

**Міністерство освіти і науки України
Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя
Факультет педагогіки, психології, соціальної роботи та мистецтв
Кафедра загальної та практичної психології**

Освітня програма: Психологія. Практична психологія

Спеціальність: 053 Психологія

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня *магістр*

ОСОБЛИВОСТІ ВИРІШЕННЯ СІМЕЙНИХ КОНФЛІКТІВ У МЕДІАЦІЇ

Студентки **Кочергіна Анастасія Олександрівна**

Науковий керівник:

Кошова Інна Вікторівна,

кандидат психологічних наук, доцент

Рецензент:

Михайлова Оксана Іванівна,

кандидат психологічних наук, доцент

Рецензент:

Щотка Оксана Петрівна,

кандидат психологічних наук, доцент

Допущено до захисту: ____ 2023 р.

Завідувач кафедри:

Проф. _____ **Папуча М.В.**

АНОТАЦІЯ

Магістерська робота присвячена дослідженню питання медіації як інструменту для вирішення сімейних конфліктів. Так, перший розділ присвячений аналізу літератури, яка описує медіацію, її принципи та зміст процесу. Зокрема, акцентується також і на особливостях сімейної медіації та її розвиток у зарубіжних країнах, пошук спільних та відмінних рис. Для успішного досягнення поставленої мети у другому розділі мова йде про формування сімейного його конфлікту та його причини. А також, аналізуються техніки та інструменти, які медіатор застосовує для успішного вирішення сімейного конфлікту. У третьому розділі, який присвячений роботі із гіпотезою, описуються результати емпіричної частини.

Результатом дослідження стало формування цінності медіаційних технік у роботі психолога з клієнтами, що перебувають у сімейному конфлікті на фоні розлучення та приклад їх застосування.

ANNOTATION

The master's thesis is devoted to the investigation of the issue of mediation as a tool for resolving family conflicts. Thus, the first chapter is devoted to the analysis of the literature that describes mediation, its principles and the content of the process. In particular, the emphasis is also on the peculiarities of family mediation and its development in foreign countries, the search for common and distinctive features. In order to successfully achieve the set goal, the second chapter deals with the formation of family conflict and its causes. Also, the techniques and tools used by the mediator to successfully resolve the family conflict are analyzed. The third chapter, which is devoted to work with the hypothesis, describes the results of the experiment.

The result of the study was the formation of the value of mediation techniques in the psychologist's work with clients who are in a family conflict against the background of divorce and an example of their applicatio.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ПОНЯТТЯ МЕДІАЦІЇ ТА ПРАКТИКА ЗАСТОСУВАННЯ У СІМЕЙНИХ КОНФЛІКТАХ.....	7
1.1. Медіація – робота та принципи процесу.....	7
1.2. Сімейна медіація, її значення та місце у вирішенні конфліктів.....	10
1.3. Практика застосування медіації при вирішенні сімейних спорів у зарубіжних країнах.....	15
РОЗДІЛ 2. СІМЕЙНІ КОНФЛІКТИ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФЕНОМЕН ТА ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ.....	22
2.1. Формування сімейного конфлікту	22
2.2. Причини сімейних конфліктів.....	25
2.3. Медіаційні техніки та інструменти, їх застосування у роботі психолога із сімейними конфліктами.....	28
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ, ЙОГО ПРОВЕДЕННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТИ.....	40
3.1. Основні дані проведення дослідження	40
3.2. Проведення дослідження та його результати.....	43
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	71

Актуальність обраної теми впливає із розвитку альтернативних методів вирішення спорів, зокрема медіації, якій присвячена дана наукова робота. Інститут медіації вже набув великої популярності в країнах Європи та США, про що нам свідчить його регламентація на законодавчому рівні.

Сама процедура вже давно набула значення у вирішенні конфліктів, а її інструменти виходять за межі роботи медіаторів. Так, можна зустріти різноманітні тренінги для психологів, вчителів та представників інших професій, де навчають використовувати медіаційні навички та техніки у власній практиці.

Медіація активно працює із сімейними конфліктами, що стає потужною альтернативою судовій системі. Тому, Україна також будує даний інститут не перший рік на своїх теренах. Останні роки можна помітити збільшений інтерес до навчання з медіації та активну залученість парламенту, шляхом прийняття закону про медіацію. Усі ці фактори одноголосно демонструють нам про потреби вивчення процедури медіації.

Варто також зауважити, що процес медіації допомагає сторонам стабілізувати емоційний стан, адже саме вони приймають рішення щодо вирішення конфлікту. У сімейній медіації окрім цього є надважливий етап – встановлення інтересів сторін. Як показує практика, сторони заходять у конфлікт зі своїми первинними вимогами, а саме медіатор у процесі допомагає учасникам зрозуміти свої інтереси, що і збільшує відсоток виконання медіаційної угоди, що є результатом вирішення сімейного конфлікту. Даний факт також вказує на результативність медіації, а тому процес потребує вивчення та практичного застосування.

Вагомий вклад у розвиток сімейної медіації в Україні внесли такі науковці як В. Поліщук, Г. Єрьомова, Н. А. Мазаракі, Н. Креставська, Н. Бондаренко-Зелінська, В. Кудрявцева, та інші.

Об'єкт дослідження: сімейний конфлікт на стадії розлучення.

Предмет: медіація як інструмент для вирішення сімейних конфліктів, що сформувалися через процес розлучення.

Гіпотеза дослідження: що використання медіаційних технік та інструментів в процесі індивідуального психологічного консультування клієнтів, які проходять процес розлучення, сприяє конструктивному вирішенню сімейних конфліктів шляхом покращення емоційного стану та розуміння своїх інтересів у даному конфлікті.

Мета: дане дослідження має на меті продемонструвати взаємозв'язок між використанням медіаційних технік під час індивідуального психологічного консультування та покращенням емоційного стану, що в свою чергу позитивно впливає на готовність людини вирішувати конфлікт.

Поставлена мета передбачає наступні **завдання:**

- аналіз процедури медіації, виокремлення його основних особливостей та принципів, а також дослідження сімейної медіації, її значення у вирішенні конфліктів між подружжям, аналізуючи досвід зарубіжних країн;
- розглянути формування сімейного конфлікту та його причин;
- проаналізувати інструменти роботи медіатора;
- провести експеримент для підтвердження або спростування гіпотези;
- здійснити три індивідуальні психологічні консультації із застосуванням різноманітних медіаційних технік та порівняти емоційний стан учасниць експерименту на його початку та по завершенню;

Науковою новизною даної роботи є той факт, що медіаційні техніки та інструменти можуть давати гарний результат за межами кабінету медіатора, а саме виконувати свої функції в межах психологічного консультування.

Теоретичне та практичне значення дослідження вбачається у розширенні інструментів психолога для роботи з клієнтами, що перебувають на стадії розлучення шляхом розширення уявлення про медіацію та її значення у вирішенні сімейних конфліктів.

Методологічною основою роботи є метод кейсів із застосуванням ідей констатуючого експерименту та якісного аналізу, а також психодіагностичні

методи, серед яких інтерв'ю, бесіди та тестування, обсерваційні методи, серед яких спостереження та порівняння.

Апробація результатів дослідження. Додаткові результати наукового дослідження були апробовані:

- «Вісник студентського наукового товариства номер 28» - «Медіація як альтернатива переговорам, її особливості в загальній системі вирішення спорів»;
- Науково-практична конференція «Наука сьогодення: інновації, досягнення та перспективи» від 24-25 листопада 2023 року – «Вплив розлучення на емоційний стан жінки»

Структура дипломної роботи: вступ, три розділи, перші два з яких є теоретичними та охоплюють шість підрозділів, третій – практична частина, а також список використаних джерел. Загальний обсяг дипломної роботи – 74 сторінки.

РОЗДІЛ 1

ПОНЯТТЯ МЕДІАЦІЇ ТА ПРАКТИКА ЗАСТОСУВАННЯ У СІМЕЙНИХ КОНФЛІКТАХ

1.1 Медіація – робота та принципи процесу

Сучасне суспільство неминуче стикається з різноманітними конфліктами та суперечками, будь-то на робочому місці, у родині або у сфері комерційних відносин. Однак ключовим питанням є не виникнення конфлікту, а його вирішення. У цьому контексті медіація стала достатньо важливою та дієвою стратегією для вирішення суперечок, що застосовується в різних сферах життя [6,с.36-37].

Медіація - це процес, який допомагає сторонам знайти спільне рішення без необхідності перебування та процесій у суді, заснований на добровільності, нейтральності та активній участі всіх зацікавлених осіб. Простими словами – це явище, у якому сторони зустрічаються з обоюбічно обраною неупередженою та нейтральною особою, яка допомагає їм у вирішенні їхніх розбіжностей.

Відчиняючи двері до нового способу вирішення конфліктів, медіація стає не лише інструментом розв'язання суперечок, але й можливістю змінити відносини та сприяти взаєморозумінню в нашому суспільстві. Давайте детальніше дослідимо цей цікавий та важливий процес, додатково розкривши поняття медіатора, його сутність та ключові аспекти [22].

Медіатор - це нейтральна третя сторона, яка відіграє ключову роль у процесі вирішення конфліктів, тобто є посередником у процесі [25].

Основна роль медіатора полягає в тому, щоб сприяти конструктивному спілкуванню, допомагати сторонам зрозуміти свої інтереси та шукати взаємовигідні рішення. Він не вирішує конфлікт за сторони, але допомагає їм знайти спільний шлях до вирішення суперечок. Медіатор відіграє важливу роль у зміцненні взаєморозуміння та виробленні позитивних відносин між сторонами конфлікту [37].

Його сутність включає наступне:

1. Нейтралітет і незалежність.

Медіатор є нейтральною стороною, що не віддає переваги жодній із сторін конфлікту. Це дозволяє всім сторонам вірити у його об'єктивність і незалежність.

2. Сприяння комунікації.

Медіатор створює безпечну та сприятливу атмосферу для спілкування між сторонами. Він допомагає сторонам висловлювати свої почуття, інтереси та погляди, активно їх вислуховуючи.

3. Допомога з визначенням проблем та інтересів.

Медіатор допомагає сторонам зосередитися на основних проблемах та відокремити власні інтереси, що лежать в основі конфлікту. Він допомагає визначити «чого» прагнуть сторони, а не як вони хочуть «цього» досягти.

4. Сприяння пошуку рішень.

Медіатор стимулює творчий процес пошуку рішень, надаючи сторонам можливість розглядати різні альтернативи та варіанти вирішення конфлікту.

5. Забезпечення об'єктивності та конфіденційності.

Медіатор зобов'язаний дотримуватися високого стандарту конфіденційності та не розголошувати інформацію, отриману в процесі медіації, третім особам. Він також має запевнити об'єктивність процесу і невторчання в рішення сторін.

6. Допомога в укладанні угоди.

Медіатор допомагає сторонам сформулювати угоду, яка враховує їхні інтереси і зобов'язання. Ця угода може стати правовим документом, який закріплює узгодженість сторін.

7. Підтримка виконання угоди [5,с.141-173].

Медіатор може надавати підтримку сторонам після укладення угоди, щоб переконатися, що вони дотримуються умов даної угоди [25;13].

Проте потрібно розуміти, що медіація повністю й суворо залишає повноваження щодо прийняття рішень сторонами. Медіатор не вирішує, що є

«справедливим» чи «правильним», не оцінює провину і не дає висновку щодо суті чи шансів на успіх, якщо справа буде розглядатися в суді.

Посередник діє як каталізатор між протилежними інтересами, які намагаються об'єднати їх, визначаючи питання та усуваючи перешкоди для спілкування, водночас модеруючи та керуючи процесом, щоб уникнути конфронтації. Також він домагатиметься поступок від кожної сторони під час процесу посередництва [3,с.118-122].

Відштовхуючись від ролі медіатора, ми можемо розглянути узагальнений процес роботи медіації. Він ґрунтується на декількох ключових кроках, що тісно перетинаються з роботою медіатора:

1. Добровільність.

Медіація – це процес, до якого сторони повинні підходити добровільно. Жодна сторона не може бути змушена брати участь у медіації або ухвалювати рішення, якого вона не схвалила б. Це забезпечує високу ступінь прийняття угоди та зменшує конфліктність в процесі.

2. Конфіденційність.

Однією з важливих складових медіації є конфіденційність. Усі розмови та інформація, обмінювані під час медіації, є конфіденційними і не можуть бути використані в судових процедурах. Це створює сприятливу атмосферу для щирих обговорень.

4. Активна участь сторін.

Медіація покликана стимулювати активну участь сторін у процесі вирішення конфлікту. Вони повинні бути готові слухати один одного та висловлювати свої погляди та інтереси. Це допомагає знайти рішення, що враховує потреби обох сторін.

5. Фокус на інтересах.

Медіація спрямована на вирішення конфлікту на основі інтересів сторін, а не на їхніх позиціях. Медіатор допомагає сторонам зрозуміти, що їх насправді турбує, і шукає рішення, яке враховує ці інтереси.

6. Пошук взаємовигідного рішення.

Медіатор допомагає сторонам створити рішення, яке задовольняє обидві сторони. Мета полягає в тому, щоб знайти взаємовигідне компромісне рішення, а не визначити переможця та переможеного [4,с.163-166].

Робота медіації ґрунтується на принципах добровільності, нейтральності, конфіденційності та активної участі сторін. Цей процес допомагає сторонам вирішити конфлікти виразно, ефективно та з врахуванням їхніх інтересів. Медіація стала важливим інструментом для вирішення конфліктів у різних сферах життя, сприяючи взаєморозумінню та співпраці між сторонами [13;19].

1.2 Сімейна медіація, її значення та місце у вирішенні конфліктів

Нині змінилося розуміння інституту шлюбу та його значення в суспільстві. Шлюб більше не вважається зобов'язанням на все життя. Оскільки принцип рівності замінив ієрархію як керівний принцип сімейного права, це дало більше підстав для сімейних суперечок і стало суспільно прийнятним залишати шлюби, які є нестерпними або просто непридатними.

Мати сімейні суперечки, безсумнівно, важко. Сімейні суперечки будь-якого характеру, такі ,як спірні питання спадкоємства, розлучення та розділення шлюбу, опіка над дітьми чи інші спірні питання, показують, що необхідно прийняти кілька кардинальних рішень, які мають наслідки для сімейних стосунків. Деякі з цих суперечок, особливо, коли залучені діти, вимагають рішень, які відповідають мінливим потребам дітей, унікальній динаміці сім'ї та часу. Деякі обставини вимагають термінового судового розгляду, особливо, якщо є необхідність переконатися, що судовий наказ стосується та забезпечує інтереси сторін. Коли ці інтереси захищено, сторони можуть перейти до альтернативних механізмів вирішення спорів.

Альтернативне вирішення спорів – це загальний термін для різноманітних формальних і напівофіційних методів вирішення спорів, часто із залученням нейтральної третьої сторони, які можна використовувати замість судового розгляду. Альтернативні механізми вирішення суперечок включають

переговори, посередництво, примирення, арбітраж, судові рішення та висновки експертів. Саме тому сімейна медіація постає гідним варіантом вирішення сімейних конфліктів [40].

Сімейна медіація – це дієвий та важливий інструмент у вирішенні сімейних конфліктів та збереженні гармонії в сім'ї. Вона має значення і своє місце у вирішенні таких конфліктів завдяки аспектам, що вказані у таблиці 1.1 [27;18].

Метою сімейної медіації є досягнення сторонами власного рішення. Більшість сімейних конфліктів мають емоційні та стосункові компоненти, а також юридичні та фінансові наслідки. Найчастіше розгляд справи в суді зосереджується лише на правових аспектах конфлікту. З іншого боку, медіація створює середовище, де можна вирішувати навіть нешкідливі на перший погляд питання. Присутність медіатора має на меті допомогти сторонам зосередити свою енергію на практичних результатах, а не на боротьбі одна з одною [20].

Аспекти сімейної медіації

Таблиця 1.1

Аспекти	Тлумачення
1. Збереження сімейних стосунків.	Сімейна медіація допомагає зберегти важливі сімейні відносини та сприяє побудові здорових міжособистісних зв'язків.
2. Вирішення різноманітних суперечок.	Сімейна медіація використовується для вирішення різноманітних сімейних конфліктів, включаючи розділ майна, опіку над дітьми, розлучення, спадщину, суперечки між батьками та дітьми, а також різні родинні непорозуміння.
3. Дитячі інтереси та благополуччя.	Сімейна медіація ставить на перший план інтереси та благополуччя дітей. Вона надає можливість батькам зосередитися на потребах своїх дітей.

4. Зменшення конфліктів та стресу.	Сімейна медіація допомагає знизити рівень конфліктів та стресу, які можуть виникнути внаслідок сімейних розбіжностей.
5. Ефективність та швидкість.	Сімейна медіація може бути ефективнішою та швидшою альтернативою судовим справам. Вона дозволяє сторонам самим домовитися про рішення, при цьому економлячи час і ресурси.
6. Конфіденційність.	Медіатори дотримуються стандартів конфіденційності, що дозволяє сторонам відкрито обговорювати свої проблеми.

Окрім даних аспектів, сімейна медіація має свою природу, що має свої особливості вирішення сімейних конфліктів через:

1. Емоційність: сторони-ініціатори та сторони-неініціатори зазвичай знаходяться на різних емоційних стадіях.
2. Не змагальність даного процесу (правило «хто перший – того правда» не діє).
3. Спрямованість дій сімейної медіації для майбутнього: сторони медіації заохочуються зосереджуватися на теперішньому та майбутньому, а не на минулих конфліктах. Особливо важливо, якщо в медіації беруть участь діти. Ефективне спільне батьківство залежить від здатності продовжувати спілкуватися, а посередництво допомагає зберегти стосунки та зробити це можливим. Для цього є місце в угоді про медіацію, якщо сторони можуть виправити минулі помилки зараз або в майбутньому.
4. Різноманітність етапів сімейного посередництва, які, хоча й не є послідовними, однак накладаються один на одного та йдуть вперед і назад. Різні етапи сімейної медіації можуть робити її складнішою для того, аби сторони нарешті порозумілися у своїх конфліктах.

Сімейна медіація поступово популяризується у нашому суспільстві через низку переваг, включаючи збереження відносин, зниження стресу та конфліктів, а також спрощення процесу вирішення проблем. Давайте розглянемо ці переваги детальніше, щоб зрозуміти, як сімейна медіація може сприяти збереженню гармонії в родинах та полегшити подолання сімейних труднощів.

Переваги медіації у сімейних спорах:

1. Надає учасникам суперечки повноваження приймати рішення. Сторони мають можливість досліджувати різні доступні їм варіанти, визнаючи законні права та потреби кожної зі сторін, і ефективно пропонувати варіанти врегулювання з урахуванням інтересів обох залучених сторін. Медіація дозволяє сторонам/учасникам спору створити індивідуальне рішення, яке найкраще підходить для сторін та їхніх родин.
2. Це дешевше в порівнянні з судовим розглядом.
3. Покладається на співпрацю та зосереджується на примиренні (але не гарантує його), тим самим зменшуючи стрес, спричинений сімейними конфліктами. Хоча цей процес не спрямований в основному на примирення сторін, які вирішили піти різними шляхами, він має на меті виправити частину збитків у відносинах, щоб у майбутньому були можливі позитивні взаємодії. Змагальність судового процесу унеможлиблює це.
4. Медіація забезпечує швидше вирішення сімейного конфлікту в середньому від 3 до 6 місяців (залежно від характеру конфлікту) на відміну від судового розгляду, який може тривати кілька років «туди-сюди» в суді.
5. Дозволяє сторонам висвітлити питання, які вони в ідеалі не змогли б вирішувати в судовому процесі.
6. Дозволяє сторонам спілкуватися з іншими учасниками спору, причому посередник виконує роль допомоги сторонам у покращенні їхнього розуміння. Це робить процес більш конструктивним.
7. Гарантує, що сторони мають рівний час для обговорення своїх проблем, особливо тому, що медіатор допомагає досягти порозуміння, але також гарантує, що розмова ні в якому разі не буде односторонньою [21].

Прикладами сімейних спорів, які ідеально підходять для сімейної медіації є:

1. Сварки щодо опіки та аліментів над дітьми – посередництво може призвести до угоди про батьківську відповідальність, що дозволить уникнути перебування в суді.
2. Майнові сварки подружжя - посередництво може призвести до угоди, яка може бути ухвалена в суді, або мирової угоди.
3. Спадкові сварки – посередництво може призвести до укладення сімейного договору (у справах спадщини) або угоди бенефіціарів (у справах про відсутність заповіту).
4. Сварки між акціонерами/директорами в сімейному бізнесі – посередництво дозволить уникнути непотрібного розголосу та врахує унікальну сімейну динаміку на додаток до законних прав сторін, що дозволяє знайти всеохоплююче рішення. Це в кінцевому підсумку зміцнює позиції бізнесу та дозволяє уникнути його зриву.
5. Міжособистісні суперечки між членами сім'ї (цивільні Сварки, комерційні домовленості тощо) – посередництво зберігає сімейні зв'язки, водночас досягаючи вигідної середини для обох сторін.

Сімейна медіація виходить далеко за межі врегулювання та фокусується на стосунках, поглядах, цінностях, інтересах, емоціях і потребах сторін. Що ще важливіше, він зосереджується на цьому для членів сім'ї, які безпосередньо беруть участь у сесіях, і членів сім'ї, які беруть участь опосередковано, наприклад дітей. Хоча медіація є корисною для переважної більшості людей, медіація може бути неправильною, якщо існує загроза життю чи майну, доки така загроза не буде розглянута законним шляхом і не будуть вжиті заходи для захисту життя та інтересів майна. Якщо сторони вже розпочали судовий процес, ще не пізно скористатися перевагами медіації. Судовий процес можна призупинити, щоб дати можливість сторонам провести медіацію [35].

1.3 Практика застосування медіації при вирішенні сімейних спорів у зарубіжних країнах

Практика сімейної медіації за кордоном відрізняється в залежності від країни та її законодавства. Однак загальною є ідея використання медіації для вирішення сімейних конфліктів шляхом сприяння діалогу та досягнення мирних рішень. Загалом сімейна медіація як явище розгортається широко та демонструє вражаючі результати. Ось кілька загальних прикладів практики сімейної медіації у різних країнах:

1. Батьківство у Швеції: сімейна медіація часто використовується під час розлучення батьків для вирішення питань щодо опіки над дітьми. Медіатори допомагають батькам розробити плани батьківства, які враховують інтереси дітей.
2. Сімейні підприємства в Італії: сімейна медіація може використовуватися для вирішення ділових конфліктів серед членів сім'ї, що володіють сімейним бізнесом, та для спрощення передачі бізнесу від покоління до покоління.
3. Спадкові справи в США: у Сполучених Штатах сімейна медіація може використовуватися для вирішення спорів стосовно спадку та розподілу майна між спадкоємцями та спадкодавцем.
4. Медіація відносин між батьками та дітьми в Канаді: медіатори допомагають вирішувати конфлікти між батьками та дітьми стосовно правил, обмежень та спільного життя в родині [28].

Загальна тенденція в зарубіжних країнах полягає в тому, що медіація стала стандартом у вирішенні сімейних суперечок. Це дозволяє зменшити навантаження на суди, забезпечити більш ефективне та інтерес-орієнтоване рішення сімейних питань та сприяти стабільності в сімейних відносинах.

Можемо детально розглянути приклади практики сімейної медіації в окремих країнах закордоном на прикладі Великої Британії та Сполучених Штатів

Америци, а також Канади, Швеції та Нідерландів (таблиці 1.2 [28;29] та 1.3 [28;39]). У даних таблиці використовується рейтинг від 1 до 5 (6), де 1 – найменше випадків використання сімейної медіації, а 5 (6) – найбільше випадків використання сімейної медіації.

Загальні приклади використання сімейної медіації у Великій Британії та Сполучених Штатах Америки

Таблиця 1.2

Велика Британія	Сполучені Штати Америки	Рейтинг (1-5)
1. Розлучення та питання опіки над дітьми: сімейна медіація використовується під час розлучення батьків для вирішення питань щодо опіки над дітьми, їхнього виховання та розподілу часу між батьками. Медіатори допомагають розробити плани батьківства, які враховують потреби дітей та побажання батьків.	1. Розлучення батьків: під час розлучення батьки можуть використовувати медіацію для вирішення питань щодо опіки над дітьми, розподілу майна та інших сімейних питань.	5
2. Спадкові справи: після смерті сімейного члена Сварки щодо спадку можуть виникнути серед спадкоємців. Сімейна медіація використовується для досягнення узгоджених рішень стосовно розподілу майна та спадкових питань.	2. Сварки між батьками та дітьми: медіатори можуть бути запрошені для допомоги вирішення суперечок між батьками та підлітками щодо правил, обмежень та комунікації.	4
3. Конфлікти між родичами: вирішенні конфліктів між родичами, такими як брати, сестри, батьки та діти, стосовно різних питань, включаючи сімейні обов'язки та майнові справи.	3. Спадкові справи: при виникненні конфліктів між спадкоємцями та розподілом спадку медіатор може сприяти укладенню домовленостей.	3

Продовження таблиці 1.2

4. Домашнє насильство: Велика Британія використовує сімейну медіацію для надання підтримки жертвам домашнього насильства та їхнім партнерам у розв'язанні конфліктів та забезпеченні безпеки.	4. Сімейні суперечки через ділові питання: сімейні підприємства часто використовують медіацію для вирішення ділових конфліктів серед членів сім'ї.	2
5. Відносини між батьками та дітьми: сімейна медіація може використовуватися для відновлення відносин між батьками та дітьми, які можуть бути на порушенні через різні обставини.	5. Сварки стосовно спільного житла: пари або родини, які спільно мешкають, можуть звертатися до медіаторів для розв'язання суперечок щодо правил проживання, розподілу витрат та подібних питань.	1

Сімейна медіація у США та Великій Британії має багато спільних рис, але також і відмінностей через різні системи законодавства та підходи до сімейних конфліктів. У даній таблиці ми бачимо, що розлучення батьків (питання опіки), сварки членів сімей та спадкові справи займають в обох країнах перші рейтинги при використанні сімейної медіації, однак останні позиції суттєво різняться. У Великій Британії останні позиції стосуються сімейного насильства та відносин у родині загалом, водночас у США на цих позиціях фігурують справи стосовно сімейного бізнесу та спільного майна.

Обидві країни розцінюють сімейну медіацію як ефективний інструмент для вирішення сімейних конфліктів і сприяють мирному вирішенню питань. Однак варто пам'ятати, що кожна країна має свої власні підходи та законодавство в цій галузі [10].

Загальні приклади використання сімейної медіації у Канаді, Швеції та Нідерландах

Таблиця 1.3

Канада	Швеція	Нідерланди	Рейтинг (1-6)
1. Розлучення батьків і питання опіки над дітьми.	1. Розлучення батьків і опіка над дітьми.	1. Розлучення батьків і питання опіки над дітьми.	6
2. Сварки між батьками та дітьми: сімейна медіація використовується для вирішення конфліктів між батьками та дітьми щодо правил, обмежень, шкільних питань та інших сімейних обов'язків.	2. Ділові суперечки в родинних підприємствах: сімейні підприємства користуються послугами медіаторів для вирішення ділових конфліктів серед членів сім'ї та спрощення переходу бізнесу від покоління до покоління.	2. Сварки між батьками та дітьми: сімейна медіація використовується для вирішення конфліктів між батьками та дітьми щодо правил, обмежень, шкільних питань та інших сімейних обов'язків.	5
3. Спадкові справи.	3. Сварки між родичами.	3. Спадкові справи.	4
4. Сімейні суперечки через ділові питання: сімейні підприємства користуються послугами медіаторів для вирішення ділових конфліктів серед членів сім'ї та спрощення передачі бізнесу від покоління до покоління.	4. Спадкові справи.	4. Конфлікти між родичами: Медіатори допомагають вирішувати конфлікти між родичами, такими як брати, сестри, батьки та діти, стосовно спадку, майна та сімейних обов'язків.	3

5. Медіація відносин між батьками та дітьми: сімейна медіація може використовуватися для відновлення відносин між батьками та дітьми, які можуть бути припинені через різні обставини.	5. Підтримка жертв домашнього насильства: сімейна медіація надається жертвам домашнього насильства та їхнім партнерам для вирішення конфліктів та забезпечення безпеки.	5. Питання нерухомості: розв'язання суперечок щодо спільної нерухомості та проживання між членами родини.	2
6. Конфлікти у сім'ях з багатодітними сім'ями: Медіатори допомагають вирішувати конфлікти між батьками та дітьми у багатодітних сім'ях, де може бути складно узгодити різні інтереси та потреби.	6. Суперечки між батьками та підлітками: посередники допомагають вирішувати конфлікти між батьками та підлітками стосовно правил, обмежень та комунікації.	6. Медіація відносин між батьками та дітьми: сімейна медіація може використовуватися для відновлення відносин між батьками та дітьми, які можуть бути припинені через різні обставини.	1

Сімейна медіація в Канаді, Швеції та Нідерландах має свої особливості, однак більшість прикладів сімейної медіації співпадають. Якщо коротко охарактеризувати кожен країну за прикладами сімейної медіації, то ми отримаємо узагальнюючу картину щодо даного процесу (табл. 1.4).

Узагальнення прикладів сімейної медіації по країнах

Таблиця 1.4

Країни	Узагальнення прикладів сімейної медіації
Велика Британія	У Великій Британії медіація широко використовується для вирішення різних сімейних спорів, включаючи розлучення, розподіл майна та опіку над дітьми.

	Головна мета полягає в тому, щоб забезпечити дітям найкраще інтереси та сприяти ефективному вирішенню сімейних суперечок.
Сполучені Штати Америки	У США медіація використовується для вирішення сімейних спорів, включаючи розлучення, опіку над дітьми та спадщину. Цей підхід розвинутий на рівні окремих штатів та має широкий спектр застосування.
Канада	У Канаді сімейна медіація має значну роль у вирішенні розлучень та питань про дітей. Професійні медіатори допомагають батькам знайти спільні рішення та створюють сприятливі умови для батьківства після розлучення.
Швеція	Швеція відома своєю передовою системою сімейної медіації, де держава активно підтримує та фінансує цей вид послуг. Медіація використовується для розподілу майна, визначення питань про дітей та вирішення різних сімейних суперечок.
Нідерланди	У Нідерландах медіація є стандартною частиною процесу розлучення та вирішення сімейних конфліктів. Держава підтримує цю практику та надає фінансову підтримку для сімей, які користуються послугами медіаторів.

Загальна риса для всіх цих країн полягає в тому, що сімейна медіація спрямована на досягнення конструктивних рішень та мирного вирішення сімейних конфліктів. Проте важливо враховувати, що кожна країна має свої власні правила, регуляції та підходи до сімейної медіації, враховуючи особливості своєї культури та законодавства.

ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ

Аналіз даної інформації розкриває процедуру медіації як потужний інструмент для вирішення конфліктів. Так, даний процес має ряд своїх переваг серед інших механізмів розв'язання спірних ситуацій. Серед яких вагомою цінністю користуються конфіденційність та економія витрачених ресурсів,

зокрема і матеріальних. Проте, його суттєвою відмінністю є той факт, що рішення як вирішення конфлікту приймають безпосередньо його учасники, а не медіатор. Таким чином, учасники конфлікту завдяки роботі третьої сторони – медіатора самостійно шукають варіанти розв'язання ситуації, що стрімко підвищує відсоток виконання медіаційної угоди, адже вони обирають для себе найбільш комфортні зобов'язання по завершенню медіаційного процесу.

Сімейна медіація в свою чергу також має ті самі умови, що наведені у попередньому абзаці, проте важливо підкреслити, що для сімейних конфліктів медіація важлива тим, що виключає змагальність процесу, а тому тут не виокремлюють переможця, що дозволяє родині орієнтуватися на власні потреби. Також, важливо підкреслити, що медіація в сімейних конфліктах дбає про благополуччя дітей, а тому під час процесу виділяється час на детальне дослідження їх інтересів та потреб.

Досвід зарубіжних країн показав, що інститут медіації вже давно став надійною опорою у системі вирішення сімейних конфліктів, на що вказує широке застосування даної процедури та навіть його фінансування у деяких країнах. Даний факт демонструє, що процедура вже набула популярності та довіри серед людей, що в свою чергу стало наслідком її результативності.

РОЗДІЛ 2

СІМЕЙНІ КОНФЛІКТИ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФЕНОМЕН ТА ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ

2.1 Формування сімейного конфлікту

Формування сімейних конфліктів - це складний та важливий процес, який відбувається в кожній родині і може бути причиною напруги та незгод. Сім'я - це основна одиниця суспільства, і взаємодія між її членами визначає якість та стабільність життя кожної особи. Отже, важливо розуміти, як сімейні конфлікти виникають та розвиваються [8,с.153-156].

Спочатку важливо зазначити, що конфлікти у сім'ї є природними та невід'ємними, оскільки є частиною міжособистісних відносин. Вони можуть виникати з різних причин, наприклад, як різниця в поглядах, цінностях, очікуваннях та потребах. Конфлікти можуть стосуватися різних сфер життя, включаючи фінанси, виховання дітей, поділ обов'язків у сім'ї та багато інших [1].

Формування сімейних конфліктів може бути спричинено такими чинниками, як:

1. Непорозуміння та недостатність комунікації в родині.
2. Різниця віку, інтересів і характерів членів сім'ї.
3. Стресові ситуації, такі як фінансові труднощі, працевлаштування, розлучення або сімейні кризи.
4. Втручання сторонніх факторів, таких, як вплив друзів, релігійних переконань чи культурних різниць [23].

Також важливо розуміти, що конфлікти, котрі формуються в сім'ї, відрізняються від інших типів конфліктів кількома причинами, зокрема:

1. Структурою сім'ї : існують «сімейні системи та підсистеми», які постійно перебувають під впливом і взаємовпливають одна на одну.

Наведемо один приклад: міжбатьківський конфлікт – замість того, щоб спричинити один ефект (наприклад, жорстка або непослідовна батьківська

поведінка), він створює мережу ефектів, які потім повертаються в сімейну систему, що ще більше змінює весь ландшафт функціональності сім'ї [7,с.94-95].

2. Емоційна прив'язаність : певною мірою ця прихильність модулює конфлікт у сім'ї. Дійсно, теорія прихильності дає багато інформації про профілактичну та виправну освіту та втручання у сімейні конфлікти.

3. Сімейні контакти вимагають, щоб члени стикалися з частими, близькими та довгостроковими контактами з причинами конфлікту.

4. Сім'ї часто замкнуті один від одного, підкоряючись власним правилам і протистоячи зовнішньому втручанняю.

5. Сім'ї часто включають підлітків і «дорослих, які починають розвиватися», для яких тригери та динаміка конфлікту модулюються з часом специфічними нейробіологічними змінами.

6. Сім'ї концентрують і посилюють поточні та історичні поведінкові наслідки впливу несприятливого досвіду дитинства, включаючи міжбатьківський конфлікт.

Розуміння процесу формування сімейних конфліктів допомагає знайти способи їх запобігання та вирішення. Якщо родина вміє відкрито та ефективно спілкуватися, враховувати потреби та інтереси всіх членів, то конфлікти можуть бути перетворені на можливості для розвитку та зближення [36].

Формування сімейних конфліктів може бути розглянуто як послідовність стадій, які розвиваються з часом [17]. Це допомагає краще розуміти, як конфлікти виникають та розвиваються. Ось загальні стадії формування сімейного конфлікту:

1. Спричиняючі фактори: виникнення конфлікту часто починається з наявності спричиняючих факторів, таких як різниця в поглядах, цінностях, очікуваннях або неврівноваженість в розподілі обов'язків. Ці фактори можуть бути внутрішніми або зовнішніми.
2. Поява напруження: конфлікт не завжди виникає миттєво. Спочатку може виникати невелике напруження або незгоди між сторонами. Це може викликати непорозуміння у родині.

3. Зростання інтересів: конфлікти часто розвиваються, коли ростуть інтереси сторін. Це може бути пов'язано зі зміною життєвих обставин, наприклад, народженням дітей, фінансовими проблемами, змінами в кар'єрі тощо.
4. Ескалація: якщо суперечки не вирішуються або ігноруються, конфлікт може почати ескалювати. Він стає гострішим, і сторони можуть висловлювати своє незадоволення більш гостро.
5. Активна фаза конфлікту: ця стадія характеризується відкритими конфліктними діями. Сторони можуть вживати різні спроби вирішення, включаючи аргументи, обвинувачення, вимоги та інші дії.
6. Запит на участь третьої сторони: у деяких випадках сторони можуть звернутися за допомогою до третьої сторони, такої як сімейний консультант або медіатор. Це може бути спробою вирішити конфлікт, але також може і підсилити його.
7. Вирішення або загострення: конфлікт може призвести до вирішення, де сторони доходять до компромісу або домовленості. Однак, якщо конфлікт не вирішується, він може загостритися та мати серйозні наслідки для відносин.
8. Подальший розвиток: від розв'язання або загострення конфлікту залежать подальші відносини в сім'ї. Конфлікт може послужити навчальним досвідом і сприяти зміцненню відносин, або, навпаки, може призвести до подальшого розколу [38].

Важливо розуміти, що не всі конфлікти завжди проходять усі ці стадії, і вони можуть виникати в різному порядку. Проте ця модель допомагає краще розібратися в динаміці сімейних конфліктів, знайти способи їх запобігання та вирішення [9].

Формування сімейних конфліктів може бути уникнуте або зменшене за допомогою ряду попереджувальних заходів та стратегій. Ось декілька порад:

1. Відкрита комунікація: збереження відкритого та чесного рівня комунікації з партнером для розуміння протилежної точки зору та вираження власних думок та почуттів.

2. Розвиток емпатії: намагайтеся розуміти почуття та потреби свого партнера. Це може зменшити можливість конфліктів, оскільки Ви будете більше налаштовані на співпрацю та взаєморозуміння.
3. Встановлення меж: заздалегідь обговорюйте та встановлюйте межі в сімейних відносинах. Це може стосуватися фінансів, розподілу обов'язків, часу, простору та інших аспектів життя.
4. Розвиток спільних цілей: спільні цілі та плани можуть об'єднати вас як пару. Плануйте майбутнє разом, враховуючи інтереси обох сторін.
5. Розуміння ролей та обов'язків: обговорюйте та узгоджуйте, які ролі і обов'язки призначені кожному членові родини. Це допоможе уникнути непорозумінь та конфліктів, пов'язаних із невідомістю очікувань.
6. Регулярні спільні часи: намагайтеся відводити окремий час для якісного спілкування та спільних заходів. Це може підсилити ваші зв'язки та допомогти уникнути відчуття віддаленості.
7. Психологічна підготовка: звертайте увагу на своє емоційне та психологічне благополуччя. Індивідуальна чи парна терапія може бути корисною для вирішення проблем та вивчення ефективних стратегій взаємодії.
8. Спільний відпочинок: регулярний час для відпочинку та відновлення допоможе зняти стрес, що може бути джерелом конфліктів.

Потрібно пам'ятати, що жодна родина не є ідеальною, і конфлікти можуть виникати. Проте важливо активно працювати над їхнім попередженням та вирішенням, щоб зберегти здорові та щасливі сімейні відносини [11].

2.2 Причини сімейних конфліктів

Сімейні конфлікти є невід'ємною частиною життя багатьох сімей і можуть виникати з різних причин. Першопричина сімейних конфліктів може бути неочевидною на перший погляд, оскільки більшість з нас схильні до суперечок через дріб'язкові проблеми замість того, щоб мати справу зі справжніми

проблемами, які насправді нас турбують. Саме тому знайти джерело конфлікту важливо для вирішення та відновлення стосунків між членами сім'ї [2,с.162-165].

Поширені теми конфліктів у сім'ях включають у себе:

1. Фінанси

Грошові проблеми або розбіжності щодо фінансів є однією з головних причин сімейних суперечок у нашій країні, причому п'ята частина сімей часто має серйозні суперечки щодо грошей. Коли пари тільки починають жити разом, зазвичай виникають суперечки щодо того, хто за що платить, і це нормальний період адаптації, який потрібно пройти. У добре сформованих сім'ях стрес, який може супроводжувати турботи про гроші, може зробити суперечки особливо вибуховими. Складання плану управління своїми фінансами може бути корисним способом подолання фінансового стресу та його впливу на сімейні стосунки.

2. Сімейні корективи та життєві зміни

До змін у сімейній динаміці буває важко звикнути, і це часто призводить до суперечок. Поява новонародженої дитини, пасинка чи батька, від'їзд старшої дитини або смерть члена сім'ї – усе це сприяє сімейним конфліктам і розладу стосунків.

Тобто втрата роботи, смерть родича, розлучення - події такого роду можуть викликати стрес і конфлікти в сім'ї через емоційне навантаження та зміну життєвих обставин.

3. Робочий стрес

Якщо член сім'ї відчуває стрес на роботі, зазвичай, це приносять з собою додому, а підвищений рівень стресу може збільшити ймовірність сварок. Робочі зобов'язання можуть призвести до браку часу разом у сімейному колі, що може стати причиною суперечок.

4. Велика родина

У якийсь момент більшість сімей стикаються з тим, що родина починає «втручання» у сімейні справи, наприклад, далекі родичі, що прибули на вихідні.

Це може бути й з добрих намірів, але може спричинити розбіжності в сім'ї, які може бути дуже важко вирішити.

5. Діти та різні стилі виховання

Багато батьків не погоджуються один з одним щодо того, як поводитися з дітьми. Замість зосередження на спільному пошуку нових дій, найчастіше концентруються на своїй правоті, а отже, хтось з партнерів буде постійно «неправий».

Проблеми з поведінкою дітей також можуть чинити тиск на родину та спричиняти суперечки між членами сім'ї. Потрібно розуміти, що часті, інтенсивні та погано вирішені суперечки негативно впливають на благополуччя та життєві шанси дітей [31].

6. Різниця в цінностях та переконаннях:

Якщо партнери мають різні цінності або погляди на життя, це може призвести до конфліктів.

7. Очікування стосунків:

Різні очікування від стосунків можуть викликати розчарування та конфлікти. Наприклад, один з партнерів може очікувати більше уваги чи підтримки, ніж інший.

8. Проблеми комунікації в родині:

Неправильне сприйняття або недостатність спілкування може вести до конфліктів. Тобто відсутність навичок конструктивної комунікації призводять до накопичення непорозумінь.

Також недовіра та ревності можуть виникнути через непереконливі дії або минулі події, що призводять до конфліктів.

9. Невідповідність потреб:

Різниця в потребах та бажаннях у (особливо у сексуальній сфері) може викликати напругу та конфлікти.

10. Стрес та втома:

Занадто велика робоча навантаженість членів сім'ї може викликати напругу та втому, що може призвести до конфліктів.

11. Психологічні проблеми:

Депресія, тривога, проблеми з самооінкою завжди впливають на емоційний стан та спричиняють конфлікти у сім'ї.

12. Відсутність підтримки від суспільства у вигляді соціального тиску:

Суспільний тиск або стереотипи можуть впливати на сімейні стосунки та викликати конфлікти [16;33].

Проаналізувавши всі ці причини, ми розуміємо, що взаємодія в сім'ї – це надважливий елемент стосунків. Саме такий підхід допоможе вирішити конфлікти та створити більш здорові та стійкі стосунки. Важливо також навчитися ефективно спілкуватися та шукати компроміси у розв'язанні непорозумінь [11;15;30].

2.3 Медіаційні техніки та інструменти, їх застосування у роботі психолога із сімейними конфліктами

Техніки та інструменти медіації відіграють важливу роль у сфері психології, особливо при роботі з сімейними конфліктами. Медіація, як форма альтернативного вирішення конфліктів, акцентує увагу на сприянні спілкуванню, розумінню та співпраці між конфлікуючими сторонами. У контексті сімейних конфліктів, де емоції можуть бути високими, а відносини глибоко переплетені, застосування навичок медіації психологами стає необхідним для полегшення вирішення та збереження благополуччя всіх осіб, задіяних у конфлікті [24].

Однією з фундаментальних навичок медіації є активне слухання. Психологи, які застосовують техніки медіації, повинні уважно слухати кожну сторону, забезпечуючи повне розуміння їхніх поглядів та емоцій. Активне слухання сприяє емпатії, що є важливим у сімейному середовищі, де непорозуміння може лежати в основі конфліктів. Шляхом визнання та

підтвердження почуттів кожного члена сім'ї психолог може створити атмосферу, сприятливу для конструктивного діалогу [12].

Активне слухання – це психологічна навичка, яка використовується медіаторами для розуміння точок зору, емоцій і проблем обох сторін. Такий емпатичний підхід дозволяє медіаторам визначати основні проблеми та сприяти більш тонкому розв'язанню. Активне слухання вважається однією з основних навичок медіатора, за допомогою якої медіатор, який навчений слухати, орієнтується в усьому процесі. Прослуховування не є винятком. У кожному ораторі є слухач. У кожному слухачі є оратор, який чекає, щоб висловитися. Наративи обертаються навколо того, що сторона, яка сперечається, хоче, щоб сталося, і чого не хоче, щоб сталося, з наступними власними виправданнями. У багатьох медіаціях, терпляче слухаючи оратора, медіатор розуміє, що «Морець бачить жертву несправедливості, героя/героїню, вірець для наслідування в собі та бачить негативну особистість в опоненті та/або бачить опонента як бенефіціара безпідставного збагачення». Крім того, посередник розуміє, що «існує створення, є проєкція та є очікування на тлі фактів» [34].

Кожна сторона суперечки розуміє факти в рамках, встановлених нею самою, і очікує, що кожна інша особа буде спостерігати та розуміти факти через ту саму рамку. Медіатор не може ігнорувати той факт, що «факти просто існують і набувають значення, через яке вони розглядаються».

Медіатор не може сумніватися в доброчесності оратора, але завжди може допомогти оратору пройти через процес слухання під час виступу, щоб отримати відповіді на вищезазначені запитання. Ось тут і з'являється техніка «орієнтування в слуху мовця під час розмови».

Мотиваційний оратор Стів Мараболі справедливо сказав: «Іноді нам потрібно, щоб хтось просто вислухав. Не для того, щоб намагатися щось виправити чи пропонувати альтернативи, а для того, щоб просто бути поруч... щоб послухати. Вухом, яке слухає, може бути ліками від болючого серця». Цю потребу сторін у медіації медіатор не може ігнорувати, тому її необхідно задовольняти.

У посередництві слухання діє як механізм контролю. Недостатньо, щоб тільки медіатор активно слухав. Медіатор має створити атмосферу таким чином, щоб сторони суперечки та інші активно слухали один одного. Медіатор також має створити атмосферу, щоб доповідач міг безперервно вести розмову власним голосом і прислухатися до внутрішнього Я [36].

Іншим ключовим аспектом медіації в сімейних конфліктах є безпристрасність. Психологи повинні зберігати нейтральну позицію для сприяння неупередженому процесу вирішення конфлікту. Ця безпристрасність сприяє довір'ї між конфліктуючими сторонами, спонукаючи їх виражати свої думки відкрито, не боячись осуду. Мета полягає в тому, щоб надати можливість особам досліджувати рішення спільно, з психологом як провідником процесу, а не як суддею.

Медіатори використовують емпатію, щоб зв'язатися з емоційними переживаннями сторін, залучених у суперечку. Демонструючи співчуття, вони створюють сприятливе середовище, де сторони відчують, що їх чують і розуміють, що може розрядити напругу та сприяти співпраці.

Навички комунікації є невід'ємною частиною ефективної медіації в сімейному середовищі. Психологи повинні допомагати членам сім'ї висловлювати свої потреби, турботи та очікування чітко та з повагою. Крім того, психологи можуть використовувати такі техніки, як переформулювання, підсумовування та перефразування, щоб забезпечити конструктивну комунікацію та уникнути ескалації емоційно напружених ситуацій.

Розв'язання проблем - ще один важливий елемент медіації у сімейній психології. Психологи керують сім'ями у процесі визначення основних проблем, генерації можливих рішень та їхньої оцінки. Такий спільний підхід до вирішення проблем дозволяє сім'ям активно брати участь у пошуку рішень, які є прийнятними для всіх сторін [14].

Розуміння бажаних стилів вирішення конфлікту залученими особами є життєво важливим. Деякі люди більш схильні до співпраці, тоді як інші можуть схилитися до уникнення, конкуренції або компромісу. Медіатори відповідно

адаптують свої стратегії, підлаштовуючи процес відповідно до психологічних схильностей учасників.

Психологічні упередження та сприйняття можуть суттєво вплинути на процес вирішення. Медіатори повинні усвідомлювати власні упередження та упередження сторін. Визнаючи та усуваючи ці речі, вони можуть допомогти сторонам побачити минуле своїх доконаних уявлень і знайти спільну мову [38].

Однак не потрібно забувати про дисбаланс влади – це являється серйозною проблемою в медіації. Медіатори повинні володіти навичками виявлення та усунення таких моментів, щоб гарантувати, що процес залишається чесним і справедливим. Динаміка балансу сил може допомогти створити середовище, в якому обидві сторони почуватимуться комфортно, висловлюючи свої потреби та проблеми.

Дотримання етичних принципів медіатором, таких як інтегритет та чесність, підвищує довіру та ефективність процесу, а розуміння та врахування культурних особливостей і різниць може сприяти успішній медіації в різноманітних групах.

Також варто не забувати, що медіатор у свою чергу є психологом і використання певних психологічних принципів може допомогти медіатору зрозуміти, чому сторони зайняли певну позицію або чому вони поведуться певним чином, а також передбачити, як сторони можуть відреагувати на пропозиції медіатора. Нижче наведено список із шести ключових психологічних принципів та технік, що можуть працювати як окремо та разом. Використовувати їх – це більше мистецтво, ніж наука. Кваліфікований медіатор помітить їхню присутність або відсутність і відповідно організує переговори, щоб привести посередництво до успішного завершення.

- Упередженість підтвердження

Упередження підтвердження – це «схильність до вибору інформації, яка підтверджує наші існуючі переконання чи ідеї». Іншими словами, після прийняття рішення або висновку, в якому ми особисто зацікавлені, ми прагнемо інтерпретувати нові докази таким чином, щоб підтвердити наш вибір, водночас

виділяючи або ігноруючи факти, які суперечать або підривають його. У результаті упередженість підтвердження може затьмарити наше судження та змусити нас продовжувати дотримуватися помилкових дій, незважаючи на докази того, що наша позиція помилкова.

Дослідження показують, що адвокати особливо схильні до упередженого підтвердження. Цей висновок має сенс, оскільки адвокати навчені ретельно відстоювати позицію своїх клієнтів. Однак, хоча ретельна адвокація заслуговує похвали, те саме дослідження показує, що упередженість підтвердження може призвести до того, що адвокати переоцінюють сильні та недооцінюють слабкі сторони своїх справ, і, як наслідок, відхиляють розумні пропозиції мирової угоди, які вони повинні прийняти.

Як посередникам бути упередженим підтвердженням? Під час фокусування посередник може грати роль адвоката диявола, вказуючи на слабкі сторони у справі кожної зі сторін і на сильні сторони позицій супротивника. Виходячи з нейтральної сторони, не зацікавленої в результаті, оцінки медіатора видаються більш достовірними і, таким чином, можуть переконати сторони переглянути свої позиції.

Однак оскільки упередженість підтвердження є сильною тенденцією, важливо, щоб медіатори залишалися терплячими і не здавались передчасно. Як пише посередник Стівен Хохман, «нереалістичні очікування необхідно поступово знижувати». Таким чином, з упередженням підтвердження найкраще боротися, розбиваючи суперечку на складові та послідовно досягаючи згоди щодо ряду невеликих питань.

Якщо немає змоги повністю подолати розрив між двома сторонами, які займають певні позиції, посередник може вдаватися до пропозиції посередника або запропонувати «умовний контракт», який дозволяє сторонам зберегти свої позиції, одночасно страхуючи свої ставки від несприятливого результату.

- Ефект надбання

«Ефект надбання» стосується людської схильності переоцінювати об'єкти, якими вона володіє. Цей психологічний феномен був емпірично

продемонстрований професорами Деніелом Канеманом, Джеком Кнечем і Річардом Талером у їх знаменитому експерименті з «кухлем». Половина учасників отримала безкоштовну кухоль, а решта – ні. Потім учасників, які отримали кухоль, запитали, скільки вони б вимагали, щоб продати кухоль, а учасників, які не отримали кухля, запитали, скільки вони готові були б заплатити, щоб купити його.

Власники кухлів надавали кухлям значно вищу цінність, ніж учасники, які не мали кухлів і були готові продати свої кухлі лише за середньою ціною 7,12 доларів США, тоді як покупці були готові заплатити посередницьку ціну лише 2,87 доларів.

В іншому експерименті учасники, які отримали шоколадну плитку, як правило, не бажали обмінювати її на кавову чашку такої ж вартості, тоді як учасники, які отримували кавову чашку, як правило, не бажали обмінювати її на шоколадну плитку.

Застосуванням ефекту накопичення в роздрібних продажах є знаменитий «тест-драйв», який пропонують багато автосалонів. Надання потенційному покупцеві можливості «тест-драйву» нового автомобіля створює відчуття власності, що робить потенційного покупця більш готовим купити автомобіль після «тест-драйву». Створення відчуття «власності» також мотивує продавців одягу дозволяти потенційним покупцям приміряти вбрання, яке їм подобається, у магазині.

Ефект надання найкраще всього пояснюється на прикладі посередництва. Найбільш очевидно, що як «власник» позову, позивач завжди матиме вбудовану тенденцію переоцінювати позов відносно відповідача, якого фактично просять «купити» позов за плату. Медіатор, який не обмежений такими упередженнями, може служити агентом реальності, використовуючи такий інструмент, як аналіз дерева рішень, щоб об'єктивно оцінити «ринкову» вартість позову.

Як запропонував засновник дерева рішень Марк Віктор, посередник найкраще виконує цю роль, коли — замість того, щоб просити сторони обмінятися номерами, з яких вони можуть не захотіти перейти через ефект

ендаументу — він або вона натомість залучає сторони до обговорення відповідні юридичні та фактичні невизначеності у справі, ймовірність їх вирішення та діапазон потенційних збитків у разі виявлення відповідальності. Такі обговорення, ймовірно, призведуть до більш об'єктивної «ринкової» вартості претензії, яка потім може стати основою для подальших переговорів.

Цей ефект також означає, що, загалом, посереднику завжди буде легше переконати сторону відмовитися від запиту на щось нове, що вони хочуть придбати, а не віддати те, чим вони вже володіють (або «відчувають», що вони володіють).

Наприклад, у сімейних спорах щодо планування майна, якщо є брати і сестри, які брали участь у веденні сімейного бізнесу, та інші брати і сестри, які не були залучені, рішення, яке дозволяє першим отримати повне право власності на бізнес в обмін на відмову від претензій до інших буде важким. Тому найкраще рішення — активи поза бізнесом легше продати.

Подібним чином у шлюбнорозлучному посередництві пропозиція, щоб кожен з подружжя залишив активи, щодо яких вони «відчувають» власність, в обмін на відмову від претензій на активи, щодо яких вони цього не мають, має більші шанси на успіх, ніж компроміси, які вимагають від подружжя здавати активи, з якими вони пов'язані.

- Когнітивний дисонанс

Когнітивний дисонанс — це психічний дискомфорт, який ми відчуваємо, коли наша поведінка суперечить нашим переконанням. Щоб усунути напругу, ми можемо або змінити свою поведінку, або змінити свої переконання.

Наприклад, курець може підсвідомо відчувати розрив між поведінкою (куріння) і вірою (куріння викликає рак легенів). Курець може легко усунути цей дискомфорт, кинувши палити. Але оскільки людям часто важко відмовитися від тривалої поведінки, яка приносить їм задоволення, курець може вирішити змінити свої переконання (наприклад, стверджуючи, що докази зв'язку куріння з раком є упередженими або помилковими).

Як медіатор може отримати вигоду від когнітивного дисонансу під час медіації? Коли сторони вступають у медіацію, вони часто сприймають своїх опонентів негативно — вони використовують такі прикметники, як упертий, нерозумний і нереалістичний. Робота посередника полягає в тому, щоб змінити ці переконання, заохочуючи поведінку, яка суперечить цим уявленням.

Одним із інструментів зміни сприйняття є брекетинг, який включає в себе прохання сторін зробити взаємні кроки від своїх початкових позицій. Наприклад, посередник може запитати відповідача: «Якщо я зможу переконати позивача знизити суму до 2 мільйонів доларів, чи згодні б ви підняти суму до 500 000 доларів?» Мета полягає в тому, щоб визначити взаємоприйнятний діапазон врегулювання, у межах якого сторони можуть продовжувати переговори [26].

Оскільки робити взаємні кроки несумісно з упертістю та нереалістичністю, одна з цінностей брекетингу полягає в тому, що він допомагає кожній стороні почати сприймати свого противника як гнучкого та серйозного гравця щодо врегулювання справи. Іншими словами, коли поведінка іншої людини суперечить нашим переконанням щодо цієї людини, ця невідповідність може змусити нас переглянути свої переконання.

Поступки також створюють доброзичливість завдяки ефекту Бена Франкліна, феномену, пов'язаному з когнітивним дисонансом, який стверджує, що надання послуг комусь, хто вам не подобається, посилює ваші позитивні почуття до цієї людини (оскільки зазвичай ви робите послуги лише тим, хто вам подобається). Як написав Франклін у своїй автобіографії про те, як він перетворив конкурента законодавця на друга:

«Почувши, що в його бібліотеці є якась дуже дефіцитна і цікава книга, я написав йому записку, висловлюючи своє бажання ознайомитися з цією книгою і просячи, щоб він зробив мені послугу і позичив її мені на кілька днів. Він негайно надіслав книгу, і я повернув його приблизно через тиждень із ще однією запискою, рішуче висловлюючи свою прихильність. Коли ми наступного разу зустрілися в Палаті, він розмовляв зі мною (чого він ніколи раніше не робив) і

дуже ввічливо; і він завжди виявляв готовність служити мені в усіх випадках, так що ми стали великими друзями, і наша дружба тривала до його смерті.» [21].

Ефект Бена Франкліна також свідчить про важливість сприяння ввічливості під час спільних сесій (оскільки ми знецінюємо людей, з якими розмовляємо грубо, і високо ставимося до людей, з якими розмовляємо ввічливо).

- Зміщення зворотно-поступального руху (техніка взаємного упередження)

Взаємне упередження — це зобов'язання людей повертати послуги. Іншими словами, людській природі властиво вважати, що особа, яка робить мені послугу, має право на відшкодування.

Медіатори можуть отримати вигоду від упередженості взаємності під час медіації, заохочуючи невеликі взаємні поступки (наприклад, взяття в дужки, як описано вище). Тобто, якщо одна сторона трохи відступить від позиції, інша сторона буде відчувати себе зобов'язаною відповісти взаємністю. У свою чергу, взаємна поступка заохочує іншу сторону до подальших компромісів. Ось як переговори створюють пар.

- Реактивна девальвація

Реактивна девальвація являє собою тенденцію відхилити об'єктивно справедливу пропозицію лише тому, що вона була запропонована супротивником. Як пояснює професор Скотт Пеппет :

«Уявіть, що учасник суперечки розглядає дві можливі угоди, які дозволили б вирішити її суперечку: Рішення А та Рішення Б. Якщо учасник суперечки нічого не знає про походження двох рішень і не знає, яке рішення віддає перевагу її опонент, вона, враховуючи все, надає перевагу Рішенню А. Воно більш повно відповідає її інтересам, аніж Рішенню Б. Тепер уявіть, що учасник суперечки виявляє, що Рішення А насправді є пропозицією, запропонованою її опонентом. Дослідження показують, що ця інформація про походження пропозиції часто спотворює оцінку сперечальником переваг обох пропозицій. Вона може більше не віддавати перевагу Рішенню А лише тому, що його запропонувала інша сторона.»

- Лезо Хенлона

Існує тенденція приписувати зловмисну поведінку, яку так само правдоподібно можна пояснити більш доброякісними причинами. Як приклад професор Скотт Пеппет наводить людину, яка зрізає вас у пробках. Дослідження показують, що ви, швидше за все, подумаєте, що «вони їдуть так, тому що вони неухажні», а не «вони їдуть так, тому що спізнюються на прийом до дитини». Лезо Хенлона заохочує нас дати людям перевагу сумнівів і припустити більш благодійних пояснень поведінки, яку ми вважаємо проблематичною.

Медіатори повинні бути налаштовані на те, що сторони приписують своїм опонентам зловмисні мотиви, особливо в медіаціях, де присутній сильний емоційний компонент, як-от спори на робочому місці, у сімейному бізнесі та плануванні нерухомості. У відповідь медіатори повинні заохочувати сторони подивитися на суперечку з точки зору противника та розглянути, чи існують більш невинні пояснення поведінки, яку вони вважають небажаною. Пропонування альтернативних дій сприяє примиренню [21].

Посередники можуть нейтралізувати наслідки «реактивної девальвації», представивши пропозицію однієї сторони іншій стороні, але не повідомляючи іншій стороні, що пропозиція надійшла від її противника. Натомість посередник має представити пропозицію як власну ідею, щоб збільшити ймовірність її прийняття.

- Рефреймінг

Медіація дозволяє висловити та почути почуття, щоб кожен міг постояти на місці іншого лише на мить, щоб оцінити ситуацію і почати будувати спільну мову.

Одним із ключових принципів медіації є те, що клієнти приймають рішення. Така техніка часто використовується в посередництві, — це рефреймінг, де досліджуються та заохочуються різні точки зору. Це дуже практичний інструмент, що бере свій початок у когнітивній та поведінковій психології. Мета полягає в тому, щоб заохотити до більш позитивного погляду та зосередженості.

Використання даної техніки ми можемо навести на прикладі сімейного конфлікту, наприклад, пара розлучається зі зрозумілим загостренням емоцій і чутливості, дві вершини їхнього айсберга часто можуть здаватися на відстані миль одна від одної. У посередництві ми копаємося під поверхнею води, щоб побачити, що лежить під обома цими часто полярно протилежними позиціями.

Виявляється, що «місіс» стурбована постійною потребою працювати довгі години на стресовій роботі, кожен пенні щомісяця йде на погашення іпотеки, відчуваючи, що вона застрягла в підвішеному стані. Для «місіс» зручніше почати новий процес. Також з'ясовується, що «містер» хвилюється про те, як він зможе розпоряджатися своїми фінансами надалі, враховуючи, що він завжди покладався на «місіс» в організації своїх фінансів. Статус-кво більш комфортний для «містера».

Тож для «місіс» ми можемо переформулювати її занепокоєння як занепокоєння щодо відсутності кінцевої точки. Ми можемо вирішити це занепокоєння за допомогою посередництва з конкретними узгодженими межами та часовими рамками. Що стосується «містера», ми можемо переформулювати його стурбованість як занепокоєння тим, що немає нікого, хто б підтримав його в управлінні його фінансами. Ми можемо вивчити всі варіанти, включно з направленням «містера» до іншого професіонала, наприклад фінансового радника. Переосмислюючи проблему, медіатор прагне заохотити клієнтів зосередитися на вирішенні. Саме зміна цієї точки зору часто дуже допомагає кожному досліджувати власні варіанти [32].

Значна частина переформатування передбачає висвітлення спільних основ для об'єднання людей і нагадування їм про прогрес, досягнутий до цього часу. Для «місіс» і «містера» спільним є бажання забезпечити себе та своїх маленьких дітей. Важливо, щоб ця спільна любов і турбота про своїх дітей не пройшла непоміченою.

Підсумовуючи, навички та техніки медіації є невід'ємними інструментами для психологів, які працюють з сімейними конфліктами. За допомогою активного слухання, безпристрасності, ефективною комунікації, вирішення

проблем та врахування дисбалансів влади психологи можуть направляти сім'ї до рішень, які не лише юридично обґрунтовані, але й сприяють емоційному зціленню та довгостроковій стабільності. Медіація, як спільний та демократичний процес, відповідає принципам сімейної психології, наголошуючи на важливості взаємин та благополуччя всіх членів сім'ї.

ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ

Дослідження сімейних конфліктів яскраво підсвітили той факт, що їх причини можуть суттєво відрізнятися в залежності від ситуацій, проте так чи інакше ті інструменти, які були описані у даному розділі можуть давати позитивний вплив на розв'язання ситуацій. Зокрема, під час вирішення конфліктів в родині медіатор допомагає сторонам відверто говорити про подразники та інтереси, а тому сторони можуть побачити ситуацію також і з іншого боку, що в результаті може допомогти в усвідомленні причинно-наслідкових зв'язків та відповідно їх вирішення.

Аналіз інструментів, які використовують медіатори, у своїй роботі акцентують на тому, що процес вирішення сімейних конфліктів акцентується на інтересах кожної зі сторін, розширення їх уявлення загалом про ситуацію, оцінка інших можливих варіантів вирішення, усунення упереджених концепцій, які заважають знайти рішення, тощо. Саме тому, вони можуть працювати з конфліктами, які виникли з різних причин, адже медіатор працює із вирішенням, а не дослідженням кореню проблеми.

Таким чином, можна стверджувати, що в незалежності від причин сімейного конфлікту, у переважній більшості випадків звернення до медіації може допомогти родині у пошуку вирішення конфлікту. Відповідно, ті інструменти, які використовуються під час медіаційного процесу також будуть доцільними в індивідуальній роботі психологів, клієнтки яких перебувають в сімейному конфлікті.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ, ЙОГО ПРОВЕДЕННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТИ

3.1 Основні дані проведення дослідження

Процес розлучення передбачає не лише вирішення юридичних питань, а й задоволення внутрішніх потреб, які на пряму впливають на перебіг спору. Зокрема, мова йдеться про ситуації, коли людина намагається закрити внутрішню потребу через зовнішні обставини, які насправді можуть не відповідати її цінностям, а бути лиш ситуативним бажанням вчинити бунтарство. Дане твердження впливає з того, що в медіаційному процесі прийнято розрізняти вимоги та інтереси сторін, які часто не збігаються між собою. Так, вимогою зазвичай виступають первинні запити до результатів процесу, що формуються в більшій мірі на емоціях та без глибокого аналізу. У той час як інтерес є більш раціональною потребою сторін, який забезпечить виконання угоди по завершенню процесу медіації, адже на противагу вимогам відповідає істинним потребам. Саме тому, медіатор працює з інтересами сторін, адже задоволення ситуативних вимог зменшує відсоток ймовірності виконання домовленостей.

Під час дослідження теми сімейних конфліктів та роботи медіатора з ними я припустила **гіпотезу**, що використання медіаційних технік та інструментів в процесі індивідуального психологічного консультування клієнтів, які проходять процес розлучення, сприяє конструктивному вирішенню сімейних конфліктів шляхом покращення емоційного стану та розуміння своїх інтересів у даному конфлікті.

Дане дослідження передбачає роботу із гіпотезою, яка безпосередньо базується на відокремленні первинних вимог від істинних інтересів жінок під час розлучення.

Гіпотезу я буду досліджувати завдяки **методу кейсів** із застосуванням ідей **констатуючого експерименту** та **якісного аналізу** мета якого полягає визначити причинно наслідковий зв'язок між емоційним станом груп та роботу з їх інтересами у конфлікті.

Незалежною змінною постають медіаційні техніки та інструменти, які будуть використані на індивідуальних консультаціях. Залежною змінною у свою чергу буде емоційний стан учасниць, їх вимоги та інтереси у конфлікті, а також готовність до вирішення конфлікту.

Побічною змінною, яка загрожує внутрішній валідності є звернення за психологічною та психіатричною допомогою, які можуть приймати учасниці експерименту.

Експериментальною групою буде рахуватися учасниця 1, яка перебуває на етапі розлучення, а предметом конфлікту між чоловік є поділ майна. У контрольній групі перебуває учасниця 2, яка теж перебуває на етапі розлучення, але предметом конфлікту є опіка над спільною дитиною. Об'єднує учасниць те, що наразі вони висувають вимоги, які не дозволяють їм якісно та екологічно вирішити конфлікт, що в свою чергу негативно відображається на їх емоційному стані.

Формування експериментальної і контрольної вибірок здійснювалася за двома критерієм: перебування на етапі розлучення та бути залученою у конфлікт, який довгий час не вирішується між партнерами.

Інші емпіричні методи даного психологічного дослідження: психодіагностичні методи, серед яких інтерв'ю, бесіди та тестування, мета яких буде описана нижче; обсерваційні методи, серед яких спостереження та порівняння.

Тести, які проходили учасниці в рамках дослідження: тест на визначення рівня стресу за В. Ю. Щербатих, тест Люшера, шкалу тривоги Бека, шкалу депресії Бека, методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойко, мета та доцільність кожного з них буде описано детально нижче.

Варто також акцентувати, що найбільш поширеним методом у ході роботи передбачається відкрите, польове психологічне спостереження, яке за особливостями організації було цілеспрямованим, предметом якого став емоційний стан жінок.

З метою формування більш чітких результатів було обрано якісний аналіз на основі зібраних теоретичних даних, що згодом було узагальнено та завдяки методу логічного виноски сформовано результати дослідження.

Хід експерименту наступний: учасниця 2 буде проходити етап формування вимог до чоловіка з метою завершення конфлікту самостійно, у той час як учасниця 2 погодилася на 3 індивідуальні зустрічі, які займуть часовий проміжок три тижні та будуть проходити у форматі психологічного консультування та із застосуванням інструментів медіатора. Зауважу, що мною був отримати дозвіл учасниць на проведення експерименту та використання результатів, при тому не називаючи контактні дані жінок.

Акцент у консультуванні буде зроблено на дослідженні інтересів під час розлучення, їх відокремлення від первинних вимог та тенденцію емоційного стану у зв'язку із вирішенням даного питання.

Вважаю за доцільне вказати важливі індивідуальні дані жінок, при цьому зберігаючи їх конфіденційність.

Портрет учасниці 1, яка бере участь у експерименті як клієнтка на індивідуальне психологічне консультування

Вік: 29

Робота: рекрутер

Тривалість шлюбу: 3,5 роки

Ініціатор розлучення: жінка

Причина розлучення: фінансова нестабільність

Тривалість процесу розлучення: 2 місяці

Наявність дітей: немає

Майнові спори: присутні, за період шлюбу був придбаний будинок та машина

Мотивація участі в експерименті: втома від процесу розлучення, що тягне за собою стрес та погіршення якості життя

Портрет учасниці 2, яка бере участь у експерименті, але виявила бажання не відвідувати психологічні консультації

Вік: 36

Робота: викладачка

Тривалість шлюбу: 9 років

Ініціатор розлучення: чоловік

Причина розлучення: відсутність емоційної близькості

Тривалість процесу розлучення: півроку

Наявність дітей: донька, 7 років, постає питання опіки над дитиною, що ускладнює процес розлучення

Майнові спори: відсутні

Мотивація участі в експерименті: пасивна участь

3.2 Проведення дослідження та його результати

Мною було прийнято рішення провести первинне інтерв'ю з кожною з учасниць, де предметом розмови постануть вимоги до чоловіка в процесі розлучення та вирішення супутніх конфліктних ситуацій, а також самостійна оцінка власного психологічного стану. Даний крок здійснюється з метою порівняння цих двох складових до та після експерименту.

Результати будуть представлені у форматі порівняльних таблиць.

Аналіз вимог до чоловіків учасниць на першому інтерв'ю

Таблиця 3.1

Учасниця 1		Учасниця 2	
Під час розмови жінка неодноразово наголошувала, що готова віддати чоловікові певну суму			Наша розмова тривала на 15 хвилин довше, ніж з учасницею 1, так як на цьому інтерв'ю жінка мала

грошей, але залишити будинок та машину у своїй власності. У той же час, вона акцентувала на тому, що машина була придбана переважно за кошти чоловіка та не несе для неї матеріальної цінності.

Маю зазначити, що наша розмова від початку мала доволі агресивний тон з боку учасниці, а особливо злість та агресію було відчутно, коли мова зайшла за машину.

Згодом виявилось, що машина в більшій мірі є цінною для чоловіка як результат його роботи, який клієнтка у ході діалогу знецінювала та привласнювала його успіхи собі.

На перший погляд, здавалося, що її варіант вирішення майнового питання є помстою, як варіант прожиття емоцій.

Для порівняння: коли мова йшла за будинок, жінка говорила більш спокійно, прагматично та в її розповіді не відчувалася напруга, а навпаки раціональне прийняття ситуації.

Будинок був придбаний переважно за її кошт, що сам чоловік не заперечував, але теж хотів отримати певну частку з його поділу.

Жінка усвідомлювала, пропорційність фінансових вкладень, а тому готова була до розмови про відшкодування.

Вона зазначила, що будинок є для неї спільним надбанням.

Порівнюючи хід розмови можна однозначно стверджувати про різну

більше емоцій, які не могла розділити з кимось. На даному моменті я зацентувала, так як донька в даному контексті виступала з її слів: «єдина людина, яка тримає її». А саме питання опіки над донькою є ключовим конфліктів у процесі розлучення.

Насправді, цей діалог можна було скоротити по часу мінімум вдвічі, адже вимогу жінка озвучила одразу: повна опіка над донькою та мінімальна залученість батька у її виховання.

Проте, мною було прийнято рішення дати більше простору жінці для вираження своїх думок та емоцій.

Якщо говорити про емоції, то тут я зайняла більш позицію активного слухання, так як побачила яскраву потребу людини ними поділитися.

У той час, коли розмова зайшла більше за вимоги я активно почала користуватися технікою відкритих запитань.

Завдяки цьому мені вдалося зрозуміти, що Я-образ жінки дещо обмежується її ідентичністю матері, а власне бачення себе як людини, жінки, професіонала помітно відійшло на другий план.

Відповідно, її потребою в процесі розлучення постає захист власного Я, а саме через непохитність її ідентичності як мами.

Повертаючись до питання вимог та інтересів можна стверджувати, що

<p>цінність матеріальних речей для учасниці.</p> <p>Якщо будинок є домовленою покупкою, в яку в більшій мірі вкладалася вона, а внесок чоловіка не знецінюється, то машина є предметом, який навіює злість та агресію, адже у їх контакті постає як його досягнення, яке клієнтка не сприймала за дійсне.</p> <p>Тому, можна зробити попереднє припущення, що залишити машину собі не є її істинним інтересом, а лише вимогою задля задоволення своєї неприязні.</p>	<p>повна опіка над дитиною є в першу чергу вимогою, аби подолати процес адаптації до нових життєвих обставин. У той час як інтерес прослідковувався у словах «хочу більш екологічне психологічне середовище для дитини», «вона не має бути свідком сварок», «я хочу захистити її», «хочу вберегти від цих подій». Дані фрази дають зрозуміти, що жінка має бажання піклуватися про емоційний стан дитини, проте чи дійсно це можливо зробити, коли дитина насильно буде позбавлена батьківської уваги?</p> <p>Тут ми можемо яскраво спостерігати, як первинна вимога, яка будується на емоціях не дає можливості закрити раціональний інтерес людини.</p>
--	---

Аналіз власного емоційного стану учасниць на першому інтв'ю

Таблиця 3.2

<u>Учасниця 1</u>	<u>Учасниця 2</u>
<p>Жінка спочатку намагалася бути стриманою та не дуже коментувати свій емоційний стан. На противагу цьому вона більше коментувала зовнішній світ, а саме чоловіка та всіх, хто залучений у процес розлучення. На мої питання про її емоції, які вона зараз переживає я перші декілька разів отримувала сухі відповіді, які зводилися до слів «я тримаюся». Проте, коли людина саме так коментує свій стан, то постає два логічних запитання: «через що я змушена</p>	<p>Як вже раніше зазначалося, перша розмова з учасницею 2 видалася дуже емоційною, а тому у порівнянні з учасницею 1, було легше фіксувати стан жінки.</p> <p>Так, перше, чим поділилася жінка був розпач, адже як вона стверджує, за 9 років шлюбу вона кожен день присвячувала родині, зокрема мова йде про потреби чоловіка.</p> <p>Її звичний розпорядок дня завжди був більше орієнтовний на</p>

триматися» та «якою ціною с себе тримаю».

Саме на етапі озвучення цих запитань жінка більш активно почала висловлювати думки. Зокрема, це може свідчити про її стриманість та ввічливість, що у даному випадку заважає проживати процес розлучення.

Згодом виявилось, що їй доводиться стримувати свої сльози не лише в контакті з близькими людьми, які намагаються дати їй ради, а й на роботі, коли щось виходить з під її контролю або не відповідає очікуванням, що в свою чергу тягне за собою сухі діалоги з рідними та друзями, погіршення їх відносин, а робота потерпає у хаотичних діях, аби лиш завершити робочий день скоріше, що звичайно знижує показник ефективності учасниці 1.

Також жінка відзначила погіршення якості сну, харчування та фізичного самопочуття, так як постійно перебуває у стану стресу та невизначеності, що для неї виявилось фундаментальною потребою.

Окрім цього, їй важко думати про майбутнє, адже всі думки про це викликають тривогу, яка активно проявляється симптомами у тілі.

Також, жінка поділилася, що частіше почала звертатися до езотерики як способу передбачити майбутнє та вгамувати хаотичність думок і планів.

закриття потреб чоловіка та доньки, а тепер вільний час у неї викликає стурбованість, адже вона не знайшла альтернативних варіантів його проведення.

Наразі, вільний час заповнюється тривогою за майбутнє, яка супроводжується сльозами та звинуваченнями у свій бік.

Якщо учасниця 1 відсторонювалася від контактів з близькими, то учасниця 2 навпаки їх потребує, але за роки жертвності у шлюбі її коло спілкування суттєво звузилося, а тому єдиним надійним контактом стає донька.

Жінка відзначає в себе ознаки депресивного епізоду, адже раніше вже приймала антидепресанти та знайомі з цим станом.

Скаржиться, що перед сном важко вгамувати думки, які провокують відчуття провини перед дитиною, сором перед оточенням та безпорадністю.

Жінка також поділилася, що останні декілька тижнів має страх перед майбутнім, адже вона не готова до адаптації нових життєвих обставин.

Поганий сон негативно вплинув на імунітет жінки, тому останній місяць вона переважно провела із різноманітними захворюваннями.

Наразі її найбільше турбує високий тиск.

Усі ці фактори негативно впливають на роботу, адже рівень її

<p>Вже наприкінці зустрічі учасниця 1 поділилася, що з початку процесу розлучення у неї збився менструальний цикл, а також вона приймає чимало знеболювальних препаратів, адже її часто турбують головні болі.</p>	<p>уваги знижується, а сконцентруватися стає дедалі складніше.</p> <p>Питання самооцінки далось їй важко, адже тепер вона не відчуває цілісності, не вбачає своє значення та більше акцентує лише на своїй ідентичності як мами.</p>
--	--

Для об'єктивної оцінки станів учасниць я вирішила провести 5 тестів, які відобразатимуть їх емоційний стан.

Перший тест на визначення рівня стресу за В. Ю. Щербатих був обраний спираючись на скарги жінок щодо постійного відчуття тиску та життя в стані стресу, неспроможність вистояти перед ним та подолати його. Зміст тесту містить питання, які спрямовані та аналіз інтелектуальних, поведінкових, емоційних та фізіологічних ознак стресу.

Під час проходження тесту учасниця 1 відзначила, що серед інтелектуальних ознак стресу найбільше її відображає: порушення логіки, сплутане мислення та імпульсивність мислення, поспішні і необґрунтовані рішення.

Поведінкові ознаки стресу проявляються у зростанні помилок при виконанні звичних дій, зменшення часу, що приділяється на спілкування з близькими і друзями, а також відзначається порушення сну.

Серед емоційних ознак стресу найбільш яскравими є дратівливість та напади гніву та відчуття самотності.

Жінка зазначає, що серед фізіологічних симптомів наразі присутні стомлюваність та головні болі.

Маю зафіксувати, що за результатами тесту найбільше наразі страждає інтелектуальна сфера діяльності.

Загальний показник становить 38, що передбачає залученість психолога або психотерапевта, адже організм близький до закінчення ресурсів для опору стресу.

Під час проходження тесту учасниця 2 відзначила, що серед інтелектуальних ознак стресу наразі її найбільше турбує труднощі зосередження, погіршення показників пам'яті, часті помилки та сплутане мислення.

На рівні поведінкових ознак стресу жінка помічала за собою, що найбільш яскраво проявляються тремтіння голосу, порушення сну та низька продуктивність в діяльності.

Емоційні симптоми проявляються у байдужості, тривожності та зниженні самооцінки.

Жінка стверджує, що серед фізіологічних симптомів найбільше її турбують підвищення або зниження артеріального тиску, прискорений або неритмічний пульс, порушення свободи дихання та відчуття напруги в м'язах.

Маю зафіксувати, що за результатами тесту найбільше наразі страждає фізичне самопочуття жінки.

Загальний показник становить 44, що вже вказує на перехід організму на третю стадію стресу – виснаження.

Другий тест, який був запропонований учасницям став тест Люшера, що обирався з метою дослідити та зафіксувати нервово-психічний стан, рівень тривожності та визначення спектру актуальних проблем.

Так, результати тестування учасниці 1 показали, що жінка має бажання отримати владу та контроль, формує середовище, в якому ключові рішення приймає вона. Як відкоментувала сама учасниця, наразі вона дійсно більш активно залучена у процес розлучення, ніж чоловік та намагається вирішити ситуацію швидше. Мова йде про функції (+) та (×).

Тест також підтвердив емоційну скутість жінки, її небажання йти на компроміс, вступати в діалог. Загалом, схожі прояви я також зафіксувала на нашій першій зустрічі. Таку ситуацію можна спостерігати через функції (=).

Аналіз функцій (-) дає підтвердження, що ситуація із розлученням викликає тривожність та відчуття ворожості до світу, що тісно пов'язане із незакритими потребами жінки. Тест показав, що вона має бажання до комунікації з людьми, які переживають або вже пережили той досвід, який наразі

проходить вона. На мою думку, це може бути поясненням її відстороненості від близьких, адже ніхто з них наразі не вирішує схожі конфлікти. У діалозі з нею можна прослідкувати потреби у перемозі, яка веде за собою увагу людей та її визнання. Дане твердження підтверджується також і тестом.

Функції (+-) яскраво демонструють потребу людини у визнанні та бажанні продемонструвати свою цінність, силу та отримати захоплення, що цілком перегукується з бажанням жінки принизити здобутки чоловіка та на цьому фоні підтвердити свій авторитет.

До речі, даний тест свідчить про невисокий рівень тривожності.

Результати учасниці 2 вказують на високий рівень тривожності жінки. Аналіз функцій (+) підтверджують її прагнення до безпеки, яке воно намагається реалізувати через захист власної ідентичності як матері. Тест зазначає, що наразі жінка потребує розуміння та відпочинок, що загалом вона визнає. Наразі вважає своє становище нестерпним та ганебним.

Функції (×) вказують на бажання жінки відчувати єдність, яку наразі серед одноліток вона має в дефіциті, а тому робить більший акцент на закритті цієї потреби через дитину, що вкотре наголошує на високій ймовірності, що усунення батька від виховання їх спільної дитини радше є вимогою задля ситуативного задоволення власного еґо, а не раціональним рішенням на майбутнє.

При розгляді результатів тестування функцій (=) було видно, що адаптація жінки проходить складно, але тим не менш приймає ситуацію, яка складається. Також, демонструється страх залишитися з нічим, самотнім, а також відчуває підозру до людей, які хочуть зблизитися.

Окрім цього, тест скеровує нашу увагу на те, що жінка може мати серцево-судинні захворювання, на симптоми яких вона скаржилася, а також відзначала у попередньому тесті.

Результат по функціям (+-) демонструють підтвердження слів жінки щодо бажання знайти оточення, проте за результатами тесту це радше розцінюється як втеча, адже відчуває безпорадність. Також, відзначається занепад сил, що веде за

собою відторгнення пошуку нових ресурсів в житті, зокрема це можна пов'язати із потребою у розвитку інших ідентичностей, що допоможе в адаптації до нових життєвих обставин.

Так як обидві учасниці скаржилися на постійну фонову тривогу, я запропонувала пройти їм шкалу тривоги Бека.

Учасниця 1 на момент першої зустрічі мала показник 24 та відкоментувала, що може давати собі раду тілесними практиками. У той час як інша показала результат 35 та зазначила, що особливо її відчуває вдома, після роботи, коли залишається наодинці та не використовує жодних практик для самопомоги через зневіру в них.

Учасниця 2 запропонувала пройти тест на визначення депресії, тому для більш об'ємної картини, я запропонувала їй інший тест на депресію Бека. Учасниця 1 показала результат 23 та повідомила, що вже працює з психологом. Учасниця 2 має результат 45, проте заперечує у наданні будь-якої психологічної допомоги та виявляє бажання приймати антидепресанти.

Раніше жінки скаржилися на те, що втратили інтерес до роботи, вона викликає в них роздратування, а можливість працювати ефективно знижується через проблеми з увагою та погіршення роботи пам'яті. Саме тому, останнім тестом, який я запропонувала пройти учасницям була методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойко.

Учасниця 1 отримала наступні результати: фаза напруги – 107 балів, фаза резистенції 95 балів, фаза виснаження 80. Я звернула увагу на наступні трактування результатів: симптом «Переживання психотравмуючих обставин» 30 балів, симптом «Тривога та депресія» 30 балів, симптом «Емоційна відстороненість» 25 балів, симптом «Емоційний дефіцит» 12 балів.

Учасниця 2 отримала наступні результати: фаза напруги – 115 балів, фаза резистенції 110 балів, фаза виснаження 104. Я звернула увагу на наступні трактування результатів: симптом «Розширення сфери економії емоцій»: 43 бали, симптом «Особистісна відстороненість (деперсоналізація)»: 38 балів,

симптом «Загнаність у клітку»: 30 балів, симптом «Психосоматичні та психовегетативні порушення»: 30 балів.

Завдяки даним тестам надалі я зможу відслідкувати вплив консультування із застосуванням навичок та технік медіатора та проходження етапу вирішення конфлікту без них.

Під час проведення індивідуальних психологічних консультацій я обрала такі медіаційні техніки для роботи: відокремлення первинних вимог від інтересів у конфлікті, реактивну девальвацію та рефреймінг.

Відокремлення вимог від інтересів у конфлікті є одним із ключових моментів під час проведення медіації, тому я вирішила, що це буде невід'ємною частиною індивідуальних консультацій. На мою думку, усвідомлення власних інтересів може допомогти знизити емоційну напругу, адже зазвичай задовольнити інтерес є більш реалістичним, ніж закрити ситуативну вимогу, що сформувалася на емоціях. Окрім цього, варто врахувати, що завершення процедури медіації передбачає укладення угоди, змістом якої є домовленості, які бере на себе кожна із сторін. Передбачається, що угода, яка укладається сторонами добровільно та за згодою обох має більший відсоток його дотримання. Проте, це можливо лише за умови, що угода закриває істинні інтереси сторін, які в перспективі майбутнього лишаються актуальними та незмінними.

Реактивна девальвація представляє собою тенденцію, згідно якої сторони конфлікту відхиляють пропозицію опонента спираючись лише на власну неприязнь до нього, в незалежності від доцільності її змісту. Тому, важливо не прив'язувати різні варіанти вирішення конфлікту конкретно до людини, а дистанціюватися від суб'єкта, який це запропонував. Таким чином, людина може оцінювати запропоноване рішення спираючись на свою життєву ситуацію та майбутнє, на яке вплине рішення. Саме тому, даний інструмент я вважаю доцільним на індивідуальній психологічній консультації. Перед собою я ставлю ціль розглянути із учасницею 1 запропонований чоловіком варіант вирішення конфлікту через призму його доцільності до її ситуації та майбутнього.

Медіатори також часто використовують рефреймінг на зустрічах зі сторонами конфлікту. Даний інструмент передбачає зміну шаблонів, які попередньо для себе обрали учасники, подолання старих та неефективних упереджень, що ускладнює процес пошук спільного рішення, яке буде задовольняти обох. Цей інструмент покликаний змінити позицію людини шляхом розширення бачення ситуації, урахування нових умов конфлікту, визнання власних, часом прихованих, потреб. Завдяки цьому учасники процесу медіації можуть сформувані нові позиції, які медіаційна угода зможе закрити. Під час особистої зустрічі з учасницею 1 дана техніка буде використана з метою формування альтернативних позицій щодо вимог у переговорному процесі з чоловіком, предметом якого є майно. Передбачається, що завдяки цьому кроку жінка зможе побачити більше варіантів вирішення ситуацій та це їй дасть більше визначеності у майбутньому та знизить рівень тривоги та внутрішніх переживань.

Процес аналіз зустрічі з учасницею 1 №1

1. Загальні відомості

Тема: Перша індивідуальна зустріч та відокремлення первинних вимог жінки від її істинних інтересів

Адміністративний договір: безоплатна зустріч, яка передбачає собою психологічну консультацію із застосуванням медіаційних навичок та технік, що триває 60 хв. та результати якої будуть використанні при написанні дипломної роботи

2. Предмет роботи

Вимоги до партнера, її ставлення до них, дослідження емоцій, що з ними пов'язанні та пошук внутрішніх потреб, які жінка намагається закрити через висунуті вимоги;

Інтереси в конфлікті, спроба формування інтересів жінки, які будуть відповідати її цінностям та майбутньому.

3. Відомості по процесу

Активність учасниці 1:

Клієнта 70 % Консультанта 30 %

Учасниця 1 не активно ділиться своїм емоційним станом, більше сконцентрована на юридичних питаннях. Прослідковується настороженість та напруга. Нейтрально поставилася до теорії про відокремлення вимог від інтересів, проте погодилася вести діалог на цю тему.

Оцінка реальності:

Зовнішня 90 % Внутрішня 10 %

Учасниця 1 намагалася уникати питань про її потреби в житті, більше тримала фокус на емоційних розповідях щодо вимог чоловіка.

4. Просування по процесу

На початку зустрічі прослідковувалася настороженість, небажання сприймати той факт, що рішення конфлікту може бути іншим.

Спочатку я дала їй простір виразити свої емоції та відкоментувати власні вимоги, розповісти на підставі чого вона їх сформувала та що очікує отримати після перемоги у процесі.

Ключовою проблемою у конфлікті є той факт, що клієнтка не хоче залишати машину чоловікові, яку він придбав за власний кошт. Для нього дане авто є результатом роботи та досягнень, а жінка у свою чергу цього так не вбачає, а навпаки привласнює успіхи чоловіка собі. Питання щодо поділу будинку було вирішено ще до початку нашої роботи.

Гіпотеза, що вимога залишити собі машину радше є помстою та можливість самоствердження підтвердилася.

Під час нашої розмови жінка виразила своє обурення та невдоволення, що чоловік хоче забрати машину собі, а варіант грошової компенсації її не влаштовує. Цей момент підтвердив той факт, що машина не є для учасниці 1 цінною саме в матеріальному плані, а лише несе за собою сильний емоційний зміст.

5. Використання техніки відокремлення вимоги від інтересів

Розмова дала мені чітке розуміння, що заволодіти машиною клієнтка хоче не зради перспектив чи зручності на майбутнє. Зокрема, це підтвердилося, коли

я почала ставити питання, які направлені на те, як закриття, цієї вимоги покращить її якість життя у майбутньому. Жінка зазначила, що активною водійкою вона не є, так як працює з дому, користується доставками та надає перевагу пішим прогулянкам. Отже, у разі, якщо вона реалізує свою вимогу, то якість її життя не покращиться, а лише на обмежений період часу отримає насолоду від власної перемоги, ситуативне підняття самооцінки та відчуття власної гідності.

Згодом я перейшла до питань, які направлені на її очікування після розлучення. Зокрема, я цікавилася її планами на майбутнє, серед яких вона виокремила поїздки закордон, ремонт у будинку та іншу дії, які потребують фінансових вкладень. Саме після цього я дозволила собі чітко відзеркалити їй, що її вимога до чоловіка жодним чином не пришвидшує реалізацію її планів, а лише ситуативно покращить емоційний стан, у той час як пропозиція чоловіка наближує здійснення її бажань. На даному етапі учасниця 1 попросила декілька хвилин паузи, та допустила, що така ситуація дійсно має місце бути.

Було видно, що жінка не готова визнавати, що варіант розвитку подій, який запропонував чоловік теж може бути їй зручним.

Проте, припустила, що її інтересом можуть стати фінансові надходження задля поліпшення якості життя після розлучення.

Процес аналіз зустрічі з учасницею 1 №2

1. Загальні відомості

Тема: Друга індивідуальна зустріч та робота із реактивною девальвацією

Адміністративний договір: аналогічний до першої зустрічі

2. Предмет роботи

Визначення вимог до іншого учасника конфлікту, їх чітке формулювання та аналіз в загальній картині умов життя учасниці 1.

Аналіз рішення, що було запропоноване чоловіком, ставлення жінки до нього, а саме вплив на її адаптацію до нових умов життя.

3. Відомості по процесу

Активність учасниці 1:

Клієнта 80 % Консультанта 20 %

Учасниця 1 цієї зустрічі була більш відкритою. Можливо, це пов'язано з тим, що на попередній зустрічі вона отримала для себе більш об'ємну картину щодо варіантів вирішення конфлікту. Під час цієї консультація жінка більш активно коментувала варіанти, запропоновані чоловіком та не сприймала їх категорично, а радше піддавала їх критиці.

Оцінка реальності:

Зовнішня 70 % Внутрішня 30 %

Учасниця 1 помітно змістила свій фокус уваги на наших зустрічах із критики зовнішніх обставин на внутрішні переживання та запити.

4. Просування по процесу

На початку консультації жінка зазначила, що після попередньої зустрічі дала собі час проаналізувати нашу розмову та наразі не сприймає скептично теорію про відокремлення вимог від інтересів.

Також, вона поділилася, що зміну вимог вона розцінює як слабкість та більше її турбує те, що крок до погодження пропозиції чоловіка для неї є програшем. Саме цей факт дає мені зрозуміти що пропозиція чоловіка їй відгукується, але вона дане рішення пов'язує саме з ним, а він у свою чергу викликає злість та відразу. Тому, реактивна девальвація тут є доречною, аби дистанціювати опонента від вигідного для жінки рішення.

5. Використання техніки реактивної девальвації

Як вже раніше зазначалося, план вирішення конфлікту, що був запропонований чоловіком, насправді гарно допомагає жінці закрити свої потреби. Проте, дане рішення вона пов'язує саме із чоловіком, а тому відмовляється його приймати.

Мною було рішення максимально багато часу приділити саме перевагам альтернативного вирішення ситуації. Протягом розмови учасниця 1 відзначала його доцільність.

Наприкінці розмови вона погодилася, що пропозиція чоловіка є для неї більш вигідною.

Завдяки техніці відкритих запитань та тривалим терапевтичним паузам після них, клієнтка зазначила, що наразі зміна її вимог до чоловіка є в першу чергу з метою покращення її становище, дане рішення відображає її пріоритети в житті. А тому, погодитися на його умови означає обрати кращий варіант для себе.

Процес аналіз зустрічі з учасницею 1 №3

1. Загальні відомості

Тема: Друга індивідуальна зустріч та використання рефреймінгу

Адміністративний договір: аналогічний до першої зустрічі

2. Предмет роботи

Нові інтереси учасниці 1, їх аналіз та доцільність до нових життєвих обставин, пошук шаблонів та упереджень, які заважають про них заявити та реалізувати.

3. Відомості по процесу

Активність учасниці 1:

Клієнта 85 % Консультанта 15 %

Учасниця 1 цієї зустрічі була більш активна та легше йшла на діалог. Я прослідковувала її ентузіазм та зацікавленість у побудові нових варіантів вирішення конфлікту.

Оцінка реальності:

Зовнішня 60 % Внутрішня 40 %

Учасниця 1 цього разу змогла більше говорити про себе, власне життя, її пріоритети, цінності та плани після розлучення. Маю відзначити, що дана розмова була орієнтована нею на власні вподобання.

4. Просування по процесу

Жінка проявляла вмотивованість до пошуку нових рішень ситуації та активно пропонувала різні варіанти. Однак, спільним між ними було те, що жоден із варіантів не міг бути нею реалізованим. Я допустила, що це може свідчити про наявність в неї шаблонів або упереджень, що заважають реалізувати більш кращий варіант для неї.

5. Використання техніки рефреймінгу

Так як жінка вже була налаштована на відкритий діалог про зміну своєї позиції, застосування даної техніки зайняло менше часу ніж планувалося.

Так, наша розмова будувалася навколо перепон, які заважають приймати інші рішення, навіть якщо вони об'єктивно будуть більш вигідними. Зумовлена ситуацію тим, що учасниця 1 має чітке переконання, що розлучення є неначе останнім боєм у війні, який вона зобов'язана виграти.

Тому, ми приділили увагу саме її сприйняттю розлучення. Завдяки техніці відкритих запитань вона змогла допустити, що розлучення є не війною а примиренням, яке має закінчитися не перемогою або прошрашем, а домовленістю.

Після зміщення акценту із бою та примирення клієнтка відзначила різкий спад емоційної напруги.

Я запропонувала їй взяти паузу на тиждень та самотійно ще раз проаналізувати нашу роботу.

Згодом, учасниця 1 поділилася, що прийняла рішення погодитися на умови чоловіка та при цьому відчуває себе значно легше. Більш детально буде описано далі.

Висновок після проведення індивідуальних консультацій із застосуванням медіаційних технік

Дані зустрічі допомогли учасниці 1 відокремити свої вимоги від інтересів, які безпосередньо впливають на довгострокове майбутнє. Цей факт позитивно вплину не її емоційний стан, про що зазначила жінка на третій зустрічі. Окрім цього, наразі у неї є варіанти вирішення спору з чоловіком таким чином, щоб відчувати внутрішній спокій та зовнішню безпеку, шляхом закриття фінансових питань. А тому, наразі вона готова йти на компроміс з чоловіком, що і є вирішенням конфлікту між ними.

Із результатів проведення консультацій можна ствердити, що інструменти медіатора допомагають на індивідуальних зустрічах із психологом, а саме вони

виконують важливу функцію – розширюють бачення конфлікту та варіанти його вирішення.

На мою думку, техніки медіатора все ж є корисними на індивідуальному психологічному консультуванні, коли запитом в роботу є полегшення перебігу процесу розлучення та екологічне вирішення сімейного конфлікту на тлі рішення про розлучення.

Порівняльний аналіз вимог до чоловіка учасниці 1 на другому інтерв'ю

Таблиця 3.3

<u>Вимоги на першому інтерв'ю</u>	<u>Вимоги на другому інтерв'ю</u>
<p>На першій зустрічі жінка допускала лише один варіант вирішення конфлікту – залишити собі машину. Пропозиції чоловіка коментувала із гнівом та зневажливим тоном.</p> <p>Рішення залишити машину собі була ситуативною допомогою собі пережити стрес від подій. Жінка мала надію, що таким чином покращить адаптацію до нових життєвих обставин.</p>	<p>В ході наших консультацій було виявлено, що бажання залишити собі машину не покращить її адаптацію до нових життєвих обставин та не закриватиме її потреб після розлучення.</p> <p>Жінка погодилася, що її плани на майбутнє жодним чином не пов'язані із машиною.</p> <p>Тому, нею було прийнято рішення відмовитися від володіння автомобілем та погодитися на матеріальну компенсацію.</p> <p>Дане рішення допомогло їй побудувати конструктивний діалог з чоловіком.</p>

Порівняльний аналіз вимог до чоловіка учасниці 2 на другому інтерв'ю

Таблиця 3.4

<u>Вимоги на першому інтерв'ю</u>	<u>Вимоги на другому інтерв'ю</u>
<p>Учасниця 2 на першій зустрічі поділилася, що має бажання обмежити спілкування чоловіка з дитиною після розлучення.</p>	<p>Допоки тривала моя робота із учасницею 1, учасниця 2 самостійно рефлексувала та приймала рішення щодо вирішення конфлікту.</p>

Єдиним варіант для неї є повна опіка над донькою.	Жінка повідомила, що відбулася ескалація конфлікту з чоловіком, так як він хоче отримати рівноцінну опіку над спільною дитиною, що обурює жінку та посилює її агресію та ускладнює вирішення ситуації.
---	--

Аналіз власного емоційного стану учасниці 1 на другому інтерв'ю

Таблиця 3.5

<u>Характеристика власного емоційного стану на першому інтерв'ю</u>	<u>Характеристика власного емоційного стану на другому інтерв'ю</u>
<p>Учасниця 1 на початку експерименту поводи́ла себе дещо стримано та без ентузіазму ділилася власним емоційним станом.</p> <p>На першому інтерв'ю від неї звучала фраза: «я тримаюся», що передбачала стримування емоцій, спроби їх контролювати.</p> <p>Також, жінка часто згадувала чоловіка та критикувала його варіанти вирішення конфлікту, переходила на особистості та змінювала фокус нашої розмови на нього.</p> <p>Жінка відзначила, що залишаючись наодинці часто плаче, але намагається придушити свої потреби, що забирає в неї ресурси на інші справи, адже наразі вона тримає сильний контроль над емоціями.</p> <p>Зазначила також, що її соціальні контакти погіршилися, вона зменшила кількість спілкування з близькими.</p> <p>Окрім цього, страждає робота, адже її діяльність пов'язана з людьми</p>	<p>Цього разу жінка більш відверто говорила про свої емоції та ділилася процесом трансформації.</p> <p>Маю відзначити, що жінка менше говорила про чоловіка та більше ділилася планами після розлучення. До речі, думки про майбутнє наразі мають позитивне забарвлення та не викликають безнадію та страх.</p> <p>Жодного разу я не почула фразу «я тримаюся», по рефлексії жінки очевидно, що наразі вона проживає цей етап.</p> <p>Відзначила вона також і той факт, що менше плаче та більше проявляє емоцій, що економить ресурс, який вона витрачає на близьких та роботу.</p> <p>Завдяки чому соціальні контакти міцнішають, а результати на роботі покращуються.</p> <p>Жінка поділилася, що наразі гінекологічні проблеми досі не</p>

<p>та комунікацією, яка загалом дається їй складно.</p> <p>На фізичному рівні відзначила погіршення сну та харчування.</p> <p>Неодноразово наголошувала на тому, що їй потреба у визначеності та внутрішній безпеці не закрита.</p> <p>Під час першої нашої розмови вона неохоче говорила про майбутнє, адже думки про нього радше викликали тривогу.</p> <p>У всій цій ситуації вона почала звертатися до езотерики, де шукала можливість отримати визначеність.</p> <p>Також, на той момент мала проблеми із менструальним циклом та часті головні болі.</p>	<p>вирішені, проте голові болі турбують рідше.</p> <p>Учасниця 1 поділилася, що можливість обрати варіант вирішення конфлікту, який допоможе їй адаптуватися до нових життєвих обставин зменшує тривогу, формує відчуття безпеки та визначеності, що загалом позитивно впливає на якість життя.</p>
--	---

Аналіз власного емоційного стану учасниці 2 на другому інтерв'ю

Таблиця 3.6

<u>Характеристика власного емоційного стану на першому інтерв'ю</u>	<u>Характеристика власного емоційного стану на другому інтерв'ю</u>
<p>Учасниця 2 була дуже емоційною на нашій зустрічі, було видно, що жінка потребує безпечний контакт, в якому може поділитися переживаннями та бути прийнятою.</p> <p>Вона ділилася тим, що наразі проживає розпач, розчарування та тривогу.</p> <p>Також, я зазначила, що її ідентичність як матері заповнила її Я-образ, що ускладнює прийняття ситуації, адже чоловік хоче поділити опіку над дитиною, що суттєво вплине на це.</p>	<p>Маю відзначити, що наша друга зустріч теж пройшла доволі емоційно, я відслідкувала потребу жінки у спілкуванні. Згодом, як вона і поділилася, наразі соціальні контакти досі відсутні.</p> <p>Враховуючи, що вона не йде на поступки чоловікові, конфлікт не лише не вирішується, а й починає прогресувати, адже забирає чимало ресурсу з обох сторін.</p> <p>Даний факт ще дужче впливає на емоційний стан учасниці 2, адже напруга зростає та небезпека для її</p>

<p>Учасниця 2 звикла вільний час присвячувати родині та немає наразі хобі та власних інтересів, які б були пов'язані з її особистим життям.</p> <p>Перед сном має багато думок, які викликають тривогу та відповідно погіршується сон, здоров'я, а це прямо впливає на якість роботи.</p>	<p>ідентичності як матері лише підвищується.</p> <p>Свій вільний час наразі вона намагається присвятити дитині, але тривожні думки продовжують з'являтися.</p> <p>Імунітет жінки послаблюється і надалі, адже сон досі не стабілізувався.</p> <p>Робота продовжує потерпати від виснаження.</p>
---	---

Аналізуючи стани учасниць, можна зафіксувати, що учасниця 1 вже почала процес переговорів з чоловіком та має гарну динаміку, що позитивно впливає на її емоційний стан та якість життя, а головне – допомагає вирішувати конфлікт шляхом діалогу та співробітництва. У той час як учасниця 2 потерпає від ескалації конфлікту, що зумовлено непорозумінням з чоловіком та відмова йти на переговори з ним. Таким чином, збільшення варіантів вирішення конфлікту шляхом пошуку інтересів, допомогло клієнтці усвідомити цінність кожного із варіантів вирішення спору та обрати для себе той, який поліпшить якість її життя та процес адаптації до нових життєвих обставин, що паралельно допомогло їй стабілізувати свій емоційний стан та розпочати конструктивне вирішення конфлікту з чоловіком.

Результати повторних тестувань

Перший тест був на визначення рівня стресу за В. Ю. Щербатих.

Під час проходження тесту після 3-х індивідуальних консультацій учасниця 1 відзначила, що серед інтелектуальних ознак стресу найбільше її відображає: відволікання, але на протигагу цьому сплутане мислення та імпульсивність мислення, поспішні і необґрунтовані рішення значно знизилися, а порушення логіки більше не турбує.

Поведінкові ознаки стресу проявлялися у зростанні помилок при виконанні звичних дій, зменшення часу, що приділяється на спілкування з близькими і

друзями, а також відзначається порушення сну. Наразі, під час проходження тесту учасниця 1 зазначила, що дані ознаки присутні набагато рідше.

Серед емоційних ознак стресу найбільш яскравими були дратівливість та напади гніву та відчуття самотності. Під час проходження тесту вдруге жінка поділилася, що даних ознак більше немає, проте частково присутня підозрілість.

Жінка зазначає, що серед фізіологічних симптомів наразі і досі присутні стомлюваність та головні болі.

Маю зафіксувати, що за результатами другого тесту найбільше наразі страждає фізичне самопочуття.

Загальний показник становить 14, що передбачає помірний стрес, який жінка може долати самостійно. Нагадую, що на першому тестуванні показник сягав позначки 38. Отже, ми можемо зафіксувати суттєве поліпшення емоційного стану учасниці 1.

Під час проходження тесту вдруге учасниця 2 відзначила, що серед інтелектуальних ознак стресу її і далі турбує труднощі зосередження, погіршення показників пам'яті, часті помилки та сплутане мислення.

На рівні поведінкових ознак стресу жінка продовжує помічати за собою тремтіння голосу, порушення сну та низьку продуктивність в діяльності.

Емоційні симптоми наразі також проявляються у байдужості, тривожності та зниженні самооцінки, але останній тиждень з'явилося відчуття відчуженості.

Жінка стверджує, що серед фізіологічних симптомів найбільше її продовжують турбувати підвищення або зниження артеріального тиску, прискорений або неритмічний пульс, порушення свободи дихання та відчуття напруги в м'язах.

Маю зафіксувати, що за результатами тесту найбільше наразі страждає фізичне самопочуття жінки.

Загальний показник становить 46, що вже вказує на перехід організму на третю стадію стресу – виснаження. Нагадую, що на першому тестуванні показник сягав позначки 44, що свідчить про відсутність вагових змін.

Результати тестування свідчать, що учасниця 1 краще проходить етап розлучення, як зазначає саме жінка, це також є результатом наших зустрічей, адже її життя набула більшої ясності та передбачуваності. Наразі вона не зациклена на питанні щодо поділу автомобіля, а допускає різні варіанти вирішення конфлікту, а також має намір обрати варіант, який буде відображати її інтереси, а не помсту.



Діаграма 3.1

Другим тестом був тест Люшера.

Так, результати повторного тестування учасниці 1 показали, що жінка готова долати труднощі, які вникають та вирішувати питання ворожості. На противагу цьому, раніше вона мала егоїстичне бажання отримати владу та контроль. Мова йде про функції (+). Учасниця 1 відзначила, що зараз вона більше йде на контакт та йде у продуктивний діалог із чоловіком. Мова йде про функції (×).

Результати продемонстрували, що жінка, ймовірно, має проблеми інтимного характеру та наразі шукає відчуття любові. Учасниця 1 погодилася із таким висновком. Таку ситуацію можна спостерігати через функції (=).

Аналіз функцій (-) знову дає підтвердження, що ситуація із розлученням викликає тривожність та відчуття ворожості до світу, що тісно пов'язане із незакритими потребами жінки. Суттєвих змін не відзначається.

Функції (+-) знову яскраво демонструють потребу людини у визнанні та бажанні продемонструвати свою цінність.

До речі, даний тест свідчить про незначну тривожність, з чим учасниця 1 погодилася.

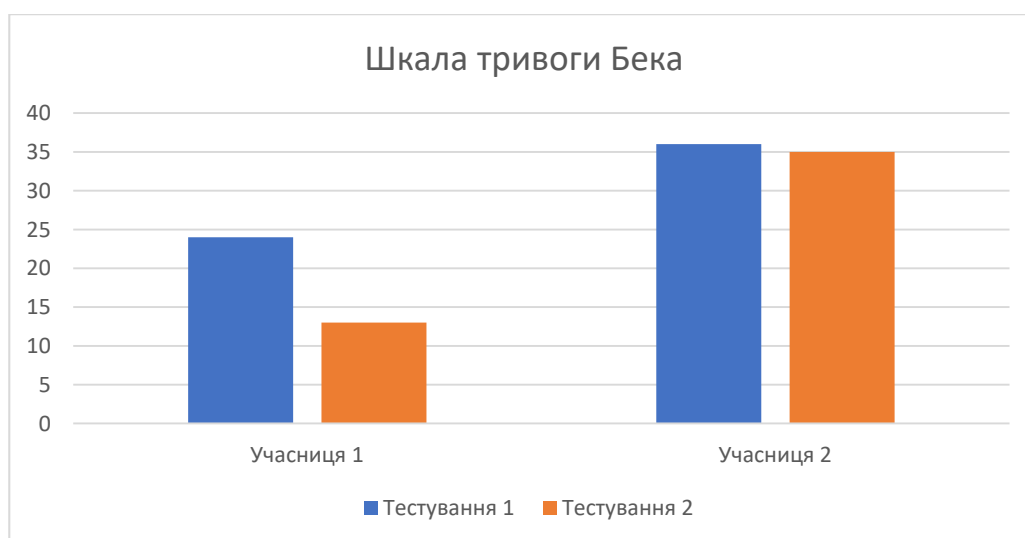
Результати учасниці 2 знову вказують на високий рівень тривожності жінки. Аналіз функцій (+) та (×) не відзначають змін у стані жінки, вона досі перебуває у стані стресу та страждає через відчуття покинутості.

При розгляді результатів тестування функцій (=) (-) результати були тотожними до першого тестування.

Результат по функціям (+-) знову демонструють відчуття безпорадності, наразі присутнє відчуття жертви.

Під час другого інтв'єру учасниці повторно пройшли тест тривоги Бека.

Учасниця 1 на момент другої зустрічі мала показник 13 та відкоментувала, що тривога радше ситуативна, при зустрічах із чоловіком, адвокатами та іншими учасниками процесу розлучення. Нагадую, що на першому тестуванні показник сягав позначки 24. У той час як інша показала результат 36 та зазначила, що після роботи вона знову намагається ладнати із тривожними думками та чекає свого візиту до психіатра, адже відчуває суттєве погіршення фізичного стану. Нагадую, що на першому тестуванні показник сягав позначки 35.



Діаграма 3.2

Повторний тест на депресію Бека показав, що учасниця 1 має показник 11, що означає мінімально виражену депресію, що є суттєвим покращенням у порівнянні зі станом три тижні тому, адже попередній результатів сягав позначки 23. Учасниця 2 отримала результат 56, що є суттєвим погіршенням у порівнянні з минулим показником 45.



Діаграма 3.3

Останнім тестом стала методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойко.

Учасниця 1 отримала наступні результати: фаза напруги – 107 балів після першого тестування та 106 після другого, фаза резистенції 95 балів після першого тестування та 94 після другого, фаза виснаження 80 після першого тестування та 60 після другого. Я звернула увагу на наступні трактування результатів: симптом «Переживання психотравмуючих обставин» 30 балів після першого тестування та 23 після другого, симптом «Тривога та депресія» 30 балів після першого тестування та 18 після другого, симптом «Емоційна відстороненість» 25 балів після першого тестування та 15 після другого, симптом «Емоційний дефіцит» 12 балів після першого тестування та 30 після другого. Останнє вказує на емоційне вигорання на роботі, що є цілком логічним, адже жінка наразі чимало вільного часу приділяє роботі, цілком ймовірна втеча у трудоволізм.

Учасниця 2 отримала наступні результати: фаза напруги – 115 балів після першого тестування та 115 після другого, фаза резистенції 110 балів після першого тестування та 108 після другого, фаза виснаження 104 після першого тестування та 108 після другого. Я звернула увагу на наступні трактування результатів: симптом «Розширення сфери економії емоцій» 43 бали після першого тестування та 40 після другого, симптом «Особистісна відстороненість (деперсоналізація)» 38 балів після першого тестування та 39 після другого, симптом «Загнаність у клітку» 30 балів після першого тестування та 34 після другого, симптом «Психосоматичні та психовегетативні порушення»: 30 балів після першого тестування та 33 після другого.

Таким чином, результати повторного проходження тестів свідчать, що учасниця 1, яка працювала три тижні із пошуком власних інтересів у конфлікті, наразі має суттєве поліпшення емоційного стану, чого не було відзначено при аналізі результатів учасниці 2.

На мою думку, буде доцільно взяти до увагу також коментарі жінок щодо власного стану, які у свою чергу межують із результатами тестів та свідчать про покращення психологічного стану учасниці 1 та відсутність позитивної динаміки у другій.

Найголовнішим показником у даному дослідженні виступає готовність Учасниці 1 йти на компроміс у конфлікті, що і є його вирішенням, даний результат, на мою думку, вдалося досягнути завдяки двом складовим у темі консультування: стабілізація емоційного стану та пошук істинних інтересів у конфлікті, який відбувся внаслідок рішення про розлучення.

Саме тому, вважаю, що дійсний експеримент підтверджує мою гіпотезу, адже шляхом застосування медіаційних технік та інструментів на індивідуальному психологічному консультуванні мені вдалося допомогти учасниці 1 відокремити первинні вимоги від істинних інтересів у конфлікті, що суттєво поліпшило її емоційний стан та сформувало готовність жінки піти на компроміс, що і є одним із варіантів вирішення конфлікту.

ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО РОЗДІЛУ

Дане дослідження було спрямоване на підтвердження гіпотези, яка диктує, що медіаційні техніки та інструменти доцільні також при індивідуальному консультуванні психологом клієнтів, які перебувають в сімейному конфлікті, що сформувався внаслідок рішення про розлучення. Передбачалося, що їх зміст матиме позитивний вплив на емоційний стан людини та покращить її готовність йти на компроміс або співробітництво, що і буде вирішенням їх конфлікту.

Протягом проведення дослідження, а саме проведення індивідуальних психологічних консультацій, я помічала як змінюється хід думок учасниці 1, що свідчить про користь зміни підходу до пошуку рішень у конфлікті, зокрема розширення бачення ситуації, усунення упереджених концепцій, які заважали розглядати інші варіанти вирішення ситуації та аналіз пропозицій від опонента. Дана робота стала однією із причин її покращеного емоційного стану, що можна спостерігати на Діаграмі 3.1, Діаграмі 3.2 і Діаграмі 3.3, та суттєво підвищило її готовність до компромісу, що в свою чергу допомагає уникнути ескалацію конфлікту та супутніх наслідків.

На жаль, у той час, поки тривала моя робота із учасницею 1 в межах консультування, учасниця 2 працювала самостійно і на момент завершення експерименту відзначила ескалацію конфлікту та відсутність змін щодо висунутих позицій у конфлікті. Тому, можна стверджувати про цінність аналізу особистих вимог, які висувають учасники, адже від цього залежить вирішення конфлікту та їх емоційний стан на цьому фоні.

Тому, даний експеримент акцентує нашу увагу на тому, що під час вирішення конфлікту варто піддавати сумніву та критиці власні висунуті позиції, а також бути відвертим із собою щодо вимог та інтересів у конфлікті, адже це є ключовим у вирішенні сімейного конфлікту.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Дана робота стала власним проміжним підсумком у дослідженні процедури медіації та її цінності як інструменту для вирішення сімейних конфліктів через призму досвіду зарубіжних країн.

Аналіз джерел продемонстрував потужність медіації як вже усталеного механізму у вирішення конфліктів. Дане твердження сформувалося на підставі особливостей медіації, які виокремлюють її серед інших альтернативних методів вирішення сімейних конфліктів, до яких можна віднести конфіденційність, доступність, економія часу та коштів, які витрачаються на процес досягнення згоди, можливість прийняти рішення сторонами самостійно, а також робота в межах інтересів сторін, а не в межах правового поля, як до прикладу відбувається в залі судового засідання.

Під час ознайомлення із досвідом зарубіжних країн стало зрозуміло, що кожна з країн має ряд особливостей у роботі із сімейними конфліктами, проте спільною рисою залишається акцент на майбутньому по завершенню конфлікту, що допомагає змістити фокус із минулого та знизити рівень напруги, а також дослідження інтересів сторін. Дані умови формують в учасників конфлікту відчуття довіри, безпеки, та внутрішньої впевненості, що дана ситуація буде вирішена з урахуванням їх інтересів, а медіаційна угода підписується ними лише за умови погодження її змісту.

Сімейні конфлікти виникають з різних причин, але водночас переважно добре вирішуються завдяки медіації за рахунок її орієнтації на дослідження не кореню проблему, а інтересів сторін на даному етапі та допомога у пошуку рішень їх задоволення.

Важливо також наголосити, що у медіатор не дає оціночних суджень та не пропонує варіантів вирішення конфлікту, проте дає можливість сторонам аналізувати та чути опонента, а також дозволити собі приймати інакші варіанти розвитку подій. Завдяки цьому учасники конфлікту можуть приймати рішення такі, що будуть найбільше відображати їх цінності та потреби, які вони віднайдуть під час медіаційного процесу.

Ознайомившись із техніками та інструментами роботи медіатора можна зазначити, що їх робота націлена на рефлексію учасників, яка допомагає досягнути ситуацію з різних сторін. Так, сторони мають можливість визначити пріоритети через призму нової інформації, нових усвідомлень та поглядів, переоцінку старих вимог та концепцій.

Зокрема, описані раніше інструменти допомагають зупинити ескалацію конфлікту та навіть знизити напругу між конфліктуєчими, що в свою чергу дозволяє більш екологічно вести бесіду. Важливо також наголосити, що медіатор урівноважує сили між учасниками та формує рівність, що часто відсутнє зокрема у сімейних конфліктах. Ці два фактори також мають позитивний вплив на загальну характеристику сімейної медіації.

Гіпотеза, яка побудувалася в ході роботи з теоретичною частиною вказує на те, що медіаційні інструменти, описані в роботі, можуть мати гарний вплив не лише в ході медіації, а й в індивідуальному психологічному консультуванні людей, які перебувають у сімейному конфлікті. Так, передбачалося, що їх застосування покращить емоційний стан людини, що буде супроводжуватися переоцінкою власних вимог у конфлікті, побудовою інтересів у даній ситуації та пошуком їх задоволення. Як наслідок – підвищення готовності людини вступати до конструктивного діалогу, йти на компроміс, співробітництво, тощо, що і є результатом підвищення сімейного конфлікту.

Провівши власне дослідження, учасницями якого стали дві жінки, які перебувають у сімейному конфлікті внаслідок рішення про розлучення, мені вдалося продемонструвати цінність застосування медіаційних технік на індивідуальному психологічному консультуванні. Результати показали, що робота із власними інтересами допомогли учасниці 1 розширити уявлення про можливі варіанти вирішення конфлікту, що позитивно вплинуло на її емоційний стан, а сама учасниця 1 відзначила, що готова йти на компроміс у конфлікті, що підвищив ймовірність завершення сімейного конфлікту саме цим шляхом.

Отже, інструменти сімейної медіації є не лише гарним інструментом для вирішення конфліктів, які виникають в родині, а й будуть доречні у роботі

психолога на індивідуальному консультуванні, що теж спрямовує людину на вирішення сімейного конфлікту.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бондаровська, В. Стадії розвитку сім'ї. Види сімейних конфліктів. // Психологічна допомога сім'ї / Упоряд. Т. Гончаренко. – К: П86 Вид. дім «Шкіл. світ» : Вид. Л. Галіцина, 2015. – С. 12 – 15.
2. Психологія сім'ї: підручник / за ред. В. М. Поліщука. Суми: Університетська книга, 2021. 248 с.
3. ЗБІРКА СТАТТЕЙ «5 років діалогу і 25 років медіації в Україні: від протистояння до порозуміння» – К: ВАІТЕ, 2019. – 340 с.
4. Лeko Б. Медіація / Б. Лeko, Г. Чуйко. – Чернівці: Книги ХХІ, 2011. – 464 с.
5. Медіація в Україні: теорія та практика : монографія / Н. А. Мазаракі / Інститут законодавства Верховної Ради України. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. – 276 с.
6. Про медіацію, або як швидко вирішити конфлікт, не звертаючись до суду – Київ, 2021. – 124 с. – (Український Центр Медіації при Києво-Могилянській Бізнес Школі).
7. Психологія сучасної сім'ї : навч.посіб. / О. А. Столярчук. – Кременчук: ПП Щербатих О. В., 2015. – 136 с.
8. Соціальна конфліктологія: підручник / Л. Й. Гуменюк. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. – 564 с.
9. Турбан В. В. Сімейний конфлікт як предмет дослідження у практичній психології / В. В. Турбан // Актуальні проблеми психології. – 2016. – Т. 10, Вип. 28. – С. 444-453
10. A Guide to International Family Mediation [online] Доступно: <<https://www.bj.admin.ch/dam/bj/en/data/gesellschaft/kindesentfuehrung/lf-ssi-familienkonflikte-e.pdf>> .
11. A Systematic Review of the Effects of Family Conflict [online] Доступно: <https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1428&context=msw_papers> .
12. Conflicts In Families: Common Causes And Best Solutions [online] Доступно: <<https://iflydad.com/conflicts-in-families/>> .

13. David A. Hoffman, 2020. Ten Principles of Mediation [online] Доступно: <<https://www.mow.uscourts.gov/sites/mow/files/Ten-Principles-Mediation-Ethics.pdf>>.
14. Dealing with Difficult Family Relationships [online] Доступно: <<https://www.helpguide.org/articles/relationships-communication/dealing-with-difficult-family-relationships.htm>> .
15. Family Conflict – Therapedia [online] . Доступно: <<https://www.theravive.com/therapedia/family-conflict>> .
16. Family Conflict and Stress [online] Доступно: <<https://www.adrtimes.com/family-conflict-and-stress/>>.
17. Family Conflict: Focusing ocusing on Divorce, Infidelity, and Attachment Style. [online] Доступно: <https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1428&context=msw_papers>.
18. Family Mediation [online] Доступно: <<https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a800f33ed915d74e33f834d/family-mediation-leaflet.pdf>>.
19. Family mediation and dispute resolution [online] Доступно: <<https://www.familyrelationships.gov.au/separation/family-mediation-dispute-resolution>> .
20. Family mediation and dispute resolution [online] . Доступно: <<https://www.familyrelationships.gov.au/separation/family-mediation-dispute-resolution>>.
21. Family mediation and dispute resolution [online] Доступно: <<https://www.familyrelationships.gov.au/separation/family-mediation-dispute-resolution>> .
22. Four Principles of Mediation. Доступно: <<https://thefma.co.uk/about-family-mediation/four-principles-of-mediation/>>.

23. Global best practices on mediation [online] Доступно: <<https://www.undp.org/uzbekistan/publications/global-best-practices-mediation-collected-single-publication>> .
24. How can mediation skills resolve family disputes. [online] Доступно: <<https://www.linkedin.com/advice/0/how-can-mediation-skills-resolve-family-disputes-dixqe>> .
25. Mariam Pilishvili, 2019. Principles of Mediation [online] Доступно: <https://www.academia.edu/42209686/Principles_of_Mediation> .
26. Mediation process [online] Доступно: <<https://www.lawlibrary.ie/viewpoints/mediation-process/>> .
27. Mediation for resolving family disputes [online] Доступно: <https://www.researchgate.net/publication/308134271_Mediation_for_resolving_family_disputes> .
28. Mediation in EU countries - European e-Justice Portal [online] Доступно: <https://e-justice.europa.eu/64/EN/mediation_in_eu_countries> .
29. Mediation Law and Practice in Other EU Countries [online] Доступно: <https://mediation-net.eu/pdf/books/analysis_concise_text2.pdf> .
30. Navigating Family Conflict [online] Доступно: <<https://www.brisbanecounsellingcentre.com.au/navigating-family-conflict/>> .
31. Prospective Relations between Family Conflict and Adolescent Maladjustment: Security in the Family System as a Mediating Process [online] Доступно: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5865390/>> .
32. Solving Family Conflict [online] Доступно: <<https://pollackpeacebuilding.com/blog/solving-family-conflict-teach-kids/>> .
33. Starting and Stopping Spontaneous Family Conflicts. [online] Доступно: <<https://www.jstor.org/stable/352204>> .
34. Ten Ways to Effectively Resolve Family Conflicts [online] Доступно: <<https://calmerry.com/blog/family/how-to-manage-and-resolve-family-conflicts/>> .

35. The Basics of Family Mediation [online] Доступно: <<https://www.mccammongroup.com/services/family-law-mediation/basics-family-mediation/>>.
36. The effects of family conflict on the psychological needs and externalising behaviour of preadolescents [online] Доступно: <https://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0037-80542018000100004> .
37. The Principles of Mediation [online] Доступно: <<https://www.familymediationni.org.uk/about/the-principles-of-mediation/>>.
38. Types Of Social Conflicts In The Family And The Causes Of Their Own [online] Доступно: <<file:///C:/Users/asus/Downloads/1533-Article%20Text-2849-1-10-20210407.pdf>>.
39. US vs UK - a comparison of mediation processes [online] Me.gov.ua. Доступно: <<https://www.skuld.com/topics/legal/pi-and-defence/us-vs-uk---a-comparison-of-mediation-processes/>>.
40. Why Mediation is So Valuable in Family Conflicts [online] Доступно: <<https://mediatorselect.com/blog/articles/family-mediation/>>.