

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

*Факультет № 6  
Кафедра соціології та психології*

**ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ**

з навчальної дисципліни «**Психолого-правові засади медіації**»  
вибіркових компонент  
освітньої програми третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти

*053 Психологія (практична психологія)*

**Тема № 4 Медіативний підхід**

**Харків 2023**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Науково-методичною радою  
Харківського національного  
університету внутрішніх справ  
Протокол від 30.08.2023 № 7

**СХВАЛЕНО**

Вченою радою факультету № 6  
Протокол від 25.08.2023 № 7

**ПОГОДЖЕНО**

Секцією Науково-методичної ради  
ХНУВС гуманітарних та соціально-  
економічних дисциплін  
Протокол від 29.08.2023 № 7

Розглянуто на засіданні кафедри соціології та психології  
Протокол від 15.08.2023 №8

**Розробник:**

1. Доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук,  
доцент Маннапова К.Р.

**Рецензенти:**

1. Завідувач кафедри педагогіки та психології ХДАФК, кандидат психологічних наук, доцент Гант О.Є.
2. Доцент кафедри соціології та психології факультету № 6 ХНУВС, кандидат психологічних наук, доцент Шиліна А.А.

### План лекції

1. Питання як спосіб отримання і прояснення інформації.
2. Невербальне спілкування в медіації.
3. Систематизація отриманого матеріалу.
4. Робота з потребами та інтересами сторін.

### Рекомендована література

Основна:

1. Гірник А.М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К.: Києво-Могилян. акад., 2010. 222 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://pidru4niki.com/15660212/psihologiya/poserednitstvo\\_konfliktah](https://pidru4niki.com/15660212/psihologiya/poserednitstvo_konfliktah)
2. Європейський кодекс поведінки для медіаторів [Електронний ресурс] / Режим доступу: [file:///C:/Users/admin/Downloads/Introduction\\_to\\_Mediation\\_in\\_the\\_European\\_Union\\_EU\\_en.pdf](file:///C:/Users/admin/Downloads/Introduction_to_Mediation_in_the_European_Union_EU_en.pdf)
3. Єрмоєнко Г. Медіація як спосіб вирішення спорів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://innovations.com.ua/uk/interview/6/39/374>
4. Єрмоєнко Г. Перспективи розвитку медіації в Україні. URL: <https://ukrmediation.com.ua/files/content/Perspectyvy.pdf>
5. Конфліктологія: навч. посіб. / П.С. Прибутко та ін. К: КНТ, 2010. 136 с.
6. Про медіацію: Закону України (проект). [Електронний ресурс]. Режим доступу: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=68877](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=68877).
7. Репіна Ю. Медіація VS традиційні способи вирішення спорів. *Юридична газета*, 2017. № 28-29. С. 34-35.

### Текст лекції

#### 1. Питання як спосіб отримання і прояснення інформації.

##### **Вміння слухати та сила міжособистісних відносин.**

Вміння слухати можна використовуватиме контролю над ситуацією та впливу її результат. Як тільки ми починаємо відчувати, що контролюємо ситуацію, то відчуваємо себе сильнішими. Вміння ефективно слухати зменшує вплив стресу та напруги, що може суттєво покращити атмосферу. Дозволивши людині висловити своє негативне ставлення, можна зменшити це відчуття «неприйняття» та отримати можливість налагодити спілкування.

##### **Рівні «слухання».**

Процес «слухання» можна розділити на три рівня, що характеризуються певними типами поведінки, які впливають на ефективність сприйняття. Між цими рівнями немає чітких меж. Вони є усередненими типами поведінки людей, які можуть перекриватися і змінювати один одного залежно від ситуації. У міру переходу з третього рівня на перший зростає потенціал розуміння,

зняття напруженості та підвищення ефективності спілкування.

**Рівень 1. Слухання-співпереживання.** На цьому рівні слухачі утримуються від суджень з приводу того, хто говорить, ставлячи себе як би на його місце. До деяких характеристик цього рівня відносяться: відчуття присутності в даному місці і зараз; повага до того, хто говорить, і відчуття контакту з ним; зосередженість; концентрація на манері спілкування мовця, включаючи мову тіла; співпереживання почуттям і думкам того, хто говорить; ігнорування своїх власних думок та почуттів – увага спрямована виключно на процес «слухання». Слухання-співпереживання вимагає встановлення «я – ОК, ти – ОК», а також прояви слухачем вербального та невербального підтвердження того, що він справді слухає. Головна увага приділяється при цьому щирості даного процесу, «слуханню серцем», яке «відчиняє двері» розумінню, висловлюванню турботи та співчуття.

**Рівень 2.** Ми чуємо слова, але насправді не слухаємо. На цьому рівні люди залишаються як би на поверхні спілкування, вони не розуміють всієї глибини сказаного. Вони намагаються почути, що каже співрозмовник, але не роблять спроби зрозуміти його наміри. На цьому рівні слухачі намагаються слухати, спираючись на логіку, більше зосереджуючись на змісті, ніж на почуттях, залишаючись таким чином емоційно відчуженими від акту спілкування. Таке «слухання» може призвести до небезпечного непорозуміння, оскільки слухач недостатньо сконцентований у тому, що говориться. Якщо на 3-му рівні зрозуміло, що людина не слухає взагалі, то на 2-му у того, хто говорить, може скластися оманливе враження, що його слухають і розуміють.

**Рівень 3. «Слухання з тимчасовим вимкненням».** Той, хто слухає при цьому ніби слухає і не слухає, усвідомлюючи певний зв'язок у тому, що відбувається, але в основному він зосереджений на собі. Іноді при цьому людина стежить за темою обговорення "краєм вуха", ловлячи лише момент, щоб вступити до неї самому. Слухання 3-го рівня – це пасивний процес без реакцію висловлене. Людина, яка часто слухає, втрачає нитку, задумавшись про щось стороннє або заздалегідь готуючи заперечення або поради, а також вигадуючи, що сказати самому. Такий слухач відрізняється «порожнім» поглядом і зацікавлений у процесі говоріння, ніж слухання. Більшість із нас у різний час протягом дня слухають на різних рівнях, проте нашим завданням має стати вироблення в собі вміння слухати на першому рівні у будь-яких ситуаціях.

## **2. Невербальне спілкування в медіації.**

### **Теорія комунікативного квадрата**

Фрідеманн Шульц фон Тун (Friedemann Schulz von Thun) народився 1944 року, з 1975 року працював професором психології Гамбурзького університету. До цього був асистентом Рейнхарда Тауша (Reinhard Tausch), спільно з яким у 1969 році розробив програму розуміння – "Критеріальну модель зрозумілості текстів". На розуміння Фрідеманн Шульц фон Тун орієнтувався й у роботах. Так, його тексти легко читати, вони конкретні та зрозумілі кожній людині. У 1981 році у видавництві Rowohlt була видана його книга «Miteinander reden 1» («Говорити один з одним 1»), у 1989 та 1998 виходять другий і третій її томи.

Фрідеманн Шульц фон Тун вважається автором комунікативної моделі "Теорія комунікативного квадрата". Розглядаючи модель дуже проста і наочна, а також є поясненням глибинної суті комунікативних процесів, в які включені співрозмовники. Автор вважав, що перевага цієї моделі в тому, «що вона дозволяє класифікувати безліч бар'єрів і проблем у спілкуванні та визначити цілі для тренування комунікативних здібностей».

#### *Чотири сторони повідомлення.*

Ця модель докладно викладена у праці «Чотири сторони повідомлення». Ф. Шульц фон Тун вважав, що шукати єдиний, ідеальний стиль спілкування недоцільно і непотрібно. Основою гарного спілкування Ф. Шульц фон Тун вважає подвійну відповідність:

1. Відповідність як згоду із собою.

2. Відповідність як згоду зі специфікою ситуації та причиною виникнення спілкування.

Він представляє свою комунікативну модель у вигляді квадрата:

- Предметний зміст: як я можу зрозуміліше повідомити про стан речей.
- Аспект заклику: як я спілкуюся з близькими мені людьми.
- Аспект призову: коли хтось щось говорить, він також говорить та про себе, тому кожне повідомлення – це певний прояв його особистості.
- Аспект заклику: коли людина щось говорить, вона, як правило, хоче на щось вплинути.

Люди передають велику кількість сигналів, чим їм цього хотілося б. Наявність цих сигналів впливає прийняття рішень іншими людьми (запах, колір тощо.).

Ф. Шульц фон Тун каже, що кожне повідомлення завжди включає чотири аспекти:

1. Фактичну інформацію/ Предметне зміст, суть справи (те, що я інформую).

2. Саморозкриття / Самовираження, відомості про себе (що я даю зрозуміти про себе).

3. Відношення (що я про тебе думаю чи за кого тримаю).

#### 4. Призив (що хочу, щоб ти зробив).

Слід зазначити, що у комунікації є відправник та одержувач інформації, їм відповідають два квадрати – квадрат відправника (модель "Чотири рота") та квадрат одержувача повідомлення (модель "Чотири вуха").

*Кожне повідомлення надсилається та приймається на чотирьох «частотах» і завжди містить:*

##### Предметний зміст

Ф. Шульц фон Тун застосовує чотири ключові особливості зрозумілого висловлювання:

1. Простота: текст – це просте уявлення предметного змісту. Обставини справи мають бути викладені цікаво і безпосередньо, короткими пропозиціями, без запозичених слів.

2. План: сполучна нитка викладу не повинна губитися або перериватися; текст має бути змістовним та послідовним. Необхідно відокремлювати важливішу інформацію від менш важливою за допомогою особливого підкреслення більш суттєвих фактів та зовнішньої форми.

3. Короткість/виразність: текст або висловлювання завжди повинні містити конкретну інформацію, яка найбільш чітко і зрозуміло висловлює основну думку. Повідомляйте інформацію коротко і складно, обмежтеся основним.

4. Стимулювання: текст має бути цікавим, захоплюючим та читабельним. Можна звертатися з питаннями, запроваджувати короткі оповідання, які допоможуть пояснити незрозуміле. Цього можна досягти також за допомогою прикладів, порівнянь, метафор, питань чи ілюстрацій.

Вказана модель була розроблена спеціально для письмової комунікації. У усному спілкуванні врахувати всі вищезгадані аспекти у кожному висловлюванні досить складно. Але окремі правила діють і усній комунікації. Якщо використати зрозумілі мовні структури та зрозуміло формулювати те, що хочеш сказати, повідомити якусь інформацію простіше та в усній формі.

##### Самовираження

У кожному реченні, яке людина говорить комусь, він повідомляє якусь інформацію про себе. У його висловлюваннях одержувач може як розпізнати предметний зміст, аспект відносин чи аспект звернення. Він може також запитати, що змусило іншу людину повідомити про це. Крім того, відправник може так оформити цей бік комунікації, що створить себе конкретне уявлення. Цей аспект коливається між самовираженням та самоподанням.

##### Ставлення

Тут відправник виявляє своє ставлення до отримувача. При розумінні аспекту відносин велику роль грає сприйняття невербальної поведінки. З

одного боку, у цьому аспекті відправник демонструє, як він визначає відносини між собою та одержувачем, а, з іншого боку, він виявляє своє уявлення про одержувача.

Так, аспект відносин складається з двох складових: по-перше, «Я»-повідомлення одержувача («Так я уявляю тебе») і, по-друге, «Ти»-"Ми"-повідомлення ("Так я представляю наші відносини").

### Заклик

Кожною фразою відправник хоче якось залучити отримувача чи вплинути на нього. Це аспект призову у повідомленні. Заклик може бути вираженим, експліцитним чи підсвідомим (тоді його називають імпліцитним, невиразним). Коли відправник хоче маніпулювати одержувачем, то використовує для свого заклику інші аспекти комунікації. Він задіює їх так, що вони підтримують його заклику. При цьому сам заклик буде скоріше імпліцитним, тому у одержувача може виникнути враження, що його діями керують.

Приклад із книги Ф. Шульца фон Туна: «Дві людини сидять в автомобілі, що стоїть перед світлофором. Пасажир, який сидить поруч із водієм, каже: «Гей, там зелений».

Предметний зміст: «Світлофор зелений».

Самовираження: «Я поспішаю».

Заклик: «Давни на газ».

Ставлення: "Тобі потрібна моя допомога".

Надалі саме від водія залежить, на яку сторону повідомлення він зверне увагу. Можливо, він відчує, що його опікуються, почує ставлення і закричить: Ти ведеш чи я? Або він зрозуміє самовираження у цьому повідомленні та скаже: «Ми вже майже приїхали». Тоді як предметний зміст звертається до розуму, ставлення сприймається серцем. Існують не лише чотири сторони повідомлення, а й «чотири вуха», якими ми сприймаємо повідомлення.

### **Модель чотири вуха**

Повідомлення можна приймати з чотирьох позицій, які відповідають його сторонам. Ф. Шульц фон Тун називав це «моделлю одержувача з чотирма вухами», який має по одному «вуху» для прийому кожної сторони повідомлення. Яким «вухом» я краще чую, іноді залежить від мене самого, іноді від ситуації. І все-таки кожен із нас має свої звички сприйняття.

### «Вуха»-зміст (фактична інформація)

Про що йдеться у посланні, які факти?

Завдання посилає повідомлення цьому рівні у тому, щоб його формулювання були ясними і зрозумілими. Одержувач же на рівні вуха- змісту також може реагувати згідно з названими трьома критеріями.

Цим «вухом» я сприймаю предметний зміст повідомлення. Звичайно, за

допомогою дуже великого «вуха»-предметного змісту я можу вловити і тон міжособистісного спілкування (наприклад, у партнерських відносинах) або надати міжособистісному повідомленню більш об'єктивного характеру.

«Вуха»-самовираження (відомості про себе)

Як той, хто говорить, оцінює себе, що говорить про себе?

Кожне повідомлення містить у собі щось про особистість мовця – почуття, цінності, властивості та потреби. Це може бути як відкрито («Я-повідомлення»), так і приховано. Той, хто посилає повідомлення через свій «дзюб» відомості про себе, відкрито чи приховано, усвідомлено чи неусвідомлено, щось про себе розкриває. Сприймає це одержуючий відповідним «вухом» приблизно так: що це за людина? Який у нього настрій? Що з ним сталося? і т.д.

Іноді між «вухом»-відношенням і «вухом»-самовираженням виникає протиріччя: «Він каже це, тому що це стосується мене, або переважно це стосується його самого».

«Вуха»-взаємин (відношення)

Яким мене бачать, яку роль відводять?

Той, хто посилає повідомлення дозволяє розпізнати, як він ставиться до одержувача, ким він для нього є, за кого він його приймає. Ці відносини можуть бути передані через міміку, тон голосу, жести, формулювання. Той, хто посилає, передає ці послання відкрито або приховано. Одержувач відчуває у своїй через своє відповідне «вуха», що його цінують, поважають чи відкидають, принижують тощо.

«Вуха»-звернення (заклик)

Якщо людина щось вимовляє, вона хоче цим чогось досягти. Він висловлює свої бажання, заклики, поради чи спонування/вказівки до дій. Заклики також надсилаються відкрито або приховано. Отримувач, отримавши повідомлення лише на рівні відповідного «вуха», запитує: Що тепер повинен (не)робити, що думати, що відчувати? До яких дій мене закликають, до яких почуттів апелюють?

### **3. Систематизація отриманого матеріалу.**

У кожного повідомлення є вербальна та невербальна складові. Ці складові можуть або доповнювати та підтримувати один одного, або один одному суперечити. Якщо вони доповнюють один одного, значить, йдеться про узгоджене повідомлення, а якщо суперечать один одному, то про неузгоджене. Якщо хтось плаче і при цьому каже, що у нього все добре, то це неузгоджене висловлювання, оскільки його вербальне та невербальне висловлювання



суперечать одне одному. Але якщо він плаче і зізнається, що йому сумно, то висловлювання вважається узгодженим.

Комунікація існує на двох рівнях:

- 1) рівень повідомлення;
- 2) метарівень.

Обидва ці рівні розкривають і визначають один одного, а отже, кожен із них допомагає в інтерпретації іншого.

Способи визначення узгодженості-неузгодженості повідомлення:

1. Визначення неузгодженості щодо контексту.

Коли мати заходить до неприбраної дитячої кімнати і каже своїй дитині: «Мені подобається твоя схильність до порядку», то її слова щодо контексту є неузгодженими, бо в кімнаті дитини панує очевидний хаос. Якби вона сказала, що в кімнаті її дитини найбільше безладдя, яке вона коли-небудь бачила, її висловлювання щодо контексту було б узгодженим.

2. Визначення неузгодженості за допомогою типу формулювання, що вибирається.

Враження неузгодженості можна створювати навмисно саме завдяки саркастичності чи іронічності висловлювань, що формулюються.

3. Визначення неузгодженості за допомогою міміки/жестикуляції.

Коли хтось каже, що їжа йому дуже подобається, і при цьому їсть зі стиснутими губами та спотвореною особою, то ми спостерігаємо неузгодженість, яку можна визначити за допомогою міміки та жестів.

4. Визначення неузгодженості з допомогою інтонації.

Коли хтось із піднятим настроєм говорить, що йому погано і що його сили закінчуються, то в цьому випадку неузгодженість повідомлення можна визначити за інтонацією сказаного.

Причиною таких неузгоджених повідомлень часто є особливості відправника. Ф. Шульц фон Тун називає внутрішню роздвоєність, яка веде до таких висловлювань, «внутрішнім хаосом». Цей хаос часто виникає тому, що у поведінці людини виявляються підсвідомі потреби, які суперечать його висловлюванням. Інакше висловлюючись, при неузгодженому повідомленні завжди виникають два висловлювання, які відправник переплутав, оскільки ще не остаточно усвідомив їх.

Якщо до цієї неузгодженості повідомлення додати ще звернення відправника, складається така ситуація: у одержувача виникає проблема у зв'язку з тим, що він не знає, на яке з двох повідомлень, що суперечать один одному, він повинен реагувати. Якщо одержувач відреагує на невербальну частину повідомлення, то відправник матиме можливість сказати, що його неправильно зрозуміли. А якщо одержувач сприйме вербальну частину

висловлювання, то відправник знов-таки зможе відповісти, що мав на увазі щось інше. Одержувач може розібратися в цій дилемі лише за допомогою метакомунікації та разом із відправником упорядкувати переплутані повідомлення. Але бувають ситуації, у яких одержувач залежить від відправника і може використовувати метакомунікацію.

#### **4. Робота з потребами та інтересами сторін.**

##### **Життєвідчужувальне спілкування та сила емпатії**

Певні методи спілкування відводять нас убік від природного стану співпереживання. Відчужуюче спілкування приховує усвідомлення того, що кожен відповідає за свої думки, почуття та дії.

##### Перелік насильницьких комунікацій:

1. Вимоги, накази. Загроза покаранням чи почуттям провини, а то й може підкоритися.

2. Вказівка на те, що «ти винен».

3. Слова, що сприймаються як вирок, діагноз, ярлик, осуд.

4. Закид, звинувачення.

5. Попередження, застереження, загроза, шантаж.

6. Моралістичні судження. Мається на увазі неправота і зіпсованість людей, які діють не у згоді з нашими цінностями. Засудження з погляду моралі тих людей, поведінка яких відповідає нашій системі цінностей.

7. Аналіз іншої людини. Трагічний вираз наших власних цінностей та потреб. Трагічно, тому що посилює захисну реакцію та опір людей, або люди погоджуються зі страху, почуття провини та сорому (зменшення доброї волі).

Ціннісні судження – відображають наші переконання щодо того, як краще служити життю. "Насильство - це погано".

Моралістичні судження – висувуються на адресу людей і способів поведінки, які відповідають нашим цінностям. "Люди, які вбивають інших, - злі".

8. Готові рішення, підказки, поради.

9. Обзивання, висміювання, жартування, сарказм.

10. Припущення, інтерпретація, випитування.

11. Узагальнення («все», «ніхто», «завжди», «ніколи»).

12. Уникнення розмови, мовчання.

13. Слова, що не залишають вибору.

14. Порівняння (форма судження). Блокує співчуття щодо самих себе та інших.

15. «Хто чого заслуговує». Має на увазі «порочність» тих людей, які

поводяться певним чином, і закликає до покарання, яке змусило б їх розкаятися і змінити свою поведінку. Важливо, щоб люди змінювалися не в спробах уникнути покарання, а тому, що вважають зміни корисними для себе.

#### 16. Відмова від відповідальності.

##### Сила емпатії

1. Лікувальна емпатія. Важко виявляти співчуття до тих, хто видається наділеним більшою владою, статусом, ресурсами.

2. Емпатія та здатність бути вразливим:

– Чим більше емпатії ми виявляємо до іншого боку, тим більшої безпеки ми відчуваємося.

– Ми «багато говоримо», слухаючи почуття та потреби інших.

3. Емпатія для нейтралізації небезпеки:

– Замість того, щоб говорити розлюченій людині своє «АЛЕ», виявіть емпатію.

– Прислухаючись до людських почуттів та потреб, ми перестаємо бачити в людях чудовиськ.

4. З емпатією приймати відмови: прояв емпатії до чужого

"ні" дозволяє не приймати відмову близько до серця.

5. Емпатичне сприйняття: з емпатією прислухатися до почуттів та потреб, які ховаються.

6. Емпатія – здатність бути присутньою. Емпатія дозволяє залишатися вразливими, знижувати небезпеку агресії, чути слово «ні» сприймаючи його як особисте відкидання, чути почуття і потреби, що виражаються мовчанням. Люди можуть подолати паралізуючий вплив душевного болю, коли встановлюють досить глибокий контакт із кимось, хто може з емпатією почути їх.