

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

**на тему: ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СІМЕЙНОЇ МЕДІАЦІЇ
ПОДРУЖНІХ СТОСУНКІВ**

Виконав: студент II курсу, групи 8.0532
спеціальності 053– Психологія
освітня програма: Психологія
Шостак Євгеній Анатолійович
Керівник: Горбань Г.О. д.психол.н., професор
кафедри психології
Рецензент: к.психол.н., доцент кафедри
психології Грандт В.В.

Запоріжжя – 2023

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти магістерський
Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

« _____ » _____ 2023 р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ

Шостак Євгенію Анатолійовичу _____

Тема роботи Психологічне забезпечення сімейної медіації подружніх стосунків
керівник роботи Горбань Г.О. д.психол.н., професор кафедри психології
затверджені наказом ЗНУ від «26» 09 2023 року № 1505-с

2. Строк подання студентом роботи _____
3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: теоретично розкрити особливості поняття сім'ї та сімейних конфліктів; визначити ступінь впливу емоцій на перебіг сімейних конфліктів; розглянути медіацію та конфліктологічне консультування як спосіб роботи з сімейними конфліктами; проаналізувати методи управління емоціями під час роботи з сімейними конфліктами; провести аналіз практичних кейсів.
5. Перелік графічного матеріалу: -

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання Видав	Завдання Прийняв
Вступ	Горбань Г.О., професор		
Розділ 1	Горбань Г.О., професор		
Розділ 2	Горбань Г.О., професор		
Розділ 3	Горбань Г.О., професор		
Висновки	Горбань Г.О., професор		

7. Дата видачі завдання січень 2023 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень-березень 2023 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2023 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-травень 2023 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	червень- липень 2023	Виконано
4	Робота над третім розділом	серпень 2023	Виконано
6	Написання висновків	вересень 2023 р.	Виконано
7	Передзахист	жовтень 2023 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	листопад 2023 р.	Виконано

Студент _____ Є.А. Шостак

Керівник роботи _____ Г.О. Горбань

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О. М. Грєдинарова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 93 сторінки, 61 джерело.

Об'єкт: сімейна медіація

Предмет: психологічне забезпечення сімейної медіації подружніх стосунків.

Мета: теоретично та емпірично дослідити особливості використання методів роботи з емоціями у сімейних конфліктах у рамках медіації.

Гіпотези: використання медіації є найкращим засобом вирішення конфліктів, за бажанням членів сім'ї зберегти свої відносини

Методи дослідження:

- теоретичні (теоретичний і порівняльний аналіз психолого-педагогічної літератури); емпіричні (спостереження; бесіда; тестування).

Методи дослідження: теоретичні (теоретичний і порівняльний аналіз психолого-педагогічної літератури); емпіричні (спостереження; бесіда; тестування)

Наукова новизна роботи полягає в тому, що був проведений комплексний аналіз теоретичного та емпіричного дослідження особливості використання методів роботи з емоціями у сімейних конфліктах у рамках медіації.

Отримані результати дослідження, можуть застосовуватися психологами-практиками, психотерапевтами в консультативній, психопрофілактичній і психокорекційній роботі з сім'ями та сімейними парами.

СІМЕЙНА МЕДІАЦІЯ, ПСИХОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ,
ПОДРУЖНІ СТОСУНКИ.

SUMMARY

Shostak Ye. A. Psychological Support of Family Mediation of Marital Relations.

Master's qualification work: 93 pages, 61 sources.

Object: family mediation

Subject: psychological support of family mediation of marital relations.

Purpose: to theoretically and empirically investigate the peculiarities of the use of methods of working with emotions in family conflicts within the framework of mediation.

Hypotheses: the use of mediation is the best means of conflict resolution, if family members wish to preserve their relationship

Research methods:

- theoretical (theoretical and comparative analysis of psychological and pedagogical literature); empirical (observation; conversation; testing).

Research methods: theoretical (theoretical and comparative analysis of psychological and pedagogical literature); empirical (observation; conversation; testing)

The scientific novelty of the work lies in the fact that a comprehensive analysis of theoretical and empirical research on the use of methods of working with emotions in family conflicts within the framework of mediation was carried out.

The research results can be used by practicing psychologists and psychotherapists in counseling, psycho-prophylactic and psycho-corrective work with families and married couples.

FAMILY MEDIATION, PSYCHOLOGICAL SUPPORT, MARITAL RELATIONSHIPS.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ СІМ'Ї ТА ЇЇ ОСНОВНІ ОСОБЛИВОСТІ.....	11
1.1. Сім'я: поняття та характеристики.....	11
1.2. Конфлікти в сім'ї та їх особливості.....	18
РОЗДІЛ 2. ВИКОРИСТАННЯ МЕДІАЦІЇ В ПОДРУЖНІХ СТОСУНКАХ...29	
2.1. Поняття та сутність медіації.....	29
2.2. Особливості проведення медіації в подружніх стосунках.....	36
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ЕМОЦІЙ В ПОДРУЖНІХ СТОСУНКАХ ТА СПОСОБИ РОБОТИ З ЕМОЦІЯМИ В РАМКАХ ПРОЦЕДУРИ МЕДІАЦІЇ ТА КОНФЛІКОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ.....	59
3.1. Вплив емоцій на взаємодію членів сім'ї у конфліктах та процедурах вирішення: медіації та конфліктологічному консультуванні.....	59
3.2. Способи роботи з емоціями в подружніх стосунках у рамках процедури медіації та конфліктологічного консультування.....	67
3.3. Аналіз застосування способів роботи з емоціями в подружніх стосунках на матеріалах кейсів із практики у службі конфліктологічного консультування та медіації.....	77
ВИСНОВКИ.....	86
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	88

ВСТУП

Актуальність дослідження. Емоції є дуже значущою та невід'ємною частиною життя людей. Кожна людина щодня відчуває великий спектр емоцій, що впливають на всі сфери її діяльності. Емоції надають значний вплив, зокрема, і взаємовідносини людей друг з одним. Особливо це стосується тих взаємин, які є емоційно-близькими, наприклад, відносин між членами сім'ї.

Значимість вивчення емоційних аспектів взаємовідносин у ній визнається багатьма дослідниками. Реальність сьогодення ще більше загострює актуальність цієї теми. Складна економічна ситуація у державі, нагнітання певної соціальної та політичної напруги, наростаюча тенденція розпаду сімей, іноді на самому початку її існування, впливає на становище та функціонування сучасної сім'ї.

Члени сім'ї часто не вміють грамотно направляти свої взаємини, внаслідок чого виникає велика кількість конфліктів, які сім'я, без навичок, не може вирішити конструктивно. Складність регулювання подібних конфліктів полягає у високій емоційній напруженості у відносинах, а також цінністю відносин для членів сім'ї. Важливо, що без урахування емоційних явищ, що супроводжують усі прояви людини, вирішення конфлікту лише на рівні логіки значно не дотягує за ефективністю. Тому дуже важливо уважно ставитись до цієї сфери сімейних взаємин.

Актуальним є дослідження методів роботи з емоціями у сімейних конфліктах у межах таких процедур, як медіація та конфліктологічне консультування. Так як ці процедури є, деяких випадках, найкращим способом вирішення конфліктів, за бажання членів сім'ї зберегти свої відносини.

Отже, організаційна значущість проблеми та її недостатня наукова розробленість зумовили вибір теми нашого дослідження “Психологічні аспекти сімейної медіації”.

Об'єкт: сімейна медіація

Предмет: психологічне забезпечення сімейної медіації подружніх стосунків.

Мета: теоретично та емпірично дослідити особливості використання методів роботи з емоціями у сімейних конфліктах у рамках медіації.

Гіпотези: використання медіації є найкращим засобом вирішення конфліктів, за бажанням членів сім'ї зберегти свої відносини

Методи дослідження:

- теоретичні (теоретичний і порівняльний аналіз психолого-педагогічної літератури);
- емпіричні (спостереження; бесіда; тестування)

Згідно з поставленою метою та висунутою гіпотезою було визначено основні завдання дослідження:

1. Теоретично розкрити особливості поняття сім'ї та сімейних конфліктів.
3. Розглянути медіацію та конфліктологічне консультування як спосіб роботи з сімейними конфліктами;
4. Проаналізувати методи управління емоціями під час роботи з сімейними конфліктами;
4. Провести аналіз практичних кейсів.

Наукова новизна роботи полягає в тому, що був проведений комплексний аналіз теоретичного та емпіричного дослідження особливості використання методів роботи з емоціями у сімейних конфліктах у рамках медіації.

Практичне значення одержаних результатів роботи полягає в тому, що отримані в результаті дослідження, можуть застосовуватися психологами-практиками, психотерапевтами в консультативній, психопрофілактичній і психокорекційній роботі з сім'ями та сімейними парами.

Надійність і вірогідність дослідження забезпечувалися репрезентативністю вибірки, застосуванням методів, адекватних меті і завданням дослідження, поєднанням кількісного та якісного аналізу, використанням методів математичної статистики.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ СІМ'Ї ТА ЇЇ ОСНОВНІ ОСОБЛИВОСТІ

1.1. Сім'я: поняття та характеристики

Сім'я - один з найдавніших інститутів соціальної взаємодії, вона є справді унікальним явищем, специфічною особливістю якого є тісна взаємодія кількох людей протягом тривалого часу. Сім'я як соціальний інститут передбачає систему норм, традицій та цінностей, які багато в чому визначають поведінку людини у різних сферах життєдіяльності. З явищем сім'ї багато людей пов'язують поняття любові, щастя та благополуччя.

Згідно з визначенням соціолога Е. Гідденса, під сім'єю розуміється «група людей, пов'язаних прямими родинними відносинами, дорослі члени якої беруть на себе зобов'язання з догляду за дітьми» [2]. При цьому науковець говорить про те, що спорідненість має на увазі або укладення шлюбу, або, безпосередньо, кровний зв'язок між особами (батько, мати, діти, бабусі, дідусі та інші). Шлюб же він визначає як «що отримав визнання та схвалення з боку суспільства сексуальний союз двох дорослих осіб» [2].

І шлюб, і сім'я є формами регулювання відносин між людьми, які перебувають у родинних зв'язках. Проте, попри певну близькість понять, де вони тотожні.

Шлюб – це форма відносин, що історично склалася і регулюється суспільством між чоловіком і жінкою, що встановлює їх права та обов'язки по відношенню один до одного, до дітей, до суспільства [27].

У психологічному журналі зазначається, що у нашому законодавстві під «шлюбом» розуміється «юридично оформлений, вільний і добровільний союз чоловіки й жінки, спрямований створення сім'ї і породжує їм взаємні особисті та майнові правничий та обов'язки» [31].

Інститут шлюбу фактом свого існування показує, що суспільство ніби розділило відносини між чоловіком і жінкою на схвалені та несхвалені.

Однак на сьогоднішній день існує все більше форм сімейних відносин, у яких шлюб не був каталізатором освіти сім'ї [5]. Не можна не назвати сім'єю пари, які тривалий час проживають один з одним, які, можливо, мають дітей, спільний побут; овдовілого подружжя з дітьми; або батьків-одинаків із дітьми.

Пілецький В. розуміє під сім'єю сукупність індивідів, яка задовольняє чотири критеріями:

- психічна, духовна та емоційна близькість її членів;
- просторова та тимчасова обмеженість;
- закритість, міжособова інтимність;
- тривалість відносин, відповідальність друг за друга, обов'язок друг перед другом [26]

Рінінська М. говорить про те, що «сім'ю можна визначити як контактну групу споріднених осіб (або юридично прирівняних до них людей), що становлять єдине ціле та відчувають себе цим цілим» [37].

Найважливішими характеристиками сім'ї є функції, структура, динаміка.

Столярчук О. А. підкреслює, що сім'я є носієм соціальних функцій, які мають два основних джерела: суспільні потреби та потреби членів сім'ї. «Функцій у ній стільки, скільки видів потреб у стійкої, повторюваної формі вона задовольняє» [40]:

Репродуктивна і виховна функції у тому, що задовольняються потреби індивідів у батьківстві, материнстві, соціальній та контактній з дітьми та його вихованні. Таким чином, батьки мають можливість "реалізації" у дітях, а діти проходять первинну соціалізацію.

Економічна та господарсько-побутова функція виявляється у задоволенні матеріальних потреб (їжа, житло тощо) та сприяє збереженню здоров'я членів сім'ї.

Емоційна - задоволення потреби в емоційній підтримці, щастя та любові.

Функція духовного спілкування задовольняє потреби у спільному дозвіллі, взаємозбагаченні духовного характеру.

Сексуально-еротична функція – задоволення сексуальних потреб та інші функції [40].

Важливо сказати, що функції сім'ї можуть трансформуватися разом із змінами в суспільстві. Однак зміна та порушення функцій можуть відбуватися і без суспільно-історичних змін.

Хлопоніна Н.Є. зазначає, що порушення функцій сім'ї – це особливості життєдіяльності, які ускладнюють чи перешкоджають виконанню сім'єю її функцій [44, 15]. Порушення може спровокувати широке коло факторів: індивідуальні особливості членів сім'ї та особливості їх взаємовідносин, умови життя сім'ї та інше. Наприклад, відсутність у батьків відповідних знань та навичок виховання дітей, а також порушення їх взаємовідносин із цього приводу, може бути причиною порушення виховної функції.

Таким чином, ґрунтуючись на критерії виконання/невиконання сімейних функцій, можна говорити про два типи сімей [22]:

- функціональної – це сім'я, у якій функції виконуються в такий спосіб, що задовольняються потреби кожного члена сім'ї та сім'ї загалом;
- дисфункціональна – це сім'я, в якій утруднено виконання сімейних функцій, що призводить до напруги та незадоволеності членів сім'ї.

Буленко Т.В. зазначає, що структура сім'ї – це склад сім'ї, число її членів та сукупність взаємовідносин між ними [2]. Аналізуючи структуру сім'ї, можна відповісти на низку питань, пов'язаних з реалізацією функцій, а саме: хто здійснює керівництво, хто виконує функції, як саме функції розподілені між членами сім'ї.

Залежно від особливостей розподілу ролей та характеру взаємодії, сім'ї ділять на такі типи:

- Авторитарна сім'я характеризується одноосібним верховенством однієї з членів сім'ї, традиційним розподілом ролей у ній з чіткою диференціацією чоловічих ролей і жіночих.

- егалітарна сім'я (рівноправна) – сім'я з неформленою рольовою структурою, без верховенства та чіткого розподілу обов'язків;

- демократична сім'я (партнерська) характеризується рівноправністю членів сім'ї, гнучкістю у розподілі ролей, спільним пануванням та розподілом функцій відповідно до інтересів кожного члена сім'ї .

Сім'ї можна також поділити на такі типи (підставою для поділу є склад членів сім'ї):

- нуклеарна сім'я складається з чоловіка, дружини та дітей, які проживають разом з батьками;

- поповнена сім'я, або розширена, характеризується збільшеним союзом, що включає нуклеарну сім'ю, батьків інших поколінь (бабусі-дідусь, тітки-дядька), які проживають або всі разом, або в тісній близькості один від одного;

- змішана сім'я утворюється внаслідок шлюбу вже розлучених людей, включає у собі нерідних батьків та дітей;

- сім'я батьків-одинаків виникає тоді, коли внаслідок розлучення, догляду, смерті чоловіка, господарство ведеться однією з батьків [40, 131].

У класифікації Федоренко Р.П. є деякі доповнення, вона виділяє також:

- функціонально неповну нуклеарну сім'ю, у якій один із подружжя з тих чи інших причин не може постійно виконувати свої функції;

- сім'ю, у якій функції одного або подружжя виконує інший член сім'ї (наприклад, коли, внаслідок смерті батьків, онуків виховують бабуся та дідусь) [42].

Варто зазначити, що кожен із типів сімей характеризується специфічними соціально-психологічними процесами, що протікають у ній, заснованими на особливостях сімейних відносин, взаємодії між членами сім'ї та емоційною складовою.

Структура сім'ї та її функції можуть трансформуватися залежно від динаміки розвитку сім'ї.

Життєвий цикл сім'ї складається з об'єктивних подій: народження дитини, смерть одного з членів сім'ї тощо, все це пов'язано із віковими змінами членів сім'ї. Психологічні та вікові зміни кожного члена сім'ї перетворюють всю систему повністю: змінюються потреби, мотиви особистості, варіанти поведінки та види діяльності, стиль спілкування, соціальний статус, розподіл ролей та характер функціонування сім'ї.

Огляд різних періодизацій показав, що здебільшого вони засновані на факті наявності або відсутності дітей у сім'ї, а також їх віці, на місце дітей у сімейній структурі.

Відповідно до цих критерієм Лепіхова Л. А виділила п'ять стадій:

- виникнення сім'ї до народження першої дитини;
- народження та виховання дітей аж до початку трудової діяльності хоча б одного з дітей;
- від початку трудової діяльності першої дитини до того моменту, поки під опікою батьків не залишиться жодної дитини;
- дорослі діти проживають разом із батьками (хоча один із них не має власної сім'ї);
- подружжя живе окремо або разом з дорослими дітьми, які вже отримали свою сім'ю [16, 71].

Б. Картер і М. МакГолдрік свою періодизацію ґрунтували на таких критеріях: життєві цілі сім'ї, завдання, що реалізуються для досягнення цілей; склад сім'ї; переходи зі стадії на стадію відповідно до нових установок сімейної системи [23].

Вони виділили дошлюбну стадію – стадію монади (коли молоді перебувають поза шлюбом). Мета етапу – досягти емоційної та економічної спроможності, прийняти він відповідальності за подальше життя. Завданнями етапу монади є: набуття деякого досвіду спілкування з представниками іншої статі, вибір партнера для подальшого продовження відносин та шлюбу.

Стадія діади (починається з утворення пари та укладення шлюбу приблизно до 5 років). Ціль: сформувати власну сімейну систему. На цьому етапі важливо виробити та узгодити спільні цінності та сімейний уклад, позиції щодо майбутнього сім'ї; розподілити ролі та відповідальність між подружжям, адаптуватися до сімейного життя; вирішити питання фінансово-економічного характеру та територіальну проблему; встановити відносини із розширеною сім'єю.

Наступна стадія триває до дітьми підліткового віку. Мета стадії – реалізація виховної функції, прийняття сім'ю нових членів. Завдання: сформувати дитячо-батьківські стосунки, виробити стратегію та тактики виховання, сформувати ролі мати-батько, бабуся-дідусь.

Стадія розвитку сім'ї із дітьми-підлітками. Мета стадії – розвиток сім'ї з урахуванням зростаючої потреби незалежності в дітей віком, і навіть із турботою про старих членів сім'ї.

Наступна стадія характеризується відділенням дітей від сім'ї, набуттям ними дорослого статусу. Метою на цій стадії є формування більш гнучкої системи та відкриття кордонів. Завдання: сформувати нову систему відносин із дорослими дітьми; прийняти у сім'ю нових членів, освоїти нові ролі; дбати про батьків, прийняти можливу недієздатність батьків та їхню можливу смерть.

Стадія старості подружжя. Ціль: перебудувати відносини поколінь у розширеній сім'ї.

Перехід сім'ї зі стадії в стадію може відбуватися за двома сценаріями: благополучному, який передбачає успішне вирішення завдань, що стоять перед подружжям; і неблагополучному, деструктивному, коли сім'я не здатна

з тих чи інших причин упоратися із завданнями. Між цими двома варіантами існує безліч траєкторій розвитку сім'ї, які визначають міру гармонійності взаємин. Причому важливо відзначити, що успішність розв'язання задач кожної наступної стадії пов'язана з тим, наскільки було вирішено задачі попереднього рівня [23].

Крім труднощів, пов'язаних із проходженням етапів розвитку, у житті сім'ї існує багато інших несприятливих обставин: від воєн та масштабних соціальних криз до проблем, пов'язаних із житловими незручностями, та хвороб членів сім'ї.

Всі ці обставини можуть спричинити порушення функціонування сімейної системи.

Таким чином, під сім'єю автори розуміють різні явища, для деяких основою сім'ї є шлюб та родинні стосунки, для інших авторів більше значення має емоційна близькість між членами сім'ї. Залежно від складу сім'єю можна називати і нуклеарну (тобто подружжя і, можливо, дитину) та розширену (включаються бабусі-дідусі, тітки-дядьки тощо).

З метою дослідження найбільше підходить визначення сім'ї, запропоноване Столярчук О. А., тобто це контактна група родинних осіб (або юридично прирівняних до них людей), що становлять єдине ціле і відчують себе цим цілим. Йдеться і про нуклеарну і про розширену сім'ю.

Сім'я – це динамічна система: залежно від подій, що відбуваються із сім'єю, може відбуватися певна трансформація її структури та розподілу функцій та ролей. Етапи розвитку та зміни сім'ї є свого роду сімейними кризами, від успішності подолання яких залежить, наскільки гармонійно сім'я розвиватиметься далі.

1.2. Конфлікти в сім'ї та їх особливості

Конфлікти виникають на різних рівнях взаємодії індивідів. Вони відіграють важливу роль життя людини і суспільства. Однак до сьогодення немає загальноприйнятого визначення такого явища як

Пилат Н.І. у своїй науковій роботі із сфер вивчення конфліктів зазначає 11 областей наукового знання, які тією чи іншою мірою вивчають конфлікти: військові науки, мистецтвознавство, історичні науки, математика, педагогіка, політичні науки, правознавство, психологія, соціобіологія, соціологія, філософія. Причому кожна наука наділяє поняття «конфлікт» своїм змістом, так само як і багато дослідників дають власне трактування конфлікту у своїх роботах [25].

Однією з найпоширеніших визначень конфлікту західної науці є визначення американського соціолога Л. Козера. Він під конфліктом розумів "боротьбу через цінності або претензії на статус, владу або обмежені ресурси, в якій цілями є не тільки досягнення бажаного, але також і нейтралізація, завдання збитків або усунення суперника" [28]. Це визначення можна застосовувати до широкого діапазону явищ конфліктного характеру – від конфліктів між державами до міжособистісних.

Науковці вкладають велике значення у поняття конфлікт, його ототожнюють у теорії розвитку особистості з поняттям кризи. Конфлікт-криза є «поворотним пунктом» у житті. Конфлікт у своїй структурі містить і позитивний компонент, і негативний компонент. Відповідно до теорії важливо вирішувати цей конфлікт адекватно і конструктивно, тоді це вестиме до розвитку особистості [30].

Седих К. В. розглядаючи сімейні теорії, підкреслює, що науковці розуміють під конфліктом «найгостріший спосіб вирішення значних протиріч, що у процесі взаємодії, полягає у протидії суб'єктів конфлікту і зазвичай супроводжується негативними емоціями». При цьому вони

зазначають, що суб'єкти, які протидіють один одному, але не відчують при цьому негативних емоцій, не перебувають у стані конфлікту. Так само як і суб'єкти, які зазнають негативних емоцій, але протидіють один одному. Автори визначають такі ситуації, як передконфліктні [38].

Магдисюк Л. І. у своїй роботі «Психологія конфлікту» виділила такі властивості конфлікту:

- біполярність, яку вона визначила як взаємопов'язаність та, одночасно, взаємопротилежність двох початків;
- активність, спрямовану подолання протиріччя;
- наявність суб'єкта або суб'єктів як носіїв конфлікту.

Відповідно до цих властивостей вона визначає конфлікт як «біполярне явище – протистояння двох початків, що виявляє себе у активності сторін, спрямованої подолання протиріччя, причому сторони конфлікту представлені активним суб'єктом (суб'єктами)» [22].

Обозов М.М. визначає конфлікт як «виникнення емоційної напруги, страху, викликаного очікуванням чи реальним ущемленням інтересів однієї сторони другого» [23].

Сімейні конфлікти – одне з найпоширеніших форм конфліктів. У сім'ї, як у системі з такою високою інтенсивністю взаємодії просто не можуть не виникати ускладнення та протиріччя, кризові моменти, що дестабілізують сімейні відносини. Вважається, що у 80-85% сімей трапляються конфлікти, у 15-20% сімей відзначаються сварки з різних причин. Конфлікти у ній вважаються природним і неминучим явищем, оскільки «конфлікти є ознакою перебігу процесів розвитку» [25].

Конфліктна обстановка у сім'ї часто характеризується підвищеним рівнем тривожності, невдоволення, незадоволеності. Крім цього існує інша крайність - відмова членів сім'ї від справжнього міжособистісного контакту друг з одним, підміна взаємодії поверхневими, формальними відносинами. Усунення від міжособистісного контакту призводить до того, що

порушуються справжні стосунки у ній. Деструктивні конфлікти руйнують стосунки між членами сім'ї.

Хімченко Н.С., зазначає, що сімейний конфлікт – це конфлікт, який виникає між членами однієї сім'ї щодо питань життєдіяльності сім'ї, і щодо задоволення різноманітних потреб її членів, відповідності рольової поведінки очікуванням; форма, спосіб вираження, прояви та вирішення протиріч розвитку та функціонування сім'ї [27].

В. М. Поліщук визначає сімейний конфлікт «як суперечлива поведінка подружжя та інших членів сім'ї у сфері сімейних відносин (особистих та майнових), як зіткнення подружніх та споріднених амбіцій з метою встановлення власного пріоритету у вирішенні життєвого важливих питань сім'ї» [36].

Рінінська М. вважає, що сімейні чвари – це «протиборство між членами сім'ї на основі зіткнення протилежно спрямованих мотивів та/або поглядів [37].

Конфлікти в сім'ї можуть виникати у тому випадку, коли члени сім'ї прагнуть заволодіти одним об'єктом, зайняти одне й те саме місце або становище, намагаються відігравати несумісні ролі, досягти протилежно спрямованої мети [39].

Конфлікти в сімейних відносинах на деякий час дестабілізують відносини, але при цьому можуть бути сильним стимулом для розвитку відносин. Крім того, що вони дають вихід емоціям, що накопичилися, вони явно показують, де саме в системі відносин є недоробки.

Титаренко Т. М. зазначає: «Відповідно до дуже поширеної точки зору, бажаною нормою сімейного життя є «тиша та гладь» - стабільна сім'я з добрими стосунками та задоволеність усіх її членів. Насправді сімейною нормою є ситуація, коли індивід не цілком задоволений своєю сім'єю, постійно стикається з тим, що той чи інший бік життя його не влаштовує, коли між членами сім'ї є розбіжності, а стабільність сім'ї перебуває під постійною загрозою. У такій сім'ї одна людина постійно стоїть перед

вибором: притерпітися до цієї особливості сім'ї, що не влаштовує його, відкинути або, нарешті, здійснити реінтеграцію (так змінити свою роль і місце у сім'ї, щоб об'єднати свої потреби та структуру сім'ї)» [41].

Щоб краще розуміти сутність конфлікту, важливо розглянути ще два аспекти: структуру і динаміку.

Структура конфлікту є сукупність елементів. Структура конфлікту не статична, у розвитку конфлікту, вона змінюється. Елементами структури конфлікту є [40]:

1). Учасник конфлікту – суб'єкт чи суб'єкти, залучені в конфлікт.

Залежно від ступеня участі у конфлікті учасники поділяються на:

- сторони конфлікту чи конфліктанти – це головні учасники конфлікту, є носіями основного протиріччя конфлікту, дію проти одне одного і завдають один одному шкоду. Сторін конфлікту може бути і дві, наприклад, чоловік і дружина, або більше.

Конфлікти можуть бути горизонтальними, тобто між представниками одного покоління (брати-сестри, подружжя), та вертикальними, міжпоколінськими (батьки-діти).

- прибічники – учасники конфлікту, що групуються навколо сторін. Прибічники можуть бути активними та пасивними. Активний прибічник – суб'єкт, який своїми діями підтримує та розвиває динаміку конфлікту на користь однієї сторони, наприклад, активним прихильником може бути подруга дружини, яка дає поради та настанови щодо поведінки у конфлікті з чоловіком, хоча вона і не є членом сім'ї, вона може дуже сильно впливати на неї. Пасивний прибічник – суб'єкт, який робить ніяких активних дій і впливає розвиток конфлікту на користь однієї сторони лише опосередковано.

- жертва – суб'єкт, який постраждав внаслідок конфлікту. Часто жертви непричетні ні до предмета конфлікту, ні до однієї зі сторін, але при цьому вони зазнають шкоди і втрат. Жертвою, наприклад, у конфлікті між подружжям може стати дитина. Якщо під час розвитку конфлікту жертва

робить вибір на користь однієї зі сторін, вона стає прихильником або навіть однією зі сторін конфлікту.

2). Предмет конфлікту характеризує змістовну сторону конфлікту, під предметом зазвичай розуміється об'єктивно існуюча чи уявна проблема, що й служить ядром конфлікту між членами сім'ї. Причому кожна їхня сторона прагне вирішити цю проблему на свою користь. У практиці предмет конфлікту виявляється як причина.

У. Лінкольн запропонував п'ять груп причинних факторів конфліктів [30]:

- інформація – найчастіше зустрічається причинний чинник конфліктів і своєрідний індикатор його розвитку. Найчастіші проблеми з інформацією: неповні чи неточні факти; дезінформація; чутки; оцінні описи, які можуть інтерпретуватися по-різному та інші. Для вирішення конфлікту, що має в основі інформаційний фактор, важливо, щоб члени сім'ї зістикували своє бачення ситуації та прояснили неясні моменти.

- поведінка у конфлікті може бути недоречною, грубою, егоїстичною і непередбачуваною. Поведінка, яка загрожує безпеці, підриває самооцінку, порушує обіцянки, викликає стрес, дискомфорт, може спричинити конфлікт у сім'ї. У цьому випадку для вирішення конфлікту важливим є регулювання поведінки, вироблення та обговорення правил і норм взаємодії.

- відносини завжди пов'язані із задоволеністю взаємодією чи, навпаки, незадоволеністю. При цьому наявні відносини у ній – це наслідок усталених форм поведінки, які виявлялися у конкретній взаємодії. Велике значення на відносини надають різні стереотипи, культурні та національні особливості. Розглядаючи відносини як фактор конфлікту, важливо звертати увагу на такі аспекти взаємодії:

- основа відносин (добровільні – недобровільні);
- сутність відносин (незалежні – залежні – взаємозалежні);
- цінність відносин для сторін;
- внесок у відносини (емоції, енергія, надії, час, гроші та інше);

- тривалість;
- історія відносин;
- баланс сил у відносинах та інше.

Оскільки відносини – це усталені системи взаємодії, то їх трансформацію потрібно багато зусиль і часу. Внаслідок того, що поведінка визначає багато в чому відносини, то конфлікт відносин включає поведінковий фактор як основну причину або одну з причин.

- цінності – принципи, які члени сім'ї приймають і дотримуються чи, навпаки, відкидають і нехтують; принципи, дотримання яких очікуються. Під цінностями зазвичай мають на увазі: особисті системи вірувань та поведінки (примхи, уподобання, прагнення, побоювання та інші); громадські системи вірувань та поведінки; загальні нормативні цінності; професійні цінності; релігійні, культурні, політичні цінності; уявлення про правильне-неправильне, хороше-погане та інші. Конфлікти, основою яких є ціннісний фактор, виникають через розбіжність цінностей членів сім'ї. Причина – оцінка чужих цінностей чи нав'язування своїх. При цьому оцінка, тиск, ігнорування цінностей призводить до виникнення сильних негативних емоцій у людини. Єдиною можливістю вирішення таких конфліктів є пошук і прийняття членами сім'ї цінності вищого порядку.

- структурні чинники – це стабільні обставини, які дуже важко чи взагалі неможливо змінити. Такими чинниками можуть бути: влада, державні закони, система правосуддя; гроші, час та інші ресурси; вік; географічне положення; роль традицій, релігії та інші фактори. Існуючу структуру майже неможливо змінити, іноді це буває через відсутність у сім'ї ресурсів, які потрібні для змін. Внаслідок цього, дозвіл можливий у формі прийняття існуючої реальності та пошуку тієї стратегії, яка враховує цю реальність.

Сімейні конфлікти можуть виникати з різних причин. Так, наприклад, часто члени сім'ї можуть конфліктувати на побутовому ґрунті (побут – це уклад повсякденного життя, позавиробнича сфера, що включає задоволення матеріальних потреб людей (харчі, житло), освоєння духовних благ,

культури, спілкування, відпочинок, розваги) [27]. Ще однією з найчастіших причин сімейних конфліктів може бути фінансове благополуччя членів сім'ї. Конфлікт між поколіннями має специфікою влада-підпорядкування, оскільки старші родичі, володіючи великим життєвим досвідом, нерідко вважають, що молодші зобов'язані слідувати їхнім порадам, це породжує напругу і багато сварок. Семиченко В. А., Заслуженюк В. С., виділили такі причини сімейних конфліктів: зовнішні, внутрішньо-сімейні, внутрішньо-особистісні. До зовнішніх вони відносять людей, які є членами сім'ї та його родичами, соціально-економічні проблеми, складні життєві обставини, які провокують конфлікт. До внутрішньо-сімейних факторам відносяться відносини всередині сім'ї, між її членами, їх поведінка та дії. Внутрішньо-особистісні причини - психологічне самопочуття члена сім'ї, які сприймає ситуацію, що склалася в сім'ї як проблемну [39].

На конфліктний потенціал також впливають сімейні кризи, що виникають у міру розвитку сім'ї.

Важливо розуміти, що у конфлікті немає однієї причини, частіше вони певним чином поєднуються, можуть перетікати з однієї на іншу. За причинами конфлікту завжди стоять інтереси та потреби членів сім'ї.

3) Інтереси сторін – спонукальна сила вступу сторін у конфлікт, визначальна їх подальша поведінка в самому конфлікті [44].

Хлопоніна Н.Є. виділяє такі рівні інтересів:

- інтереси-позиції – відкриті, свідомі, але поверхневі. У порівнянні з іншими рівнями інтересів найбільш гнучкі та схильні до змін;

- інтереси-мети - частіше приховані, частково вони відображені в позиції, усвідомлені, ширші та глибші. У порівнянні з інтересами-позиціями менш гнучкі;

- інтереси-мотиви - ще більш приховані, не повністю усвідомлені, ширші та глибші, але менш гнучкі, ніж інтереси попередніх рівнів;

- інтереси-цінності – більш приховані та менш усвідомлені, ширші та глибші інтересів попередніх рівнів, практичні не підлягають змінам;

- інтереси-потреби – найбільш приховані та найменш усвідомлені, найширші та найглибші, негнучкі.

Крім рівнів інтересів Хлопоніна Н.Є. пропонує диференціацію інтересів з погляду їхньої взаємодії:

- спільні інтереси є єдиною міцною основою конструктивного вирішення конфліктів.

- інтереси-омоніми (пароніми) звучать у сторін приблизно однаково, але означають різні речі. Наприклад, подружжя може говорити про те, що для них важлива повага від іншого, однак, незважаючи на те, що це звучить однаково, для кожного важлива персональна повага. Виявлення таких інтересів допомагає членам сім'ї краще зрозуміти одне одного, подолати взаємну відстороненість.

- Різні інтереси, важливо виявляти для того, щоб відкрити для сторін ширші можливості для взаємодії. Важливо, що досягнення згоди з цього типу інтересів частіше створює труднощі для сторін, у свій досвід досягнення цієї згоди налаштовує членів сім'ї на конструктивну взаємодію з іншим питанням.

Інтереси перших трьох типів після виявлення можна задовольнити, залишаючись на більш поверхневому рівні.

- суперечливі інтереси – це такі інтереси, через які виник конфлікт між сторонами. У роботі з інтересами необхідний перехід інтересів з глибшого рівня, іноді до інтересів- потреб.

4) Середовище конфлікту. Все перелічене вище (учасники, предмет конфлікту, інтереси) формують внутрішнє середовище конфлікту. Внутрішнє середовище постійно змінюється, розширюючись, може посилювати конфлікт і сприяти переходу конфлікту в інший, складніший рівень. Наприклад, конфлікт у нуклеарній сім'ї, розширившись, може спровокувати конфлікт між членами розширеної сім'ї.

Крім внутрішнього середовища навколо конфлікту завжди існує зовнішнє середовище, яке може бути як нейтральним фактором, так і підтримувати учасників конфлікту або стримувати їх.

Бондарчук О.І. зазначає, що динаміку конфлікту можна розкрити, як її розвиток із часом. Виділяють п'ять стадій [60]:

- розбіжності чи передконфлікт (стадія наростання напруги). У рамках цієї стадії члени сім'ї відзначають утиск потреби та визначають ситуацію як проблемну, що викликає наростання напруги у відносинах. Якщо ситуація не вирішується сама по собі, виникає потреба її вирішити вже з зусиллям. Формується позиція, що можуть відбуватися спроби вирішення проблеми неконфліктними способами. Змінюється ставлення до тих членів сім'ї, які є джерелом проблем. Взаємодія погіршується, з'являється прохолодність у відносинах, накопичується напруженість, зростає вибірковість сприйняття з обох сторін та ірраціональність відносин. Сформовані позиції пред'являються одна одній як відкрите протистояння: претензії, звинувачення, загрози.

- конфронтація - сутичка, вибух, агресивне зіткнення конфліктантів. Супроводжується емоційними випадками, ще більше з'являється напруження у стосунках. Часто у цій стадії починається формування груп підтримки в кожного члена сім'ї.

- стадія ескалації – ворожість та непорозуміння у відносинах зростає ще більше, відбувається підміна цілей: замість того, щоб прагнути задовольнити свою потребу, через яку виник конфлікт, члени сім'ї націлені на «знищення» один одного. Відбувається знеособлення опонента, його деіндивідуалізація та знелюднення.

- стадія спаду настає у випадках, коли члени сім'ї виснажили свої ресурси, можливо, трохи заспокоїлися, у відносини поступово повертається раціональне зерно.

- післяконфлікт - стадія характеризується припиненням активного протистояння, що може статися через відсутність ресурсів для протистояння

або в результаті розуміння безрезультатності конфліктного способу взаємодії [60].

Семиченко В. А. дає визначення, що конфлікт – це складне явище, однак із ним можна і потрібно працювати. Найчастіше члени сім'ї намагаються вирішити конфлікт самотужки або попросити інших родичом чи друзів про допомогу, пораду. Іноді це спрацьовує, і конфлікт вирішується найсприятливішим чином всім учасників. Але це трапляється не завжди, особливо, якщо члени сім'ї не мають навичок конструктивної бесіди. Залежно від цього, наскільки глибокі опрацьовується протиріччя, що викликало конфлікт, виділяють різні підходи у роботі з конфліктом, які можуть бути як ланки процесу [39]:

- попередження конфлікту передбачає запобігання початку насильницького конфлікту;
- залагодження конфлікту передбачає припинення насильницьких дій у конфлікті шляхом досягнення мирної угоди;
- врегулювання конфлікту – обмеження насильницьких дій шляхом позитивних змін у поведінці сторін;
- Вирішення конфлікту передбачає роботу з причинами конфлікту, за допомогою цього опрацювання можливе побудова нових і міцних відносин між сторонами.

Федоренко Р. П. розглядаючи форми завершення конфлікту, зазначає, що врегулювання найчастіше сприймається як «м'який» вплив, часткове чи тимчасове рішення. Результатом врегулювання конфлікту є неміцний і недовговічний «світ», оскільки не усунуто справжню причину протиріччя, надалі постконфліктні стосунки сторін можуть спровокувати нову боротьбу [42].

Під вирішенням конфлікту Чанцева-Коваленко О. М. розуміє "усунення або мінімізацію проблем, що розділяють сторони, досягнення згоди між учасниками" [47].

Рінінська М. у поняття вирішення конфлікту вкладає наступне – «припинення конфлікту в результаті прямої взаємодії сторін або за участю третьої сторони та досягнення угоди щодо найкращих способів задоволення їхніх інтересів» [37].

Пілецький В. під вирішенням розуміє «процес знаходження взаємоприйняттого вирішення проблеми, що має особисту значимість для учасників конфлікту і на цій основі гармонізацію їхніх взаємин» [26, 114].

Якщо говорити про завершення сімейного конфлікту, то найбільш актуальним є саме вирішення конфлікту. Досягнення згоди щодо проблемних питань допомагає нормалізувати відносини. Що дуже важливо, оскільки члени сім'ї продовжують взаємодію один з одним.

Отже, ми розглянули основні поняття конфлікту, сімейного конфлікту, його сутність, саме структуру і динаміку.

Під сімейним конфліктом розуміється особливий вид взаємодії членів сім'ї, що полягає в активній протидії, спрямований на подолання протиріччя та викликає емоційну напругу, викликане очікуванням або реальним ущемленням інтересів однієї сторони іншої.

Під вирішенням сімейного конфлікту розуміється завершення конфлікту шляхом перебування членами сім'ї взаємоприйняттого розв'язання конфлікту, нормалізації і гармонізації сімейних відносин.

У контексті даної роботи автором розглянуто варіант вирішення сімейних конфліктів за допомогою третьої нейтральної сторони, а саме за допомогою процедур медіації та конфліктологічного консультування.

РОЗДІЛ 2

ВИКОРИСТАННЯ МЕДІАЦІЇ В ПОДРУЖНІХ СТОСУНКАХ

2.1. Поняття та сутність медіації

Медіація (від англ. Mediation - посередництво) означає позицію нейтральності, «середнього шляху», між двома думками, точками зору. Походження терміна "медіація" пов'язане з латинського "mediare" (бути посередником, брати участь в переговорах). Завдання медіації як нової соціально-гуманітарної технології - привести учасників конфлікту до примирення [61].

Медіація - це спосіб врегулювання конфлікту за участю професійного посередника (медіатора), який допомагає учасникам спору розібратися в конфлікті і його вирішити. Медіатор допомагає вирішувати конфлікти різного роду: шкільні (між учнями, учнями і вчителями, батьками та учнями, батьками та вчителями), сімейні (між дитиною і батьками, дитиною та іншими членами сім'ї, батьків один з одним), трудові (між працівниками всередині колективу, між організаціями), судові (по громадянським і кримінальних справах) та інші [55, 149].

Зусилля медіатора спрямовані на зміну фокуса бачення конфлікту спору - не як протиборства, а як проблеми, яку можна і потрібно вирішити. Використання медіації дозволяє по-новому розглянути і вирішити конфлікт: як можливість для його учасників побудувати конструктивно відносини. Після проведення процедури укладається угода, що має юридичну силу.

Області, в яких показано використання медіації, пов'язані з конфліктами, де вирішуються питання врегулювання не тільки майнова або ділових відносин, але збереження міжособистісних відносин між сторонами.

Медіація має важливі переваги в порівнянні з іншими способами вирішення спорів.

До числа психологічних переваг відносяться наступні: гуманності процедури; можливість відновлення і збереження партнерському і дружніх відносин в сьогоденні, а також профілактика виникнення подібних конфліктів у майбутньому; врахування інтересів, потреб, бажань і думок сторін; зацікавленість учасників в формулюванні та прийнятті рішень; конфіденційність і взаємна вигода для сторін; підвищення особистісної компетенції суб'єктів в досвіді конструктивного вирішення конфліктів [53].

Економічні переваги пов'язані з економією сторонами часу, особистісних ресурсів і фінансових коштів, що витрачаються на вирішення конфлікту. Крім того, технологія медіації практична і ефективна [61].

Світоглядно цей метод вирішення спорів спирається на положення про те, що конфлікт має вирішуватися самими конфліктуючими. Саме вони є суб'єктами спору, більше інших освідомленні про джерела конфлікту і його аспектах, часто невідомих іншим і приховуваних самими його учасниками, вони володіють найбільш точними відомостями про його обставини, ніж будь-хто інший.

В даний час медіація, як спосіб вирішення спорів, активно застосовується в таких країнах як Австралія, Англія, Голландія, Німеччина, Іспанія, Італія, Канада, Нова Зеландія, США, Франція Тут медіація довела свою ефективність в плані вирішення проблем в багатьох областях соціального життя, таких як сімейні відносини, сфера освіти, трудові, майнові відносини.

Перші згадки про участь посередника при вирішенні конфліктів знаходять в літературних джерелах, створених ще до нашої ери (Месопотамія, Стародавня Греція, Стародавній Китай та ін.). І в більш пізні періоди (Африка, Індія, Іспанія, Латинська Америка, Японія). Про необхідність мирним способом врегулювати конфлікти є вказівки в Біблії і Корані [55, 148].

Як самостійна процедура медіація виникла в США в сере дині 70-их років 20-го століття. Однією з передумов виникнення медіації як соціального інституту в США з'явилися зміни ставлення в американській економіці. Концепцію медіації створили вчені Гарвардської школи права Р. Фішер і У. Юрі, які запропонували новий підхід до роботи з конфліктом. У 1980-ті роки 20-го століття технологія медіації поширюється в Європі: Англії, Німеччини, Італії, Фінляндія, Франції та ін. На сьогоднішній момент часу Європейська комісія рекомендує країнам - членам Європейського союзу розширювати сферу дії медіації. Медіацію розглядають як альтернативу судовому процесу [52].

В даний час в нашій країні процедура медіації може бути реалізована в наступних формах: позасудова (невисокий рівень формалізації процедури); досудова (сторони звертаються до медіатору за домовленістю); судова.

Фундаментом використання медіації є соціальна система суспільства. Це пов'язано з тим, що медіація по суті є відповіддю на суспільну потребу в плані участі людей в відправленні правосуддя і їх бажання вирішувати конфлікти самостійно.

Медіація особливо необхідна в тих випадках, коли у сторін мають домовленості, які вони не можуть озвучити третім особам; коли роздратування і емоції ускладнюють ефективне спілкування сторін; коли сторони обмежені в часі і в засобах; коли сторони хочуть зберегти партнерські або емоційно-позитивні відносини, а також орієнтовані на взаємодію в майбутньому [57].

Вітчизняні дослідники прогнозують наявність певних труднощів при просуванні медіації в нашій країні і заходження її в соціальне життя суспільства.

Майбутні проблеми автори пов'язують з новизною цього соціального проекту, особливостями нашого менталітету, домінуючими стереотипами щодо шляхів і способів вирішення конфліктів. Традиційно в нашій культурі конфлікт розгадається переважно як протиборство і зіткнення, а

конфліктуючих - як непримиренні противники, націлені тільки на досягання перемоги. Готовність до компромісів і примирення в нашій культурі асоціюється радше зі слабкістю, ніж з силою. Слід враховувати також вплив соціальних чинників (боязнь осуду з боку оточуючих за «винесення сміття з хати»), психологічних (невіра у дієвість процедури і можливості фахівців), економічні (відсутність практики підрахунку збитків при конфліктах) [54].

Крім того, наше суспільство недостатньо поінформоване відносно можливостей інституту медіації. Ще одна проблема - поки що недостатній кадровий резерв посередників.

На наш погляд, для того, щоб медіація стала частиною соціального життя нашого суспільства, необхідні: високий рівень професійної підготовки медіаторів, їх готовність до вирішення складних людських конфліктів (неграмотна робота медіаторів на початкових етапах впровадження медіативних практики може привести до дискредитації самої ідеї); переважно комплексне ведення медіації (Найбільш вдале поєднання, на наш погляд, - фахівець-психолог сов місцево з юристом); вміле використання наукових теоретичних психологічних знань, а також технік, прийомів і психотехнологій в медитативній практиці.

Медіація як методологія, технологія і метод інтегрує останні наукові досягнення в галузі психології, конфліктології, права, соціології, педагогіки та інших гуманітарних і соціальних наук, які вивчають людину. Медіація має міждисциплінарний характер. Для сторін, взаємно виражають бажання дозволити конфлікт, медіація є ефективним, зручним і недорогим методом вирішення спорів.

На думку Парнета О., медіації можна навчити в традиційному сенсі цього слова, що пояснюється інноваційністю цього підходу як світогляду і як методу. Вона вважає, що успішне освоєння цієї професії передбачає вміння фахівця змінюватися, здатність переглядати вкорінені звички і особистісні стереотипи, проявляти готовність до прийняття нової культури ставлення-ний у взаємодіях з іншими [50, 104].

Мета процедури медіації - спільний пошук і самостійне знаходження сторонами задовольняє їх вирішення.

Медіатор - то особа, яка надає учасникам конфлікту кваліфікованих, конструктивну допомогу. Вона може бути поставлена їм як на платній, так і на безкоштовній основі [61].

Медіація є добровільною процедурою. Нікого не можна примушувати до участі в цій процедурі. Кожна зі сторін може вийти з неї в будь-який час, на будь-якому етапі. Сторона, яка прийняла подібне рішення, направляє про це письмове повідомлення посереднику.

Умови, при яких медіація показана [49]:

А) наявність певної інтенсивності конфлікту. Якщо конфлікт незначний, сторони самостійно можуть прийти до згоди. Якщо вираженість конфлікту «зашкалює», медіація може бути вже безсилою і непотрібною. У таких випадках сторони готові йти «до кінця». Тому медіація ефективна тільки при помірній вираженості конфлікту: там, де є потреба у посередник для досягнення порушеного міжособистісного рівноваги;

Б) необхідність для сторін продовження відносин (наприклад, в разі розлучень при наявності спільних дітей);

В) наявність у сторін бажання вирішити проблему, допустимість для них зміни точки зору і знаходження компромісу;

Г) бажання сторін вирішити проблему якомога швидше;

Д) зацікавленість сторін в контролі за прийнятим рішенням.

Мета виділяє наступні передумови для початку медіації: наявність мотивації у сторін; відповідальність учасників, можливість і здатність представляти себе; готовність до відкритого обговорення і прийняття незгоди; зацікавленість учасників в подоланні конфлікту [51]

Специфіка проведення процедури медіації.

Процедура медіації передбачає дві форми роботи:

А). разом з медіатором обговорення проблем (за участю обох сторін),

Б). індивідуальну роботу кожного боку з посередником (локуси).

Вибір тієї чи іншої форми роботи, черговість зустрічей і час їх проведення визначається медіатором: це зона його відповідальності.

При цьому посередник повинен прагнути зробити кількість індивідуальних зустрічей (локусів) рівним для сторін.

Перевага проведення локусів полягає в тому, що в цих процедури учасники можуть поділитися з медіатором конфіденційною інформацією. Йдеться про ті аспекти проблеми, яку сторонам не хочеться озвучувати в присутності протилежної сторони. Маючи таку інформацією, медіатор може надавати сторонам більш ефективність сприяння у вирішенні спору.

Сторони можуть, за їх бажанням, документувати роботу сесій. Однак після завершення примирної процедури ці записи обов'язково знищуються.

Процедура медіації починається зі звернення до медіатора або одного боку, або обох сторін. При цьому на попередній стадії медіації посереднику необхідно з'ясувати потенційну «медіабільність» конфлікту, зацікавленість сторін в його вирішенні і бажання брати участь у процедурі медіації. Кожній стороні надавати пріоритет інформація про сутність медіації та умови її проведення. На попередній стадії під час першої спільної зустрічі складається договір про застосування процедури медіації.

У договорі необхідно відобразити: а) правила спілкування в медіативної бесіди (неприпустимість «психологічних атак»: загроз, образ, принижень, лайок); б) опис об'єктивних фактів і пред'явлення їх документів; в) припинення або відмову від використання інших способів вирішення конфлікту (суд, наприклад); г) вказівка на необхідність дотримання конфіденційності щодо процедури медіації та її підсумків; д) свобода учасників відмовитися від медіативної процедури в разі розчарування процесом; е) кількість зустрічей сторін з медіатором; ж) оплата медіативних процедури (величину, терміни і пайову участь сторін) [52].

Пункти угоди повинні бути чітко сформульовані, написані простим, зрозумілим для учасників, мовою.

Тривалість кожної з медіативних сесій узгоджується з обома сторонами. Традиційно тривалість медіації становить від трьох до восьми зустрічей. Тривалість кожної зустрічі - від одного до трьох годин.

Місце проведення медіативних процедури також узгоджується з учасниками конфлікту. Це може бути офіційне приміщення (переговорний зал) або неофіційна обстановка. Контроль над виконанням медіативної угоди проходить наступним чином. Сторони і медіатор зустрічаються через той час і перевіряють можливість реалізації досягнутого дозволу на практиці.

Оплата процедури відбувається пропорційно відповідно до кількості витраченого медіатором часу. Сторони оплачують його роботу найчастіше в рівних частках, якщо тільки не домовляться про інше (наприклад, один з учасників бере на себе оплату всіх або більший частини витрат).

Як правило, встановлюється твердий погодинної гонорар. Його розрахунок визначається з урахуванням усіх обставин (в тому числі складність справи, оспорювана фінансова складова спору та ін.). Загальний кошторис витрат: оплата праці медіатора, компенсації та інші витрати необхідно визначити до початку медіативних процедури. Вона не змінюється в разі скорочення часу на її проведення. Сторонам необхідно затвердити запланований бюджет витрат.

У разі виходу часу проведення процедури за встановлений ліміт, сторонам необхідно буде прийняти додатковий бюджет. При цьому кожна сторона оплачує свою частку відповідно до досягаємих домовленостям [50].

Можливі випадки, коли сторона (сторони) визнають за необхідне запросити на процедуру експерта або свідка. В такому випадку розходи несе та сторона, яка заявила клопотання. У медіації може брати участь не тільки сторона спору, а й її представник, який повинен мати на це необхідні повноваження. Участь інших осіб (експерта, адвокати) можливо за згодою медіатора і сторін за умови дотримання ними правил проведення медіативних процедури [50].

Інформація, отримана в рамках медіативних процедури, є конфіденційною (її не можна нікому розголошувати). Виняток з- становлять ті випадки, коли сторони дозволяють медіатора використовувати частину інформації в наукових або методичних цілях. Однак при цьому конкретні обставини процедури можуть бути представлені тільки в завуальованій формі.

Тільки у виняткових випадках - коли сторони не можуть знайти їх рішення, медіатор може запропонувати власне рішення (грунтуючись на узагальненні практики і наявного професійного досвіду). Однак його участь в наданні такої допомоги можливе лише за згодою або на прохання сторін. [55]

2.2 Особливості проведення медіації в подружніх стосунках

Дутко А. зазначає, що процедура повинна проводитися в довірливій атмосфері і психологічного комфорту. Така обстановка створюється діями і поведінкою медіатора. Перш за все, мова йде про прояви з його боку доброзичливості, відкритості, позитивної емоціональної налаштованості, демонстрації власної впевненості в можливості вирішити проблему. Бажано зустріти клієнтів біля входу в приміщення, де буде проводитися процедура, проявляючи до них уважність і повагу.

Важлива не тільки психологічна атмосфера, що панує на зустрічі, а й фізичний простір (приміщення), в якому знаходяться сторони конфлікту. Середовище спілкування повинна бути вільною від заважаючих впливів, комфортною, естетично приємною.

Кольорове оформлення приміщення доцільно виконати в спокійним, нейтральних тонах (блакитний, блідо-зелений, бежевий і т.п.). Необхідно підготувати письмове приладдя та папір, щоб учасники при необхідності могли ними скористатися. Добре, якщо в кімнаті будуть безалкогольні напої (вода, чай, кава).

Меблі, що розташовується в приміщенні, повинна бути функціональної і естетично привабливою (круглий, або овальної форми стіл, м'які, зручні крісла). Краща нові меблі.

Важливо, щоб учасники відчували себе психологічно і фізичних комфортно: зручно сиділи (краще - півколом, або за круглим столом), могли добре бачити і чути один одного.

При цьому доцільно розташувати на невеликому відстані один від одного (щоб уникнути порушення зони інтимного простору, а також у зв'язку з потенційним ризиком фізичного насилля). Однак, не слід, щоб клієнти розташовувалися і занадто далеко один від одного: на несвідомому рівні для людини це сигнал до психологічного дистанціювання. Крім того, партнери не повинні сидіти і один проти одного, оскільки це символічно закріплює установку на протистояння [55].

Правила проведення медіативних процедур [58]:

1. Використовується недирективний стиль: авторитарний вплив виключається, медіатор створює психологічно комфортну для сторін обстановку, спрямовує бесіду в конструктивне русло, сприяє встановленню взаєморозуміння сторін. При цьому медіатор активно залучений в те, що відбувається - готовий підтримати і вирішити протиріччя з виникаючих питань; стежить за тим, щоб бесіда була спокійною і безконфліктної.

2. Обов'язково проводяться попередні зустрічі, де вивчаються внутрішні можливості людей в плані особливостей їх комунікація, тут відбувається пошук «прихованих» можливостей учасників з метою досягнення поставлених цілей. Як правило, відходить одна попередня зустріч з кожної зі сторін, де від- ходить підготовка до переговорів: встановлюється довіра, вивчається точка зору і очікування учасників.

3. Один з важливих моментів посередництва - відкрите вираження сторонами пережитих емоцій і почуттів.

Завдання медіатора:

- допомогти клієнтам в прийнятній соціальній формі висловити свої почуття і бути почутими іншою стороною. На попередніх зустрічах учасників навчають розбиратися в своїх почуттях, а не просто вихлюпувати їх на інших. При проведенні процедури сторони повинні говорити про те, що вони переживають у зв'язку з наявним конфліктом, які почуття і емоції володіють ними. Клієнтів слід орієнтувати уникати негативних оцінок протилежної сторони. Медіатор заохочує клієнтів щиро висловлювати свої почуття, активно брати участь в обговоренні проблеми, визнає важливість монологу.

4. При проведенні сеансу медіації учасники розташовуються лицем до лица, що дозволяє сторонам встановлювати прямий візуальний контакт (якщо це не суперечить культурним нормам або бажанням учасників зустрічі).

5. За кожною людиною визнається право на повагу, розуміння і людську гідність.

6. Після залучення сторін в діалог посередник в психологічному плані відсувається «в тінь» (зовнішня форма поведінки посередника: відсуває стілець від столу).

7. Медіатор повинен встановити довіру з кожним з учасників під час попередніх зустрічей і створити для кожного психологічний «безпечний простір» для ведення переговорів. У кожного з учасників зустрічі повинна бути можливість залишатися самим собою, бути реалістичним і тотожним самому собі. Комунікація посередника і учасників конфлікту повинна бути істинною, «справжньою».

8. медіаторів необхідно встановити також емоційні відносини з учасниками за допомогою проявів емоційного прийняття, тепла, симпатії, щирості, допомогти людині відчувати впевненість в своїх силах, в тому, що він впорається з проблемами.

9. Письмова угода розглядається як вторинне; головне - встановлення взаєморозуміння між людьми. У даній угоді можуть бути присутніми вказівки на рішення таких задач як особистісний ріст і досягнення нових відносин між учасниками [59].

Медіація - це психологічно складний, емоційно направлений вид діяльності. З психологічної точки зору його складність пов'язана з проведенням посередницьких процедур в умовах психологічної напруженості, конфлікту, коли кожна зі сторін заряджені негативними емоціями. При проведенні медіативних процедури необхідно враховувати безліч факторів, які перешкоджають її успішному проведенню:

Перший фактор - культурні особливості учасників конфлікту. Можайкіна О.С. вказує на наступні, характерні особливості поведінки для конфліктуючих. На її думку, сторони часто намагаються:

1) психологічно «підім'яти» під себе опонента, зробити його об'єкт маніпуляції, залякати, «переграти» його за рахунок кращого оволодіння словом або більшої компетенції в питаннях права, економіки, психології;

2) перетягнути медіатора на свою сторону (іноді за допомогою демонстрації своєї слабкості, захисту своїх інтересів беззахисності, недосвідченості - при вельми наполегливою);

3) зняти з себе відповідальність за рішення, залишаючи за собою право в майбутньому порушити його [57].

Другий фактор пов'язаний з особистістю медіатора. Типові важкості, пов'язані з професійною підготовкою медіатора: недостатність розвиненість рефлексії; труднощі практичного «ведення» процедури, «просування» в матеріалі конфлікту; недостатня «ізисканність», витонченість у використанні мовних зворотів, недостатнє лексичне багатство мови медіатора; проблеми з психологічним відновленням посередника після проведення медіативних процедур.

Проблеми, з якими стикається медіатор:

1. Нездатність відсторонитися від власного життєвого досвіду;
2. Виникнення симпатії до однієї зі сторін (або її позиції);
3. Емоційне неприйняття посередником особистості одного з учасників зустрічі (в силу осознаної позиції або неусвідомлюваних причин);
4. Виникнення складностей (здаються іноді непереборними) в зв'язку з опором сторін на початковій стадії (дуже інтенсивне вираження емоцій конфліктуючими);
5. Фіксація сторін на взаємних звинуваченнях;
6. Необхідність одночасного дотримання гнучкості і директивності, здатності до імпровізації і суворого дотримання етапів процедури;
8. Складність дотримання невторчання в разі, коли рішення, як вважає медіатор, «лежить на поверхні»;
9. Взяття на себе відповідальності за невдачу в медіації;
10. Проблеми, зумовлені нерівним статусом сторін (соціальним, матеріальним, психологічним);
11. Недобровольна участь однієї зі сторін [59].

У таких випадках у медіатора може виникнути почуття безпорадності, відчуття власного безсилля перед можливістю вирішити складну проблему. Погано, якщо подібні стану стають автоматичними, оскільки вони можуть привести до емоційного вигорання посередника, зниження його самооцінки і подальшого розчарованості в професії.

Успішність медіації залежить від багатьох факторів, найважливішими з яких є наступні [58]:

- а) професіоналізм медіатора (знання, досвід, володіння техніками вирішення конфліктів);
- б) особистісні, соціокультурні та морально-етичні характеристики конфліктуючих, особливості системи їх цінностей;
- в) характер дозволяемого конфлікту (складність його, ступінь неузгодженості позицій конфліктуючих);

г) значимість обраної позиції для однієї або обох сторін (вираженість страху поразки, боязні програти і бажання перемогти);

д) інтенсивність «зарядженості» сторін негативними емоціями (гнів, спрага мсти, образа);

е) відсутність справжнього бажання сторін або однієї з них вирішувати конфлікт.

Транскордонна сімейна медіація вказує, що більш успішні медіатори тоді, коли сторонам конфлікту після його дозволу буде необхідно вступати в стосунки, а не навпаки: наприклад, розлучаючись, батьки дитини будуть змушені продовжувати спілкуватися [56].

Дієвість і успішність медіативних практики залежить від багатьох причин. У роботах таких авторів, як Mehta G., Rickert K., О.Ф. Похмелкіна, Г. Пікер, К. Рюкерт, О.Б. Кетова, також підкреслюється, що процедура медіації буде найбільш ефективною у випадках, коли конфлікт зачіпає значущі відносини його учасників, наприклад [57]:

1. Партнери зацікавлені в збереженні позитивних відносин в майбутньому (партнерство в бізнесі, після розлучення. ситуація при наявності у колишнього подружжя спільних дітей, наявність тривалих ділових відносин (об'єднання компаній, відносини замовника і підрядника).

2. Є інтенсивні особисті відносини і емоційні прояви учасників конфлікту.

3. Сторони виявляють зацікавленість в повній конфіденційності щодо сутності, змісту конфлікту і особливостей його дозволу.

4. Відсутні або вичерпані можливості знайти влаштовуючих сторін рішення за допомогою правових способів.

У деяких випадках медіація не може бути використана (не цілесобразна) для вирішення конфлікту. Це може відбуватися по наступних причин:

1. Випадок не підходить для медіативного дозволу.

2. Сторони не надають інформації, яка є необхідної для проведення медіативних процедури.
3. Сторони ухиляються від участі в процедурі.
4. У сторін немає перспектив вирішення конфлікту в рамках медіативності процедури.
5. Сторони орієнтуються на укладення угоди, протидії правовим нормам.
6. Сторони не оплачують послуги медіатора.
7. В результаті угоди може бути завдано збитків третій стороні.
8. Одна зі сторін поводить себе недобросовісно (зловживає своїми правами).
9. Сторона (сторони) заперечують доведені випадки насильства.
10. Недієздатність однієї зі сторін.

Медіатор (від англ. Mediator) - це фахівець, який реалізує посередницькі діяльність. До нього пред'являються певні потреби.

У нашій країні, відповідно до закону № 193-ФЗ «Про альтернативну процедуру врегулювання спорів за участю посередника (процедурі медіації)», медіатори працюють як на професійній, так і на непрофесійній основі. У першому випадку медіатором є особа, яка досягла віку 25 років, має вис шії професійну освіту і минуле відповідне навчання основам теорії і практиці медіації. Медіація на непрофесійній основі здійснюється особами, які досягли віку 18 років, що володіють повною дієздатністю і не мають судимості [48].

Принципи роботи медіатора. При виконанні своєї роботи медіатор повинен керуватися наступними принципами:

1. нейтральність і неупередженість при проведенні групових та індивідуальних сесій. Неупередженість виражається в однаковому ставленні медіатора до кожної зі сторін: він в рівній мірі захищає інтереси обох сторін.

Бути нейтральним - це означає вміти не втягуватися в інтереси сторін, приймати у внутрішньому плані суб'єктивну правду і поважних жати

позицію кожної з них. Треба пам'ятати, що кожна людина унікальна, вона володіє тільки йому притаманною своєрідною системою цінностей і смислів.

Для того, щоб утриматися в нейтральній позиції, посередник повинен постійно проводити рефлексію пережитих їм почуттів, відносин і позицій, коригувати свій стан і зміст процесів. Рефлексія передбачає вміння проводити внутрішнього діалога в будь-якій ситуації, незалежно від її емоційного фону і картини власних почуттів і переживань. Завдяки рефлексії ці стає можливим зміна внутрішніх позицій людини.

2. необхідність досягнення конкретних, здійснених, взаємодії прийнятних угод між учасниками конфлікту.

3. орієнтація уваги сторін на майбутній результат, а не на виявлення минулих образ. Безумовно, на ранніх етапах медіації сторони повинні відреагувати переповнюють їх емоції. Однак не можна дозволити сторонам «застрягти» на цій стадії і дозволити емоціям «затягти» їх в безодню пристрастей.

4. контроль ходу спілкування конфліктуючих сторін і напрямок обговорення в конструктивне русло. При цьому медіатор об'єднує інтелектуальні та емоційну енергію сторін. Дуже важливо слідувати за правилами і нормами проведення процедури, проявляти увагу до учасників, давши можливість кожному висловитися в повному об'єкті, не тільки про суть спору, а й про бажання, потреби.

5. розуміння суті конфлікту, усвідомленням фрустрованих (заблокованих) потреб учасників, вміння відділяти корисну в плані досягнення угоди інформацію від незначною або заважаючому встановленню комунікативного контакту між сторонами. Посередників необхідно допомагати стороні, що відчуває труднощі, грамотно сформулювати свою думку, нагадувати, якщо це необхідно, про важливої інформації. До числа важливою, корисною інформацією можна віднести наступні її види: а) об'єднує боку, б) проясняють внутрішню суть конфлікту, в) націлює боку на майбутнє рішення [51].

Інформація, яка об'єднує учасників, стосується спільності їхніх поглядів, наявності взаємних інтересів (наприклад: збереження конфіденціальності, бажання благополуччя обома сторонами).

Інформація, яка прояснює внутрішню суть конфлікту, розкрити невідомі до процедури дані, невисловлені раніше позиції, що мають значення для вирішення спору.

Інформація, націлює боку на майбутнє рішення, має відношення до можливих в подальшому домовленостями, відкриває шлях, по якому доцільно піти сторонам в майбутньому [54].

6. поєднання строгого дотримання процедурних вимог і одночасно творчий підхід, що включає імпровізацію, гнучкість і нестандартність у веденні процесу. Необхідно пам'ятати про унікальність кожного конфлікту, його несхожості на інших.

7. напрямок процесу змін відносин і позицій сторін: від ворожнечі до прийняття, розуміння, домовленостями; від війни до миру [51].

В результаті медіатор допомагає сторонам конфлікту трансформувати енергію пережитих ними негативних емоцій в творчу силу, що дозволяє їм в результаті проходження стадій медіації, розв'язати конфлікт.

О.Б Кетова підкреслює: важлива роль в становленні професіональну і успішності його діяльності належить самопізнання, а також навчальної та практико-супроводжує супервізії [53].

У медіативних процедурах можуть брати участь як один, так і нескільки медіаторів (комедіаціях). Останнє доцільно у випадках: а) при наявності тривалих і складних конфліктів, б) при наявності конфліктів, в яких беруть участь більше двох сторін, в) наявності бажання сторін. Як комедіаторов можуть бути такі альтернативні фігури, як фахівець широкого і вузького профілю, чоловік і жінка і ін.

На думку Можайкіна О. С., в разі, якщо сторонами конфлікту є чоловік і жінка, то доцільно скласти різностатевих команду медіаторів. Г. Мета, в

свою чергу, підкреслює: робота в парі (комедіація) посередників чоловічої і жіночої статі у випадках з наслідками шлюбнорозлучних процесів [57].

Також в деяких випадках можливе залучення медіатора, що має необхідну спеціальну компетентність у певній галузі (у зв'язку з наявністю додаткової попередньої професії).

Завдання посередника при проведенні медіативних процедури:

1. контроль регламенту зустрічі і дотримання правил; 2. допомога сторонам в усвідомленні власних прихованих мотивів і інтересів; 3. налагодження ефективної комунікації між учасниками.

Слід підкреслити - медіатор не пропонує сторонам рішення наявної проблеми. Його функція - допомогти створити умови, при яких сторони конфлікту можуть прийти до згоди. Традиційно в суперечці кожна зі сторін бажає власної перемоги і боїться поразки. У зв'язку з цим психологічна енергія і інтелектуальні зусилля конфліктуючих сконцентровані на відстоюванні власної позиції. Це заважає їм сприймати аргументацію другої сторони об'єктивно правильно, а також направляти свої зусилля в іншу сторону - на пошук компромісів.

У зв'язку з цим медіатор повинен так організувати процес, щоб сторони могли працювати в рамках цивілізованого діалогу, вільного обміну думками та судженнями. Посередник своїми впевненими і професійними діями формує у сторін впевненість в досягненні спільної мети - прийняття рішення, що задовольняє обом учасникам.

Після досягнення учасниками взаєморозуміння посередник стежить за тим, щоб сформульовані ними наміри мали вигляд конкретних дій. Тут мається на увазі «наповнення» пропозицій реальним змістом, позначення часу і місця реалізації рішення.

Одна з найбільш складних функцій в діяльності медіатора і, в той же час, найважливіша умова його ефективної діяльності в урегулюванні конфліктів, - неупередженість (незаінтересованість у виграші однієї зі

сторін). Важливою якістю є також нейтральність (відсутність емоційного приєднання до одного з учасників конфлікту).

Ефективність медіації вище в тих випадках, коли учасники конфлікту впевнені в неупередженості та нейтральності посередника. Нейтральність медіатора може бути порушена у зв'язку з виникненням у нього симпатії по відношенню до однієї зі сторін. Це може бути пов'язано як зі свідомою оцінкою поведінки сторін, так з впливом на його особистість несвідомих процесів.

У першому випадку медіатор приймає точку зору і позицію одного боку, вважаючи її справедливою. У другому випадку емоціональне приєднання до однієї зі сторін конфлікту відбувається без знакове. Причина цього - дія механізмів психологічного захисту (проекція, витіснення, раціоналізація і ін.). Так, завдяки механізму проекції, один з учасників конфлікту може емоційно позитивно або емоційно негативно сприйматися медіатором (внаслідок схожості його на кого-то з минулого досвіду).

Далеко не кожен здатний зберігати неупередженість при рішеннях емоційно-насичених конфліктів. У зв'язку з цим праця медіатора вимагає від нього особливих особистісних якостей.

До числа найважливіших з них Парнета О., Федик С. відносять:

1. високий особистісний потенціал;
2. здатність до самоаналізу і самоконтролю;
3. вміння розпорядитися можливостями, надавати пріоритет свободою;
4. усвідомлення відповідальності особистого вибору [50].

На наш погляд, важливою для медіатора є і така якість, як наявність високої емоційної стійкості. рівень конфлікту і прояви емоційних реакцій учасників можуть досягати вираженої інтенсивності. Посередник, недостатньо здатний контролювати свої емоції, врешті-решт, може з ними і не впоратися.

Крім того, від медіатора потрібна наявність високорозвинених рефлексивних умінь (здатність аналізувати себе і інших) і здатність безоціночно ставитися до людей (не брати на себе функцію судді, не дозволяти власним моральним оцінками впливати на особисту неупередженість). Медіатор повинен бути приймаючим і розуміючим інших людей: розуміти їхні мотиви, потреби, емоціональних реакції і інтереси.

Основний інструмент медіації - особистість посередника. Мета Г., Г.Ф. Похмелкіна і Рюкерт К. вказують: найважливішою соціальною технології медіації є позиція медіатора. Іншими словами, саме медіатор виступає носієм культури і цінностей медіації [57].

Професійні вимоги. Вимоги професії визначають необхідність дотримання наступних правил в особистісної позиції медіатора [61]:

1. Необхідність зберігати холонокровне ставлення до сторін; уникати симпатій до однієї зі сторін, що збереже довіру до нього;
2. Уникати пропозицій про рішення для сторін, (ні власне на прохання однієї зі сторін, ні просто за своєю ініціативою);
3. Не приймати роль арбітра; 4. Подолання труднощі з терпінням і витримкою, оскільки пристрасна поведінка може викликати підозру у однієї зі сторін і дати привід до припиненням переговорів [61].

При проведенні процедури посередник орієнтує учасників на вибудовування майбутнього, а не на спогади про минулі події і відносинах; направляє на вироблення рішень, які конкретизуються в діях, конкретних в часі, просторі і точному з- триманні; орієнтує репліки учасників так, щоб негативний оцінне висловлювання по відношенню до партнера, його діям, ситуації, умов було переформулювати як позитивне, бажане, спрямоване в майбутнє.

Mehta G. і Rickert K. вказують: в центрі медіативних роботи коштують не стільки техніки і методи переговорів, скільки особистість примирителя; посередництво - це, перш за все, медіатори, а кошти - способи реалізації їх посередницької сутності [59].

Медіатора необхідно знайти «здорові зони» в системі нездорових відносин, зміцнити ці здорові зони і, спираючись на них, «вести» сторони до розв'язання проблеми. Під «здоровими зонами» розуміються ті області комунікації, де є або можуть бути можливими взаємодія, розуміння, «точки дотику», наявність спільних цінностей, ідеалів, установок і бажань.

Медіатор повинен орієнтуватися на прийняття іншої людини. Крім того, він повинен знайти і використовувати психологічні ресурси в учаснику і потенційні можливості для діалогу сторін, їх сов місцевої роботи, об'єднання. Медіатор використовує мовні (речі) елементи - уточнюючі питання, репліки, питання на розуміння, узагальнюючі висловлювання, резюмування.

Таким чином, медіатора пред'являються вимоги бути лінгвістичні чутливим, витонченим, вміти використовувати підходи до вираження і мовні звороти. Цю здатність необхідно тренувати в процесі професійної підготовки медіатора.

З досвідом і в зв'язку з набутими вміннями, у кожного по-посередника формується індивідуальна стратегія і тактика ведення переговорів. Вона пов'язана з його світоглядом, системою цінностей, особистісними особливостями, ступенем оволодіння комунікативними навичками і рефлексивними прийомами.

У разі необхідності використання спеціальних знань при розгляді медіативних питань може бути призначена експертиза.

Рішення про необхідність проведення експертизи приймає посередник. Він виносить ухвалу про призначення експертизи.

Як вказує Можайкіна О.С., експертиза призначається за клопотанням учасника медіативного процесу або за згодою обох сторін. Крім того, медіатор може призначити експертизу по своїй ініціативи. Питання, що підлягають експертному дослідженню, визначаються медіатором. Сторони також мають право запропонувати питання для вирішення їх експертам. Крім того, учасники медіативних процедури мають право клопотати про залучення

в якості експертів зазначених ними осіб або про проведення експертизи в обраному ними експертній установі. Також учасники можуть заявляти експерту, клопотати про включення в ухвалу про призначення експертизи додаткових питань, а також клопотати про проведення повторної або додаткової експертизи [57].

В ухвалі про призначення експертизи зазначаються підстави для призначення експертизи; прізвище, ім'я та по батькові експерта або найменування експертної установи, в якому повинна бути проведена експертиза; питання, поставлені перед експертом; матеріали і документи, надані в розпорядження експерта; термін, протягом якого повинна бути проведена експертиза і представлено висновок медіатора. У визначенні також вказується на попередження експерта про кримінальну відповідальність за дачу завідомо неправдивого укладання [54].

У медіативних процедурі також можуть брати участь свідки. Вони викликаються за клопотанням учасника примирної процедури. Сторона, яка наполягає на виклик свідка, вказує причину його залучення в медіативний процес.

Свідок може бути викликаний також з ініціативи медіатора. Як правило, це відбувається в тих випадках, коли свідок є автором документа, що є письмовим доказом [12].

Процедура виклику експерта в медіацію доцільна при разрешення суперечок, пов'язаних з наявністю розбіжностей з якихось фактичних обставин. Процедура залучення експертів в медіативну процедуру широко поширена в Німеччині, Італії, Великобританія, Франції. Згідно з процесуальними нормами цивільного права в Англії сторони можуть передати матеріали щодо спірних питань на дозвіл експерта.

Експерт не вирішує правових питань. Він встановлює ті чи інші обставини, що входять до сфери його професійної компетенції. Залучення експерта здійснюється на основі застереження в злодієві, укладеному до

виникнення спорів або за допомогою окремих на нього угоди між сторонами про передачу спірного питання на раз-рішення експерта.

Висновок експерта формально не є для сторін обов'язковим, проте воно може вплинути на хід переговорів.

В даний час медіація як ефективний метод вирішення спорів використовується в різних областях і соціальних практиках у багатьох країнах світу. Нижче представлені найбільш поширені види медіації, що практикуються в різних країнах.

Комерційна медіація

За кордоном, зокрема в країнах Європейського Союзу, більшість суперечок між господарюючими суб'єктами дозволяється з допомогою медіації. Ця процедура використовується в наступних випадках: при врегулюванні суперечностей в зв'язку з претензіями клієнтів, при роботі зі страховими позовами і позовами про компенсацію збитку (особливо в тих випадках, коли постраждало багато людей), при вирішенні спорів з питань умов праці та її оплати, при реалізації великих проектів (для цілеспрямованого вирішення конфліктів при їх виникненні), при виникненні конфліктів з контрагентами (затримка поставок продукції, незадовільна якість товару, задолженність), розбіжності серед співвласників бізнесу (з розподілу прибули, при виході зі справи одного з власників).

Область діяльності включає також конфлікти на спільних підприємствах, конфлікти між підприємством і керуючими, конфлікти, що виникають після зміни власника підприємства.

Відомо, що при веденні бізнесу часто відбувається зіткнення інтересів, комерційна діяльність відрізняється підвищеною конфліктністю. Підприємці змушені витратити психологічні, інтелектуальні і енергетичні ресурси на тривалі і фінансових-витратні судові суперечки, замість того, щоб направити свої сили на розвиток самого бізнесу. Використання прогресивної системи управління конфліктами (медіації) допомагає оптимізувати бізнес-процеси, знизити невиправданий витрата ресурсів в комерційній сфері.

Як показують Ж. А. Мірімановф, Ф. Курвуазьє, комерційна медіація відрізняється високими показниками ефективності (завершується успіхом в 70% випадків) при малих витратах часу на проведення процедури: в середньому один день цілком або від двох до чотирьох сеансів по половині дня [61].

При вирішенні конфліктів такого роду найважливіші складову успіху - опора на економічні інтереси сторін, які в бізнес-конфліктах найчастіше повністю збігаються.

До безперечних достоїнств комерційної медіації відносять також: можливість комплексного обговорення наявних проблем у всій повноті; контроль не тільки за процесом переговорів, але і за його результатом; можливість збереження доброго імені, ділової репутації комерційної організації за рахунок збереження конфіденційності.

Медіація трудових конфліктів

Наявність конфліктів у трудовій сфері - часто зустрічається і навіть неминуче явище. У нашій країні провідною причиною трудових спорів є неправомірне або неадекватне застосування санкцій щодо працівника або звільнення останнього. Результатом цих спорів, як показує наявна на даний момент судова практика, є підписання угод про виплату працівникові «компенсацій» або «неустойок».

Під трудовою медіації розуміється спосіб врегулювання індивідуальну трудових спорів за сприяння медіатора на основі добровільної згоди сторін з метою досягнення ними в переговорах взаємоприйняттого рішення.

Трудові спори можуть регулюватися за допомогою процедури медіації, за винятком колективних трудових спорів і таких, які зачіпають інтереси суспільства.

В даний час є лише поодинокі випадки застосування процедури медіації в урегулювання трудових спорів. Процедура медіації по трудовому спору може використовуватися при прийомі здобувача на роботу, при цьому трудовий договір набуває статусу медіативної угоди.

Джерело трудових конфліктів - наявність протилежних інтересів між керівником і працівниками, факти скорочення відділів та працівників, поява нових підрозділів, суперництво між підструктурами (відділами) організації, боротьба за вплив, зміна функціональних обов'язків підрозділів.

У зв'язку з наявністю явних і прихованих конфліктів, на виробництві втрачаються великі ресурси: утруднюється спільна робота, знижується прибуток, відбувається втрата позицій підприємства на економічному ринку (клієнт знаходить інших виробників).

Згідно з даними американських дослідників, в ситуації конфлікту продуктивність праці падає на 45% [61].

Сфера діяльності медіатора при вирішенні трудових конфліктів:

1. приватні конфлікти між окремими працівниками, групами, відділами (між досвідченими і молодими, більш освіченими працівниками; в зв'язку з нововведеннями; при розподілі виробничих-них завдань; при визначенні обсягу для фахівців різних профілей); 2. спори між працівниками і керівництвом підприємства (в зв'язку з розподілом прибутку, звільненням, не виплатою зарплати, звільненням); 3. спори між підприємствами, філіями підприємства, конкуренти; 4. конфлікти між керівниками підрозділів підприємства (організації) у зв'язку з розподілом функцій, майна; 5. всередині керівництва підприємства з приводу прийняття рішення кар'єрного зростання і просування.

Завдяки медіації відбувається відновлення сприятливого психологічного клімату на підприємстві, в організації.

Згідно F. Glasl, застосування медіації ефективно з 5-го по 7-у сходинку ескалації конфлікту (з 9 можливих). До 5-го ступеня сторони не звертаються до медіатора, оскільки самі здатні домовитися. На 8-й і 9-го ступеня конфлікт переходить в необоротну стадію, коли навіть за допомогою медіатора сторони не можуть працювати конструктивно. На 9-й, останній сходинці остаточне вирішення проблеми дає можливість існування супротивника. Мета - знищення противника, нехай навіть ціною власного знищення [54].

Є кілька способів врегулювати суперечки з керівником за допомогою процедури медіації:

1. Медіативні застереження.

У цьому випадку вже в трудовому договорі вказується, що всі суперечки, зумовлені трудовими відносинами, будуть урегульовуватись засобом медіації. Даний спосіб використовується, коли трудовий конфлікт ще не виник, але сторони домовляються про процедуру урегулювання конфлікту на той випадок, якщо він виникне. Варто включати медіативний застереження в трудові договори з топ-менеджерами, лицями, які виконують функції одноосібного виконавчого органу, бухгалтерами. Якщо керівництво компанії приходить до висновку про доцільності використання медіації для врегулювання розбіжностей з персоналом, можна укласти додаткові угоди до трудових договорів з працівниками, які містять медіативну застереження.

2. Угода про застосування процедури медіації. Роботодавець і працівник можуть укласти окрему угоду про застосування процедури медіації або оформити відповідну додаткову угоду до трудового договору.

3. Локальний акт про застосування процедури медіації. Таким локальним актом може бути, наприклад, положення про врегулювання трудових конфліктів за участю посередника (медіатора). У локальному акті доцільно вказати посадову особу, яка буде займатися організаційними питаннями (реєструвати конфлікти, просувати зі сторонами зміст угоди про проведення медіації, допомагати вибрати медіатора і т. Д.). Доцільно довести зміст локального акта до відома персоналу, а також зробити на нього посилання в трудовому договорі з працівником [61].

Вирішення трудових спорів за допомогою медіації до теперішнього часу має ряд проблем.

Федеральний закон, яким регулюється процедура медіації, залишив невирішеними багато питань. Серед них можна визначити такі спірні аспекти:

1. Не визначено однозначно суб'єктний склад. Працівник і керівник повинні обов'язково бути присутнім особисто або вони можуть мати представників? Очевидно, що конфлікт виникає між виділеними сторонами, тобто працівником і роботодавцем, а не між представниками.

Присутність останніх з тієї чи іншої сторони може не дозволити врегулювати конфліктну ситуацію і примирити сторони, так як не вийде досягти взаємоприйняттого рішення безпосередньо між працівником і роботодавцем. Однак юридичні консультанти і адвокати можуть брати участь в цій процедурі або консультувати боку за її межами.

2. Дискусійним є питання про кількість конфліктуючих сторін. Обов'язково їх має бути тільки дві або якомога більшу кількість сторін? Медіація широко застосовується при вирішенні складних багатосторонніх суперечок і часом є єдиним ефективним механізмом, що дозволяє висловити свою думку, точку зору і реалізувати свої права тим групам або особам, які при використанні директивних, адміністративних методів прийняття рішення не отримали б право голосу.

3. Існує проблема, пов'язана з тим, що роботодавець може вивести на медіацію працівника, зберігши свою репутацію, навмисно затягнувши час для звернення з позовом до суду, так як в Трудовому кодексі відсутні норми про призупинення перебігу даного терміну. Судова практика свідчить, що час, витрачений працівником на звернення в інші юрисдикційні органи, не є поважною причиною для відновлення пропущеного строку [48].

Медіація необхідна для регулювання трудових спорів по не- скільком причин: вона є новим цивілізованим альтернативним способом врегулювання трудового конфлікту; сприяє більш оперативному і безболісному зняттю або хоча б зниженню напруженості соціально-трудова відносин; актуальна в зв'язку з

«Мертвими нормами» по самозахисту трудових прав працівниками і непрацездатною в реальному житті комісією по трудових спорах; підходить для регулювання таких трудових ситуацій, які при нинішні стані трудового

законодавства правовими засобами або важко вирішити, або проблематично дозволити взагалі.

Сімейна медіація показала свою застосовність і ефективність у многих сферах соціальних відносин. Аналіз розвитку різних видів медіації в світі показує, що сімейна медіація стала однією з перших, вона найбільш активно поширюється і динамічно розніється.

Сімейні суперечки - це та область взаємодії людей, де примирні відносно легко може бути досягнуто. Пояснюється це фактом істотній залежності сторін при вирішенні таких конфліктів, найчастіше їх зацікавленості в збереженні позитивних відношень і необхідності продовження взаємовідносин в майбутньому (перш за все, в разі наявності спільних дітей).

Слід зазначити, що діючі норми сімейного права обмежені можуть бути застосовні до області медіації. Виняток з- становлять ті сімейні конфлікти, які регулюються окремим законодавством (пов'язані із захистом прав дитини).

Федик С. розглядає сімейну медіацію як «процес, в якому незалежне третя особа допомагає учасникам сімейного конфлікту (зокрема, парам на межі розставання або розлучення) поліпшити взаємодію один з одним і прийняти прийнятні для обох сторін усвідомлені рішення щодо деяких або усіх питань, пов'язаних з розлученням, дітьми, а також з фінансових та майнових питань» [50, 103].

Сімейна медіація, як правило, використовується з метою допомогти колишнім дружинам зберегти батьківський статус і відокремити подружеські відносини від батьківських.

У деяких американських штатах суди розглядають справи про розводах, поділ майна і вихованні дітей тільки після того, як сторони спробують врегулювати конфлікт за допомогою медіації. Сімейна медіація може бути застосована до наступних галузей відносин суб'єктів: особисті права і обов'язки подружжя; конфліктна, що виникають з шлюбного

договору; захист інтересів неповнолітніх дітей, утримання, виховання та навчання малолітніх дітей, в тому числі при роздільному проживанні; участь народителів в додаткових витратах на дитину; обов'язок третіх осіб з-тримати неповнолітніх дітей (братів, сестер, бабусь, дідусів, опікунів); обов'язок колишніх дітей за змістом третіх осіб (мачеха, вітчимів, братів, сестер, бабусь, дідусів, опікунів); розміри з-тримання (аліменти), час і порядок спілкування дитини з рідними, свобода вибору дитиною батька при роздільному проживанні; права власності подружжя, в тому числі і спільної, розділ спільної власності, виділ окремої подружньої частки, накладення вписки на подружню частку, власність дитини, його місце проживання і правоздатність; відносини, що виникають при укладанні шлюбу з іноземною особою [54].

При сімейних конфліктах зруйнована здатність колишніх пар конструктивно обговорювати важливі аспекти (розділ майна, прощення не проживає батька з дітьми, взаємні зобов'язання і ін.).

У ситуації розлучення батьки переносять негативні емоції, один по відношенню до одного, на область взаємин з дитиною. При цьому вони можуть вдаватися до таких методів впливу на дитину, як маніпуляції, шантаж, залякування, навіювання, переконання.

У ситуації розлучення батьків відчують психологічні перевантаження, стреси, що стимулюють розвиток у них дратівливості, агресивності, хронічної втоми. Деякі з них відреагують свої негативні переживання щодо дитини. Крім того, багато батьків ставляться з нерозумінням, неуважні до переживань ситуації самою дитиною: «його це не стосується».

Завдяки медіації стає можливим попередити прошення негативного психоемоційного стану та психічного розвитку дітей, які переживають розлучення батьків.

Як показує практика, більше половини судових рішень по розгляду суперечок, пов'язаних з вихованням дітей, не виконується однією зі сторін. У цьому випадку батьки продовжують судові тяжби, в яких витрачають свої психоемоційні сили, енергію, моральний та матеріальний ресурси та ін. При цьому найбільш серйозних збитків отримують діти, що проєктують на своє доросле життя негативний батьківський досвід, створюючи згодом подібні «проблемні сім'ї» [50].

Для дитини розлучення батьків завжди травма, навіть незважаючи на те, що навколо багато інших дітей з неповних сімей. Найчастіше дорослі вважають, що діти не переживають так сильно, як вони. Батьки, заняття власними переживаннями, часто посилюється під час судових тяжб, виявляються нездатними надати своїм дітям. Медіація необхідна для примирення батьків і налагодження між ними партнерських відносин.

У той же час медіація потрібна для реалізації прав дітей на здоров'я і нормальний фізичний, інтелектуальний, моральний, духовне і соціальний розвиток, а також для забезпечення можливості зберігатимемо партнерські відносини з колишнім подружжям [53].

На відміну від судового вирішення спору сімейна медіація дозволяє найбільш безболісно для всіх членів сім'ї знайти компроміс, а також показує дитині, що конфлікти можуть вирішуватися цивілізованими методами.

Допомога посередника в подібних випадках полягає у внесенні ясності щодо розв'язуваних проблем, вибудовуванні діалогу, веденні продуктивної бесіди та ін.

Для сімейної медіації характерна підвищена увага до забезпечення інтересів дитини. У зв'язку з цим найбільш затребуваною медіативних технологією при вирішенні сімейних спорів є екосистемна (сімейно-орієнтована) медіація [48].

Для конструктивного вирішення сімейного конфлікту важливі готовності і мотивація обох колишнього подружжя в процес пошуку рішень, відповідальне ставлення до процедури кожного учасника, здібності

обговорювати наявні проблеми, зацікавленість в подоланні конфліктів та вирішенні сімейних проблем.

Особливістю сімейної медіації є поширена практика ко-медіації. Так, в Австрії популярна модель міждисциплінарні сімейної ко-медіації. Як правило, медіація проводиться двома медіаторами, один з яких є фахівцем в області психології (психолог, психотерапевт або фахівець в області сімейних конфліктів), а другий - області юриспруденції (юрист, адвокат, нотаріус) [27]. Крім того, використання ко-медіаторів забезпечує рівність сторін за гендерною ознакою.

Завдання медіатора - організація продуктивного конструктивного діалогу між сторонами з метою рішення питання про загладжуванні шкоди, заподіяної злочином.

У разі ефективності проведення медіативної процедури сторони змінюють:

1. відношення один до одного: від агресії, недовіри, ворожості сторони переходять до усвідомлення проблем іншого боку, прийняття її аргументів у суперечці, лояльності;

2. особливості взаєморозуміння: завдяки діяльності медіатора боку виявляють здатність сформулювати власну точку зору і зрозуміти точку зору іншої сторони, проявляти державні недержавні почуття і почуття протилежного боку;

3. особливості поведінки: усвідомлення, вибачення, що спонукали до заглаживанню заподіяної шкоди, каяття, прощення, планування свого майбутнього.

Для медіації важливі стратегії: співпраці, компромісу, пристосування, суперництва.

ГЛАВА 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ЕМОЦІЙ В ПОДРУЖНІХ СТОСУНКАХ ТА СПОСОБИ РОБОТИ З ЕМОЦІЯМИ В РАМКАХ ПРОЦЕДУРИ МЕДІАЦІЇ ТА КОНФЛІКОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

3.1. Вплив емоцій на взаємодію членів сім'ї у конфліктах та процедурах вирішення: медіації та конфліктологічному консультуванні

Сім'я є невеликою групою, а зв'язок між членами групи близька, з цих обставин дуже велику роль цих відносинах грає емоційна складова.

Рідко буває таке, що люди підходять один одному повністю. Найчастіше, все ж таки, виникають деякі незручності в спільному проживанні один з одним, спілкуванні. Незручності викликають деяке роздратування, яке найчастіше замовчується та накопичується. Отже, переходить деяке емоційне перенасичення відносин.

Психологічний клімат у ній не постійний і є незмінним. Частота і сила емоційних реакцій і вибухів, гострота конфліктної взаємодії поведінка у різних ситуаціях багато в чому залежать від індивідуальних особливостей, характеру та темпераменту кожного члена сім'ї, від зусиль яких і залежить, наскільки сприятливим чи несприятливим буде клімат.

С.В. Ковальов стверджує, що справжні причини конфліктів виявити важко через такі аспекти: по-перше, раціональний початок у конфлікті найчастіше ослаблений емоціями високої інтенсивності; по-друге, глибинні причини конфліктів може бути дуже надійно приховані у підсвідомості і виявлятися лише як мотивувань, прийнятних для «Я-концепції»; по-третє, причини можуть бути невловимими через закон кругової каузальності або причинності сімейних відносин [19]

Вирізняють три аспекти відносин: когнітивний, афективний, поведінковий. Відповідно до закону кругової каузальності, конфлікт може запуснитися з будь-якої ланки ланцюга «знання – емоції – поведінка». Так як всі ці аспекти прагнуть погодження, рівень і, відповідно, причину розбіжності визначити буває дуже важко.

Наприклад, взаєморозуміння та коректна поведінка дружини щодо чоловіка може бути пов'язане з емоційно забарвленою думкою «Я не люблю його». Так як це складно і іноді неможливо прийняти, то несвідомо вона може провокувати його на ту поведінку, яку можна потім засудити («Я його не люблю, тому що він чинить так і так, а я не можу це прийняти»). Таким чином, емоційний рівень підтягне до себе і приведе у відповідність когнітивний та поведінковий.

Існує багато рекомендацій для профілактики сімейних конфліктів та нормалізації відносин, більшість із них зводиться до того, що потрібно поважати один одного, не накопичувати образи та невдоволення, а реагувати на це та обговорювати; іноді давати членам сім'ї "відпочити" один від одного. Ці методи допомагають знімати емоційне перенасичення у ній, обговорення хвилюючих моментів – дає можливість «злити» емоції відразу, а чи не накопичувати протягом багато часу.

Важливою особливістю результатів сімейного конфлікту є те, що в конфлікті не може бути тих, хто «переміг» і «програв», оскільки перемогу над коханою людиною та її поразку важко назвати справжнім досягненням.

Одним із результатів сімейного конфлікту є розлучення подружжя. На якому варто зупинитись окремо. Психологи відзначають, що цей процес складається з кількох стадій:

- розлучення емоційне, коли між подружжям з'являється емоційна відстороненість, втрачається довіра, любов, у відносинах з'являється байдужість;

- розлучення фізичне, що призводить до роздільного проживання подружжя;

- розлучення юридичне – юридичне припинення шлюбу [15].

Іноді цей спосіб є єдиним з можливих, тому що подружжя позбавляється складнощів у відносинах один з одним, від того, що довго затьмарювало життя. Але він також має і негативні наслідки, які позначаються, в тому числі, і на інших членах сім'ї, особливо на дітях, якщо вони мали. У разі розлучення дитина практично втрачає одного з батьків, якщо розлучення пройшло важко і один із батьків перешкоджають спілкуванню з іншим.

Для роботи з сімейними конфліктами можуть бути використані методи психотерапії, психологічного консультування, конфліктологічного консультування та медіації. Вибір методу залежить від того, яка проблема турбує члена сім'ї або сім'ю в цілому. Якщо це проблема внутрішньо-особистісного характеру, то швидше буде звернення до психолога. У тому випадку, якщо існує конфлікт із конкретною людиною або між конкретними людьми, то можна звернутися до конфліктолога чи медіатора.

Варто окремо зупинитися на такому способі роботи із сімейним конфліктом як суд. У судочинстві центральним є минуле, його фактична складова, оцінка правих та винних. Оскільки рішення приймається третьою стороною на підставі законів та суб'єктивної думки судді, при цьому воно ще й є обов'язковим для виконання, воно найчастіше не задовольняє сторони. Зазвичай у суді є ті, хто переміг і програв, що часто означає своєрідний крах подальших сімейних відносин.

Відомий юрист К. Хаптала так сформулював суть медіації і, опосередковано, її відмінність від суду і психотерапії:

«Люди віддали відповідальність за свої конфлікти фахівцям, – з одного боку, це психотерапевти та представники інших професій, які цим займаються, з іншого боку, люди віддають конфлікти, передаючи їх адвокатам. А ті повинні бути упередженими і повинні мати максимальну вигоду для своїх довірителів або клієнтів, можливо, також у вигляді грошей. Якщо ж під час розгляду намагатися входити у становище супротивника, тоді

адвоката легко запідозрити в "зраді". Власне, структура нашої правової системи дуже ворожа досягненню угоди через заповідь упередженості адвокатів. Саме це й не тішить, тому що через це найчастіше упускається шанс зростання, - у тому числі шанс зростання людини, яка таїться в конфлікті, і справа доходить до силового протистояння. І всі учасники страждають через це, і на це витрачається просто дуже, дуже багато життєвої енергії... Що мені здається найважливішим при цьому, це те, щоб віддати владу над конфліктом людям, які мають конфлікт. Тому що процес зростання належить їм, і вони мають його пережити!» [59].

Таким чином, можна сказати, що одним з «бонусів» медіації та консультивання є «розвиваюча» та «навчальна» функції. Сім'я, що пройшла через цю процедуру, може не тільки впоратися і вирішити той конфлікт, з яким вона прийшла, але й при цьому навчитися деяким комунікативним навичкам, які допоможуть їй справлятися зі схожими ситуаціями надалі і транслювати це і в інших відносинах (дружніх, робітників і так далі).

Варто розібратися з тим, що собою представляють медіація та конфліктологічне консультивання.

Зважаючи на те, що сімейні відносини та сімейні конфлікти є специфічним видом міжособистісної взаємодії, важливо, щоб і робота з ними велася особливо для того, щоб конфліктуючі могли в тій чи іншій формі зберегти позитивні відносини між собою. Це важливо, зокрема, й у ситуаціях розлучення, коли в подружжя є діти, щодо яких продовжуватиметься взаємодія надалі. Якщо ж у подружжя дітей немає, і вони не планують продовжувати спілкуватися після розлучення. Позитивний досвід домовленості може сприяти зниженню інтенсивності переживань щодо цієї події та може добре позначатися на встановленні нових відносин. Актуальним у цьому світлі є клієнт-центрований підхід, заснований Карлом Р. Роджерсом. Ключовою ідеєю цього підходу є прийняття клієнтів як експертів у своєму житті та проблемних моментах, тільки він знає все про свої переживання, почуття та емоції, таким чином, дуже важлива віра в те,

що клієнт сам знає, яке вирішення проблеми для нього найкраще. Однак клієнт не завжди це усвідомлює через те, що в проблемних та конфліктних ситуаціях дуже високий ступінь емоційної напруги, а в цьому стані складно без допомоги визначити низку питань, вирішення яких сприятиме успішному вирішенню конфлікту. Власне фахівець у цій ситуації допомагає актуалізувати, структурувати та конкретизувати варіанти виходу з конфлікту [42].

Медіація та конфліктологічне консультування є методами, якими реалізується дана концепція.

Медіація є спосіб вирішення конфліктів між членами сім'ї за допомогою переговорів за допомогою третьої нейтрального посередника, тобто медіатора. Медіатор керує процесом переговорів і допомагає сторонам знайти прийнятне рішення для кожного сприяє тому, щоб сторони розглядали різні варіанти виходу з ситуації. Медіація гнучка та неформальна процедура.

Процедура медіація ґрунтується на 4 основних принципах [54]:

- добровільність має на увазі, що члени сім'ї добровільно прийшли на переговори і хочуть домовитися, якщо вони відчують у процесі, що переговори втратили сенс, вони можуть покинути їх. Іноді сім'я потрапляє на медіацію за наполяганням судді або служб опіки, однак і в цьому випадку добровільність виявляється в тому, що сторони можуть залишити переговори, як вважають за потрібне. А також усі рішення, які будуть прийняті під час переговорів, будуть ухвалені лише зі схвалення кожної сторони;

- рівноправність – члени сім'ї мають однакоvu можливість розповідати про своє бачення ситуації, обговорювати важливі їм питання, вносити пропозиції. У сімейних конфліктах, особливо вертикальних, важливо, що можливістю висловлюватися і впливати на рішення мають всі члени сім'ї, навіть якщо зазвичай їм цю можливість не надають;

- конфіденційність - цей пункт стосується переважно самого медіатора, оскільки ту інформацію, яку він отримує під час процедури, він зобов'язується зберегти в таємниці і не може бути свідком у суді (якщо конфлікт все-таки переходить після медіації до суду). Також члени сім'ї за бажання можуть укласти угоду про конфіденційність між ними, якщо для них важливо зберегти інформацію;

- нейтральність має на увазі особливі навички медіатора, які дозволяють йому зберігати неупередженість у ході переговорів, не виносити своїх рішень, не радити і не консультиувати.

Крім дотримання цих принципів, медіатор застосовує різні техніки для того, щоб забезпечити максимально безпечну і доброзичливу атмосферу між членами сім'ї, яка дозволить їм самостійно знайти усвідомлене взаємовигідне рішення.

Конфліктологічне консультування – «це процес цілеспрямованої співбесіди з клієнтом для допомоги у дослідженні проблем та пошуку рішень у конфліктній ситуації»⁶¹. Цей спосіб може бути застосований як у роботі з одним із членів сім'ї, так і з усією сім'єю. У рамках конфліктологічного консультування відбувається орієнтація клієнта на сучасне чи майбутнє, клієнт за допомогою консультанта розробляє стратегію поведінки у конфліктній ситуації та може її подолати. На початку консультування важливо дотримуватися принципів, за якими будується процедура медіації. Оскільки, по-перше, конфліктологічне консультування лише з одним членом сім'ї може згодом перерости в медіацію, отже, збереження, наприклад нейтральності, необхідне у тому, щоб продовжувати роботу з сім'єю; по-друге, нейтральність допомагає фахівцеві залишатися максимально об'єктивним [47].

І конфліктологічне консультування, і медіація мають на увазі роботу із психічно здоровими клієнтами. Медіатор і консультант не ставлять за мету глибоко вивчити внутрішній світ клієнтів. А допомагають клієнтам, спираючись на життєвий досвід та внутрішній потенціал, прийняти

самостійні та незалежні рішення, які члени сім'ї не могли знайти до цього з емоційного перенапруги.

Емоційна сфера дуже впливають на учасників конфлікту: емоції впливають і на поведінку всередині конфлікту, і на перебіг процедур з вирішення. Причому в деяких ситуаціях вони відіграють позитивну роль, а в деяких – негативну.

Позитивна роль емоцій у конфлікті у тому, що вони стимулюють суб'єктів конфлікту підвищення ефективності діяльності, активують все психічні процеси. Також емоції можуть бути якимось індикатором задоволення чи незадоволення інтересів учасників конфлікту. Якщо сторони дійшли якогось рішення, яке «начебто» задовольняє їх, але при цьому, один з них відчуває деяку незадоволеність і тривогу з цього приводу, то це може стати сигналом до того, що, можливо, необхідно спуститися на трохи більше глибокий рівень інтересів та спробувати домовитися на цьому рівні. Ну і, навпаки, якщо сторони відчувають задоволення від прийнятого рішення без домішки страху та роздратування, то, швидше за все, це відповідає інтересам, і рішення виконуватиметься з великим задоволенням [36].

Емоції також можуть мати негативний ефект на процедуру. Особливо це стосується емоцій високої інтенсивності, які значно знижують здатність індивіда логічно мислити, що негативно впливає ефективність роботи. Конфліктантам складно концентруватися на своїх потребах та цілях. Тут йдеться і про, наприклад, високий рівень гніву, коли за пеленою агресії людина не помічає ірраціональність своєї поведінки, ігнорує навіть ті пропозиції, які є вигідними для нього, намагаючись не задовольнити свої інтереси, а перешкоджати задоволенню інтересів іншого; так і про стан ейфорії, яка може виникнути, наприклад, на етапі укладання угоди. Сторона конфлікту може бути настільки щасливою, що вдалося хоч до чогось домовитись, що може забувати багато важливих для себе моментів.

Висока інтенсивність емоції знижує здатність слухати і отримувати інформацію, людина відволікається на внутрішні переживання.

Титаренко Т. М. цитує: «Уміння слухати лежить в основі будь-яких переговорів і часто воно має чи не першорядне значення, що веде до успішної угоди» [41].

Федоренко Р. П., говорячи про спотворення сприйняття, що виявляється у конфліктних ситуаціях, відзначає стереотипізацію, яка включає два аспекти: когнітивний і емоційний. Когнітивний аспект включає прагнення до деякого спрощення інформації, сприйняття саме тієї інформації, яка узгоджується з вже наявними стереотипами, при цьому інша інформація ігнорується. Емоційний аспект має на увазі сильне емоційне забарвлення, почуття недовіри та підозрілості, ворожості щодо іншого [43].

Емоцій у конфлікті дуже багато, однак, багатьом людям буває важко це висловити, особливо, якщо вони звикли до більш ділового та предметного підходу до проблем, вважаючи, що емоції не можна до цього домішувати. Така позиція часто більш властива чоловікам, навіть у сімейних конфліктах їм важко прийняти наявність у себе емоцій. Ця відмінність може сприяти з того що боку що неспроможні зрозуміти мотиви поведінки друг друга.

Емоційні прояви можна спостерігати за такими аспектами: тіло, мислення, поведінка [36].

Незалежно від того, чи намагається людина ігнорувати свій емоційний стан, навмисно пригнічує чи, навпаки, відкрито висловлює, емоції певним чином проявлятимуться в тілі людини. Наприклад, людина може почервоніти, почати потіти, задихатися, затискатися, сміятися і таке інше.

Емоції впливають і мислення. Залежно від емоції, яку людина відчуває: радість, роздратування, сум, страх – змінюються ті аспекти ситуації, куди він звертає увагу. Одні й ті ж речі можуть викликати різний відгук залежно від емоції.

Вплив емоцій на тіло і на мислення людини призводять до певних дій, де проявляється мотивуючий аспект емоційних явищ.

"Головна функція емоцій людини полягає в тому, що завдяки емоціям ми краще розуміємо один одного, можемо, не користуючись мовою, судити

про стани один одного і краще налаштовуватися на спільну діяльність та спілкування" [36].

Для фахівця, що працює з конфліктом емоції представляють невичерпне джерело інформації. Дуже важливо звертати увагу на емоційну складову розмови, вчасно відстежувати емоційні сплески та працювати з ними.

Таким чином, конфлікти в сім'ї відрізняються підвищеною емоційністю, частота та сила цих емоційних вибухів, а також поведінка в такі моменти залежить від індивідуальних особливостей членів сім'ї.

Медіація та конфліктологічне консультування є тими варіантами роботи із сімейним конфліктом, який одночасно допомагає вирішити конфлікт і на рівні інтересів, і на рівні емоційного балансу. А це особливо важливо для сімейних стосунків.

3.2. Способи роботи з емоціями в подружніх стосунках у рамках процедури медіації та конфліктологічного консультування

Розглянемо основні способи роботи з емоціями сторін конфлікту.

Способи роботи з емоціями – це «сукупність основних технік та методів, спрямованих на доцільну зміну емоцій чи зміну їхньої інтенсивності». Основні способи роботи з емоціями можна поділити на 3 групи: рефлексія та вербалізація, рефреймінг, підтримка та провокування.

До способів рефлексії відносять вербалізацію (тобто «вербальне опис переживань, почуттів, думок, поведінки» сприйняття стану, емоцій клієнта, які показують, як фахівець сприймає те, що відбувається. Також до рефлексії відносяться висловлювання спеціаліста про власні емоції, які він відчуває при взаємодії з клієнтом. Способи рефлексії є ефективними, оскільки, по-перше, вони дозволяють самотійність відстежувати та аналізувати емоційні стани учасників процесу, якими можна згодом керувати, по-друге, вони допомагають підвищити відсоток довіри між клієнтом та фахівцем за

рахунок того, що клієнт відчувається зрозумілим. Однак важливо, щоб ці висловлювання дійсно були результатом ретельного спостереження за процесом, оскільки, якщо слова суперечать реальним відчуттям та емоціям, це може призвести до того, що контакт та близькість між спеціалістом та клієнтом зіпсується [19].

Рефреймінг допомагає змінити думку клієнта на ситуацію і знизити емоційне напруження. Рефреймінг у контексті роботи з емоціями становить зниження градусу емоційного забарвлення у слів, наприклад, замість фрази «Правильно розумію, що Ви були в сказі, коли дізналися про це?» можна сказати "Я відчуваю, наскільки Вас засмутила ця ситуація". Таким чином, клієнт відчує розуміння, але при цьому питання дасть йому згадати не про своє сказ, яке є сильною емоцією, а про прикрість, яка за інтенсивністю трохи нижче [47].

Підтримка клієнта полягає у визнанні нормальності почуттів клієнта та їх «законності», яке може виражатися також у вербалізації ставлення фахівця до цього, можливо, приведення власної поведінки та почуттів у подібній ситуації. Способом вираження підтримки є емпатичне слухання, тобто невербальне підстроювання під ситуацію (реагування на слова клієнта за допомогою міміки, жестів, погляду, положення тіла) і вербальне (вигуки, вигуки, фрази розуміння).

Провокування клієнта необхідно у випадках, коли важливо вказати клієнту з його поведінка. При цьому дуже важливо, щоб між клієнтом та фахівцем був високий рівень довіри, а провокування проводилося на тлі підтримки та тактовно. Провокування може полягати у виборчій рефлексії, що піднімає поверхню суперечливості слів клієнта; демонстрації нерозуміння слів клієнта та прохання пояснити докладніше; коли клієнт, перебуваючи в полоні емоцій, наполягає на своїй позиції, не бажаючи розглядати варіанти, фахівець може висловити сумнів у тому, що продовження роботи буде ефективним і запропонувати закінчити її [40], що може призвести до деякого

«протверезіння», зниження емоційного напруження, а, отже, до переходу на більш конструктивне русло.

Ще одним варіантом провокування може виступати «загострення слухання» [47]. Може застосовуватися в тих випадках, коли клієнту складно почати говорити про свої емоції, але при цьому за невербальними ознаками можна помітити, що всередині накопичилося дуже багато напруги. Наприклад, замість слів клієнта «Мені іноді заважає, коли мій чоловік рухається так повільно», фахівець відбиває таке: «Коли Ваш чоловік рухається ледве-ледве, а Вам доводиться дуже довго на нього чекати, Ви починаєте внутрішньо закипати, а потім відчуваєте, що злитесь все сильніше і сильніше, особливо коли це відбувається постійно». За допомогою такого перефразування фахівець дає сигнал клієнту, що «відчувати емоції нормально», що «все гаразд, я тебе розумію».

На думку автора, способи провокування безпечніше використовувати або в конфліктологічному консультуванні, або в індивідуальних бесідах під час медіації, щоб залишити можливість для клієнтів зберегти обличчя.

Крім основних є ще цілий ряд методів, які можуть сприятливо впливати на емоційний стан конфліктантів. Зупинимося на деяких із них.

Спосіб умовно можна назвати "перевірка розуміння". Полягає він у тому, що одній стороні пропонується висловитися, причому важливо мотивувати її не лише на фактичний опис ситуації, а й на емоційний. Після цього попросити другу сторону розповісти, як вона зрозуміла сказане першою. На цьому етапі фахівцю важливо допомагати структурувати розповідь, ставити питання на кшталт «Як він сприймає те, що відбувається? Як він відчувається? і так далі». Після того, як розповідь буде закінчена, запитати першу сторону оцінити, можливо, у відсотках, наскільки точно було оповідання, наскільки вдалося другій стороні зрозуміти його емоційний стан, наскільки він відчуває розуміння.

Цей метод певною мірою нагадує інший – складання словника, запропонований Лепіхова Л. А. [16]. Тому що кожна людина, говорячи те чи інше слово, словосполучення, може вкладати в нього своє власне значення, яке найчастіше не збігається з тим значенням, яке дав слухач. На медіації членам сім'ї може бути запропоновано скласти свій власний словник емоційно забарвлених слів: збираються «жорсткі» слова чи висловлювання щодо одне одного, записуються; Потім одна сторона пояснює значення, яке чується в цих словах, значення теж записуються, для іншої сторони, далі в іншої сторони, тобто автора, вимагається конструктивний сенс, який він намагався в ці слова вкласти, конструктивний переклад також записується. Бажано первинне тренування провести під час медіації. Наступного разу, коли ці слова знову виникатимуть при спілкуванні, обидві сторони ясно розумітимуть, про що йдеться і емоційна реакція не буде такою бурхливою. Якщо знову виникатиме неоднозначна реакція на якісь висловлювання, можна дати сторонам завдання, періодично перевіряти значення слів і записувати їх у вже наявний словничок.

А. Елліс запропонував раціонально-емотивну терапію для роботи з емоціями (схема АВС), яку можна застосовувати під час індивідуальної роботи зі стороною у медіації чи конфліктологічному консультуванні. У схемі А – це подія, що активує, яка, як найчастіше здається, і викликає певні емоції, а далі веде до деяких наслідків (С).

У схемі АВС між подією та емоцією є ще один компонент, незважаючи на те, що здається, що ці події взаємопов'язані безпосередньо. Елементом В є думки, найчастіше їх називають «поганими», тобто оцінка цієї події [38]. При роботі з даним методом важливо розуміти, що ці «погані» думки не так просто знайти. Фахівець може накидати різні варіанти, попередивши, як саме працює технологія. Накидаючи, важливо стежити за реакцією клієнта та попросити його самого відстежувати, наскільки у нього відгукується ті чи інші варіанти.

Оскільки клієнту не подобається його реакція, необхідно з'ясувати, який саме реакції хотілося б. Після цього потрібно знайти та прийняти нову, «хорошу» думку, яка допоможе змінити ставлення до ситуації. Нова думка шукається таким же підбором, важливо, щоб її прийняв сам клієнт, щоб вона справді була для нього значущою та прийнятною.

Ця техніка добре працює в тих випадках, коли клієнт хоче змінювати свою емоційну реакцію на те, що йому це складна ситуація, що повторюється, вже набридла; коли клієнт неспроможна чи хоче змінити саму ситуацію; коли наслідки ситуації не влаштовують. Дуже важливо пояснити клієнту, що протягом деякого часу можливе повторення первинної зв'язки, оскільки вона є автоматичною. Проте, щоб технологія мала успіх, важливо на якийсь час зупинитися, усвідомлено «підмінити погану думку на хорошу». Після кількох разів такого усвідомленого заміна можлива зміна автоматичної реакції.

Свою ефективність показують також методи, що вимагають деякої акторської підготовки медіатора.

У ситуаціях, коли під час медіації, складається враження, що те, що відбувається, втратило свою ефективність через те, що емоційна буря не дає сторонам почути один одного, можна застосовувати метод «подвоєння» чи «двійництва» [56]. Технологія цього методу складається з наступних моментів:

1. Отримати дозвіл у того, від імені якого медіатор хоче зробити «подвоєння»: «Скажіть, чи можу я стати поруч із Вами і сказати від Вашого імені співрозмовнику дещо, а Ви потім скажете, наскільки правильно я висловився?»;

2. Далі, власне, медіатор звертається до партнера від імені «подвоюється», говорячи те, що, на його думку, допоможе проясненню ситуації та її вирішенню;

3. На завершення він уточнює, наскільки точно було його висловлювання: "Наскільки це збігається з тим, що Ви хотіли сказати?";

4. Якщо висловлювання медіатора не зовсім збігається з тим, що мав на увазі «подвоюється», він повинен доповнити, можливо, виправити або зовсім переформулювати.

Так як подвоєння робить саме медіатор, а до нього у слухачів немає відношення як «до ворога, який може спеціально обманювати і виправдовуватися», то слова можуть трохи глибше проникати у свідомість. Саме цей факт і вміння медіатора виділити ті моменти, які сприятимуть розумінню між сторонами, допомагають клієнтам по-новому подивитись ситуацію.

Наступний спосіб можна назвати "рольова гра" [49]. Полягає вона в наступному: медіатор просить одну сторону (А) показати, як їй хотілося б, щоб з нею зверталася друга (В). Для цього медіатор грає роль сторони А, а сторона А в цей час грає роль В. Після такого розігравання сторони коментують подію.

Цей спосіб може показати, наприклад, що для сторони А означає «хочу, щоб зі мною шанобливіше спілкувалися». У тих випадках, коли медіатор намагався конкретизувати, що саме А має на увазі під шанобливістю, то А губилася і не могла пояснити. Так як інтуїтивно і внутрішньо А знає, чого приблизно хоче, то можливість зіграти роль В може в цій ситуації допомогти.

Дуже дієвими у роботі з емоціями членів сім'ї є питання, що екстерналізують, які є основою в наративної медіації. Екстерналізації або деякому витіснення назовні піддається сам конфлікт, проблема. Тобто конфлікт стає окремою сутністю, яка стоїть між членами сім'ї та заважає їм налагодити взаємодію. Таким чином, за допомогою екстерналізуючих питань сторони мають можливість відокремити людину від проблеми та налаштовуються на пошук спільного рішення, яке допоможе їм "перемогти". Приклад інтерналізуючого та екстерналізуючого питань: "Правильно розумію, що конфліктувати з цього приводу ви з ним почали ще близько 3 місяців тому?" - «Правильно розумію, що 3 місяці тому між вами виник конфлікт і з того часу він так і заважає вам домовитися з цього питання?».

Для роботи з сім'єю також можна використовувати спосіб складання колажу на різні теми. Метод у тому, що члени сім'ї отримують завдання створення колажу на певну тему. Вони становлять його окремо один від одного. Під час спільної зустрічі з фахівцем колажі показують один одному. Медіатор просить одну зі сторін відповісти на запитання щодо колажу іншою. Він ставить питання з розряду: яка картинка на колажі є за відчуттями центральною? які картинки хочеться об'єднати у групі? і т.і. Коли одна зі сторін відповідає на запитання, інша сторона мовчки спостерігає і слухає. Після цього медіатор запитує, наскільки друга сторона почувалася поняттю. Після цього процедура повторюється із другою стороною. Метод складання колажу допомагає членам сім'ї за допомогою творчості та метафоричних значень кожної картинки, які можна трактувати тим чи іншим чином, краще зрозуміти один одного, тим самим знизивши емоційну напругу [18].

Крім того, що учасники конфлікту переживають бурю емоцій, фахівець-конфліктолог також перебуває під впливом емоційних проявів. При цьому дуже важливо, щоб спеціаліст під час роботи зберігав самовладання, був максимально об'єктивним.

Щоб керувати своїми емоціями важливо приділяти увагу собі, своїм думкам, почуттям, змін у тілі.

Ключовим механізмом управління емоціями є її усвідомлення, оскільки управляти можна лише тим, що ми усвідомлюємо.

Процес усвідомлення складається з декількох моментів: розпізнавання наявності у себе емоції, її ідентифікація, тобто називання її словом. Вже на етапі усвідомлення починається управління емоцією, оскільки включається розумовий механізм, тобто задіяна пам'ять, логіка і таке інше.

Усвідомивши емоцію, можна спробувати відстежити її джерело. Це допомагає діяти не на «автоматі», а існувати у більш усвідомленому просторі.

Одним із основоположних принципів роботи є нейтральність, яка допомагає фахівцеві залишатися в рамках професійних стосунків із клієнтами. Зберегти нейтральність і неупередженість, не переходячи на співчуття та співпереживання, на допомогу рівня «особистість-особистість» є складним завданням. Часто з цим стикаються недосвідчені фахівці, які не завжди вміють вчасно усвідомити емоції та зрозуміти, що настав час з ними попрацювати.

Цей приклад явно показує, наскільки важливою є емоційна компетентність спеціаліста, його емоційна готовність до роботи. Дуже добре, що фахівець усвідомив, що ця ситуація дуже нагадує йому про власну. Але важливо було ще оцінити, наскільки цей факт впливає на роботу, якщо дуже сильний вплив, то, можливо, було б краще припинити процедуру і порадити сторонам, звернутися до іншого фахівця. Якщо вплив дуже великий, можна продовжувати роботу, періодично «скануючи» ситуацію щодо збереження нейтральності.

Працюючи з сімейними конфліктами висока ймовірність емоційної залученості фахівця, оскільки ми всі родом із сім'ї, дитинства. Багато ситуації можуть тією чи іншою мірою нагадувати власне минуле чи сьогоднішнє, можливо, нагадувати історії знайомих. Тому дуже важливо вчасно усвідомлювати свої емоції, оцінювати, наскільки вони адекватні ситуації і, якщо ні, то відпрацьовувати їх або відразу, тобто під час процедури, або якщо це неможливо, то повернутися до цього після.

Це не означає, що фахівець повинен бути завжди стриманий і холодний, тому що для клієнтів важливо на емоційному рівні відчувати підтримку та розуміння – це сприяє покращенню контакту. Фахівець повинен мати розвинену емпатію. Емпатія в даному випадку – це «здатність сприймати і розуміти переживання інших людей, а також дати їм відчути, що їм співпереживають, при збереженні самосвідомості та самоконтролю» [36].

Емоційну компетентність фахівець може розвивати, для цього важливо [18]:

- застосовувати техніки саморегуляції та стрес-менеджменту;
- спостерігати за собою та іншими людьми;
- підвищити усвідомленість проживання у теперішньому, а чи не минулому;
- працювати над розпізнаванням та подоланням власних неусвідомлюваних механізмів психологічного захисту;
- вчитися усвідомлювати свої емоції;
- визначати джерело емоцій;
- навчитися виходити з режиму автоматичного реагування, натомість вибирати найбільш відповідний варіант реакції в емоційно напружених ситуаціях [36].

Розвиток емоційної компетентності є трудомістким заняттям, що вимагає постійного відпрацювання та практики.

Ще одним способом розвитку фахівця може бути проходження супервізії. Супервізія – «це один із методів теоретичного та практичного підвищення кваліфікації фахівців у галузі психотерапії, клінічної психології та ін. у формі їх професійного консультування та аналізу доцільності та якості використовуваних практичних підходів та методів» [18]. Супервізором виступає зазвичай фахівець із великим досвідом у сфері, який допомагає конфліктологу проаналізувати свої дії, емоційні реакції на клієнтів та ситуацію, розробити стратегію роботи зі схожими ситуаціями надалі. Одне із завдань супервізора – допомогти колезі відпрацювати свої емоції, відокремити почуття клієнта від почуттів спеціаліста, зрозуміти причину виникнення складнощів, намітити принципи роботи з цим клієнтом надалі [34].

У тому випадку, якщо фахівець мало уваги приділяє своєму емоційному стану, ймовірно, розвиток синдрому емоційного.

Емоційне вигоряння дуже впливає не тільки на професійну сферу, але і на особистий (неробочий) життєвий простір спеціаліста. Внаслідок того, що фахівець із роду заняття протягом тривалого часу перебуває в ситуаціях підвищеної емоційності, відбувається деяке емоційне перенасичення, що призводить потім до виснаження: почуття притуплюються, з'являється байдужість до того, що відбувається. Виникає деяка деформація комунікації і з клієнтами, і з людьми з близького оточення: може виникнути негативізм у відносинах, або, навпаки, зайва прихильність і залежність людей [18].

Для профілактики вигоряння фахівці радять:

- працювати над підвищенням рівня самосвідомості;
- скоригувати особисті обмежуючі переконання (типо «я завжди повинен бути ідеальним», «я не можу робити помилок» і так далі);
- дозволити собі відчувати будь-які емоції та почуття;
- сформувати групу підтримки з людей, з якими можна поділитися емоціями, що накопичилися;
- вести здоровий спосіб життя;
- забезпечити собі різноманітну роботу та різноманітне життя [26].

Отже, було розглянуто деякі методи роботи з емоціями сторін у межах медіації та конфліктологічного консультування, і навіть з емоціями спеціаліста. Під способами роботи з емоціями мається на увазі сукупність технік та методів, за допомогою яких можна змінювати емоцію або її інтенсивність. Основними методами роботи з емоціями в рамках медіації та конфліктологічного консультування є рефлексія та вербалізація, рефреймінг, підтримка та провокування. Також Існує велика кількість інших методів, які є ефективними для роботи з сім'єю. Знання цих методів та вміння їх застосовувати сильно розширюють арсенал медіатора.

Не менш важливо для фахівця вміти працювати зі своїми власними почуттями для того, щоб упродовж тривалого часу залишатися у професії та для власного здоров'я. Невміння спеціаліста працювати зі своїми емоціями може призвести до порушення одного з основних принципів – нейтральності.

Якщо фахівець не працює зі своїми емоціями, велика ймовірність розвитку синдрому емоційного вигорання.

3.3. Аналіз застосування способів роботи з емоціями в подружніх стосунках на матеріалах кейсів із практики у службі конфліктологічного консультування та медіації

Кейс №1.

Сторони конфлікту: подружжя Василь та Олена (імена та деякі деталі були змінені з метою збереження конфіденційності).

Конфлікт стався між чоловіком та дружиною щодо розподілу домашніх обов'язків. Василь та Олена намагалися ділити домашні справи приблизно порівну.

Олена сприймала те, що робить вона саме як норму, у її батьківській сім'ї мама робила вдома все сама, а батько ніяк не допомагав. Тому для неї не складно було готувати, мити посуд, прати. Її мама, подруги часто говорили їй, який Василь молодець, що допомагає. Це сильно дратувало, тому що вони ж «обидва живемо в цій квартирі і обидва працюємо, чому це щось «таке собі», що Вася мені допомагає, він ПОВИНЕН це робити». Приблизно так відбувалися найчастіше розмови між подружжям, оскільки Василь іноді явно давав зрозуміти, що йому хотілося б подяки.

До обов'язків Василя належала переважно прибирання. Однак для Василя було складно визнати, що він повинен це робити, тому що в батьківській сім'ї у нього була така ж ситуація як у Олени, та й у сім'ях друзів Василя чоловіки особливо не допомагали дружинам. В цілому, він хотів допомагати, але так як для нього це щоразу був внутрішній «подвиг», він іноді просив Олену помітити, наскільки чисто та добре у квартирі, та похвалити його. У відповідь на це Олена дуже злилася, і розмова виходила щоразу напруженою. Василь справді не розумів, чому для Олени так складно сказати йому «дякую».

Під час медіації Василь та Олена дуже емоційно обговорювали цю тему, ходили по колу та не просувалися у роботі. Після того, як медіатор застосував "перевірку розуміння" ситуація змінилася. Оскільки, самостійно повторюючи переживання одне одного, подружжя справді відчулося у відчуттях один одного.

Виявилось-таки, що й для Олени було важливим відчуття визнання її внеску в побут, причому не обов'язково словесного, для неї вдячністю були поцілунки після вечері та слова «як смачно», які Василь говорив. При цьому вона завжди дуже рада була бачити, що в квартирі чистота і порядок, і вона завжди помічала, що Василь постарався. Вона була йому вдячна, але їй здавалося, що саме словесний вираз ніби знижує її внесок.

Для Василя ж природним був процес висловлювання подяки саме у тому вигляді, який був важливий для Олени, на свою адресу йому було важливо отримувати саме слова.

У результаті подружжя домовилося про подальші способи взаємодії з цього приводу і були дуже задоволені тим, як пройшла процедура, і Василь та Олена висловили свою згоду на звернення до цієї процедури знову за необхідності.

Через якийсь час Олена вирішила знову звернутися до фахівця, але вже в рамках особистого консультування.

Олена розповіла, що після минулої медіації взаємини змінилися, подружжя стало набагато більше уваги приділяти переживанням та почуттям один одного, стало частіше про це говорити. Проте залишилися деякі ситуації, які завдавали Олені великого дискомфорту.

Справа в тому, що подружжя живе у квартирі чоловіка, разом з ним живе його, Василя, кішка, якій вже близько 12 років. Олена не дуже, в принципі, любить тварин, а тим більше не любить, коли вони залазять на ліжко та сплять безпосередньо на постільній білизні. Василь, навпаки, майже все життя спав обійнявся зі своєю кішкою. Ситуація змінилася з того часу, як Олена переїхала до нього. Олена щоразу перед сном перевіряла, щоб у

кімнаті не було кішки, завжди зачиняла двері до спальні, щоб кішка вночі не змогла зайти. Коли Олена робила це самостійно, Василь був незадоволений, але намагався не показувати цього. Коли ж Олена просила Василя винести кішку з кімнати, починалися суперечки та сварки. Дмитро наполягав на тому, що присутності кішки в кімнаті та в ліжку жодним чином не зашкодить чистоті постільної білизни. Олена ж, у свою чергу, наполягала на тому, що це ненормально і кішці не місце в ліжку. Спочатку подружжя швидко відпускало цю ситуацію, проте, коли це сталося майже кожен вечір, це стало свого роду проблемою, оскільки подружжя лягало спати роздратованим і скривдженим один на одного.

Саме із цією ситуацією Олена вирішила попрацювати під час консультації. Фахівець запропонував їй розібрати цю ситуацію за технологією АВС.

В даному випадку активуючою подією (А) було «Він, тобто Василь, не хоче виносити кішку з кімнати і наполягає на тому, щоб вона спала разом із ними».

Ця подія викликала певні емоції (С): роздратування, агресивність. Наслідками виявлялися як сварок, іноді сильних, іноді ні, порушення взаєморозуміння між подружжям.

У ході пошуку «поганої» думки, фахівець пропонував і накидав різні варіанти. З усіх варіантів, які були розглянуті, найбільше емоційно відгукнувся варіант «Він любить її більше, ніж мене». Саме ця «погана» думка викликала таке сильне роздратування у Олени. Причому це стало одразу зрозуміло з невербальних проявів. Як тільки фахівець вимовив цей варіант, Олена розкрила ширше очі і трохи почервоніла. Як потім вона пояснила, їй стало трохи соромно за те, на яку «безглузду» думку вона злилася.

Таким чином, ланцюжок став виглядати так: А - «Він, тобто Василь, не хоче виносити кішку з кімнати і наполягає на тому, щоб вона спала разом з

ними"; В - "Він любить її більше, ніж мене"; З – «Я сильно дратую на це і починаю лаятися з ним».

Олена сказала, що хотіла б зберігати спокій, можливо, трохи пожартувати з прихильності до тварини. Після домовленості про бажану поведінку почався пошук нової думки. Для Олени стало великим інсайтом, коли вона знайшла «хорошу думку», яка звучала так: «Так, він справді її любить, і він до неї звик». Начебто думка примітивна, проте саме вона дала Олені по-іншому поглянути на ситуацію.

За кілька місяців Олена зателефонувала спеціалісту і сказала, що техніка спрацювала на «Ура». Крім того, що сварки з чоловіком з цього приводу припинилися, Олена відзначила підвищення прихильності до кішки. Вона стала сама частіше приділяти їй увагу і, як вона сама зізналася,

«Здається, любити її».

Кейс №2.

Сторони конфлікту: подружжя Федір та Марина (імена та деякі деталі були змінені з метою збереження конфіденційності).

Федір та Марина вирішили звернутися до медіації, бо хотіли зрозуміти, чи потрібно їм продовжувати стосунки чи краще розлучитися. Обидва говорили, що готові до розлучення. І якщо під час медіації вони не зрозуміють, навіщо їм залишатися сім'єю, то точно подадуть заяву.

У шлюбі вони були близько двох років, у подружжя була дев'ятимісячна донька, яку вони взяли з собою на процедуру, тому що її не було з ким залишити.

Ця картина – молоде подружжя, яке прямо сказало, що від медіації залежить їхнє подальше життя, і їхня маленька дитина, викликала велику тривогу у медіатора. Бо він відчув тягар відповідальності, яку Федір та Марина дуже хотіли на нього повісити.

Ця ситуація дещо вибила медіатора з колії, оскільки нагадала ситуацію у його власній родині. Ситуація, щоправда, була не зовсім ідентичною, але за відчуттями дуже схожою: коли медіатору було близько 14-15 років, його

батьки почали серйозно замислюватися про розлучення, при цьому вважали своїм обов'язком розповідати про всі особливості своїх взаємин дитині. Часто запитували, як їм краще вчинити, як він ставиться до розлучення і чи хоче, щоб батьки були разом. Дитина відчувала, що батьки постійно стежать за її реакцією на ці розмови і ніби хочуть, щоб вона їм сказала, як бачить вихід із ситуації. Для дитини це було дуже важко.

Під час медіації з Федором та Мариною медіатор відчував, як накочуються спогади. Йому було важко відокремити свої власні спогади та відношення до них від існуючої ситуації між Федором та Мариною.

Відстеживши у себе всі ці тривожні стани, медіатор запропонував сторонам зробити невелику перерву. Під час перерви медіатор спробував проаналізувати свої емоції та думки, які викликає у нього ця ситуація. Серед інших думок він виявив таку: «Я повинен врятувати цю сім'ю», яка і змушувала його майже насильно мирити подружжя, а не опрацьовувати ті моменти, про які вони самі говорять. Медіатор зрозумів, що потрібно більше сконцентруватися на тому, що говорять сторони, а не на своїх переживаннях. Для того щоб впоратися з напругою, що накопичилася, медіатор зробити кілька присідань, трохи пострибав. Це допомогло йому підбадьоритися, з новими силами він повернувся у процес. На майбутнє медіатор намітив собі похід до супервізора, тому що усвідомив, що ситуація, що сталася багато років тому, досі сильно впливає на нього.

Після перерви медіатору дійсно вдалося сконцентруватися на тому, про що говорять подружжя. Він звернув увагу, що Федір та Марина дуже часто згадували, що вони не розуміють, як інший бачить майбутнє сім'ї. Стверджували, що вони зовсім різні розуміння того, що таке сім'я. Коли вони лише одружувалися, це було складно розпізнати, але через два роки для них це стало очевидним. Як вони самі казали: «Тільки через дитину ми все ще разом, якби не це, ми б давно вже розбіглися, ми такі різні».

Ці заяви були одними з ключових у їхніх розмовах. Медіатор вирішив спробувати спосіб складання колажу для того, щоб Федір і Марина змогли на

прикладом побачити і розібратися в тому, що саме вони мають на увазі під нормальною сім'єю.

Так як цей метод має на увазі деяку творчу роботу, що вимагає часу, медіатор запропонував закінчити зустріч і дав подружжю завдання, принести на наступну медіацію з собою колажі на тему

"Нормальна сім'я".

Між зустрічами медіатор справді звернувся за допомогою до супервізора, де зміг попрацювати зі своїми емоціями щодо своєї ситуації з батьками, і ситуації Марини та Федора. Також супервізор допоміг медіатору побачити різницю між цими двома ситуаціями, що допомогло відключити автоматично асоціації.

На наступній зустрічі, аналізуючи колажі один одного, Федір та Марина побачили, наскільки багато є схожого чи навіть однакового у них у колажах. І Федір, і Марина поставилися з великою цікавістю до робіт один одного. За тими моментами, які дійсно розходилися, подружжя вперше замість роздратування відчуло інтерес. Дуже допомагало те, що вони бачили спільне, через що дуже раділи. Цей факт допоміг їм знизити напругу і перейти до обговорення конкретніших речей, що відрізнялися.

Під час цієї зустрічі стався ще один цікавий момент, Федір та Марина згадали сильний скандал, який стався нещодавно.

Федір прийшов з роботи, сильно затримавшись через те, що на шляху додому він став свідком дуже сильної аварії, по-перше, через це утворилася велика пробка, по-друге, він, серед багатьох автомобілістів, пропонував свою допомогу, аварія та її наслідки виглядали справді жахливо. Коли він зайшов у квартиру, він застав дружину в стані сильного роздратування, Марина почала кричати на нього, звинувачувати в тому, що він її зовсім не поважає, обіцяє приїхати вчасно, а затримується на кілька годин, при цьому навіть не попереджає про це. У Федора справді розрядився телефон, але цього не помітив, бо був у стані дуже сильного стресу від побаченого на дорозі. Той факт, що Марина зустріла його таким чином, спричинила сильний скандал.

Марина того дня дуже чекала на чоловіка з роботи, вирішила до вечері приготувати щось особливе і багато часу витратила на складання

«Кулінарного шедевра». Однак Федір не прийшов додому у звичайний час. Марина пробувала зателефонувати, телефон вимкнено. Вечеря вже стояла на столі. Марина намагалася терпляче чекати, періодично набираючи номер Федора. Кілька разів їй здавалося, що вона чує кроки чоловіка на вулиці, і вона тут починала підігрівати їжу та поправляти сервірування. Усі ці кілька разів вона помилялася. Її блюдо згодом перетворилося на щось сухе та незрозуміле. Це її дуже засмучувало, оскільки вона багато сил у це вклала. Федір прийшов через дві години з невеликим, на той момент Марина вже була дуже зла. Федір при зустрічі почав щось розповідати про якісь пробки та аварії, виправдовуватися, що не помітив, що телефон вимкнувся та інше. Ці жалюгідні виправдання ще більше злили: «Невже він не міг вигадати чогось розумнішого».

Подружжя, як їм здавалося, із цією ситуацією розібралося. Однак коли ця тема впливала на медіації, емоції спалахнули і в того, і в іншого з колишньою силою. Марина та Федір перекидалися взаємними звинуваченнями.

Медіатор вирішив, що корисною буде техніка подвоєння. Звинувачення він замінив на повідомлення про емоції, які кожен із подружжя відчував у цій ситуації.

«Ти невдячний, я для тебе намагалася, я тобі наплювати на мене взагалі, а зателефонувати ти навіть і не подумав, егоїст» перетворилося на «Я була дуже засмучена тим, що ти не виходив на зв'язок, адже мені хотілося влаштувати особливу вечерю тому я так сильно на тебе чекала».

«Тобі взагалі все одно, що я міг сам опинитися в цій аварії, там просто м'ясо було, а ти мені тут зі своїми котлетами, ти, мабуть, би рада була, якби я взагалі не прийшов» - у «Коли я побачив цю аварію, я був з жахом, я відразу вийшов з машини і намагався допомогти, чим зможу, тільки повернувшись у машину, я зрозумів, наскільки сильно я панікую. Я важко зміг вести машину

далі. Коли я нарешті дістався додому, я був дуже щасливий, що зараз побачу своїх коханих, адже я сам міг опинитися в такій аварії».

Коли кожна зі сторін погодилася з тим, що це вона й мала на увазі, а потім ще й повторила це, подружжя змогли відчуті всі хвилювання і переживання одне одного, що сприяло нормалізації взаємодії.

Усвідомлена поведінка медіатора в процесі медіації допомогла йому вчасно відстежити свої емоції, які впливали на його поведінку та ставлення до ситуації. Зв'язок зі своєю власною ситуацією виявився для медіатора несподіваним. Однак застосування деяких методів саморегуляції і під час процедури, і після неї, допомогло йому зберегти нейтральність та сприяло ефективній роботі. Медіатор звернув увагу на те, що зміна власного ставлення до конфлікту між сторонами, а саме зняття своєї відповідальності за результат

"розлучаться-не розлучаться", призвело до того, що сторони змогли усвідомити свою відповідальність і налаштувати їх на пошук самостійного рішення. У в результаті подружжя не тільки змогли вирішити питання про розлучення, до речі, вони вирішили зберегти сім'ю, але і змогли краще розуміти і відчувати одне одного.

Отже, ми розглянули деякі способи роботи з емоціями сторін та емоціями самого спеціаліста у рамках процедури медіації та конфліктологічного консультування. Власне, способи роботи з емоціями у контексті дослідження – це сукупність технік та методів, за допомогою яких можна впливати та змінювати емоційний стан чи інтенсивність емоції. Існує велика кількість подібних методів, наприклад вербалізація емоцій, рефреймінг, «перевірка розуміння», технологія АВС та інші. Розширюючи свій арсенал, фахівець має змогу підвищити ефективність досягнення домовленостей між сторонами. Також ці способи сприяють кращому розумінню емоцій та мотивів один одного, а також іноді члени сім'ї навчаються деяким методам і потім переносять їх у своє «непроцедурне» життя, що впливає на якість взаємин.

Важливим є не тільки знання про ці способи, але й уміння вибрати потрібний момент та застосувати їх. Для цього необхідним є розвиток емоційної компетентності спеціаліста.

ВИСНОВКИ

В ході теоретичного дослідження було проаналізовано поняття сім'ї, подружніх стосунків, сімейних конфліктів та емоцій, що надалі дозволило розглядати особливості роботи з емоціями під час процедур медіації та конфліктологічного консультування.

Оскільки у сім'ї дуже висока інтенсивність взаємодії, вона супроводжується великою кількістю емоцій. Найчастіше члени сім'ї, з метою збереження добрих стосунків, намагаюся «тиснути» емоції роздратування та невдоволення, які потім все одно вириваються у вигляді сварок та конфліктів.

Так як сімейні взаємини є особливим видом відносин, то дуже важливо, яким саме чином проходитиме робота з сімейним конфліктом. Складність у тому, що у сімейних конфліктах може бути «переможців» і «переможених». Важливо, щоб опрацювання було лише на рівні інтересів і у фокусі уваги була емоційна складова.

Процедури медіації та конфліктологічного консультування добре адаптовані саме під таке завдання. Фахівець і там, і там керує процесом, відпрацьовує емоції, всі рішення приймаються сторонами добровільно та самостійно. Саме такий підхід є важливим для гармонізації відносин між членами сім'ї.

Незважаючи на деяку складність роботи з емоційною складовою у конфлікті, вони піддаються управлінню.

Було виявлено два види емоцій, з якими важливо працювати під час процедури: емоції клієнтів та емоції самого фахівця. У межах дослідження було розглянуто методи роботи та особливості методів роботи і з тим, і з іншим рівнем емоцій. Можна виділити деяку схожість цих методів: важливо усвідомлення емоції, її прийняття та розуміння, визначення причин її

виникнення, вибір бажаного емоційного стану, вибір способу досягнення цього стану.

У ході аналізу кейсів з практики у службі конфліктологічного консультування та медіації було відзначено важливість усвідомленої роботи спеціаліста. Усвідомленість фахівця дозволяє йому вчасно відслідковувати свої емоції, і емоції учасників процесу. Відстеження своїх емоцій вкрай важливе для збереження нейтральності в процедурі, оскільки емоції впливають на поведінку та ставлення до сторін, особливо якщо врахувати, що фахівець сам «родом із сім'ї» і може несвідомо симпатизувати тій чи іншій стороні чи історії. Усвідомлення своїх емоцій та емоцій сторін може допомогти спеціалісту при виборі методів роботи з тим чи іншим емоційним станом.

В результаті дослідження можна зробити висновок, що емоційний аспект сімейних конфліктів, а також методи роботи з емоціями потребують глибшого вивчення

Фахівцеві важливо, готуючись до медіації чи конфліктологічного консультування думати як про інтереси членів сім'ї, так і про емоції, із якими він зіткнеться під час роботи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Яблонська Т. М. Актуальні проблеми досліджень сучасної сім'ї в Україні. *Український соціум*. 2004. № 2 (4). 80-84с.
2. Буленко Т. В. Соціально-психологічні основи функціонування сучасної молоді сім'ї. *Науковий вісник ВДУ ім. Лесі Українки*. Луцьк, 2010. № 9. 14 с.
3. Ващенко І. В. Особливості сімейних взаємин у сучасних подружніх парах / І. В. Ващенко, Л. В. Кондрацька. *Наука і освіта*. 2005. № 3–4. С. 13 – 17
4. Дмитренко А.К. Соціально-психологічні чинники стабільності шлюбу у перші роки подружнього життя: автореф. дис. канд. психол. наук, 19.00.05; КГУ ім. Т.Г. Шевченко. Київ, 1989. 21 с.
5. Долинська Л. Підготовка молоді до сімейного життя (соціально-психологічний тренінг) /Л. Долинська, Т. Демидова. Київ: Вид-во Нац. пед. ун-ту ім. М. Драгоманова. Київ, 2002. 73 с.
6. Іващенко А.С. Психологічні чинники міжособистісних стосунків у молодих подружніх парах. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2012. № 5. 1–12с.
7. Кемпбел Р. П'ять мов любові у подружжі / Р. Кемпбел, Г. Чепмен. Львів: Свічадо, 2008. 188 с.
8. Киричук О.В. Проблеми психології педагогічної взаємодії. *Психологія: респ. наук.-метод. зб. редкол.:* О.В. Киричук (відп. ред.) та ін. Київ: Освіта, 1991. Вип. 37. С. 3–12.
9. Кляпець О. Я. Життєві завдання особистості як умова реалізації її шлюбно-сімейних домагань. *Наук. студії із соц. та політ. Психології*. 36. ст. АПН України, Ін-т соц. та політ. психології. Київ: Міленіум, 2007. Вип. 16 (19). С. 205-214.

10. Кляпець О.Я. Психологічні чинники вибору молодою людиною цивільного шлюбу: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. Київ, 2000. 238 с.
11. Козловська Е. В. Гармонійні стосунки в сім'ї як фактор особистісного зростання. Оновлення змісту, форм та методів навчання і виховання в закладах освіти. *Наукові записки Рівненського державного гуманітарного університету* : зб. наук. пр. Рівне, 2008. № 41 82–85с.
12. Корольчук М.С. Психологія сімейних взаємин. Київ: Ніка-центр, 2011. 65с.
13. Котлова Л.О., Саух І.Д. Психологічні чинники задоволеності шлюбом на різних етапах подружнього життя. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія «Психологічні науки». 2019. Випуск 1. 223–228 с.
14. Кравець В. Психологія сімейного життя: В 2-х ч. Тернопіль, 1995. 695 с
15. Криза сімейного життя: критичні роки у стосунках <https://charivne.info/news/kriza-simeynogo-jittya-kritichni-roki-u-stosunkah>. (дата звернення 25.12.2022).
16. Лепіхова Л. А. Міжособистісні відносини. Психологія особистості: Словник-довідник / за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. Київ: Рута, 2001. С. 71—72.
17. М. І. Мушкевич, Р. П. Федоренко, Т. І. Дучимінська, Л. І. Магдисюк Психологія молодої сім'ї. Луцьк Вежа-Друк 2018. 4с
18. Максимова Н.Ю. Сімейне консультування : навч. посіб. Київ : ДП «Вид. дім «Персонал», 2015. 304 с.
19. Молода сім'я: проблеми та умови її становлення. Київ, 2003. 183 с.
20. Молодь та молодіжна політика в Україні: соціально-демографічні аспекти / За ред. Е.М. Лібанової. Київ: Ін-т демографії та соц. досл. ім. М.В. Птухи НАН України, 2010. 248 с

21. Мороз Р.А. Моделі шлюбно-сімейних відносин. *Психологічна газета*. 2014. № 1. С. 8–11.
22. Мушкевич М. І., Федоренко Р. П., Магдисюк Л. І., Дучимінська Т. І. Психологія молодшої сім'ї: монографія. Луцьк : Вежа-Друк, 2018. 235 с.
23. Обозов М.М. Психологія міжособистісних відносин. Київ: Либідь, 1990р. 87с.
24. Пенькова О. І. Взаємодія у сім'ї як умова виховання особистості. *Соціально-психологічні чинники взаємодії суспільства та освіти* : матеріали методологічного семінару НАПН України, 17 листоп. 2010 р. : зб. матеріалів / за ред. акад. С. Д. Максименка. Київ: Вид. «Інтерпрес ЛТД», 2010. С. 220–227.
25. Пилат Н. І. Соціальна ідентичність особистості як чинник вибору стилю поведінки в конфлікті : автореф. дис. канд. психол. наук : спец. 19.00.05. Київ, 2004. 20 с.
26. Пілецький В. Соціально-психологічне розуміння суб'єктивного благополуччя особистості в шлюбі. *Збірник наукових праць: психологія*. Випуск 21. С. 112–119.
27. Помиткіна Л.В., Злагодух В.В., Хімченко Н.С., Погорільська Н.І. Психологія сім'ї: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ: Вид-во Нац. авіац. ун-ту «НАУ-друк», 2010. 270 с.
28. Причини конфліктів в сім'ях. Інтернет-ресурс: <http://studentam.net.ua/content/view/4122/86/> (дата звернення 13.10.2023).
29. Професійна освіта: Словник / За ред. Н.Г. Ничкало. Київ: Вища шк., 2000. 380 с.
30. Психологічна допомога сім'ї : посіб. / З. Г. Кісарчук та ін.; ред. З. Г. Кісарчук; Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України, Центр соц. експертиз і прогнозів Ін-ту соціол. НАН України. Київ: б.в., 1998. 181 с.
31. Психологічний журнал / ред. О. Д. Сафін та ін. Умань : ВПЦ «Візаві», 2019. №3. 110 с.
32. Психологія / под. ред. Ю. Трофімова. Київ: Либідь, 2000. 558 с.

33. Психологія особистості: Словник-довідник / За ред. П.П. Горностая, Т. М. Титаренко. Київ: Рута, 2001. 320 с. Бібліогр.: с. 263 – 293. ISBN 966-7795-11-X
34. Психологія сім'ї: підручник за ред. В. М. Поліщука. Суми: П 86 Університетська книга, 2021. 165 с.
35. Психологія сімейних взаємин: навчальний посібник./за заг.ред. Корольчука М.С. Київ: Ніка-Центр, 2011. 296с
36. Психологія: Підручник / Ю.Л. Трофімов, В.В. Рибалко, П.А. Гончарук. Київ: Либідь, 2005.
37. Рінінська М. Сімейні чвари. *Сім'я*. 2000. № 9
38. Седих К. В. Психологія взаємодії систем: «сім'я та освітні інституції». Полтава : Довкілля. Київ, 2008. 260 с.
39. Семиченко В. А. Психологія та педагогіка сімейного спілкування: навч. посіб. / В. А. Семиченко, В. С. Заслуженюк. Київ: Веселка, 1998. 214 с.
40. Столярчук О. А. Психологія сучасної сім'ї: навчальний посібник О. А. Столярчук. Кременчук 2015. 44-109с.
41. Титаренко Т. М. Життєвий світ особистості: у межах і за межами буденності. Київ: Либідь, 2003. 376 с.
42. Федоренко Р. П. Психологія молодого сім'ї та сімейна криза : монографія. Луцьк : РВВ «Вежа» Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2007. 168 с.
43. Федоренко Р. П. Психологія сім'ї: навчальний посібник. Луцьк : Вежа-Друк, 2015. 364 с.
44. Хлопоніна Н.Є. Вплив рольових очікувань подружжя на характер сімейного спілкування : автореф. дис. ... канд. психол. наук ; Інститут соціальної та політичної психології АПН України. Київ, 2017. 25 с
45. Чанцева-Коваленко О. М. Особливості віртуальної освіти дорослих в контексті сімейних стосунків. *Освіта, наука та виробництво: розвиток та перспективи: матеріали I наук.-метод. конф.*, (28 квіт. 2015 р.). Суми : Сумський державний університет, 2015. 205 с. С. 194–196.

46. Чанцева-Коваленко О. М. Проблема формування готовності до сімейного життя та відповідального батьківства у молоді. *Психологічний часопис : збірник наукових праць* / за ред. С. Д. Максименка. № 1. Вип. 1. Київ: Інститут психології імені Г. С. Костюка Національної академії педагогічних наук України, 2015. 110 с. С. 98–102.

47. Чанцева-Коваленко О. М. Специфіка роботи практичного психолога під час сімейного консультування. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. Сер. № 12. Психологічні науки: зб. наук. пр. Київ: НПУ імені М. П. Драгоманова, 2014. № 45 (69). 243 с. С. 126–133.

48. Роль сімейної медіації в ефективності вирішення сімейних спорів. URL: <https://rtp.com.ua/articles/rol-semejnoj-mediatsii-v-effektivnosti-razresheniya-semejnyh-sporov/>

49. Чим сімейна медіація відрізняється від сімейної терапії. URL: <https://ukrmediation.com.ua/ua/korysna-informatsiia/statti/2120-chym-simeyna-mediatsiya-vidriznyayetsya-vid-simeynoyi-terapiyi>

50. Парнета О., Федик С. Медіація як спосіб вирішення сімейних спорів. . *Актуальні проблеми правознавства*. 1 (25), 2021. С. 100-106.

51. Медіація – ефективний спосіб вирішення сімейних конфліктів. URL: <http://limu.org.ua/for-families>

52. Медіація У Сімейних Спорах. URL: <https://legal-support.top/mediacia-u-simeinih-sporah/>

53. Зінсу О.І. Роль сімейної медіації у профілактиці домашнього насильства. РОЗДІЛ XII. *Філософія права* С. 457-461

54. Медіація в сімейних спорах: шлях до примирення, порозуміння та врегулювання. URL: https://www.asterslaw.com/ua/press_center/publications/mediation_in_family_law_disputes/

55. Дутко А., Нагірняк О. Медіація як спосіб вирішення сімейних спорів. *Вісник Національного університету “Львівська політехніка”*. Серія: “Юридичні науки”. Т.7, №1, 2020. С. 148-151

56. Медіація для батьків розділених кордоном. Тренінг «Транскордонна Сімейна Медіація». URL: <https://mediation.ua/navchannya/mediationforparents>.

57. . Можайкіна О. С. Поняття та зміст основних принципів медіації в цивільно-правових відносинах. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*. 2017. № 5. С. 55–58.

58. Доцільність застосування сімейної медіації. URL: https://protocol.ua/ua/dotsilnist_zastosuvannya_simeynoi_mediatsii/

59. Сімейна медіація. URL: <https://mediation.lviv.ua/2017/05/11/331/>

60. Бондарчук О.І. Психологія сім'ї: Курс лекцій. Київ: МАУП, 2001. 96 с.

61. Медіація. URL: <http://qala.org.ua/wp-content/uploads/2019/04/mediation.pdf>