

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СІМЕЙНОЇ МЕДІАЦІЇ

Виконала: студентка II курсу,
групи 8.0530-з
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: 053 Психологія
Чичекова Ганна Савеліївна
Керівник: к.психол.н., доцент кафедри
психології Грединарова О.М.
Рецензент: к.псих.н., доцент кафедри
психології Поплавська А.П.

Запоріжжя

2021

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

« ____ » _____ 2021 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Чичекова Ганна Савеліївна _____

Тема роботи Психологічні аспекти сімейної медіації

керівник роботи Грединарова О.М. к.психол.н., доцент кафедри психології

затверджені наказом ЗНУ від «30» липня 2021 року № 1137-с

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: теоретично та емпірично дослідити особливості використання методів роботи з емоціями у сімейних конфліктах у рамках медіації.

.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Гречинарова О.М., доцент		
Розділ 1	Гречинарова О.М., доцент		
Розділ 2	Гречинарова О.М., доцент		
Розділ 3	Гречинарова О.М., доцент		
Висновки	Гречинарова О.М., доцент		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень-березень 2021 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2021 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-травень 2021 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	червень-липень 2021 р.	Виконано
5	Робота над третім розділом	вересень 2021 р.	Виконано
6	Написання висновків	жовтень 2021 р.	Виконано
7	Передзахист	листопад 2021 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	листопад 2021 р.	Виконано

Студент _____ Г.С. Чичекова

Керівник роботи _____ О.М. Гречинарова

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.М. Гречинарова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 113 сторінка, 69 джерел.

Об'єкт: сімейна медіація

Предмет: психологічні аспекти сімейної медіації.

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

Гіпотези: використання медіації є найкращим засібом 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.

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ, СІМЕЙНА МЕДІАЦІЯ, СІМ'Я, ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.

SAMMARY

Chichekova G.S. Psychological aspects of family mediation

Master's qualification work: 113 pages, 69 sources.

Object: family mediation

Subject: psychological aspects of family mediation.

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

Hypotheses: the use of mediation is the best way to resolve conflicts, at the request of family members to maintain their relationship

Research methods:

- theoretical (theoretical and comparative analysis of psychological and pedagogical literature);

- empirical (observations; conversation; testing)

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

The scientific novelty of the work is that a comprehensive analysis of theoretical and empirical research on the peculiarities of the use of methods of working with emotions in family conflicts in mediation.

The results of the study can be used by practicing psychologists, psychotherapists in counseling, psychoprophylactic and psychocorrectional work with families and couples.

PSYCHOLOGICAL ASPECTS, FAMILY MEDIATION, FAMILY,
CONFLICT RESOLUTION.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ СІМ'Ї ТА ЇЇ ОСНОВНІ ОСОБЛИВОСТІ.....	10
1.1. Сім'я: поняття та характеристики.....	5
1.2. Конфлікти в сім'ї та їх особливості.....	
1.3. Емоції та емоційні явища.....	
РОЗДІЛ 2. ВИКОРИСТАННЯ МЕДІАЦІЇ В СІМЕЙНИХ КОНФЛІКТАХ.....	
1.1. Поняття та сутність медіації.....	9
1.2. Особливості проведення медіації.....	16
1.3. Соціально-психологічний аналіз проблеми сучасної медіації.....	43
Глава 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ЕМОЦІЙ У СІМЕЙНИХ КОНФЛІКТАХ ТА СПОСОБИ РОБОТИ З ЕМОЦІЯМИ В РАМКАХ ПРОЦЕДУРИ МЕДІАЦІЇ ТА КОНФЛІКОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ.....	
2.1. Вплив емоцій на взаємодію членів сім'ї у конфліктах та процедурах вирішення: медіації та конфліктологічному консультуванні	36
2.2. Способи роботи з емоціями у сімейних конфліктах у рамках процедури медіації та конфліктологічного консультування	46
2.3. Аналіз застосування способів роботи з емоціями у сімейних конфліктах на матеріалах кейсів із практики у службі конфліктологічного консультування та медіації.....	
ВИСНОВКИ.....	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	78
ДОДАТКИ.....	85

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: психологічні аспекти сімейної медіації.

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

Гіпотези: використання медіації є найкращим засібом 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.

2. Визначити ступінь впливу емоцій на перебіг 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» [1]. При цьому він говорить про те, що кривність під собою 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 [3].

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» [4].

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.

Психолог К. Шнеевінд розуміє під сім'єю сукупність індивідів, яка задовольняє чотирма 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 [6]

Т.В. Андреева говорить про те, що «сім'ю можна визначити як контактну групу споріднених осіб (або юридично прирівняних до них людей), що становлять єдине ціле та відчують себе цим цілим» [7].

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

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» [8].

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 [9].

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.

Порушення функцій сім'ї – це особливості життєдіяльності, які ускладнюють чи перешкоджають виконанню сім'єю її функцій [10]. 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 [11]:

- 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.

Структура сім'ї – це склад сім'ї, число її членів та сукупність взаємовідносин між ними [12]. 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-дідуся, 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 [14].

У класифікації О.О. Карабанової 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).

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 цим критерієм Е.К. Васильєва 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].

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 [17].

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 дитьми 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 дитьми-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 дитьми; 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.

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-дідуся, тітки-дядьки тощо).

З метою дослідження найбільше підходить визначення сім'ї, запропоноване Т.В. Андрєєвої, 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 сім'ю, і про розширену.

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

"Конфлікт". Поняття конфлікту не належить і певної науці. А Я. Анцупов та А.І. Шипілов у своєму огляді робіт із сфер вивчення конфліктів виділили 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.

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" [19]. Це визначення можна застосовувати до широкого діапазону явищ конфліктного характеру – від конфліктів між державами до міжособистісних.

Психолог Еге. Еріксон вкладав велике значення у конфлікт, який постійно сполучається у його теорії розвитку особистості з поняттям кризи. Е. Еріксон вважав, що конфлікт-криза є «поворотним пунктом» у житті. Конфлікт у своїй містить і позитивний компонент, і негативний компонент. Відповідно до його теорії важливо вирішувати цей конфлікт адекватно і конструктивно, тоді це вестиме до розвитку личности [20].

Вітчизняні автори А.Я. Анцупов та А.І. Шипілов розуміють під конфліктом «найгостріший спосіб вирішення значних протиріч, що у процесі взаємодії, полягає у протидії суб'єктів конфлікту і зазвичай супроводжується негативними емоціями» [21]. 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.

Н.В. Гришина 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].

О.В. Аллахвердова визначає конфлікт як «виникнення емоційної напруги, страху, викликаного очікуваним 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 [24]. Конфлікти у ній вважаються природним і неминучим явищем, оскільки «конфлікти є ознакою перебігу процесів розвитку» [25].

Конфліктна обстановка у ній 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.

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 [26]; форма,

спосіб вираження, прояви та вирішення протиріч розвитку та функціонування сім'ї [27].

В.М. Кудрявцев 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» [28].

С.М. Ємельянов вважає, що сімейний конфлікт – це «протиборство між членами сім'ї на основі зіткнення протилежно спрямованих мотивів та/або поглядів [29].

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 [30].

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 збої і недоробки.

«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 її член 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)» [31].

Щоб краще розуміти сутність конфлікту, важливо, на додаток до поняття, 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 [32]:

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 збитків 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 розбрату між членами сім'ї. Причому кожна їхня сторона прагне вирішити цю проблему на свою користь. У практиці предмет

конфлікту виявляється як причин. У. Лінкольн запропонував п'ять груп причинних факторів конфліктів [33]:

- 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 недоречним, грубим, егоїстичним і непередбачуваним. 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, яких члени сім'ї приймають собі 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, добре-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; земля, гроші, час та інші кінцеві 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 (харч, житло), освоєння духовних благ, культури, спілкування, відпочинок, розваги) [34]. 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. І.М. Погожина та А.І. Подільський виділили такі причини сімейних

конфліктів: зовнішні, внутрішньосімейні, внутрішньоособистісні. До зовнішніх вони відносять людей, які є членами сім'ї та його родичами, соціально-економічні проблеми, складні життєві обставини, які провокують конфлікт. До внутрішньосімейних факторам відносяться відносини всередині сім'ї, між її членами, їх поведінка та дії. Внутрішньоособистісні причини - психологічне самопочуття члена сім'ї, які сприймає ситуацію, що склалася в сім'ї як проблемну [35].

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 подальше поведінка в ньому [36].

О.М. Іванова 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 Є.М. Іванова 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, але не суперечать 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 своїй досвід досягнення цієї згоди налаштовує членів сім'ї на конструктивне взаємодію Космосу з іншим питанням.

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

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

4). Середовище конфлікту. Все перелічене вище (учасники, предмет конфлікту, інтереси) формує 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.

Динаміку конфлікту можна як його розвиток із часом. Виділяють п'ять стадій [38]:

- розбіжності чи передконфлікт (стадія наростання напруги). У рамках цієї стадії члени сім'ї відзначають утиск потреби та визначає ситуацію як проблемну, що викликає наростання напруги у відносинах. Якщо ситуація не

дозволяється 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 відкритого 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 остигли, 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.

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.

Н.В. Гришина 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 бородьбу [40].

Під вирішенням конфлікту Н.В. Гришина розуміє "усунення або мінімізацію проблем, що розділяють сторони, досягнення згоди між учасниками" [41].

А.Д. Карпенка 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» [42].

М.М. Кашапов під вирішенням розуміє «процес знаходження взаємоприйняттого вирішення проблеми, що має особисту значимість для учасників конфлікту і на цій основі гармонізацію їхніх взаємин» [43].

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 друг 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 очікуваним або реальним ущемленням інтересів однієї сторони іншої.

Під вирішенням сімейного конфлікту розуміється завершення конфлікту шляхом перебування членами сім'ї взаємоприйняттого розв'язання і основі цього нормалізацію і гармонізацію їхніх 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.

1.3. Емоції та емоційні явища

У психології існують різні підходи до визначення поняття емоцій. З давніх-давен різні дослідники намагалися описати це явище, робили спроби визначити основні характеристики емоцій, зрозуміти, звідки вони виникають і як впливають на організм людини.

За довгий час було розроблено велику кількість підходів. Проте між теоріями, що створювалися у різні історичні періоди, була відсутня наступність, що ускладнило завдання об'єднання існуючих знань у загальну картину.

Одним із перших завдань, яке намагалися вирішити психологи, стало визначення зовнішніх та внутрішніх умов, за яких виникають емоції.

У. Джеймс і К. Ланге ставляться до вчених, котрим це питання став центральним у тому дослідженні. Вони незалежно друг від друга дійшли

подібних висновків, які виклали на роботах. Ці роботи стали своєрідною відправною точкою в теорії емоцій.

У. Джеймс розумів під емоціями «чуттєві процеси, які зумовлені внутрішніми нервовими струмами, що виникли під впливом зовнішніх подразнень» [44]. Емоція, таким чином, є результатом з'єднання психічних елементів, які обумовлені фізіологічним процесом. Джерело емоції нерозривно пов'язане з тим, що відбувається через це в тілі. На думку автора, після сприйняття будь-якої хвилюючої події відразу наступають деякі тілесні зміни, а емоцією є те, що людина переживає з приводу цих змін.

К. Ланге теж заперечує емоції, без їхнього взаємозв'язку з початковими тілесними проявами. Він говорив наступне: «Усуніть при страху фізичні симптоми, поверніть пульсу, що б'ється, його спокій, погляду - його твердість, кольору обличчя - його нормальне забарвлення, рухам - їхню швидкість і вірність, мови – його жвавість, думки – її ясність – що тоді залишиться від страху?» [45].

Критики теорії Джеймса-Ланге звертали увагу, що обидві концепції розглядають емоції однобічно, зіставляючи їх із зовсім невеликим комплексом вегетативних реакцій, при цьому людині притаманне велика різноманітність та багатство емоційних проявів, яке важко пояснити за допомогою концепцій.

Однак протягом довгого часу ця теорія була основною в психології емоцій, далі у зв'язку з розвитком таких наук як фізіологія та експериментальна психологія з'являлися нові концепції.

У. Кеннон у своїх дослідженнях дійшов висновку, що головним фактором появи емоцій є вплив таламуса і звичайні відчуття перетворюються на емоційні лише при цьому впливі.

«Той факт, що нервові клітини таламуса беруть участь особливим чином у вираженні кожної емоції, підтверджується особливостями реакцій, типових для відповідних афективних станів. Цим нейронам не потрібна повна іннервація зверху, щоб прийти в дію. Саме їх розгальмовування є

первинною умовою виконання їх функції у забезпеченні тілесної реакції: після цього відбувається стрімка та інтенсивна розрядка» [46]. Згодом і в цій теорії виявили недоробки, але все ж таки твердження великої ролі кіркових і підкіркових структур мозку в процесі виникнення емоцій, є важливою заслугою У. Кеннона.

Трохи пізніше в рамках більш сучасних наукових досліджень було розроблено теорії, які розглядали когнітивні фактори як головні детермінанти: «саме пізнання визначає, чи буде стан фізіологічного збудження позначено як «гнів», «радість»,

«Страх» [47] (Н. Ракмік, Д. Хант, С. Шехтер, Р. Лазарус та інші).

Наприклад, З. Шехтер після проведення численних експериментів зазначав, що визначальним чинником не саме собою фізичне відчуття, яке відчуває людина через емоцій, а інтерпретація що з цим ситуації та інформації.

Крім досліджень, вкладених у вивчення виникнення емоцій в людини, також багато уваги приділялося вивченню прояви емоцій та його функцій.

Ч. Дарвін у роботі «Вираження емоцій в людини і тварин» припустив, що емоції в людини є своєрідними рудиментами реакцій організму, які допомагають йому пристосуватися до зовнішнього світу.

Після Ч. Дарвіном Еге. Клапаред і Ф. Крюгер приділили у своїх роботах особливу увагу функціональній складовій емоційних проявів.

Еге. Клапаред ставив собі завдання розібратися «навіщо у повсякденні служать почуття й навіщо – емоції?» [48]. Він дійшов висновку, що емоції є регресією поведінки. Зазначав, що коли з різних причин людина не може відреагувати природно та «правильно», тоді включаються примітивні способи реагування, наприклад, сльози, які іноді не мають особливого біологічного значення. Подібні реакції виникають у результаті нервового імпульсу, який не зміг знайти природний вихід. Е. Клапаред також звернув увагу на здатність емоцій дезорганізувати цілеспрямовану діяльність

людини, але, незважаючи на це, він не заперечував корисність емоцій у деяких ситуаціях, а іноді й важливе біологічне значення.

Р.У. Ліппер навпаки був прихильником дезорганізуючої ролі емоцій, а інтегруючої. На його думку, емоції не можна протиставляти адекватній поведінці, яка проявляється у процесі пристосування. У його теорії умовно можна виділити два твердження:

1. Емоції є мотивами, тобто вони можуть спонукати людину до зміни сприйняття і навіть до пошуку виходу із ситуації, зміни моделі поведінки. «Емоції мають той самий фундаментальний вплив, як і мотиви фізіологічного походження» [49].

З цього можна назвати фізіологічні мотиви і емоційні. У цьому цьому етапі розвитку людства емоційні мотиви превалюють над фізіологічними і найістотніше впливають поведінка людини. Оскільки фізіологічні потреби на кшталт харчування, води, фізичного комфорту задоволені, якщо порівнювати сьогоdnішній стан, наприклад, зі станом стародавньої людини.

2. Емоції не тільки породжуються перцептивними процесами та залежать від них, а й в основі є перцептивними процесами.

К. Ізард також був одним із прихильників позитивної ролі емоцій. На вчинки і, в цілому, на поведінку людини дуже впливає будь-яка емоція, яка видає спонукальні сигнали. На виникнення емоцій надають зустрічний вплив мислення, когнітивні настанови, поведінка. Він визначає емоцію як «щось, що переживається як почуття, яке мотивує, організовує та спрямовує сприйняття, мислення та дії» [51].

Теорія К. Ізарда називається диференційною, тому що він розглядає три компоненти емоції:

1. Феноменологічний компонент має на увазі саме по собі пережите відчуття емоцій, яке може бути як усвідомленим, так і не усвідомленим;
2. Нейрофізіологічний компонент проявляється за участю нервової, ендокринної, травної, дихальної систем організму у цьому процесі;

3. Нервово-м'язовий компонент насамперед проявляється за участю м'язів.

Розгляд цих трьох компонентів у сукупності, на думку К. Ізарда, дозволяє найповніше охарактеризувати явище емоції.

Крім іноземних дослідників вивченням емоцій займалися також і вітчизняні, які намагалися прояснити питання сутності емоцій та його походження.

Наприклад, П.В. Симонов під емоціями розуміє "компенсаторний механізм, що заповнює дефіцит інформації, необхідної для досягнення мети (задоволення потреби)"[52]. Таким чином, підкреслюється важливий зв'язок між емоційними проявами та потребами людини. При цьому автор каже, що йдеться саме про взаємозв'язок, а не ототожнення. На його думку, емоція виникає між потребою та дією, яка спрямована на задоволення потреби. Тим самим емоції можуть впливати на дію і мають велике пристосувальне значення.

Дана концепція надалі піддалася критиці з боку багатьох психологів, під великий сумнів ставилися висновки про те, що емоції можуть виникати лише за потреби.

Одним із таких критиків був Б.І. Додонов, який зауважив, що П.В. Симонов не визнає у своїх дослідженнях мотиваційно сили емоцій. У цьому, сам Б.І. Додонов був переконаний, що емоції «включені в мотивацію нашої поведінки, але самі собою мотивами не є, як і не визначають одноосібно прийняття рішення про розгортання тієї чи іншої діяльності» [54]. Таким чином, вони допомагають оцінювати реальність, інформація про яку сприймається мозком, далі емоції вже «готують» людину до такої поведінки, яка буде адекватна оцінці.

С.Л. Рубінштейн у роботі «Основи загальної психології» розглядав навіть емоційні явища. «Емоції можна <...> охарактеризувати декількома особливо показовими відмітними ознаками. По-перше, <...> емоції висловлюють стан суб'єкта та її ставлення до об'єкта. Емоції, по-друге,

зазвичай відрізняються полярністю, тобто. володіють позитивним або негативним знаком: задоволення-невдоволення, веселощі-сум, радість-смуток тощо» [55]. Автор також зазначає, що позитивний чи негативний характер емоції визначається тим, як сприймає людина свою дію чи зовнішню дію: чи відповідає це її потребам та інтересам, чи ні.

О.М. Леонтьєв зазначав, що «до емоційних процесів належить широкий клас процесів внутрішнього регулювання діяльності» [56].

Він розрізняв:

1. афекти – сильне, але з довгострокове емоційне явище, що виникає як реакція вже існуючу ситуацію;

2. емоції - більш тривалі, слабо впливають поведінка. Мають більше ситуаційний характер і «виражають оцінне особистісне ставлення до складених чи можливих ситуацій» [57]. Емоції, як стверджує автор, можуть передбачати події, спираючись на попередній, існуючий, емоційний досвід;

3. Почуття - стійкі емоційні відносини, свого роду емоційна константа.

Отже, ми розглянули різні підходи розуміння такого явища як емоції. Дослідники акцентували свою увагу на різних аспектах явища, відзначаючи його суперечливість. На сьогоднішній день немає однозначної відповіді на запитання: що таке емоції, як саме це працює. Єдине, про що не сперечаються між собою дослідника – емоційні процеси властиві всім людям;

У межах цієї роботи емоції розглядаються у сенсі слова, тобто й миттєві емоційні прояви, і довгостроковий фон настрої, почуття, оскільки сукупність всіх цих явищ впливає мислення та поведінка у конфлікті.

Таким чином, у рамках дослідження під сім'єю розуміється контактна група родинних осіб або юридично прирівняних до них людей, які становлять єдине ціле та відчувають себе цілим.

Під сімейним конфліктом, у свою чергу, розуміється особливий вид взаємодії в сім'ї, який полягає в активній протидії та спрямований на подолання протиріч, викликаних очікуваним або реальним утиском інтересів

однієї сторони іншої. Сімейний конфлікт викликає емоційне напруження в учасників, яке дестабілізує відносини.

З метою дослідження під емоціями розуміється широкий спектр явищ: емоційні реакції, фон настрою, почуття. Оскільки сукупність цих явищ впливає поведінка учасників сімейного конфлікту.

Для вирішення сімейного конфлікту важливо враховувати емоційну складову взаємовідносин, оскільки вирішення конфлікту, засноване лише на раціо, найчастіше сприяє істинної гармонізації відносин між членами сім'ї.

РОЗДІЛ 2

ВИКОРИСТАННЯ МЕДІАЦІЇ В СІМЕЙНИХ КОНФЛІКТАХ

2.1. Поняття та сутність медіації

Медіація (від англ. Mediation - посередництво) означає позицію нейтральності, «середнього шляху», середини 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.

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.

Зусилля медіатора спрямовані на зміну фокуса бачення конфлікту спору - не як протиставлення, 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.

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.

Світоглядно цей метод вирішення спорів спирається на положення про те, що конфлікт має вирішуватися самими конфліктуєчими. 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.

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-ний в американській економіці. Концепцію медіації створили вчені Гарвардської школи права Р. Фішер і У. Юрі, які запропонували новий підхід до роботи з конфліктом [2]. 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.

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 [3].

Вітчизняні дослідники прогнозують наявність певних труднощів при просуванні медіації в нашій країні і заходження її в соціальне життя суспільства [4].

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).

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 О.Б. Кетової, медіації можна навчити в традиційному сенсі цього слова, що пояснюється інноваційністю цього підходу як світогляду і як методу [5]. 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.

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.

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:

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.

Г. 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 [6]

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).

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 медіативних процедур

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 більшої частини витрат).

Як правило, встановлюється твердий погодинної гонорар. Його розаходів 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.

Можливі випадки, коли сторона (сторони) визнають за необхідне запросити на процедуру експерта або свідка. В такому випадку рас ходи 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.

Інформація, отримана в рамках медіативних процедури, є конфіденційної (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.

2.2 Особливості проведення медіації

Процедура посередництва повинна проводитися в атмосфері довіряючі 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 функціональною 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 боку на деякому рас стоянні 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 за- закріплюють установку на протистояння.

Правила проведення медіативних процедур:

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 виявляються 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, виявляється точка зору і очікування учасників.

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

- допомогти клієнтам в прийнятною соціальної 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.

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 «зоря- дружина» негативними емоціями. При проведенні медіативних процедури необхідно враховувати безліч перешкоджають її успішному проведенню факторів.

Перший фактор - культурні особливості учасників конфлікту. О.В. Аллахвердова вказує на наступні, характерні для конфліктуючих, особливості поведінки. 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 [7].

Другий чинник 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 [5].

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:

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

Х.Бесемер в своїй роботі вказує, що більш успішні згоди тоді, коли сторонам конфлікту після його дозволу буде необхідно вступати в стосунки, а не навпаки: наприклад, що розлучаються, батьки дитини будуть змушені продовжувати спілкуватися [8].

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.В.Аллахвердова, О.Б.Кетова також підкреслюється, що

процедура медіації буде найбільш ефективною у випадках, коли конфлікт зачіпає значущі відносини його учасників, наприклад:

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 необхідною 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)» [1], медіатори працюють як на професійної, 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 непрофесійної основі здійснюється особами, які досягли віку 18 років, що володіють повною дієздатністю і не мають судимості.

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 конфлікуючих 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.

Інформація, яка об'єднує учасників, стосується спільності їхніх поглядів, наявності взаємних інтересів (наприклад: збереження конфіденціальності, бажання благополуччя близьким обом сторонам людям - загальним дитині, родичу, колезі по роботі і т.п.).

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.

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 [9].

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 [5].

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 Х. Бессемера, в разі, якщо сторонами конфлікту є чоловік і жінка, то доцільно скласти різностатевих команду медіаторів [8]. Г. Мета, свою чергу, підкреслює: робота в парі (комедіація) посередників чоловічої і жіночої статі у випадках з наслідками шлюбборозлучних процесів [6].

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

завдання медіатора

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 ефективною 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 бессознакові. Причина цього - дія механізмів психологічного захисту (проекція, витіснення,

раціоналізація і ін.). Так, завдяки механізму проєкції, один з учасників конфлікту може емоційно позитивно або емоційно негативно сприйматися медіатором (внаслідок схожості його на кого-то з минулого досвіду останнього).

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

До числа найважливіших з них О.В.Аллахвердова і М.В Павлова відносять: 1. високий особистісний потенціал; 2. здатність до самоаналізу і самоконтролю; 3. вміння розпорядитися можливостями, надавати пріоритет свободою; 4. усвідомлення відповідальності особистого вибору [4].

На наш погляд, важливим 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. Похмелкина і Рюкерт К. вказують: найважливішою соціальною технології медіації є позиція медіатора. Іншими словами, саме медіатор виступає носієм культури і цінностей медіації [10].

Професійні вимоги

Вимоги професії визначають необхідність дотримання наступних правил в особистісній позиції медіатора: 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 [11].

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 оцінке 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 [11].

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 А.В. Литвинов [12], 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.

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 [12].

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 згоді, укладеному до виникнення спорів або за допомогою окремих на нього угоди між сторонами про передачу спірного питання на роз'яснення 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 на гою 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 невиправдані витрати ресурсів в комерційній сфері.

Як показують Ж. А. Міріманов, 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 [13].

При вирішенні конфліктів такого роду найважливіші складові 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 [14].

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 медіацією 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% [15].

Завдяки участі медіаторів, відбувається скорочення фінансових витрат на судові витрати - як для підприємства, так і для окремих на них працівників. Так, у фірмі «Toyota» завдяки участі медіаторів, знизилася кількість поданих проти неї судових позовів майже в сто разів (з двохсот на

рік до трьох); а американський концерн «Motorola» зменшив витрати на судові розгляди на 75% [16].

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, невиплатою зарплати, звільненням); 3. спори між підприємствами, філіями підприємства, конкуренти; 4. конфлікти між керівниками підрозділів підприємства (організації) у зв'язку з розподілом функцій, майна; 5. внутрі 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 [17].

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

1. медіативних 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 медитативний

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 медиативну 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, просуджувати 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.

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.

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.

Необхідна модернізація трудової медіації. А потенціал медіації, яка застосовується в трудових відносинах, не можна недооцінювати: вона може розглядатися не тільки як спосіб врегулювання спору, а й як засіб профілактики виникнення конфліктів. Нарешті, трудова медіація здатна позитивно скорегувати характер взаємодії сторін трудових правовідносин, а також сприяти зміцненню та стабілізації соціально-трудова відносин.

Слід зазначити, однак, що медитативний і примирливий процедури в даний час поки мають слабок поширення при вирішенні трудових спорів в нашій країні.

Медіація в судочинстві

Неефективність каральних заходів зумовила виникнення міжнародного руху за відновне правосуддя (Канада, США, Франція, ФРН, Великобританія). Посередництво як альтернатива кримінального судочинства було успішно апробовано в національному кримінальному провадженні країнами англосаксонської групи (Великобританія, Канада, США). В даний час медіативна процедура в судочинстві апробована в країнах пострадянського простору (Росія, Казахстан, Киргизстан, Узбекистан, Україна).

Основні цінності та спрямованість відновного правосуддя - зцілення жертви і відповідальність правопорушника

При проведенні медіації в кримінальних справах акцент робиться на потребах жертви, її залученні в процес взаємодії з преступником і посилення її ролі у відновленні справедливості. Основна ідея посередництва в кримінальному судочинстві: правопорушник зобов'язаний загладити шкоду, заподіяну жертві. В результаті медіації жертва повинна отримати зцілення, а злочинець - взяти на себе відповідальність за вчинене правопорушення. Тим часом, сучасне каральне правосуддя ігнорує як потреби жертви, так і потреби злочинця.

У разі застосування процедури примирення досягнуте між правопорушником і жертвою медіативних угода затверджується судом і є підставою для винесення судового рішення про припинення кримінальної справи. При невиконанні правопорушником пунктів медіативного угоди, до нього можуть бути застосовані заходи юридичної відповідальності.

Світова практика застосування медіації в судових суперечках демонструє: 85% конфліктів закінчуються досягненням медіативного [18].

Як впливає зі змісту Конвенції ООН про права дитини, медіація розглядається як процедура, що забезпечує інтереси підлітка [19].

При цьому медіатор повинен вивчити особистість правопорушника, соціальну ситуацію його розвитку, найближче оточення. Медіатор подає звіт про результати посередництва в суд спільно з звітом соціального працівника чи педагога-психолога. Також допускається складання об'єднаного документа [20].

Робота медіатора з підлітком орієнтована на формування у нього відповідального соціального поведінки. Кримінолог Н. Крісті вказував: побоюватися варто не стільки злочинності, скільки дій після боротьби з нею. Одним з таких наслідків є стигматизація - навішування соціальних ярликів злочинцеві [21]. Особливо небезпечна така ситуація для особистості, що формується - підлітка, молодого людини - юнака чи дівчини.

На думку Х. Зера, жертва і злочинець повинні відновити соціальні відносини - шляхом вибачення, сповіді, каяття і примиренню [22]. Рішення повинно бути прийнято самостійно кожним з них. Це буде дія, в психологічному плані цілюще для обох. У разі участі в медіації неповнолітнього правонарушителя, рішення в даному випадку приймається його законним представником.

сімейна медіація

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 примирний 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 становлять ті сімейні

конфлікти, які регулюються окремим законодавством (пов'язані із захистом прав дитини).

Л. Паркінсон 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» [23, 18].

Сімейна медіація, як правило, використовується з метою допомогти колишнім дружинам зберегти батьківський статус і відокремити подружескі 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 [23]. 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 вискання на подружню частку, власність дитини, його місце проживання і правоздатність; відносини, що виникають при укладанні шлюбу з іноземною особою [12].

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

Згідно із законодавством батьки (особи, які їх замінюють) зобов'язані піклуватися про здоров'я, фізичний, психічний, духовному і моральному розвитку своїх дітей « про основні гарантії прав дитини в Російській Федерації »[24]. Однак, перебуваючи десь в ситуації розлучення, або в ситуації розлучення, або в судових позовах з приводу визначення місця проживання дитини, визначення порядку зустрічей з дитиною та інших, батьки часто виявляються не в силах виконати свої зобов'язання щодо дитини. у силу домінування у колишнього подружжя негативних емоцій по відношенню один до одного, вони не можуть врегулювати питання особистих взаємин. Інструментом врегулювання особистих взаємин просту стає дитина.

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, неухважні 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, мораль ний 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»[25].

Для дитини розлучення батьків завжди травма, навіть незважаючи на те, що навколо багато інших дітей з неповних сімей [26]. 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 налаживання між ними партнерських відносин.

У той же час медіація потрібна для реалізації прав дітей на здоров'є і нормальний фізичний, інтелектуальний, моральний, духовне і соціальний розвиток, а також для забезпечення можливості зберігатимемо партнерські відносини з колишнім подружжям [12].

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 [27].

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 міждисциплінарної 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.

Шкільна медіація

Шкільна медіація показана для вирішення конфліктів в шкільному колективі. Йдеться про конфлікти між учнями, школярами та батьками, учнями та вчителями, батьками і вчителями, усередині викладацького колективу.

Особливо ефективно розвинений цей вид медіації в Німеччині, Англії, Австралії, Франції. В останні роки шкільна медіація стала активно розвиватися в нашій країні (Москва, Санкт-Петербург). Чи не тільки дорослі посередники беруть участь у вирішенні шкільних конфліктів, але і самі школярі. Останніх навчають медіативних навикам, які вони застосовують при вирішенні конфліктів між учнями в школі. Як правило, посередники з старших класів беруть участь у вирішенні конфліктних ситуацій у молодших учнів. Освоєння навичками медіації робить школярів більш зрілими і відповідальними, підвищує культуру їх поведінки; в шкільному середовищі знижується агресивність і конфліктність, кількість скарг учасників навчального процесу в вищій організації.

Учні навчаються соціальної активності, основам поважних співробітництва, отримують цінний досвід примирення і навички творчості. Навики медіативного підходу і виконання функцій примирителя успішно освоюють не тільки учні старших класів, а й школярі та діти молодшого підліткового віку [28].

Медіацію розглядають формою демократизації шкільного життя [29]. Завдяки наявності медіативних служби, в школі скорочується кількість

конфліктів, а виникаючі конфлікти вирішуються по-новому. Вчителі та учні вивільняють ресурси (час і сили) на вирішення продуктивних задач.

відновлювальна медіація

В даний час в кримінальному праві виділяють три види правосуддя [20]:

- каральне: його основне завдання - покарати людину, нарушившего закон. Взаємодія учасників процесу по схемі: Держава

- правопорушник (жертва залишається осторонь). Злочинець порушив закон держави, і тому повинен бути покараний.

- реабілітаційне: його завдання - реабілітувати злочинця за рахунок застосування до нього індивідуального підходу. В рамках ювенальної юстиції пропонує саме такий тип правосуддя. Реабілітація в даному випадку розглядається як спосіб соціалізації. Злочинець - це людина, яка пройшла неправильно етап соціалізації. І це не тільки його проблема, це проблема суспільства.

- відновне: його завдання - відновити справедливість, заглибити провину перед потерпілим, довести ситуацію до того рівня, який був до вчинення злочину (в ідеалі). В рамках правосуддя самі потерпілі включаються в процес рішення проблеми разом зі злочинцем: вони вступають в комунікацію і вирішують наявний конфлікт. При цьому відновлюється також і особистість правопорушника.

Людина, яка скоїла злочин, під час проходження процедури медіації з потерпілою стороною повинен пройти наступні етапи (стадії) [30]:

- стадія заперечення («так, це сталося, але я не винен»).

На даному етапі злочинець відчуває докори сумління (починає розуміти, що зробив зло, проте почуття жалю пов'язано зі своєю власною особистістю - «мені від цього погано»). На цій стадії правопорушник усвідомлює, що зробив зло, але ще намагається знаходити виправдання, він шукає «швидкого» рішення, щоб швидше забути про це неприємну подію.

- каяття (на цій стадії злочинець серйозно ставиться до свого діянню, бере на себе відповідальність без виправдання, може виборюють негативні емоції, усвідомлюючи, який біль і страждання він прилагодив іншому, приймає рішення свідомо змінити щось у своїй життя).

- правопорушник просить вибачення (вибачення).

Найбільш емоційної є стадія каяття. Медіатор повинен бути готовий, що правопорушник відреагує сильною емоцією, пов'язаною з каяттям. Без проходження усіх цих стадій неможлива відновна медіація. Важливо, пройти всі чотири стадії, а не залишитися на другий.

Таким чином, основний постулат відновного правосуддя - злочинець повинен своїми діями загладити шкоду в жертві.

Відновлювальна медіація використовується при вирішенні уголовних справ. Особливо ефективний цей метод примирення в судових розглядах у справах неповнолітніх. Відомі дослідження в області відновлювальної медіації - Зер Х., Карнозова Л., Ко- Новаль А.Ю., Максудов Р.Р. підкреслюють: в рамках правосуддя підлітка навчають, перш за все, соціально-зрілої, відповідальної поведінки [20,22,30,31].

Процедура примирення може виглядати наступним чином: сторони висловлюють своє бажання на примирення. Після цього судовий розгляд відкладається. Сторони беруть участь у процедурі медіації і при її успішному походження укладають медіативні договори. В цьому випадку припиняється провадження у справі в зв'язку з примирення з потерпілим.

Відповідно до закону, в такому випадку звільнення від кримінальної відповідальності підлягає особа, яка вчинила злочин невеликої тяжкості і вперше - злочин середньої тяжкості, не пов'язане з підлеглих смерті або тяжкої шкоди здоров'ю. При цьому також враховують наявність примирення між особою, яка вчинила злочин і потерпілим, а так само загладити чи особа, яка вчинила злочин, заподіяну потерпілому шкоду.

В даному випадку сторонами надаються такі документи: 1) заяву підсудного і потерпілого про примирення з проханням припинити

провадження у справі; 2) документи, підтверджується той факт, що шкода, заподіяна підсудним потерпілому, компенсований.

У разі, якщо потерпілим є неповнолітня, примирний можливе лише за згодою її законного представника.

Коли потерпілим є малолітня (особа, яка не досягла чотирнадцятирічного віку) або недієздатна особа, то право на примирення реалізують їх законні представники. Завдання медіатора - організація продуктивного конструктивного діалогу між сторонами з метою рішення питання про заглажуванні шкоди, заподіяної злочинцем.

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 такі стратегії: співпраці, компромісу, пристосування, суперництва.

1.3 Соціально-психологічний аналіз проблеми сучасної медіації

Медіація - новий сучасний соціальний інститут вирішення конфліктів і суперечок між людьми. Медіація є новий цивілізований спосіб діалогу, що виключає силовий тиск. Впровадження медіації дозволяє змінити культуру поведінки людей в проблемних ситуаціях, попередити і знизити рівень конфліктності в суспільстві, гармонізувати соціальні відносини. Є соціальним інститутом, медіація знаходить підстави свого народження в соціальній системі сучасного суспільства.

Медіація як практика вирішення спорів зародилася в США в 70-і роки 20-го століття і отримала там високу популярність, в Європі цей вид посередництва впроваджувався протягом 20-30 років. У нашій країні, як нам представляється, є певні передумови для інтенсифікації в даний час даного процесу. У суспільстві виникла досить виражена соціальна потреба в медіації як альтернативному методі вирішення конфліктів. Хоча інтерес до медіації в нашій країні відрізняється хвилеподібним характером, а її пошук є прерогативою переважно ентузіастів, починаючи з певного моменту, можна прогнозувати інтенсивне включення медіації в суспільство. Необхідно відзначити, що мають певні успіхи по просуванню медіації в російському про-суспільством.

За роки, що минули з моменту прийняття Федерального закону про медіацію в Росії, цей вид посередництва поступово отримав зізнання і зростаючий інтерес не тільки як конструктивна соціальна ідея, але і як соціальна практика. В окремих регіонах медіація активно впроваджується в структуру соціального життя: відкриваються центри з надання населенню медіативних допомоги, проводяться конференції і круглі столи, присвячені медіації, створюються пілотні площадки, реалізуються медитативний практики в конкретних видах діяльності.

Але є і багато проблем в плані успішного просування медіації в нашому суспільстві. Головною перешкодою в становленні медіації є високий рівень конфліктності в суспільстві.

Однак є й інші перешкоди. Вони мають як об'єктивні, так і суб'єктивні підстави. Специфіка проблем пов'язана як з труднощами росту, типовими для будь-якого нового, серйозного і масштабного починання, так і зі специфічними соціально-психологічним явищами, характерними для сучасної російської реальності.

На нашу думку, сукупність проблем, пов'язаних з успішним впровадженням медіації в нашому суспільстві, можна розділити на три основні групи: 1. проблеми, пов'язані з особливостями ментальності нашого населення і що склалися в культурі традиціями розрішення спорів; 2. проблеми, пов'язані з підготовкою медіаторів; 3. проблеми, пов'язані з особливостями особистісних характеристик медіатора в плані їх відповідності вимогам професійної діяльності.

Проаналізуємо кожен з виділених груп проблем окремо.

1. Проблеми, пов'язані з особливостями ментальності нашого населення і що склалися в культурі традиціями вирішення спорів.

В ментальності людини відображаються і проявляються його перед-уявлення про світ, сформовані на основі ціннісних, моральних і культурних детермінант. Такі уявлення людини носять як усвідомлюваний, так і неусвідомлений характер. На думку таких авторів, як Семенов І.М., Похмелкина Г.Ф. [34], Тюльканов С.Л. [35], Катань А.Ю. [36] є деякі характеристики російської ментальності значущі з точки зору ефективності впровадження цієї соціальної практики в нашому суспільстві. Вони пов'язані з наступними, характерні для нашої ментальності, особливостями:

1. існуючими у людей уявленнями про компроміс як прояві слабкості;
2. культурними і психологічними особливостями росіян, зокрема: консерватизм, ірраціональність, емоційність, схильність до різкої зміни відносин, притаманні нашому народу;

3. потребою в зовнішньому імперативний регулюванні віз Ніка конфліктів, небажанні брати особисту відповідальність за пошук вирішення з метою виходу зі складних життєвих ситуацій, несамостійності прийняття рішень;

4. склалася в нашому соціумі культурою дозволу конфліктів, а саме: схильністю наших співгромадян до непоступливості (поступитися - значить виявитися слабким, програти);

5. потяг до перемоги, характерне для російської ментальності, домінування «психології переможця», властиве російської і радянської культури.

У літературі є згадки про «культурного неприйняття» наших громадян до медіації: неприйняття «інакшості», цінностей і інтересів інших людей, нерозуміння відрізняються представлений різних людей про справедливість [34].

Аналіз закономірностей поведінки людей в судових конфліктах показує зниження кількості судових справ, припинених через примирення сторін в зв'язку з використанням медіації. Так, за статистичними даними Верховного Суду РФ, із застосуванням процедури медіації за 2015 року було розглянуто 1115 справ, що становить 0,007% від числа розглянутих. У 916 справах затверджено на основі медитативної угоди. У 2014 р показник розгляду цивільних справ з використанням процедури медіації був вищим і склав тисячу триста двадцять дев'ять справ, або 0,01% від загальної кількості [37].

Однак є аргументи і на користь інтенсивного поширення медіації в нашій країні, відзначається наявність вагомих чинників, які сприяють її розвитку. Так, І.Н.Семенов і Г.В. Похмелкина вказують в зв'язку з цим [34]:

1. кризові явища в судовій системі, пов'язані з корупційністю судів, сприятиме зверненню громадян у органи, до позасудової практики, і, отже, підштовхують суспільство до розвитку медіації;

2. в суспільстві є суспільний інтерес до медіації, є розуміння необхідності її впровадження в соціальну практику;

3. накопичені історичні традиції розв'язання конфліктів способами, подібними з сучасної медіації (в Росії раніше існували вали суди станові: офіцерські, купецькі, селянські), в яких конфлікти вирішувалися способами, подібними з медіації (світова угода або мирова угода);

4. потреба людини жити в мирі, спокої, добрих відношеннях з іншими, є фундаментальною;

5. суспільство потребує соціальних інструментів (таких як медіації) для посилення процесів демократизації і лібералізації, розвитку автономії і свободи особистості, формування толерантності та прийняття інших.

2. Проблеми, пов'язані з підготовкою медіаторів.

Тут слід зазначити наступні проблеми. Недостатнім, перш за все, є кількість часу, відведеного в даний час на базову підготовку медіатора. Крім того, освіта, колись в даний час пропонується бажаючим отримати кваліфікацію медіатора, не гарантує якості їх професійної підготовки. Ті, що навчаються отримують переважно теоретичні знання про сутність медіації, її принципи і засади. Слухачі не отримують практико-орієнтованого, «живого» знання і, як наслідок, майбутні медіатори отримують неглибоке, поверхневе освіту.

Це пояснюється, перш за все, недоліком викладачів, які професійно володіють методологією, технікою, практичними навичками та досвідом ведення медитативних процедур. Тим часом, навчання медіації доцільно проводити в інтерактивній формі, у вигляді тренінгових занять, модельованих медитативних практик, раз-бору кейсів.

Соціальна технологія медіації вимагає з необхідністю освоєння як теоретичних і методологічних основ цієї процедури, її філософії, осмисленого оволодіння логікою миротворчості, так і навчання конкретним діям, технологій, формування професійної посередницьких компетенцій. Цей підхід передбачає необхідність проведення інтенсивних тренувань в процесі підготовки професійного медіатора в контексті освоєння їм практик роботи в зоні конфліктної взаємодії.

Крім того, підготовка передбачає роботу з особистістю самого медіатора, бо, як зазначено в роботах Х.Бесемера [8], О.В. Аллахвердо [7] та інших авторів, саме особистість медіатора є основним інструментом ефективного посередництва.

У цьому сенсі професійний медіатор - це людина, відбій до прийняття ідей не насильства і миротворчості, завжди пам'ятає про над завдання цього соціального інституту: цінності і цілі медіації в плані єднання суспільства на основі реальних посередницьких наслідком. Йдеться про відновлення взаєморозуміння і «людських» відносин між людьми, трансляції в суспільство цінностей добра, розуміння, прощення, необхідності усвідомлення неправильності власного вчинку і каяття.

Крім того, медіатор повинен мати знання в області комунікативних та психологічних механізмів взаємодії між людьми. Відомо, що медіатор - це фахівець в області комунікації, переговорів, і без наукових фахових знань в таких областях, як психологія, соціологія, конфліктологія, педагогіка, йому обійтися вкрай складно. Зокрема, в кожного міжособистісному і в діловому конфлікті можна знайти психологічне коріння. Що це означає? Це означає: виявити пригнічені або приховувані (навмисно або ненавмисно) психологічні потреби, бажання і мотиви. Медіатор повинен вміти грамотно підтримати боку, зсунути проблему з мертвої точки, допомогти сторонам вийти з глухого кута. Важливо побудувати нову конфігурацію відносин між учасниками конфлікту, зуміти побачити безліч варіантів вирішення спору. Процедура медіації передбачає створення посередником позитивної психологічної атмосфери, психологічно грамотне оформлення рамок проведення бесіди, встановлення меж можливого в поведінці учасників.

Медіація - це процедура творча, імпровізаційна, рефлексивна, психологічно тонка. У зв'язку з цим медіатора необхідно професійне володінням мовними способами спілкування і психологія впливу на сторони конфлікту, психолінгвістичного прийомами медитативної діяльності, достатньої психолінгвістичної витонченість і чутливістю.

Необхідне знання закономірностей психологічного впливу мови на слухача, способів ефективного мовного впливу на нього, вміння зафіксувати за допомогою мови значущі, з точки зору цілей медіації, моменти. Важливо за допомогою мовного коду, «опорних» елементів мови керують комунікативний процес, «чіпати» сторони до досягнення спільної мети - примирення та порозуміння один одного. Грамотне мовна поведінка медіатора сприяє зрушенню в смисловому полі учасників конфлікту. Вербальна культура медіатора значима на різних етапах медитативного процесу: як при роз'ясненні клієнтам окремих моментів, підтримці діалогу між ними і виведенні медитативних ситуації з тупика; так і при роботі з проявами агресивності сторін.

Медіатор повинен вміти направляти свої репліки в майбутнє (а не фіксуватися на минулих проблемах клієнтів). Крім того, ці висловлювання повинні бути позитивними (що об'єднують, а не роз'єднують людей, що знижують рівень конфлікту). В процесі грамотної реалізації посередником медіативних процедури клієнти переходять від «одновимірної», вузького бачення обговорюваної проблеми до «панорамному», об'ємному її сприйняттю.

Таким чином, посередник, використовуючи правильний мовний код, ефективні психологічні та психолінгвістичні прийоми, учасникам конфлікту організувати успішну комунікацію і ефективне вирішення конфліктної ситуації.

2. Проблеми, пов'язані з особистістю медіатора.

Під особистістю в сучасній науці розуміють стійку систему поведінки людини, включеного в соціальний контекст. На основі аналізу і узагальнення практики проведення медіативних тренінгів, що проводяться з учнями медіації на базі одного з ВНЗ м Саратова, ми розробили соціально-психологічну класифікація медіаторів - майбутніх посередників-практиків. За результатам аналізу ми виділили два соціально-психологічних типу

особистості медіатора, проблемних з точки зору їх придатності до медіативної діяльності [38].

До першого соціально-психологічного типу відносяться особи, схильні проявляти в посередницьких процедурах невпевненість, без потужніший. При виникненні складних ситуацій вони відчувають себе

«Не в своїй тарілці», мають схильність фіксуватися на власних невдачах. Їм складно перебувати в епіцентрі конфлікту, в зоні домінування негативних почуттів; витримувати емоційне напруження; контролювати наростання негативних емоцій учасників конфлікту, трансльованих по обидва боки; коригувати процес комунікацій учасників процедури. У таких медіаторів можна прогнозувати раннє наростання симптомів емоційного вигорання, а також досить швидке зниження показників нервово-психічного і фізичного здоров'я.

До другого соціально-психологічного типу відносяться особистості, впевнені в своїх силах, які вважають, що їм «все по плечу». Вони завжди знають правильну відповідь і намагаються нав'язати його сторонам. Їх слабкі риси - психологічна «грубувата», егоцентризм (вважають, що інші повинні думати і діяти так, як здається правильним лише їм самим), складність у розумінні інтересів сторін (мотивів і потреб клієнтів), схильність до авторитарного стилю ведення переговорів.

Нами виявлено проблемні аспекти медіації, зумовлені впливом на хід процесу індивідуально-психологічних особливостей особистості медіатора: а). вплив минулого досвіду; б). низька креативність; в). низька стресостійкість («паніка»); г). надмірна емоційна залученість в хід процесу (нездатність / невміння медіатора бути неупередженим); д). нерозвиненість логічних і про- гностичних функцій; е). недостатній контроль за проявами невербальної поведінки.

а. вплив минулого досвіду

Під минулим досвідом ми розуміємо сукупний життєвий досвід суб'єкта. Це події, збережені в пам'яті і мають вплив на поведінку в сьогоденні. Минулий досвід медіатора може бути розглянуто як ресурс, здатний допомогти йому адекватно оцінити наявну у клієнтів проблему. Але минулий досвід може грати і негативну роль. Йдеться про неусвідомлюваному перенесення (проекції) емоцій, відчуттів, незавершених гештальтів з минулого життя медіатора на аналізуючу в процесі посередництва ситуацію.

б. низька креативність

У разі нестачі творчого потенціалу у медіатора: процедура примирення йде з трудом, без просування. В учасників створюється враження «замкнутого кола». У медіатора спостерігаються такі особливості вербальної поведінки: намагаючись знайти вихід, він задає повторюється питання, або питання, які не стосуються суті справи, або питання, тільки посилюють існуюче між сторонами протистояння, низька стресостійкість («паніка»)

Якість низькою стресостійкості проявляється у вигляді «паніки» медіатора. Як правило, така ситуація виникає, коли сторони проявляють непоступливість, а наявний у посередника ресурс знань і практичних навичок вичерпаний. Медіатор в такому випадку може демонструвати невідповідність своєї поведінки соціальної ролі посередника і відмовлятися від подальших пошуків вирішення проблеми. Так, за результатами спостереження нами рольового медіативного тренінгу один з початківців медіаторів (жінка молодого віку), в процедурі медіації, вичерпавши свій ресурс в спробі примирити сторони, продемонструвати такі особливості поведінки. Вона безсило відкинулася на спинку стільця, замовкла і опустила руки, надавши сторонам самостійно продовжувати комунікацію (інтенсивну перестрілку). Що відбувається при цьому? Медіатор відчуває почуття занепокоєння, безнадійності, а сторони - незадоволеність. Клієнти розчаровані, у них виникають думки про безперспективність участі в процедурі використання.

Надмірна емоційна залученість в хід процесу (нездатність ність / невміння медіатора бути неупередженим)

При наявності такої якості посередник не може приховувати своїх перед- поважний і емоційно приєднується до однієї зі сторін. Зазвичай це буває в ситуаціях, коли один з учасників конфлікту виступає в ролі більшої жертви, коли медіатор має схожу з цим людську життєву позицію, коли сторона виглядає емоційно-прихильною для нього. Посередник в такому випадку може захопитися з однієї зі сторін конфлікту. Як наслідок, тривалість спілкування з учасниками процедури розподіляється непропорційно, виникає «перекіс» у розподілі уваги примирителя на користь однієї зі сторін. Найчастіше медіатор може зробити зауваження тієї сто Рона, яку він вважає «неправий», критикувати її позицію. У посередників спостерігається схильність до моралізаторства: вони вдаються до умовлянь; воляють клієнтів до совісті або здоровому глузду, емоційно втягуються в роль ментора. У деяких випадках посередники вважають за можливе нав'язувати своє рішення клієнтам. Зокрема, один з учнів в ході проведення медіативного тренінгу, заявив: «я змушу їх помириться», «куди вони подінуться».

д. нерозвиненість логічних і прогностичних функцій

В такому випадку медіатор не бачить, як пов'язано поточний стан конфлікту з довгостроковою перспективою, а саме - його дозволом. Посередник співвідносить власні поточні дії з переходом до перспективні цілі. Медіатор неконструктивний, тому що Чи не орієнтуйтеся свій погляд на майбутнє, він не бачить проблему «панорамно», об'ємно, застревая в деталях поточного моменту.

Є недостатній контроль за проявами невербальної поведінки.

У таких випадках медіатор не може приховувати емоційне ставлення до сторін або до однієї з них на рівні невербальної поведінки (вираження особи, усмішки, несхвальний погляд і т.п.). При наявності таких проблем посереднику необхідно пройти додаткове навчання по оволодінню невербальними аспектами своєї поведінки [38].

Поступова і цілеспрямована робота медіатора над собою та збільшення професійної кваліфікації сприятимуть долаання зазначених вище недоліків і проблем.

ГЛАВА 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ЕМОЦІЙ У СІМЕЙНИХ КОНФЛІКТАХ ТА СПОСОБИ РОБОТИ З ЕМОЦІЯМИ В РАМКАХ ПРОЦЕДУРИ МЕДІАЦІЇ ТА КОНФЛІКОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

2.1. 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 [59]

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.

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 внутрішньоособистісного характеру, то швидше буде дієвішим 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!» [60].

Таким чином, можна сказати, що одним з «бонусів» медіації та консультування 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 консультування.

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.

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:

- 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 однакову 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 консультувати.

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.

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.

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.

«Уміння слухати лежить в основі будь-яких переговорів і часто воно має чи не першорядне значення, що веде до успішної угоди» [62].

М.М. Лебедева, 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.

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.

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" [64].

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.

2.2. Способи роботи з емоціями у сімейних конфліктах 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» [65]. 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» [66] 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.

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.

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 [68], 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» [69]. 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 Е.Н. Іванової [70]. Тому що кожна людина, говорячи те чи інше слово, словосполучення, може вкласти 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 іншій 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 [71]. 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» [72]. 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" [73]. 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 розіграння 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 сутність". 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 почувається понятою. 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.

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 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 сьогодення, 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 відчуття, що їм співпереживають, при збереженні самосвідомості та самоконтролю» [74].

Емоційну компетентність фахівець може розвивати, для цього важливо:

- 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 [75].

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» [76]. 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.

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

вигоряння. 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 [78].

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 [79].

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.

2.3. Аналіз застосування способів роботи з емоціями у сімейних конфліктах 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.

Виявилося-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 самотійно, 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 лягтися 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 стану, 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 прикладах 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 вплинула 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

У нашому дослідженні були вивчені методи роботи з емоціями у сімейних конфліктах у рамках процедури медіації та конфліктологічного консультування. Було досягнуто поставлених завдань.

В ході теоретичного дослідження було проаналізовано поняття сім'ї, 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.

Було розглянуто питання впливу емоційних явищ на сімейні конфлікти. Їхня роль велика, важливо розуміти, що вони можуть надавати як позитивний, так і негативний ефект. До негативних моментів можна віднести зниження здатності до самоконтролю, спотворення сприйняття ситуації членами сім'ї, а позитивним – активізацію мислення.

Емоції та емоційні явища впливають на поведінку членів сім'ї, особливо під час конфліктів. Емоції спрямовують дії, мислення. Цей вплив, який вони надають на людину, пояснює необхідність вивчення джерел виникнення, а також методів, які допоможуть цілеспрямовано впливати на емоції.

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 СПБДУ 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, а й емоції, із якими він зіткнеться під час роботи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Библиотека «Полка букиниста». Энони Гидденс. Социология. Социальные институты. Родство, брак и семья. Электронный источник - URL: http://society.polbu.ru/giddens_sociology/ch112_all.html (дата обращения: 15.01.2021 г.)
2. Осипов Г.В. Социологический энциклопедический словарь. На русском, английском, С (И) немецком, французском и чешском языках. Редактор-координатор — академик РАН Г. В. Осипов. М.: Издательство НОРМА (Издательская группа НОРМА—ИНФРА • М), 2000. С.33.
3. Закон сегодня. Юридический портал. Понятие брака. Электронный источник - URL: http://lawtoday.ru/razdel/biblo/semei-pr/DOC_023.php (дата обращения: 15.01.2018 г.)
4. Шнейдер Л.Б. Семья в социуме, социум в семье. Социальная педагогика в России. М.: Современное образование. 2011. №1. С.68.
5. Google. Книги. Адриана Имж. Мир в доме. Психологическое здоровье семьи. Электронный источник - URL: <https://books.google.ru/books?id=Sl5HCgAAQBAJ> (дата обращения: 17.01.2021 г.)
6. Андреева Т.В. Психология современной семьи. Монография. СПб.: Речь. 2005. С.436.
7. Цит. По Миланич Ю.М. Реализации семейных функций как критерий оценки психологического благополучия семьи ребенка с нарушением развития. Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии. Новосибирск: Сибирская академическая книга. 2014. №38. С.196.
8. Эйдемиллер Э.Г., Юстицкис В. Психология и психотерапия семьи. 4-е изд. СПб.: Питер. 2008. С.38.

9. Карабанова О.А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: Учебное пособие. М.: Гардарики. 2005. С.52.
10. Андреева Т.В. Психология современной семьи. Монография. СПб.: Речь. 2005. С.436.
11. Карабанова О.А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: Учебное пособие. М.: Гардарики. 2005. С.50.
12. Цит по Карабанова О.А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: Учебное пособие. М.: Гардарики. 2005. С.26.
13. Google. Книги. Николаева Е.И. Психология семьи. Электронный источник - URL: <https://books.google.ru/books?id=fqo5AgAAQBAJ> (дата обращения: 2.02.2018 г.)
14. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 2000. С.7.
15. Козер Л. Функции социального конфликта. Перевод с англ. О.А. Назаровой. М.: Идея-Пресс, Дом интеллектуальной книги, 2000. С.32.
16. Цит. По Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд., перераб. и доп. Санкт-Петербург: Питер, 2008. С.63.
17. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 2000. С.81.
18. Гришина Н.В. Психология конфликта. – 2-е изд., перераб. и доп. – Санкт-Петербург: Питер, 2008. С.25.
19. Аллахвердова О.В. Динамика эмоционального состояния участников переговоров в процессе урегулирования конфликта. // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12. Психология. Социология. Педагогика. 2009. №1-2. С.14.
20. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. 2-е изд. перераб. и доп. М.: ЮНИТИ- ДАНА, 2002. С. 352

21. Корнеева Е.Н. Если в семье конфликт... Ярославль: Академия развития: Академия Холдинг. 2001. С.5.
22. Энциклопедический словарь по психологии и педагогике. Конфликт семейный. [Электронный источник] URL: https://psychology_pedagogy.academic.ru/8389 (дата обращения 2.01.2021 г.)
23. Социологическая энциклопедия. Конфликт семейный. Электронный источник - URL: <https://sociologicheskaya.academic.ru/520> (дата обращения 3.01.2021 г.)
24. Кудрявцев В.Н. Юридическая конфликтология / Бойков А.Д., Варламова Н.Н., Дмитриев А.В., Дубовик О.Л., и др. Отв. Редактор: Кудрявцев В.Н. М.: Узд-во ИГиП РАН. 1995. С.132.
25. Bookap.info. Психологическая библиотека. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. Электронный источник - URL: http://bookap.info/okolopsy/emelyanov_praktikum_po_konfliktologii/gl71.shtm (дата обращения: 10.01.2018 г.)
26. Андреева Т.В. Психология современной семьи. Монография. – СПб.: Речь. 2005. С.436.
27. Эйдемиллер Э.Г., Юстичкис В. Психология и психотерапия семьи. 4-е изд. СПб.: Питер. 2008. С.190.
28. Карпенко А.Д. Конфликт. Структура и динамика. СПб. 2011. С.10.
29. Цит. по Курс ведения переговоров с установкой на сотрудничество. / под редакцией кандидата психологических наук Е.Н. Ивановой. СПб. 1995. С.17
30. Большой Энциклопедический словарь. Быт. Электронный источник URL: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/enc3p/81526> (дата обращения: 13.03.2021г.)
31. Подольский А.И., Погожина И.Н. Анализ феномена психологического давления во внутрисемейных отношениях как основа типологии семейных конфликтов // Образование личности. 2013. №4. С. 123.

32. ³⁶ Иванова Е.Н. Типология интересов и стратегия поведения в конфликте// *Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12. Психология. Социология. Педагогика.* -2011. -№1. –С.2.
33. Карпенко А.Д. Конфликт. Структура и динамика. СПб. 2011. С.9.
34. Иванова Е.Н. Иду на конфликт. «Разнимательная» конфликтология. СПб.: ООО «Издательство ДНК». 2003. С.13.
35. Фишер С., Абди Д., Лудин Дж., Смит Р., Уиллиамс С., Уиллиамс Су. Работа с конфликтом: навыки и стратегии действия. : Зед Букс, Конфликтологический Центр. 2001. С.28-29.
36. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд., перераб. и доп. Санкт-Петербург: Питер, 2008. С.336.
37. Карпенко А.Д. Конфликт. Структура и динамика. СПб. 2011. С.24.
38. Национальная психологическая энциклопедия. Разрешение конфликта. Кашапов. М. Теория и практика решения конфликтных ситуаций, 2003 г. Электронный источник - URL: <https://vocabulary.ru/termin/razreshenie-konflikta.html#item-47282> (дата обращения: 12.11.2021 г.)
39. Гиппенрейтер Ю. Б., Фаликман М. В. Психология мотиваций и эмоций. М.: Астрель, 2009. С.81.
40. Ланге К. Душевные движения: Психофизиол. Этюд д-ра. Г. Ланге, проф. Капенгаген. Ун-та/ Пер. М.Н. СПб: Ф.Ф. Павленков. 1896. С.58-59.
41. Гиппенрейтер Ю. Б., Фаликман М. В. Психология мотиваций и эмоций. М.: Астрель, 2009. С.92-93.
42. Гиппенрейтер Ю. Б., Фаликман М. В. Психология мотиваций и эмоций. М.: Астрель, 2009. С.445.
43. Психология эмоций. Тексты/ Под ред. В.К. Вилюнаса, Ю.Б. Гиппенрейтер. М.: Изд-во Моск. Ун-та. 1984. С.108.
44. ⁴⁹ Психология эмоций. Тексты/ Под ред. В.К. Вилюнаса, Ю.Б. Гиппенрейтер. М.: Изд-во Моск. Ун-та. 1984. С.173.

45. Google. Книги. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. Электронный источник URL: <https://books.google.ru/books?id=J36tR9tdl9kC&printsec=frontcover&hl=ru#v=snippet&q=feeling&f=false>(дата обращения 14.02.2021)
46. Додонов Б.И. Эмоция как ценности. М.: Политиздат, 1978. С.49.
47. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. Изд-во Питер. 2002. С.513.
48. Леонтьев А.Н. Потребности, мотивы и эмоции. М.: Изд-во Моск. Ун-та, 1971. С.10.
49. Симонов П.В. Что такое эмоция? М.: Наука, 1965. С.76.
50. Леонтьев А.Н. Потребности, мотивы и эмоции. М.: Изд-во Моск. Ун-та, 1971. С.21.
51. Цит по Андреева Т.В. Психология современной семьи. Монография. СПб.: Речь. 2005. С.436
52. Цит. по Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. Перевод с нем. Н.В. Маловой. «Духовное признание». Калуга. 2005. С.38.
53. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие. Новосибирс: Изд-во НГТУ. 2012. С.13.
54. Дональдсон М. К., Дональдсон М. Умение вести переговоры для «чайников». М.: Изд. дом «Вильямс». 2008. С.138.
55. Лебедева М. М. Политическое урегулирование конфликтов. М.: Аспект Пресс, 1999. С.30.
56. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие. Новосибирс: Изд-во НГТУ. 2012. С.75.
57. Соколова А.О., Иванова Е.Н. Управление эмоциями в конфликте // Молодежный научный форум: Гуманитарные науки: электр. сб. ст. по мат. XXXIX междунар. студ. науч.-практ. конф. № 10(38). [Электронный источник] URL: [https://nauchforum.ru/archive/MNF_humanities/10\(38\).pdf](https://nauchforum.ru/archive/MNF_humanities/10(38).pdf) (дата обращения: 13.03.2021 г.)

58. ⁶⁶ Психотерапевтическая энциклопедия. Вербализация. Электронный источник - URL: https://dic.academic.ru/dic.nsf/enc_psychotherapeutic/50 (дата обращения: 14.03.2021 г.)
59. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие. Новосибирс: Изд-во НГТУ. 2012. С.105.
60. Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. Перевод с нем. Н.В. Маловой. «Духовное признание». Калуга. 2005. С.144.
61. Иванова Е.Н. Медиация: тонкости, мастерство и подводные камни. Тема 8. Сундучок медиатора. [Электронный источник] URL: <https://room.etutorium.com/v2/replay> (дата обращения: 18.03.2021 г.)
62. Цит. по Шабанов С.В., Алешина А.Н. Эмоциональный интеллект. Российская практика. М.: Манн, Иванов и Фербер. 2014. С.154
63. Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. Перевод с нем. Н.В. Маловой. «Духовное признание». Калуга. 2005. С.155.
64. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие. Новосибирс: Изд-во НГТУ. 2012. С.79
65. ⁷⁵ Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие. Новосибирс: Изд-во НГТУ. 2012. С.80.
66. ⁷⁶ Супервизия в психотерапии. Кулаков С.А. Электронный источник - URL: http://www.koob.ru/kulakov_s/supervision (дата обращения: 20.03.2021 г.)
67. Соколова А.О., Иванова Е.Н. Управление эмоциями в конфликте // Молодежный научный форум: Гуманитарные науки: электр. сб. ст. по мат. XXXIX междунар. студ. науч.-практ. конф. № 10(38). [Электронный источник] URL: [https://nauchforum.ru/archive/MNF_humanities/10\(38\).pdf](https://nauchforum.ru/archive/MNF_humanities/10(38).pdf) (дата обращения: 20.03.2021 г.)
68. Ренева П.В. Необходимость развития эмоциональной компетентности практикующему конфликтологу. Сборник докладов

конференции «Актуальные вопросы конфликтологии» ред. Смирнова А. Изд-во LAMBERT. Academic Publishing. 2017. С.3.

69. Иванова Е.Н. Конфликтологическое консультирование: учебное пособие. Новосибирск: Изд-во НГТУ. 2012. С.178