

ПСИХОЛОГІЧНІ ТА КОМУНІКАТИВНІ АСПЕКТИ МЕДІАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Шмаленко Юлія Іванівна

кандидат політичних наук, доцент,
доцент кафедри психології

Національного університету «Одеська юридична академія»

ORCID ID: 0000-0003-0806-7907

У статті презентовано результати теоретичного дослідження психологічних та комунікативних аспектів медіаційної діяльності як альтернативного способу врегулювання конфліктів. Мета статті полягає в побудові інтегративної моделі психологічних компонентів медіаційної діяльності та розкритті механізмів їх взаємодії, що забезпечують ефективне врегулювання конфліктів. Виокремлено чотири взаємопов'язані компоненти медіації: комунікативний, емоційний, когнітивний та інтегративний. Комунікативний компонент охоплює активне слухання, рефреймінг, відкриті запитання та структурування процесу, забезпечуючи фасилітацію діалогу та створення безпечного комунікативного простору. Емоційний компонент містить емоційну валідацію, регуляцію, розвиток емпатії та трансформацію емоцій, що сприяє зниженню напруги та створенню атмосфери психологічної безпеки. Когнітивний компонент передбачає деконструкцію конфлікту, когнітивний рефреймінг, фокусування на інтересах, генерацію альтернатив та розвиток критичного мислення для раціонального аналізу ситуації. Інтегративний компонент синтезує попередні складники через відновлення балансу сил, відносин, формування компромісу та трансформацію учасників.

Виявлено системну природу взаємозв'язків між компонентами: комунікативні створюють основу для емоційних, емоційні є передумовою когнітивних, а інтегративні синтезують усі попередні в цілісний трансформаційний процес. Підкреслено універсальний характер виокремлених компонентів з урахуванням специфіки їх реалізації залежно від типу конфлікту та культурного контексту.

Результати дослідження можуть бути використані для розробки програм підготовки медіаторів, удосконалення медіаційної практики та подальших емпіричних досліджень ефективності окремих психологічних компонентів у різних типах конфліктів.

Ключові слова: медіація, психологічні компоненти, комунікативні стратегії, емоційна регуляція, когнітивний рефреймінг, трансформація конфлікту, альтернативне вирішення спорів.

Shmalenko Yu. PSYCHOLOGICAL AND COMMUNICATIVE ASPECTS OF MEDIATION ACTIVITY

The paper presents the results of a theoretical study of the psychological and communicative aspects of mediation activity as an alternative method of conflict resolution. The aim of the article is to construct an integrative model of the psychological components of mediation activity and to reveal the mechanisms of their interaction that ensure effective conflict resolution. Four interrelated components of mediation were identified through theoretical modeling: communicative, emotional, cognitive, and integrative. The communicative component encompasses active listening, reframing, open questions, and process structuring, ensuring dialogue facilitation and creation of a safe communicative space. The emotional component includes emotional validation, regulation, empathy development, and emotion transformation, contributing to tension reduction and creation of an atmosphere of psychological safety. The cognitive component involves conflict deconstruction, cognitive reframing, focus on interests, generation of alternatives, and development of critical thinking for rational situation analysis. The integrative component synthesizes the previous components through restoration of power balance, relationships, compromise formation, and participant transformation.

The systemic nature of interconnections between the components was identified: communicative components create the foundation for emotional ones, emotional components are prerequisites for cognitive ones, and integrative components synthesize all previous ones into a holistic transformational process. The universal character of the identified components is emphasized, taking into account the specifics of their implementation depending on the type of conflict and cultural context.

The research results can be used for developing mediator training programs, improving mediation practice, and further empirical studies of the effectiveness of individual psychological components in different types of conflicts.

Key words: mediation, psychological components, communication strategies, emotional regulation, cognitive reframing, conflict transformation, alternative dispute resolution.

Вступ. У контексті розвитку правової системи України актуалізується впровадження альтернативних способів вирішення спорів, серед яких медіація виокремлюється як позасудова процедура врегулювання конфліктів. Вітчизняні науковці досліджують медіацію як цінність для сучасного суспільства, наголошуючи на її значенні для розвантаження судової системи та забезпечення гнучкіших механізмів врегулювання спорів [1]. Еволюція та комунікаційні аспекти медіації демонструють її розвиток як складного соціально-психологічного феномену, що потребує глибокого осмислення в психологічному контексті [2].

Соціально-психологічні аспекти медіації розглядаються як комплексна система знань, що інтегрує психологічні, юридичні й комунікативні компоненти [3]. Дослідження медіації в Україні акцентують необхідність поєднання теоретичних засад із практичним досвідом упровадження медіаційних процедур у різних сферах суспільного життя [4]. Професійна діяльність медіатора вимагає інтеграції юридичних знань та психологічних компетенцій [5], а його компетентнісні характеристики стають предметом окремого теоретико-правового аналізу [6].

Комунікативні стратегії є невід'ємним складником професійної майстерності медіатора та визначають його здатність фасилітувати діалог між сторонами [7]. Психологічні засади медіації передбачають створення особливого комунікативного простору, де сторони конфлікту можуть трансформувати деструктивну взаємодію в конструктивний діалог [8].

Сучасні психологічні підходи до медіації – трансформаційний [9], гуманістичний [10] та нарративний [11; 12] – акцентують увагу на психологічній трансформації учасників конфлікту, їхньому особистісному зростанні та розвитку навичок конструктивної комунікації. Дослідження медіаційної практики підтверджують, що вибір психологічного підходу суттєво впливає на ефективність медіації та задоволеність її учасників [13].

Попри наявність окремих досліджень компонентів медіації, відсутнє системне уявлення про їх взаємодію та інтегративний ефект. Потребують детального аналізу комунікативні, емоційні та когнітивні компоненти, що забезпечують трансформацію конфлікту, а також механізми їх взаємодії в процесі медіації. Відсутність інтегративної моделі психологічних компонентів медіаційної діяльності ускладнює розробку ефективних програм підготовки медіаторів та знижує якість медіаційних послуг.

Мета статті – побудувати інтегративну модель психологічних компонентів медіаційної діяльності та розкрити механізми їх взаємодії, що забезпечують ефективне врегулювання конфліктів.

Матеріали та методи. Методологічну основу дослідження становить системний підхід до аналізу медіації, що дає змогу розглядати її як цілісну систему взаємопов'язаних психологічних процесів. Використовувався діяльнісний підхід для розуміння ролі медіатора як активного суб'єкта, що організовує та фасилітує процес комунікації між сторонами конфлікту. Теоретичною базою стали принципи гуманістичної психології [10], трансформативного підходу до медіації [9] та нарративної практики [11; 12].

Матеріалом дослідження слугували наукові джерела, що висвітлюють психологічні та комунікативні аспекти медіації, зокрема: монографії та підручники з медіації в Україні [1; 3–5], праці з психологічних засад медіації [2; 6; 8], джерела з теоретичних підходів до медіації [9–13]. Критеріями відбору літератури були: релевантність темі дослідження, наявність емпіричних даних або концептуальних моделей, публікація протягом останніх 10 років (для вітчизняних джерел) або визнання класичним у галузі.

У процесі дослідження застосовано комплекс теоретичних методів: контент-аналіз наукової літератури – для систематизації наявних підходів до розуміння психологічних аспектів медіації; компаративний аналіз – для зіставлення концептуальних моделей медіаційної діяльності; категоризація – для класифікації виокремлених елементів медіації за функціональними ознаками; теоретичне моделювання – для побудови інтегративної моделі психологічних компонентів медіаційної діяльності; теоретичне узагальнення – для формулювання висновків про закономірності функціонування психологічних процесів у медіації.

Результати. На основі здійсненого теоретичного аналізу побудовано інтегративну модель психологічних компонентів медіаційної діяльності (табл. 1), що містить чотири взаємопов'язані складники: комунікативну, емоційну, когнітивну та інтегративну. Зазначені компоненти функціонують у системній взаємодії, створюючи синергетичний ефект трансформації конфлікту.

Комунікативні компоненти медіації становлять фундаментальну основу медіації, оскільки саме через комунікацію здійснюється взаємодія між сторонами конфлікту та медіатором [2; 7]. Медіатор є архітектором комунікативного простору, створюючи умови для конструктивного діалогу. Активне слухання є базовою технікою, що містить вербальні та невербальні засоби підтвердження уваги до висловлювань сторін. Рефреймінг – перефразування негативно забарвлених висловлювань у конструктивній формі без зміни їх суті [9]. Структурування комунікації означає, що медіатор регулює процес спілкування: забезпечує рівні можливості для висловлювання кожної сторони, визначає темп та послідовність обговорення питань. Використання відкритих запитань стимулює учасників до рефлексії власних потреб, інтересів і можливих шляхів вирішення конфлікту [6].

Емоційні компоненти медіації набувають критичного значення, оскільки конфлікт часто супроводжується інтенсивними емоційними переживаннями, що блокують раціональний аналіз ситуації [8]. Емоційна валідація – визнання та легітимізація емоційних переживань кожної сторони без їх оцінювання. Емоційна регуляція допомагає сторонам усвідомити та керувати власними емоціями, знижуючи їх деструктивний вплив на комунікацію. Розвиток емпатії між сторонами є одним із ключових завдань медіатора [11; 12]. Трансформація емоцій означає перетворення деструктивних почуттів на конструктивні, що досягається через усвідомлення джерел емоцій та їх зв'язку з незадоволеними потребами [9].

Когнітивні компоненти медіації пов'язані з процесами сприйняття, мислення та ухвалення рішень учасниками конфліктної взаємодії [3]. Деконструкція конфлікту означає розкладання складного багатовимірного конфлікту на окремі компоненти, виокремлення ключових проблем та інтересів. Когнітивний рефреймінг передбачає пропонування альтернативних способів інтерпретації ситуації, розширення перспективи бачення конфлікту [9; 11]. Фокусування на інтересах, а не на позиціях, є фундаментальним принципом когнітивної роботи в медіації [1]. Генерація альтернатив стимулює учасників до творчого пошуку множинних варіантів вирішення конфлікту [13]. Критичне мислення допомагає учасникам реалістично оцінити очікування та можливі наслідки різних варіантів дій [6].

Інтегративні компоненти медіації синтезують комунікативні, емоційні та когнітивні складники в цілісний трансформаційний процес, забезпечують системний підхід до врегулювання конфлікту з урахуванням як предметного виміру (суть спору), так і міжособистісного (характер взаємовідносин).

Таблиця 1

Інтегративна модель психологічних компонентів медіаційної діяльності

Компонент	Основні елементи	Функції	Результат
КОМУНІКАТИВНИЙ	Активне слухання	Фасилітація діалогу	Конструктивна комунікація між сторонами
	Рефреймінг	Зниження конфліктогенності	
	Відкриті запитання	Створення безпечного діалогічного простору	
	Структурування процесу		
ЕМОЦІЙНИЙ	Емоційна валідація	Зниження емоційної напруги	Атмосфера психологічної безпеки та довіри
	Емоційна регуляція	Створення психологічної безпеки	
	Розвиток емпатії	Перехід від емоційного реагування до раціонального аналізу	
	Трансформація емоцій		
КОГНІТИВНИЙ	Деконструкція конфлікту	Раціональний аналіз конфлікту	Усвідомлення справжніх інтересів та пошук взаємоприйнятних рішень
	Когнітивний рефреймінг	Розширення перспектив	
	Фокусування на інтересах	Подолання когнітивних обмежень	
	Генерація альтернатив	Творчий пошук рішень	
	Критичне мислення		
ІНТЕГРАТИВНИЙ	Відновлення балансу сил	Поєднання предметного та міжособистісного вимірів конфлікту	Трансформація конфлікту та особистісне зростання учасників
	Відновлення відносин	Забезпечення цілісного підходу	
	Формування компромісу	Сприяння особистісному зростанню	
	Трансформація учасників		

Примітка: усі компоненти функціонують у системній взаємодії: Комунікативні створюють основу для емоційних, емоційні уможливають когнітивні, а інтегративні синтезують усі попередні в цілісний трансформаційний процес.

Відновлення балансу сил актуалізується у випадках значної асиметрії влади між сторонами [6]. Відновлення відносин особливо важливе в конфліктах між людьми, які мають тривалі стосунки [11; 12]. Формування компромісної позиції пов'язане з готовністю сторін до взаємних поступок заради досягнення спільного блага [7]. Трансформація учасників конфлікту є найглибшим рівнем інтегративного компонента, що змінює не лише ситуацію конфлікту, а й самих його учасників [9].

Аналіз взаємозв'язків між виокремленими компонентами дає змогу виявити їх системну природу. Комунікативні компоненти створюють необхідну основу для активізації емоційних: без безпечного діалогічного простору неможливе відкрите вираження почуттів. Емоційні компоненти, своєю чергою, є передумовою для когнітивних: лише після зниження емоційної напруги стає можливим раціональний аналіз ситуації. Когнітивні компоненти забезпечують усвідомлення інтересів та генерацію рішень, що є основою для інтегративних компонентів. Водночас спостерігається і зворотний вплив: інтегративні компоненти посилюють емоційні, що покращує комунікацію. Так, компоненти функціонують не лінійно, а в циклічній взаємодії, створюючи синергетичний ефект.

Усі компоненти мають універсальний характер і притаманні медіації незалежно від типу конфлікту. Проте їх конкретна реалізація може варіюватися. Наприклад, у сімейних конфліктах більшу вагу мають емоційні та інтегративні компоненти (відновлення відносин), тоді як у комерційних – когнітивні (раціональний аналіз інтересів). В українському культурному контексті, що характеризується високою емоційністю міжособистісних взаємодій, емоційні компоненти можуть потребувати більш ретельної роботи порівняно з культурами, орієнтованими на емоційну стриманість.

Висновки. Теоретичний аналіз дав змогу побудувати інтегративну модель психологічних компонентів медіаційної діяльності, що містить чотири взаємопов'язані складники: комунікативний, емоційний, когнітивний та інтегративний. Зазначені компоненти не функціонують ізольовано, а перебувають у тісній взаємодії, створюючи синергетичний ефект трансформації конфлікту.

Комунікативні компоненти забезпечують ефективну взаємодію між сторонами конфлікту та медіатором, знижують конфліктогенність спілкування та створюють простір для конструктивного діалогу.

Емоційні компоненти дають змогу знизити емоційну напругу учасників конфлікту, створити атмосферу психологічної безпеки та сприяють переходу від емоційного реагування до раціонального аналізу ситуації. Особлива увага до емоційного складника конфлікту відрізняє медіацію від інших способів розв'язання спорів та робить її особливо ефективною в міжособистісних конфліктах.

Когнітивні компоненти уможливають раціональний аналіз конфлікту, розширення перспективи його бачення та творчий пошук взаємоприйнятних рішень, допомагають сторонам подолати когнітивні обмеження та стереотипи мислення, що часто супроводжують конфліктну взаємодію.

Інтегративні компоненти реалізують цілісний підхід до врегулювання конфлікту з урахуванням як суті спору, так і характеру взаємовідносин сторін. Трансформаційний підхід до медіації підкреслює, що ефективна медіація змінює не лише ситуацію конфлікту, а й самих його учасників, сприяючи їх особистісному зростанню та розвитку навичок конструктивної взаємодії.

Подальші дослідження доцільно спрямувати на емпіричне вивчення ефективності окремих психологічних компонентів медіаційної діяльності в різних типах конфліктів, а дослідження культурної специфіки реалізації психологічних компонентів медіації в українському контексті порівняно з іншими культурами.

Література:

1. Гаврилюк Р. О., Пацурківський П. С. *Медіація як цінність*: монографія. Чернівці : Чернівецьк. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2023. 466 с.
2. The Evolution and Communicational Aspects of Mediation. *Academic Journal of Internal Affairs*. 2020. № 68(3. ksz.). P. 94–110. <https://doi.org/10.38146/BSZ.SPEC.2020.3.7>
3. Жидко М. Є., Гулий Ю. І., Літвінова В. Я., Кочарян І. О. *Соціальна психологія медіації і альтернативного вирішення конфліктів* : навч. посіб. Харків : ХАІ, 2015. 108 с.
4. Мазаракі Н. А. *Медіація в Україні: теорія та практика* : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 276 с.
5. Медіація у професійній діяльності юриста : підручник / авт. кол.: Т. Білик, Р. Гаврилюк, І. Городиський [та ін.] ; за ред. Н. Крестовської, Л. Романадзе. Одеса : Екологія, 2019. 456 с. <https://doi.org/10.32837/11300.12406>
6. Ясиновський І. Г. Компетентнісні характеристики медіатора: теоретико-правовий аналіз. *Право і суспільство*. 2015. № 5(2). С. 79–83.
7. Шмаленко Ю. І. Ефективні комунікативні стратегії в конфліктних ситуаціях. *Особистість та суспільство в цифрову еру: психологічний вимір* : матеріали IV міжнарод. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 21 червня 2024 року) / за заг. ред. проф. Аракеляна М. Р. Одеса : Національний університет «Одеська юридична академія», 2024. С. 208–212.
8. Бондаренко Л. О., Прокодянич С. С. Психологічні засади медіації як посередництва у вирішенні конфліктів. *Особистість, суспільство, війна* : тези доп. учасників міжнар. психолог. форуму (м. Харків, Україна, 26 квіт. 2024 р.). Харків : ХНУВС, 2024. С. 50–53.
9. Folger, J., Bush, R. A. B. Transformative Mediation: A Self-Assessment. *International Journal of Conflict Engagement and Resolution*, 2014. № 2 (1), 20–34. URL: <https://www.jstor.org/stable/26928945>

10. Umbreit M. S. Humanistic mediation: A transformative journey of peacemaking. *Mediation Quarterly*. 1997. № 14. P. 201–213. <https://doi.org/10.1002/crq.3900140305>
11. Winslade J., Monk G. D. *Practicing Narrative Mediation: Loosening the Grip of Conflict*. San Francisco : Published by Jossey Bass, 2008. 312 p.
12. Winslade J., Monk G. *Narrative Mediation: A New Approach to Conflict Resolution*. San Francisco : Jossey-Bass, 2000. 304 p.
13. Wall J. A., Dunne T. C. Mediation research: A current review. *Negotiation Journal*. 2012. Vol. 28, no. 2. P. 217–244. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2012.00336.x>

References:

1. Havryliuk, R. O., & Patsurkivskiy, P. S. (2023). Mediatsiia yak tsinnist: monohrafiia [Mediation as a value: monograph]. Chernivtsi: Chernivetskyi natsionalnyi universytet imeni Yu. Fedkovycha [in Ukrainian].
2. The Evolution and Communicational Aspects of Mediation (2020). *Academic Journal of Internal Affairs*, 68(3), 94–110. <https://doi.org/10.38146/BSZ.SPEC.2020.3.7>
3. Zhydko, M. Ye., Hulyi, Yu. I., Litvinova, V. Ya., & Kocharyan, I. O. (2015). *Sotsialna psykholohiia mediatsii i alternatyvnoho vyryshennia konfliktiv: navchalnyi posibnyk* [Social psychology of mediation and alternative conflict resolution: textbook]. Kharkiv: KhAI [in Ukrainian].
4. Mazarakis, N. A. (2018). Mediatsiia v Ukraini: teoriia ta praktyka: monohrafiia [Mediation in Ukraine: theory and practice: monograph]. Kyiv: Kyivskyi natsionalnyi torhovo-ekonomichnyi universytet [in Ukrainian].
5. Bilyk, T., Havryliuk, R., Horodyskyi, I., et al. (2019). Mediatsiia u profesiinii diialnosti yurysta: pidruchnyk [Mediation in the professional activity of a lawyer: textbook]. N. Krestovska & L. Romanadze (Eds.). Odesa: Ekolohiia. <https://doi.org/10.32837/11300.12406> [in Ukrainian].
6. Yasinovskiy, I. H. (2015). Kompetentnisni kharakterystyky mediatora: teoretyko-pravovyi analiz [Competency characteristics of a mediator: theoretical and legal analysis]. *Pravo i suspilstvo*, 5(2), 79–83 [in Ukrainian].
7. Shmalenko, Iu. I. (2024). Efektyvni komunikatyvni stratehii v konfliktnykh sytuatsiiakh [Effective communication strategies in conflict situations]. In M.R. Arakelian (Ed.), *Osobystist ta suspilstvo v tsyfrovu eru: psykholohichni vymir: materialy IV mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii* [Personality and society in the digital age: psychological dimension: Proceedings of the IV International Scientific and Practical Conference] (pp. 208–212). Odesa: Natsionalnyi universytet Odeska yurydychna akademiia [in Ukrainian].
8. Bondarenko, L. O., & Prokodyanchyk, S. S. (2024). Psykholohichni zasady mediatsii yak poserednytstva u vyryshenni konfliktiv [Psychological foundations of mediation as intermediation in conflict resolution]. In *Osobystist, suspilstvo, viina: tezy dopovidei uchastnykiv mizhnarodnoho psykholohichnoho forumu* [Personality, society, war: Abstracts of the International Psychological Forum] (pp. 50–53). Kharkiv: KhNUVS [in Ukrainian].
9. Folger, J., & Bush, R. A. B. (2014). Transformative Mediation: A Self-Assessment. *International Journal of Conflict Engagement and Resolution*, 2(1), 20–34. Retrieved from: <https://www.jstor.org/stable/26928945>
10. Umbreit, M. S. (1997). Humanistic mediation: A transformative journey of peacemaking. *Mediation Quarterly*, 14, 201–213. <https://doi.org/10.1002/crq.3900140305>
11. Winslade, J., & Monk, G.D. (2008). *Practicing Narrative Mediation: Loosening the Grip of Conflict*. San Francisco: Jossey-Bass.
12. Winslade, J., & Monk, G. (2000). *Narrative Mediation: A New Approach to Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass.
13. Wall, J. A., & Dunne, T. C. (2012). Mediation research: A current review. *Negotiation Journal*, 28(2), 217–244. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2012.00336.x>

Стаття надійшла до редакції 10.10.2025
Статтю прийнято до публікації 02.11.2025
Статтю опубліковано 29.12.2025