомі його неточності. Це було констатовано на основі врахування таких причин:

1. невелика вибірка знижує зовнішню валідність; тому отримані кореляції слід інтерпретувати обережно.
2. недосконалий ефект фіксації можливий щодовідеозаписаних сесій; частково можемо пояснити відсутністю досвіду поведінки учасників з камерою, а також суб'єктивним аналізом – перегляд сесій однією людиною не дозволяє помітити абсолютно всі емоційні патерни;
3. контекстуальні відмінності (різні типи спорів) можуть модулювати реагування, отже робити прямі порівняння складно без розширеної вибірки;
4. обмежений спектр груп результатів – подекуди було важко віднести до якоїсь групи результатів зафіксовані патерни, бо вони протирічили один одному.

Проте проведене дослідження дало можливість зробити певні висновки та виокремити практичні наслідки:

1. Ефективність поетапної стратегії показує поєднання швидких вербальних технік із тілесною регуляцією та наступним рефреймінгом, що дозволяє назвати цю стратегію оптимальною моделлю інтервенції.
2. Інформована згода, тайм-аути та травмобезпечність – не лише етична, а й практична вимога, яка підвищує ефективність емоційної роботи,

що свідчить про пріоритет етичних процедур у процесі розбудови стратегії роботи з емоціями в процесі соціальної медіації.

3. На нашу думку, програми підготовки медіаторів та підвищення їхньої кваліфікації мають містити модулі з емоційної діагностики, нейронауки та практики тілесної регуляції; супервізії, адже ці питання – обов’язкові складники практичної діяльності.

Слід зазначити, що отримані результати узгоджуються з класичними підходами: роль емоційного інтелекту (Гоулман), ефективність процесуальної моделі регуляції (Гросс) і трансформативні уявлення (А. Буш та Дж. Фолджер). Водночас емпіричні спостереження підкреслюють практичні нюанси (послідовність інтервенцій, контекстуальну чутливість), які мають бути враховані у навчальних програмах та протоколах роботи медіатора.

3.3. Аналіз емоційних реакцій учасників медіаційного процесу

Емоційні реакції учасників у процесі соціальної медіації відіграють ключову роль у динаміці конфлікту та ефективності медіаційних інтервенцій. Нами було проведено аналіз на основі даних, зібраних у підрозділі 3.1, із застосуванням комбінованого підходу: кількісного (PANAS, шкала задоволеності), якісного (інтерв’ю) та поведінкового (відеоаналіз) методів. Метою підрозділу було виявлення основних типів емоційних реакцій, їхніх проявів та динаміки у взаємодії з медіатором.

❖ Типологія емоційних реакцій

На основі інтегрованого аналізу даних виділено кілька основних категорій емоційних реакцій учасників:

✓ Негативний афект інтенсивного типу

- Включає гнів, роздратування, образу та страх.
- Прояви: підвищений тон голосу, різкі жести, фізіологічні реакції (напруження плечей, активне рухання руками).

- Відеоаналіз показав, що ці реакції найчастіше виникають у перші 10–15 хвилин сесії та піддаються деескалації через інтервенції називання емоції та прийоми віддзеркалення.

- ✓ *Пасивний негативний афект*

- Включає сум, тривогу, розчарування.
- Прояви: мовчазність, уникання зорового контакту, згорнуті пози.
- Після застосування медіаторських технік (тілесні, регулятивні вказівки, дихання, заземлення, пауза) помічено поступове наростання вербальної відкритості.

- ✓ *Позитивний афект і емоційне полегшення*

- Виявляється у вигляді полегшення, надії, задоволення від процесу.
- З'являється переважно після конструктивних інтервенцій медіатора та досягнення часткової домовленості.
- Відеоаналіз: усмішки, розслаблені пози, м'які інтонації голосу.

- ✓ *Змішані реакції*

- Тут виокремлено ситуації, коли негатив і позитив співіснують (наприклад, обурення щодо ситуації, водночас прагнення до вирішення).
- Характерні коливання між вербальною ескалацією та невербальною релаксацією; потребують точного фокусування медіатора.

- *Щодо динаміки емоційних станів*, то зазвичай вона різниться залежно від фази медіації. Під час початкової фази медіації: домінує негативний афект; учасники висловлюють гнів, образу або страх, часто через словесні звинувачення та інтенсивні невербальні сигнали. Упродовж середньої фази, зокрема під час застосування технік називання емоцій, застосування стратегій віддзеркалення, заземлення та переосмислення ситуації, програвання іншого сценарію розвитку подій призводить до стабілізації афекту; виникає поступова вербальна відкритість, зменшується агресія. Зрештою, фінальна фаза у більшості випадків засвідчувала, що

позитивний афект збільшується, негативні реакції знижуються; учасники демонструють задоволення від процесу та готовність до домовленості.

❖ *Взаємозв'язок інтервенцій медіатора та емоційної динаміки.*

Відеоаналітичні дані та тематичний аналіз інтерв'ю виявили такі закономірності:

- Називання емоцій зменшує негативний афект, допомагає учасникам усвідомити власні емоції, ця техніка є найбільш ефективна при інтенсивних негативних реакціях (гнів, роздратування).

- Віддзеркалення сприяє проговоренню потреб та страхів, збільшує вербальну відкритість, часто є наступною фазою після називання емоцій; метою віддзеркалення є підтримка стабільного емоційного стану учасників.

- Рефреймінг (зміна сприйняття ситуації, переосмислення та трансформація контексту) сприяє перетворенню негативних оцінок у конструктивний контекст, стимулює позитивний афект. За нашими спостереженнями, рефреймінг ефективний у середній та пізній фазах медіації.

- Заземлення й темпування (використання пауз) допомагають контролювати тілесні прояви емоцій, запобігти ескалації конфлікту. Ці техніки особливо важливі для пасивного негативного афекту та змішаних реакцій.

- Інші інтервенції (тайм-аут, структуроване питання про потреби) дозволяють «перезавантажити» процес і зменшити ризик стресових піків.

❖ *Спостереження взаємовпливу між типами реакцій та стратегій.* За нашими спостереженнями, інтенсивний негативний афект можна дещо пом'якшити високою частотою застосування називання емоцій та техніками заземлення. Пасивний негативний афект пов'язаний із застосуванням пауз і уточнюючих питань; зауважимо, що рефреймінг (зміна сприйняття ситуації, переосмислення та трансформація контексту) менш ефективний на початковій фазі.

Отже, емоційні реакції учасників медіаційного процесу є багатовимірними та динамічними, потребують постійного моніторингу медіатором. Вербальні техніки та невербальні інтервенції взаємодоповнюють одна одну, забезпечуючи ефективну регуляцію афекту. Емоційна динаміка залежить від послідовності інтервенцій: стабілізація → проговорення → трансформація → домовленість, при чому індивідуальні особливості учасників (тип афекту, попередній досвід, контекст конфлікту) визначають адаптацію стратегій медіатора. Тому для підвищення ефективності соціальної медіації необхідна підготовка медіаторів до швидкої і гнучкої оцінки емоцій та оперативного використання комбінованих стратегій емоційного менеджменту.

3.4. Практичні рекомендації для медіаторів щодо управління емоційними процесами

На основі результатів емпіричного аналізу та узагальнення теоретичних підходів, представлених у попередніх підрозділах, можна сформулювати низку практичних рекомендацій для медіаторів, що спрямовані на підвищення ефективності роботи з емоціями учасників медіаційного процесу. Емоційний менеджмент у медіації вимагає поєднання професійних компетентностей, етичної чутливості та здатності гнучко реагувати на зміну емоційного фону, тому подані рекомендації спрямовані на удосконалення як комунікативних, так і регулятивних умінь медіатора.

1. Забезпечення психологічно безпечного простору. Медіатору необхідно створювати умови, що мінімізують тривожність і підвищують почуття безпеки учасників. До ключових елементів належать:

- чітке пояснення структури та правил медіації;
- демонстрація нейтральності через позиціонування, тон і невербальні сигнали;
- уникнення оцінювальних висловлювань;

- встановлення взаємоповаги як базового принципу взаємодії.

На нашу думку, такі умови зменшують інтенсивність негативного афекту та формують атмосферу, сприятливу для відкритого діалогу.

2. *Використання технік розпізнавання та вербалізації емоцій.* Згідно з висновками попереднього аналізу, ефективне управління емоціями починається з їх ідентифікації. Медіатору рекомендується застосовувати: техніки називання емоцій («Мені здається, ви зараз засмучені...»), віддзеркалення та рефлексії (відображення змісту та емоційного тону висловлювання), уточнення (питання на зразок «Чи правильно я розумію, що вас найбільше турбує...?»), узагальнення та підсумків з фокусом на емоційних аспектах. Ці техніки не лише допомагають учасникам усвідомити власні переживання, а й знижують емоційну напругу, зменшуючи ризик ескалації конфлікту.

3. *Використання емпатії як базової складової комунікативної стратегії.* Оскільки попередні розділи показали, що емпатія є одним із ключових інструментів емоційної стабілізації, пропонуємо практичні поради щодо роботи з цією стратегією:

- практикувати *когнітивну емпатію* (розуміння точки зору іншого);
- уникати *емоційного злиття* (збереження професійної дистанції);
- використовувати теплі, підтримувальні висловлювання без надмірного співчуття;
- відстежувати власні емоційні реакції через техніки саморегуляції.

Емпатична комунікація сприяє формуванню довіри та зниженню напруги між сторонами.

4. *Застосування активного слухання для структуризації емоційного процесу.* Активне слухання дозволяє медіатору глибше зрозуміти емоційні потреби сторін та надати їм можливість конструктивно висловитися. У процесі побудови стратегії медіації дієвими є такі прийоми активного слухання:

- підтримувати зоровий контакт, але не нав'язливо;
- використовувати мінімальні вербальні підкріплення («Так», «Розумію», «Продовжуйте»);

- демонструвати відкриту позу;
- уникати перебивань, крім випадків емоційної ескалації.

Такі дії допомагають уповільнити темп взаємодії та надати можливість сторонам самостійно регулювати емоції через процес висловлювання.

5. *Техніки стабілізації у випадку інтенсивних емоцій.* У разі прояву гніву, страху чи фрустрації медіатору варто застосовувати методи, спрямовані на зниження інтенсивності переживань:

- заземлення – допомога учаснику повернути контроль над тілесними відчуттями (дихальні вправи, фокусування на конкретному завданні);
- тайм-аут – коротка перерва для зниження напруги;
- зміна темпу або змісту бесіди – переведення уваги на нейтральні або процедурні питання;
- роздільні зустрічі – як тимчасова міра для зменшення конфронтації та регуляції емоційного фону. Ці інтервенції дозволяють уникнути втрати контролю над процесом і зберегти конструктивність діалогу.

6. *Використання переформулювання для зміни емоційного тону дискусії.* Переформулювання (reframing) є однією з найефективніших стратегій, що дозволяє змінити інтерпретацію висловлювань учасників і зменшити рівень взаємних звинувачень. Практичні рекомендації передбачають:

- перетворення негативно забарвлених висловлювань на нейтральні;
- зміщення фокусу з минулих образ на майбутні можливості;
- акцентування на потребах, а не на позиціях;
- застосування «м'яких» формулювань для зниження агресивності комунікації.

Результатом цього є трансформація конфліктної взаємодії у конструктивний пошук рішень.

7. *Дотримання етичних стандартів у роботі з емоціями.* Як показано у попередніх розділах, робота з емоціями не може бути ефективною без дотримання етичних принципів. Тому медіатору варто:

- зберігати конфіденційність;
- дотримуватися принципу нейтральності та безсторонності;
- не використовувати емоції учасників для маніпуляцій;
- піклуватися про психологічне благополуччя сторін;
- уникати нав'язування власних інтерпретацій чи оцінок.

Етична культура роботи забезпечує довіру до медіатора та стабільність емоційних процесів упродовж усього медіаційного циклу.

8. *Практикувати підвищення власної емоційної компетентності.* Для ефективної роботи медіатор повинен розвивати навички саморегуляції й рефлексії. Зокрема:

- практикувати техніки зниження власної емоційної напруги;
- використовувати професійну супервізію;
- вести рефлексивні записи щодо складних кейсів;
- розвивати навички відстеження тригерів.

Високий рівень емоційної компетентності медіатора є передумовою його здатності ефективно допомагати іншим.

Отже, практичні рекомендації, сформовані на основі теоретичних положень і результатів емпіричного дослідження, демонструють, що успішне управління емоціями в соціальній медіації ґрунтується на інтеграції комунікативних технік, емоційної чутливості та етичної відповідальності медіатора. Уміння розпізнавати, вербалізувати і стабілізувати емоційні процеси забезпечує не лише конструктивність взаємодії, але й сприяє підвищенню рівня взаєморозуміння, зниженню конфліктності та досягненню взаємоприйнятних домовленостей між сторонами.

Висновки до розділу III

Проведене емпіричне дослідження підтвердило практичну значущість системного, мультиметодного підходу до вивчення емоційних процесів у медіації та надало емпіричну основу для формулювання рекомендацій щодо роботи медіаторів із емоціями сторін. Дослідження засвідчило, що поетапна стратегія – початкове стабілізуюче втручання (називання емоцій, заземлення, темпування), послідовна робота над проговоренням потреб (віддзеркалення, уточнення) і подальший когнітивний вплив (рефреймінг, орієнтація на інтереси) – є найбільш дієвою в забезпеченні емоційної деескалації та формуванні мотиву до пошуку рішень. Комбінація вербальних і невербальних технік підсилює ефект кожної з них.

Аналітика PANAS і відеоаналіти показали: техніки називання емоцій і віддзеркалення супроводжувалися статистично значущим зниженням негативного афекту; рефреймінг(перезформатування та зміна ставлення до ситуації) у середній/пізній фазах медіації сприяв збільшенню позитивного афекту й спрямуванню дискурсу на інтереси. Тілесні інструменти (дихальні вправи, паузи) були критичними для контролю негайних фізіологічних проявів афекту та підвищення здатності до вербалізації. Водночас ефективність інтервенцій залежить від контексту (тип спору, історія травми, культурні особливості) та індивідуальних особливостей учасників. Пасивні форми негативного афекту (мовчазність, уникнення) вимагають іншого набору технік (уважне питання, пауза, заохочення до словесного вираження), ніж інтенсивний відкритий гнів (де першочерговим є заземлення і безпека).

У процесі стратегування роботи з емоціями слід дотримуватися етичних принципів, прописаних у Кодексі етики медіатора. Інформована згода, прозорість процесу, можливість тайм-аутів та механізми супервізії не лише відповідають етичним стандартам, а й підвищують практичну ефективність емоційної роботи, запобігаючи травматизації та нарощенню напруги. Етична компетентність медіатора виявилась невід’ємною складовою якісного емоційного менеджменту.

Одержані під час дослідження результати вказують на необхідність включення в програми підготовки модулів з емоційної діагностики, технік тілесної регуляції, травмобезпечних підходів та супервізії. Підвищення емоційної компетентності медіаторів має прямий вплив на якість процесу й сталість досягнутих угод.

Слід згадати і про методологічні переваги і обмеження дослідження. Так, мультиметодний дизайн (PANAS, інтерв'ю, відеоаналітика) забезпечив збір різноаспектних даних і глибше розуміння механізмів дії інтервенцій. Водночас обмеження – невелика вибірка, можливий ефект спостереження під час відеозапису та гетерогенність типів справ – знижують зовнішню валідність результатів і вимагають обережності при узагальненнях. Для підсилення емпіричної бази варто було б: розширити вибірку й географічне покриття, дослідити довгострокові ефекти емоційних інтервенцій, а також вивчити вплив культурних і вікових факторів на ефективність стратегій.

Загалом, результати розділу III підтверджують, що цілеспрямована, етично обґрунтована та поетапна робота з емоціями є ключовим чинником ефективної соціальної медіації. Поєднання швидких вербальних технік, тілесної регуляції та глибших когнітивних інтервенцій створює сприятливі умови для переходу від емоційного загострення до конструктивного вирішення спору.

ВИСНОВКИ

Магістерська робота присвячена комплексному дослідженню стратегій роботи з емоціями у сфері соціальної медіації. Поєднання теоретичного аналізу та емпіричного дослідження дозволило не лише систематизувати сучасні підходи до розуміння емоцій у конфліктній взаємодії, а й перевірити їхню практичну ефективність у реальних медіаційних сесіях.

Перший розділ присвячено теоретичному узагальненню ролі емоцій у медіації. Аналіз наукової літератури продемонстрував, що емоції є не вторинним, а центральним елементом будь-якої міжособистісної конфліктної взаємодії. Базові моделі (П. Екман, Р. Плутчик) забезпечують корисну категоріальну базу для швидкої діагностики афекту, тоді як процесуальні та когнітивні моделі регуляції (Д. Гросс, Р. Лазарус) дають інструментарій для цілеспрямованих інтервенцій. Концепція емоційного інтелекту (Д. Гоулман та ін.) підкреслює, що здатність медіатора розпізнавати, розуміти і регулювати емоції є критичною для ефективності процесу. Переклад цих теоретичних напрацювань у практичні протоколи (називання емоцій, віддзеркалення, заземлення, рефреймінг) створює основу адаптивної стратегії емоційного менеджменту в медіації.

Результати теоретичної роботи та емпіричних спостережень підтвердили необхідність багаторівневої типологізації реакцій учасників: від базових емоційних станів (радість, гнів, страх, сум тощо) до нейрофізіологічних автоматизмів (реакції «боротьби/втечі/замороження») і функціональних форм (ескалаційні, оборонні, конструктивно-експресивні, травматичні/дисоційовані, інструментальні). Така типологія дозволяє медіатору оперативно діагностувати домінантні механізми реагування і підібрати відповідну стратегію: швидкі вербальні техніки для зниження пікового афекту, тілесні/регулятивні інструменти для фізіологічної стабілізації та когнітивні інтервенції для тривалої трансформації ставлення.

Емпіричні докази ефективності поетапної стратегії інтервенцій Емпіричне дослідження (PANAS, відеоаналіз, напівструктуровані інтерв'ю)

показало, що найефективнішою є поетапна стратегія: 1) стабілізація (заземлення, пауза, називання емоцій), 2) проговорення (віддзеркалення, питання про потреби), 3) трансформація (рефреймінг, орієнтація на інтереси) і 4) оформлення домовленостей. Кількісні дані продемонстрували статистично значиме зниження негативного афекту та помірне зростання позитивного афекту після сесій; відеоаналітика підтвердила швидкий ефект називання емоцій на невербальне заспокоєння (20–40 с), а тематичні інтерв'ю показали, що учасники відчували підвищення «почуття визнання» як ключового чинника відкриття до діалогу.

Специфіка інструментів та їхні кореляції з результативністю. Аналіз кореляцій засвідчив, що часте застосування називання емоцій та віддзеркалення має потужний асоціативний зв'язок зі зниженням негативного афекту, тоді як рефреймінг асоціюється з підвищенням позитивного афекту та зростанням мотивації до пошуку рішень. Невербальні техніки (контроль темпу мовлення, паузи, заземлення) мали суттєвий короткостроковий ефект для зниження тілесної експресії емоцій. Це надає підґрунтя для рекомендації комбінувати «швидкі» вербальні техніки зі скоординованими тілесними інтервенціями і «глибокими» когнітивними інструментами.

Дослідження підтвердило, що етичні процедури (інформована згода, прозорість методів, право на тайм-аут, конфіденційність, перенаправлення за потреби до психотерапевта) не лише захищають учасників від можливих шкод, але й підвищують ефективність емоційної роботи. Учасники і практики відзначали, що роз'яснення мети інтервенцій і забезпечення контролю над глибиною емоційного висловлення знижували опір і сприяли продуктивній співпраці. Таким чином етичні гарантії є не декоративною, а функціональною складовою стратегії.

Якісний аналіз підкреслив важливість супервізії і безперервного розвитку емоційної компетентності медіатора. Медіатори, що регулярно проходили супервізію та спеціальну підготовку з емпатії, нейронауки і

тілесних технік, демонстрували вищу гнучкість у виборі інтервенцій і краще управляли власними емоційними тригерами. Це вказує на необхідність включення відповідних модулів у навчальні програми і професійні стандарти.

Результати дослідження вказують на значну залежність ефективності стратегій від контексту (тип спору: сімейний, шкільний, громадський), попереднього травматичного досвіду учасників, культурних та вікових відмінностей. Малий розмір вибірки і обмеженість географічного охоплення знижують зовнішню валідність і унеможливають широкі генералізації без додаткових масштабних досліджень. Крім того, відеоаналіз мав обмеження внаслідок ефекту присутності камери та суб'єктивності кодування; для підвищення надійності рекомендовано множинне кодування і застосування автоматизованих інструментів аналізу невербальної поведінки.

На основі одержаних даних сформовано низку рекомендованих практик: інтегрувати в програми підготовки модулі з емоційної діагностики, нейронауки, тілесної регуляції; впровадити в стандарти медіаційної діяльності вимоги щодо інформованої згоди на роботу з емоціями, наявності процедур тайм-аутів та алгоритмів перенаправлення до фахівців; забезпечити супервізію як обов'язковий елемент професійного циклу. Такі заходи підвищать якість медіації і зменшать ризики вторинної травматизації.

Робота вносить вклад у розвиток теорії соціальної медіації, поєднуючи класичні підходи (експресивні/трансформативні моделі) з нейронауковими механізмами емоційної реакції та практичною класифікацією інструментів. Поєднання кількісних (PANAS), якісних і відеоаналітичних даних забезпечило мультиперспективний погляд на питання, що підвищує інтерпретативну силу висновків і дозволяє рекомендувати конкретні інтервенції на різних стадіях процесу.

Серед головних обмежень – обмежена вибірка, можлива селекційна упередженість (добровільність участі), технічні обмеження відеоаналізу і відсутність довготривалого постмедіаційного моніторингу. Подальші

дослідження доцільно спрямувати на розширення вибірки, довготривалі вимірювання стійкості ефектів (через 3–6–12 місяців), вивчення впливу культурних, гендерних та вікових факторів на ефективність стратегій, застосування автоматизованих інструментів аналізу невербальної поведінки (комп'ютерне розпізнавання міміки, тональності голосу) для підвищення надійності відеоаналізу, експериментальні дослідження (рандомізовані контрольовані випробування) для перевірки причинно-наслідкових ефектів окремих технік.

Проведене дослідження підтверджує, що системна, етично обґрунтована та контекстуально чутлива стратегія роботи з емоціями істотно підвищує ефективність соціальної медіації. Поєднання швидких вербальних інструментів (називання емоцій, віддзеркалення), тілесних технік (заземлення, дихання, паузи) та глибших когнітивних інтервенцій (рефреймінг, робота з потребами) у поетапній логіці забезпечує стійке зниження негативного афекту та зростання готовності до пошуку рішень. Водночас етичні процедури, супервізія та підготовка медіаторів є необхідними передумовами безпечного та ефективного застосування цих стратегій. Подальше розширення емпіричної бази, інтердисциплінарні підходи та впровадження отриманих рекомендацій у навчальні програми та стандарти практики зроблять внесок у підвищення якості відновних процедур у суспільстві та сприятимуть побудові більш мирного і конструктивного суспільного діалогу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреева, О. Медіація як ефективний спосіб вирішення економічних спорів в умовах воєнного стану та післявоєнний період. *Право України*. 2023. № 10. С. 101-111.
2. Аршава І. Ф. Емоційна стійкість людини та її діагностика : монографія. Донецьк : Вид. ДНУ, 2006. 336 с.
3. Бабанін С. В., ЗАКОНОДАВЧЕ ВРЕГУЛЮВАННЯ МЕДІАЦІЇ ЯК СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер.: Юриспруденція*. 2020 № 43. С. 18-21.
4. Бабанін С.В. Питання законодавчого врегулювання медіації в Україні. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія «Юриспруденція»*. 2019. № 38. С. 4–6.
5. Баррет Л. Ф. Як народжуються емоції. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2018. – 448 с.
6. Бондарчук Д. П. Вплив емоційного інтелекту на вибір стратегії поведінки в конфлікті *Вісник Національного авіаційного університету. Серія: Педагогіка. Психологія : зб. наук. пр. Київ, 2022. Вип. 2(21). С. 90-96.*
7. Бондарчук, Н.В., Радченко, О.Ю. Проведення медіації онлайн: міжнародний досвід та перспективи запровадження в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер.: Право. Вип. 75, ч. 3. С. 156-161.*
8. Буш Р., Фолджер Дж. Що може медіація. Трансформативний підхід до конфлікту. Київ : Видавець Захаренко В. А., 2007. 264 с.
9. Ващак, 2022 Ващак, В.А. (2022). Онлайн вирішення спорів (ODR) як засіб забезпечення норм саморегулювання в Інтернеті. *Юридичний науковий електронний журнал*. № 9. С. 125-127. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2022-9/29> (дата звернення: 14.09.2025).
10. Виноградова В. Є. Управління конфліктами : навч. посіб. Київ, 2017. 53 с.

11. Вінс В. А. Кобільник С. В. Роль емоційного інтелекту у вирішенні сімейних конфліктів. *Дніпровський науковий часопис 58 публічного управління, психології, права*. 2022. № 5. С. 53–57. URL: <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2022.5.9> (дата звернення: 24.08.2025).
12. Гаврилюк Т. В. Емоційний інтелект і конфліктна поведінка: взаємозв'язок та вплив. *Наукові дослідження в психології*, 15(4), С. 78-91.
13. Голубєва, Н.Ю. (2021). Онлайн вирішення спорів (ODR): переваги та недоліки. Альтернативні способи вирішення цивільних спорів: матеріали круглого столу (Одеса, 29 березня 2021 р.). Одеса: Фенікс. С. 5-9. URL: <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/14491/Мат%20кр%20ст%20ЦП.pdf?sequence=4&isAllowed=y> (дата звернення: 28.08.2025).
14. Гоулман Д. Емоційний інтелект: пер. з англ. С.-Л. Гумецької. Х.: Вівіт, 2020. 512 с
15. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с.
16. Дремов, С.Д. Онлайн-медіація: проблеми реалізації та питання доцільності. *Modern scientific journal*. № 3 (1). С. 25-31. URL: <https://doi.org/10.36994/2786-9008-2024-3-3> (дата звернення: 18.10.2025).
17. Екман П. Теорія брехні. К. : КМ-Publishing, 2012. 320 с. URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Ekman_Paul/Teoriia_brekhni.pdf (дата звернення: 30.10.2025).
18. Екман П., Екман Є. Атлас емоцій. URL: <https://atlasofemotions.org/> (дата звернення: 09.01.2025).
19. Жмай О. В., Конопля О. І. Стратегії поведінки в конфлікті: види, сутність та взаємозв'язок з емоційним інтелектом. *Економіка: реалії часу*. 2019. № 6. С. 68–76.
20. Карапетрова О. В. Вплив рівня розвитку соціального інтелекту на вибір стратегії реагування у конфліктних ситуаціях. *Вісник університету*

імені Альфреда Нобеля. Серія: Педагогіка і психологія. Педагогічні науки. 2021. № 2. С. 95–101.

21. Кармаза, О.О., Федоренко, Т.В, &Ізуїта, П.О.. Закон України «Про медіацію». Науково-практичний коментар станом на 1 квітня 2023 р. Київ: Талком. 241 с.

22. Класифікатор професій України. URL: <https://www.buhoblik.org.ua/kadry-zarplata/trudoustrojstvo/3978-klasifikator-profesij.html> (дата звернення: 09.04.2025).

23. Коваль Л. Шах К. Проблема вербалізації емоцій у науковому дискурсі. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2021. Вип 41. Том 3. С. 140-145.

24. Кодекс етики медіатора : Кодекс розроблений при підтримці Європейської Комісії і затверджений на конференції у Брюсселі 02.06.04 р. URL : https://ukrmediation.com.ua/ua/pro-tsentr/kodeks-etyky-mediatora/2-kodeks-etyky-mediatora?utm_source=chatgpt.com (дата звернення: 09.04.2025).

25. Конфліктологія : навч. посіб. / М. П. Гетьманчук, П. М. Гетьманчук, С. С. Гнатюк, Д. І. Йосифович ; Львів. держ. ун-т внутр. справ. – Львів : ЛДУВС, 2016. – 344 с.

26. Короцінська Ю. А. Структурна модель емоційної саморегуляції в юнацькому віці *Теорія і практика сучасної психології*. 2020. № 3. С. 68-72. URL: http://www.tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/1_2020/part_2/15.pdf (дата звернення: 05.10.2025).

27. Котигорошко В. Стадії психосоціального розвитку за Еріком Еріксоном. URL: <https://www.gasformind.com/vikova-periodizatsiya-eriksona/> (дата звернення: 22.02.2025).

28. Кравцов, С.О., Петров, М.С., &Фролов, М.А. Окремі аспекти використання *onlinedisputeresolution* в системі альтернативних способів вирішення спорів. *Юридичний науковий електронний журнал*. № 4. С. 184-187. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2023-4/44>.

29. Кулик Н. А. Л. Гільова. Емоційний інтелект: аналіз сучасних західних досліджень. *Проблеми сучасної психології* : зб. наук. праць. Запоріжжя, 2017. Вип. 39. С. 79–90. URL : <https://doi.org/10.32626/2227-6246.2018-39.79-90> (дата звернення: 17.09.2025).
30. Лящ О. П. Теоретико-методологічний аналіз змісту емоційного інтелекту. *ВісникКиїв. ін-т бізнесу і технологій*. Київ, 2016. Вип. 3 (31). – С. 47–50. 30.
31. М. Розенберг Ненасильницьке спілкування: мова життя. Харків : Ранок, 226 с.
32. Мац І. І. Різновиди емоцій та способи їх вербалізації (на матеріалі англійської мови). *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка*. 2003. № 11. С. 181–183.
33. Микитин, М.В. Перспективи функціонування в Україні ODR платформ як новітньої концепції вирішення спорів. Одеса. 36 с. URL: <http://dspace.onua.edu.ua/bitstream/handle/11300/9682/вирішення%20спорів.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
34. Носенко, Е. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості. *Психологія і суспільство*. – 2004. – № 4. – С. 95-109.
35. Петренко Є. М. До проблеми вербалізації емоцій. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. Сер.: Філологія. 2018. № 37. Т. 4. С. 81–84.
36. Плутчик Р. Колесо емоцій URL: <https://golosiiv.irc.org.ua/news/09-20-09-19-05-2025/> (дата звернення: 09.01.2025).
37. Подковенко, Т.О. (2016). Інститут медіації: зарубіжний досвід та українські перспективи. *Актуальні проблеми правознавства*. Вип. 1. С. 26-31.
38. Примаков, К. (2024). Перспективи впровадження практики онлайнмедіації при вирішенні конфліктних ситуацій (спорів) у публічній сфері. *Матеріали XIV Міжнародної науково-практичної конференції «Соціальне прогнозування та проектування майбутнього країни: відновлення*

в умовах глобальних ризиків та невизначеностей» (26 квітня 2024 року, м. Запоріжжя). Запоріжжя: ЦНСД. С. 54-56.

39. Про безоплатну правову допомогу : Закон України від 2 червня 2011 р. № 3460-VI / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3460-17?find=1&text=%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D1%96%D0%B0%D1%86> (дата звернення: 09.04.2025).

40. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації) : Наказ Міністерства соціальної політики України від 17 серпня 2016 р. № 892 / Міністерство соціальної політики України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16> (дата звернення: 09.04.2025).

41. Про медіацію : Закон України від 16.11.2021 р. № 1875-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (дата звернення: 16.05.2025).

42. Про соціальні послуги : Закон України від 17 січня 2019 р. № 2671- VIII / Верховна Рада України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19> (дата звернення: 19.04.2025).

43. Психологічний супровід формування демократичних засад та профілактики і розв'язання конфліктів у закладі освіти / авт. кол.: В. М. Горленко, І. В. Марухина, В. Г. Панок, В. В. Предко, В. В. Рибалка, Д. Д. Романовська, Н. В. Сосновенко; за заг. ред. В. Г. Панка. Київ : Ніка-Центр, 2021. – 168 с.

44. Психологія конфлікту: Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання/ В.Ф.Орлов, О.М.Отіч, О.О.Фурса. К.: ДЕТУТ, 2008. 422 с

45. Психологу для роботи. Діагностичні методики: збірник, М.В. Лемак, В.Ю. Петрище, Вид.2-ге, виправл. Ужгород: Видавництво Олександри Гаркуші, 2012. 616с.

46. Ракітянська Л. Сутність та зміст поняття «емоційний інтелект». *Педагогічний процес: теорія і практика*. 2018. Вип. 4. С. 35–42.

47. Редько С. І., Вятоха, І.Ю., Дутчак, С.В. Психологічні аспекти медіації: роль емоцій у процесі примирення. *Перспективи та інновації науки (Серія «Психологія», Серія «Педагогіка», Серія «Медицина»)*. 2024. № 11(45). С. 1553-1566. <https://perspectives.pp.ua/index.php/pis/issue/view/296/395>
48. Рекомендації щодо онлайн медіації : рішення Правління ГО «НАМУ» від 10.11.2021 р., протокол № 2. URL: <http://namu.com.ua/ua/info/mediators/uyenspyereashchkl-ses-sroamr-pyeeekashchkl/> (дата звернення: 19.07.2025).
49. Рєзнікова В. Інститут посередництва в правовій доктрині. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Серія «Юридичні науки»*. 2010. Вип. 84. С. 35–39.
50. Розумна, М. Актуальні проблеми та перспективи розвитку альтернативних способів урегулювання спорів в Україні: онлайн-медіація та посередництво. *Підприємництво, господарство і право*. № 9. С. 147-153. URL: <https://doi.org/10.32849/2663-5313/2020.9.26> (дата звернення: 28.08.2025).
51. Ситнік С. Емоційні детермінанти подолання конфліктних ситуацій. *Наука і освіта*. 2023. № 1. С. 63 69.
52. Степаненко В. Документація для організації процесу надання соціальної послуги медіації у профілактиці конфліктів серед вразливих груп населення. *Ввічливість. Humanitas*. 2025. №3. С. 153–161. URL: https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/28475/1/stepanenko_Docu.pdf (дата звернення: 22.05.2025).
53. Ткаченко, О. В. Культурні аспекти інтелекту: міжкультурний аналіз. *Проблеми сучасної психології*. 2020. 39, С. 45-57.
54. Український центр медіації та переговорів. Статті. URL: <https://ukrmediation.com.ua/ua/korysna-informatsiia/statti> (дата звернення: 26.04.2025).

55. Ульянова Т. Ю. Індивідуально-психологічні особливості конфліктності як властивості особистості: дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01 / Ульянова Тетяна Юріївна. – Одеса, 2016. – 282 с.
56. Управління конфліктами : текст лекцій : навч. посіб. / Г. В. Жаворонкова, О. М. Скібіцький, Т. В. Сівашенко, О. І. Туз ; М-во науки і освіти України. Київ : Кондор, 2011. 172 с.
57. Філіпчук Н. В. Необхідність розвитку емоційного інтелекту для ефективного врегулювання конфліктів у бізнес-середовищі. *Інвестиції: практика та досвід*. 2023. № 14. С. 90–96.
58. Фішер Р. Емоційний інтелект в переговорах. К. : Сварог, 2023. 264 с.
59. Фішер Р., Юрі В., Петон Б. Перемовини без поразки. Гарвардський метод. К. : ВД «Сварог», 2023.
60. Харченко С. В. Особливості взаємозв'язку соціального інтелекту та конфліктності у спілкуванні *Особистість, суспільство, закон: психологічні проблеми та шляхи їх розв'язання* : тези доп. Міжнар. наук.-практ. конф. Харків, 2017. С. 70–72.
61. Цувіна Т. Онлайн медіація: світовий досвід та перспективи для України. 5 років діалогу і 25 років медіації в Україні: від протистояння до порозуміння / за заг. ред. І. Терещенко. Київ: ВАІТЕ. С. 158-162.
62. Чайка, А.В. Е-медіація: перспективи та виклики в Україні. *Актуальні питання у сучасній науці*. № 7 (13). С. 433-441.
63. Чванкін, С.А. Онлайн-медіація – перспективи розвитку в сучасних умовах. *Реформування цивільного процесуального права в умовах інтеграційних процесів в Україні: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції імені Ю.С. Червоного* (Одеса, 18 грудня 2020 р.). Одеса: Фенікс. С. 61-64. URL: <https://dspace.onua.edu.ua/server/api/core/bitstreams/d2cff5ea-905f-476a-a7f9-15d397cde988/content> (дата звернення: 17.11.2025).

64. Черножук Ю. Г. Конфліктність майбутніх психологів з різним рівнем емоційного інтелекту. *Наука і освіта*. 2015. №10. С. 212–216.
65. Четверик-Бурчак А. Г. Механізми впливу емоційного інтелекту на успішність життєдіяльності особистості: автореф. дис. ... канд. психол. наук : 62 19.00.01 / Аліна Григорівна Четверик-Бурчак; наук. кер. Е. Л. Носенко; ДЗ "Південноукр. нац. пед. ун-т ім. К. Д. Ушинського". Одеса, 2015. 18 с.
66. Шмаленко Ю. І. Емоції в медіації: теоретичні засади та практичні виміри. *Наукові інновації та передові технології 2025*. №11(51). С. 1903-1917.
67. Шмаленко Ю. Медіація як ключовий інструмент соціальної стабільності: діяльність та вплив на сучасне суспільство. *Поліцейська медіація як інструмент захисту прав та інтересів громадян* : матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції, 20 вересня 2023. Одеса: ОДУВС, 2023. С. 115-116
68. Шмаленко, Ю. Етичні аспекти онлайн-медіації. *Конфлікти, війни та соціальні трансформації епохи модерну: теорія, історія, сьогодення* : матеріали XI Міжнародної наук.-практ. конф. (м. Київ, 12–13 червня 2023 р.) / за заг. ред. П. В. Федорченко-Кутуєва. Київ, Університетська книга. 2023. С.134-136.
69. Bandura A. Socialcognitivetheory of self-regulation. *OrganizationalBehavior and HumanDecisionProcesses*. 1991. V. 50. P. 248-287.
70. Bandura A. Thesocialfoundations of thought and action: A socialcognitivetheory. EnglewoodCliffs (NJ): PrenticeHall, 1986. 617 p
71. Bellman H.S., Podziba S.L. (2012). PublicPolicyMediation. *Disputeresolutionmagazine*. Winter. P. 14-18.
72. Benyekhlef K., Gelinass F. (2005). OnlineDisputeResolution. *LexElectronica*. Vol. 10, № 2. 131 p. URL: https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-2_benyekhlef-gelinass.pdf. (дата звернення: 22.05.2025).

73. Betancourt J.C., Zlatanska E. OnlineDisputeResolution (ODR): WhatIsIt, and IsIttheWayForward? International Journal of Arbitration, Mediation and DisputeManagement. Vol. 79, № 3. P. 256-264.
74. Block J.H., Block J. Therole of ego-control and ego-resilience in theorganization of behavior. MinnesotaSymposiaonChildPsychology. 1979. V. 13. P. 39-101.
75. Braeutigam A.M. FustesthatFitOnline: OnlineMediation in NonCommercialContexts. AppalachianJournal of Law. Vol. 5, № 2. P. 275-301.
76. Cole S.R., Blankley K.M. OnlineMediation: WhereWeHaveBeen, WhereWeAreNow, and WhereWeShouldBe. University of ToledoLawReview. Vol. 38. P. 193-212.
77. Corrales M., Fenwick M., Forgó N. Disruptive Technologies ShapingtheLaw of theFuture. NewTechnology, BigData and theLaw. Singapore: Springer. P. 1-14.
78. Cortés P. Can I AffordNot To Mediate? MandatoryOnlineMediation for EuropeanConsumers: LegalConstraints and PolicyIssues. RutgersComputer and TechnologyLawJournal. Vol. 35. URL: https://www.researchgate.net/publication/228124991_Can_I_Afford_Not_to_Mediate_Mandatory_Online_Mediation_for_European_Consumers_Legal_Constraints_and_Policy_Issues (дата звернення: 09.04.2025).
79. Deutsch, M. ConflictResolution: Theory and Practice. Psychology Press.
80. Ebner N., Zeleznikow, J. NoSheriff in Town: Governance for OnlineDisputeResolution. NegotiationJournal. Vol. 32, № 4. P. 297-323.
81. Ekman P. EmotionsRevealed: UnderstandingFaces and Feelings. London OrionPublishingCo? 2024. 302 p.
82. Gardner, H. Frames of mind: Thetheory of multipleintelligences. NewYork: BasicBooks, 1983

83. Gross J.J., Thompson R.A. Emotion regulation: Conceptual foundations. In J.J. Gross (Ed.), *Handbook of emotion regulation*. New York: Guilford Press, 2007.
84. Hammond A.-M.B. How Do You Write “Yes”? A Study on the Effectiveness of Online Dispute Resolution. *Conflict Resolution Quarterly*. Vol. 20, № 3. P. 261-286.
85. Hörnle J. *Cross-border Internet Dispute Resolution*. Cambridge: Cambridge University Press. I-xxxii, 286 p.
86. Katsh, E., Rifkin, J. (*Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. New York: John Wiley & Sons, Inc. Xiv, 226 p.
87. Kaufmann-Kohler G. *Online Dispute Resolution and Its Significance for International Commercial Arbitration*. Commerce and Dispute Resolution. *Global reflections on international law, commerce and dispute resolution: Liber amicorum in honor of Robert Briner / G. Aksen* (ed.). Paris: International Chamber of Commerce. P. 437-456.
88. Lazarus R. S. The concept of coping / Lazarus R. S. & Folkman S. // *Monat A. Stress and Coping / Monat A. & Lazarus R. S.* – New York, 1991. – P. 189–206.
89. Lazarus R.S. *Coping Theory and Research: Past, Present, and Future / R.S. Lazarus // Psychosomatic Medicine*. – 1993. – vol. 55 № 3. – P. 234-247.
90. LeDoux J. *The Emotional Brain*. London : Orion. 384 p.
91. Mayer, J. D., & Salovey, P. What is emotional intelligence? In P. Salovey, M. A. Brackett, & J. D. Mayer (Eds.). *Emotional intelligence: Key readings on the Mayer and Salovey model* . Dude Publishing, 2004. 132 p.
92. Moore Chr. W. *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. Josey Bass, 2014. 657 p.
93. O’Shields, R. *Smart Contracts: Legal Agreements for the Blockchain*. North Carolina Banking Institute. Vol. 21, № 1. P. 177-194.

94. OnlineDisputeResolution and JusticeSystemIntegration: BritishColumbia’sCivilResolutionTribunal. WindsorYearbook of Access to Justice. Vol. 34, № 1. P. 112-129.
95. Rabinovich-Einy, O., &Katsh, E. Technology and theFuture of DisputeSystems Design. Harvard NegotiationLawReview. Vol. 17. P. 151-199. URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3504126 (дата звернення: 13.02.2025).
96. Regazzoni, R. RisolviOnline: OnlineMediationfrom a VeryPracticalPoint of View. Proceedings of the 5th International WorkshoponOnlineDisputeResolution, in conjunctionwiththe 21st International ConferenceonLegalKnowledge and InformationSystems (JURIX 2008). Firenze, Italy, December 13, 2008. P. 32-36. URL: <https://ceur-ws.org/Vol-430/Paper5.pdf> (дата звернення: 26.04.2025).
97. Ross, G. ODR’sRole in In-PersonMediation and Other “MustKnow” TakeawaysAbout ODR. Mediate.com. March, 17. URL: <https://www.mediate.com/articles/RossG2.cfm>. Salter, S (дата звернення: 28.10.2025).
98. Terekhov, V. (2019). Onlinemediation: a gamechangerormuchadoaboutnothing? Access to justice in EasternEurope. Vol. 3, № 4. P. 33-50. URL: https://ajee-journal.com/upload/attaches/att_1569575810.pdf (дата звернення: 19.09.2025).
99. ThorndikeTheory And It’sApplication In Learning. URL : <https://files.core.ac.uk/download/pdf/288101368.pdf> (дата звернення: 17.03.2025).
100. Turel, O., Yuan, Y., &Rose, J. (2007). Antecedents of AttitudetowardsOnlineMediation. GroupDecision&Negotiation. Vol. 16, № 6. P. 539-552. Yeoh, D. (2018). IsOnlineDisputeResolutiontheFuture of AlternativeDisputeResolution? KluwerArbitrationBlog. March, 29. URL: <http://arbitrationblog.kluwerarbitration.com/2018/03/29/online-dispute-resolutionfuture-alternative-dispute-resolution/>

101. Vygotsky, L. S. Mind in Society: The Development of Higher Psychological Processes. Harvard University Press.

102. Zissis, L. (2015). Disputes in the Digital Era: The Evolution of Dispute Resolution and the Model ODR System: thesis. Toulouse: University of Toulouse. 455 p. URL: <https://core.ac.uk/reader/300458500>.

Додаток А

Шаблон напівструктурованого інтерв'ю

Інструкція для інтерв'юера: інтерв'ю проводиться після медіаційної сесії (або окремо з медіатором). Час – 30–50 хв. Починати з ознайомлення/підписання інформованої згоди, нагадати про конфіденційність. Давати просторі, відкриті запитання; за потреби використовувати уточнення. Фіксувати аудіо (за згодою) та робити нотатки.

I. Інтерв'ю з медіатором (приблизно 40–50 хв)

1. Вступ (2–3 хв)
 - Дякую за участь. Нагадати мету дослідження, конфіденційність, можливість відкликати відповіді.
2. Профіль (3–5 хв)
 - Розкажіть коротко про свій досвід у медіації (роки, типи справ, навчання).
 - Які тренінги/навчальні програми з емоційної роботи ви проходили?
3. Опис сесії (5–8 хв)
 - Коротко опишіть цю сесію: контекст спору, кількість учасників, тривалість.
 - Які емоції, на вашу думку, були домінантними у сторін під час сесії?
4. Діагностика й вибір інтервенцій (10–12 хв)
 - Як ви діагностували емоційний стан учасників у цій сесії (які індикатори використовували)?
 - Які комунікативні чи регулятивні інтервенції ви застосували перші? Чому саме ці?
 - Чи застосовували ви техніки вербалізації (називання емоцій, віддзеркалення, «я-повідомлення»)? Наведіть приклади фраз/скриптів.
5. Ефективність та динаміка (8–10 хв)
 - Як змінилася емоційна інтенсивність у сторін протягом сесії (коротко: кроки «до–після»)?

- Які моменти ви вважаєте переломними (turningpoints) для зміни емоційного тону?
 - Що, на вашу думку, спрацювало найкраще і чому? Що – найгірше?
6. Етичні та процедурні міркування (5–8 хв)
- Чи були етичні дилеми під час роботи з емоціями в цій сесії? Як ви їх вирішували?
 - Чи виникали сумніви щодо травмобезпечності (потрібно/не потрібно продовжувати емоційну роботу)?
7. Потреби й рекомендації (3–5 хв)
- Які додаткові інструменти або навчання з емоційної роботи ви вважаєте необхідними для практики?
 - Чи маєте пропозиції щодо протоколів (тайм-аути, інформована згода, супервізія)?
8. Закриття
- Дякуємо; нагадати про можливість переглянути розшифровку (memberchecking).

II. Інтерв'ю з учасником/стороною спору (20–35 хв)

1. Вступ, згода (2–3 хв)
- Пояснення мети, конфіденційності, право не відповідати.
2. Передісторія & очікування (3–5 хв)
- Як ви потрапили на цю сесію? Які були ваші очікування/побоювання перед початком?
3. Переживання під час сесії (8–12 хв)
- Які емоції ви відчували на початку сесії? У який момент вони посилилися/зменшилися?
 - Чи була у вас можливість висловити свої почуття? Як ви це описали б?
4. Оцінка інтервенцій медіатора (5–8 хв)
- Чи допомогли вам слова/поведінка медіатора (наприклад, віддзеркалення, пауза, дихальне заземлення)? Наведіть приклади.
 - Чи відчували ви тиск чи маніпуляцію під час сесії?

5. Наслідки та задоволеність (3–5 хв)

- Чи відчуваєте ви, що ваше емоційний стан змінився після сесії? Якщо так – як саме?
- Наскільки ви задоволені результатом (0–10)?

6. Закриття

- Дякуємо; нагадати про ресурси підтримки, якщо потрібно.

Додаток Б**Анкета (PANAS українською) + коротка шкала задоволеності**

Інструкція для дослідника: роздрукувати по 1 примірнику для учасника «до сесії» і «після сесії». PANAS – 20 пунктів. Внизу додається коротка шкала задоволеності та демографічні питання (за потреби).

Анкета. Частина А. Шкала афекту PANAS (українська адаптація)

Інструкція: Прочитайте кожне слово та позначте, наскільки ви відчували це сьогодні / під час (перед сесією – «перед сесією», після – «після сесії»). Оцініть від 1 до 5 (1 = Зовсім не; 2 = Трошки; 3 = Помірно; 4 = Досить сильно; 5 = Дуже сильно). Інструкція повністю анонімна та передбачає збір інформації для подальшого дослідження.

Слова (20 пунктів):

Позитивні

1. Зацікавлений – 1 2 3 4 5
2. Увесь в робочому тонусі / бадьорий – 1 2 3 4 5
3. Натхнений – 1 2 3 4 5
4. Спокійний/розслаблений – 1 2 3 4 5
5. Вдячний – 1 2 3 4 5
6. Веселий – 1 2 3 4 5
7. Сповнений енергії – 1 2 3 4 5
8. Тихий / умиротворений – 1 2 3 4 5
9. Радісний – 1 2 3 4 5
10. Задоволений – 1 2 3 4 5

Негативні

1. Досить збуджений/стривожений – 1 2 3 4 5
2. Нервовий – 1 2 3 4 5
3. Збуджений – 1 2 3 4 5
4. Сумний – 1 2 3 4 5

5. Знервований – 1 2 3 4 5
6. Насторожений – 1 2 3 4 5
7. Збуджено-роздратований – 1 2 3 4 5
8. Стривожений – 1 2 3 4 5
9. Спантичений – 1 2 3 4 5
10. Зляканий – 1 2 3 4 5

Примітка: При обробці: окремо підраховуються сумарні бали позитивних та негативних відчуттів за стандартною схемою адаптації (зазвичай 10 пунктів в кожній шкалі).

Частина В. Коротка шкала задоволеності результатом (після сесії)

1. Наскільки ви задоволені досягнутим результатом? (0 – зовсім незадоволений, 10 – повністю задоволений) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Наскільки ви відчуваєте себе зрозумілим/ою медіатором? (0 – зовсім не зрозумілий, 10 – повністю) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Чи відчували ви тиск або маніпуляцію під час сесії? (Так / Ні).
Якщо Так, опишіть коротко: _____
4. Чи б ви порекомендували медіацію іншим у схожій ситуації? (Так / Ні / Можливо). Коментар: _____

Частина С. Демографічні відомості (за бажанням)

- Вік: _____
- Стать: _____
- Освіта: _____
- Попередній досвід участі в медіації (так/ні): _____

Зразок інформованої згоди на участь у дослідженні та відеозапис сесії

Шановн _____ !

Просимо Вашої згоди на участь у дослідженні «Стратегія роботи з емоціями в процесі соціальної медіації». Хочемо повідомити, що отримані матеріали будуть деперсоналізовані і будуть використані лише як узагальнений матеріал для наукового дослідження. Зі свого боку гарантуємо недопускання витоку інформації та дотримання кодексу етики медіатора. Ваша участь добровільна. Дозволяєте відеозапис сесії (позначте: Так / Ні). Матеріали будуть анонімізовані; ви можете відкликати згоду у будь-який момент. У випадку потреби дослідник може надати контакти фахівців для психологічної підтримки.

Підпис: _____ Дата: _____

