

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА «КРОК»
Бізнес Школа КРОК**

Корнієнко Олена Миколаївна

**Кваліфікаційна робота
Емоційний інтелект медіатора**

**073 МЕНЕДЖМЕНТ
МЕДІАЦІЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ**

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр

Кваліфікаційна робота містить результати власних доробок. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

_____ О.М. Корнієнко

(підпис, ініціали та прізвище здобувача)

Науковий керівник (консультант) Демченко О.С.

МВА, магістр психології

Київ – 2024

ДЕКЛАРАЦІЯ ПРО АКАДЕМІЧНУ ДОБРОЧЕСНІСТЬ

Моя наукова робота була написана мною у моєму власному викладенні, за виключенням цитат з опублікованих та неопублікованих джерел, які чітко ідентифіковані в роботах і визнані як такі.

Я усвідомлюю, що використання матеріалів з інших робіт чи парафраз таких матеріалів без вказання авторства будуть розтлумачені як плагіат. Джерело кожного рисунку, схеми чи іншої ілюстрації відповідно ідентифікується, а також джерела матеріалів, опублікованих чи неопублікованих, які не є результатом моїх власних досліджень, експериментів чи спостережень.

РЕЗЮМЕ

Корнієнко Олена Миколаївна. Емоційний інтелект медіатора. Кваліфікаційна робота. Київ. 2024. 106 с.

Проблема розвитку та використання емоційного інтелекту у діяльності медіаторів, не зважаючи на те, що має практичну значущість, на сьогоднішній день залишається не достатньо дослідженою як у теоретичному, так і у методичному та практичному аспектах. Цей факт потребує її наукового обґрунтування та розробки рекомендацій з активного застосування і впровадження, що становить актуальність теми роботи. Посилення потребують емоційні компетентності медіаторів, які пов'язані з питаннями оцінки власних емоцій, виявлення і розпізнання емоцій оточуючих, управління емоційним інтелектом, вчасного застосування методів мінімізації конфліктів і зняття емоційної напруги у середовищі.

В кваліфікаційній роботі було досліджено теоретико-методологічні підходи до визначення поняття емоційний інтелект та його вплив на розвиток особистості у сучасних умовах; існуючі концепції і моделі емоційного інтелекту, їх використання у діяльності медіатора; необхідність розвитку та посилення емоційного інтелекту медіаторів в Україні. Проаналізовано методики дослідження емоційного інтелекту, оцінено рівень емоційного інтелекту діючих медіаторів, визначено можливості для посилення дієвості медіації за рахунок активізації емоційного інтелекту. Здійснено огляд програм підготовки медіаторів; розроблено рекомендації для посилення емоційної компетентності медіаторів під час їх фахової підготовки; встановлено вплив розвитку емоційного інтелекту медіаторів на якість їх професійної діяльності. Ці розробки забезпечать досягнення високого рівня розвитку медіації на основі активізації емоційного інтелекту.

Ключові слова: емоційний інтелект, медіація, розвиток, фахова підготовка, програми навчання.

SUMMARY

Olena Mykolayivna Kornienko. Emotional intelligence of the mediator. Qualifying paper. Kyiv. 2024. 106 p.

The problem of the development and use of emotional intelligence in the activity of mediators, despite the fact that it has practical significance, remains insufficiently researched both in theoretical, methodological and practical aspects. This fact requires its scientific substantiation and the development of recommendations for active application and implementation, which constitutes the relevance of the topic of the work. The emotional competence of mediators needs to be strengthened, which is related to the issues of assessing one's own emotions, identifying and recognizing the emotions of others, managing emotional intelligence, timely application of conflict minimization methods and removing emotional tension in the environment.

In the qualification work, theoretical and methodological approaches to defining the concept of emotional intelligence and its influence on personality development in modern conditions were investigated; existing concepts and models of emotional intelligence, their use in the activity of a mediator; the need to develop and strengthen the emotional intelligence of mediators in Ukraine. The methods of research of emotional intelligence were analyzed, the level of emotional intelligence of acting mediators was assessed, the possibilities for strengthening the effectiveness of mediation due to the activation of emotional intelligence were determined. A review of mediator training programs was carried out; recommendations were developed for strengthening the emotional competence of mediators during their professional training; the influence of the development of emotional intelligence of mediators on the quality of their professional activity has been determined. These developments will ensure the achievement of a high level of development of mediation based on the activation of emotional intelligence.

Key words: emotional intelligence, mediation, development, professional training, training programs.

ЗМІСТ

РЕЗЮМЕ/SUMMARY	3
ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНОСТІ МЕДІАТОРА	9
1.1. Теоретико-методологічні підходи до визначення поняття емоційний інтелект та його впливу на розвиток особистості у сучасних умовах	9
1.2. Дослідження існуючих концепцій і моделей емоційного інтелекту, їх використання у діяльності медіатора	15
1.3. Необхідність розвитку та посилення емоційного інтелекту медіаторів в Україні	27
1.4. Висновки до першого розділу	34
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ МЕДІАТОРІВ	39
2.1. Методики дослідження емоційного інтелекту	39
2.2. Аналіз дослідження рівня емоційного інтелекту діючих медіаторів	52
2.3. Можливості для посилення дієвості медіації за рахунок активізації емоційного інтелекту	61
2.4. Висновки до другого розділу	63
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА НАПРЯМКІВ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У МЕДІАТОРІВ	67
3.1. Огляд програм підготовки медіаторів: європейський стандарт	67
3.2. Розробка рекомендацій для посилення емоційної компетентності медіаторів під час їх фахової підготовки	72
3.3. Вплив розвитку емоційного інтелекту медіаторів на якість їх професійної діяльності	82
3.4. Висновки до третього розділу	87
ВИСНОВКИ	91
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	97

ВСТУП

Актуальність теми дослідження.

Проблема розвитку та використання емоційного інтелекту у діяльності медіаторів, не зважаючи на те, що має практичну значущість, на сьогоднішній день залишається не достатньо дослідженою як у теоретичному, так і у методичному та практичному аспектах. Цей факт потребує її наукового обґрунтування та розробки рекомендацій з активного застосування і впровадження, що становить актуальність теми роботи. Посилення потребують емоційні компетентності медіаторів, які пов'язані з питаннями оцінки власних емоцій, виявлення і розпізнання емоцій оточуючих, управління емоційним інтелектом, вчасного застосування методів мінімізації конфліктів і зняття емоційної напруги у середовищі.

Загалом емоційний інтелект став предметом досліджень порівняно недавно завдяки працям зарубіжних учених Г. Гарднера, Д. Гоулмана, Д. Карузо, Дж. Майєра, П. Саловея та інших. Вони наголошували та підкреслювали необхідність і доцільність розвитку емоційного інтелекту, який було визнано фактором забезпечення успішного особистісного та професійного росту особистості. Таке твердження вимагає глибокого наукового осмислення нового психологічного феномена – емоційного інтелекту, який досліджується зарубіжними вченими з позиції психології особистості.

Специфіка діяльності медіатора особлива тим, що у цій сфері рівень професіоналізму прямо пов'язаний із особистісною неординарністю спеціаліста, у тому числі з його емоційним розвитком як особистості. Тому у спеціальній підготовці медіаторів дедалі більшу увагу приділяють їхній особистісній відповідності професійній діяльності. Одним із головних показників особистісної відповідності медіаторів до професійної діяльності вітчизняні та зарубіжні вчені вважають рівень розвитку емоційного інтелекту медіатора та його окремих складових. Тобто дослідження емоційного

інтелекту медіатора є актуальним з огляду на специфіку його професійної діяльності та рівень попиту на ефективних медіаторів.

Об'єкт дослідження – емоційний інтелект в діяльності медіатора.

Предмет дослідження – вивчення факторів та тенденцій розвитку, що впливають на активізацію емоційного інтелекту медіаторів.

Мета дослідження – дослідити можливості формування емоційного інтелекту медіаторів під час вирішення конфліктів та спорів.

Завдання дослідження:

- визначити необхідність та актуальність розвитку емоційного інтелекту в діяльності медіаторів;
- дослідити рівень емоційного інтелекту у діючих медіаторів;
- розробити рекомендації для формування та посилення емоційної компетентності медіатора.

Методи дослідження. У процесі підготовки кваліфікаційної роботи було використано певні загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, такі як:

- структурно-логічний підхід – для дослідження теоретико-методологічних підходів до визначення поняття емоційний інтелект та його впливу на розвиток особистості у сучасних умовах;
- аналітичний метод і метод тестування – для визначення методик дослідження емоційного інтелекту та проведення практичного дослідження стану емоційного інтелекту медіаторів;
- програмний підхід – для розробки напрямків розвитку емоційного інтелекту у медіаторів та розробки рекомендацій з посилення емоційної компетентності медіаторів під час їх фахової підготовки.

Практичне значення розроблених рекомендацій полягає у тому, що розробка напрямків розвитку емоційного інтелекту у медіаторів і використання на практиці рекомендацій для посилення емоційної компетентності медіаторів під час їх фахової підготовки дозволять сформувати науково-методичний базис і технології для підвищення рівня

емоційної обізнаності та дієвості медіаторів в Україні. Такий інструментарій забезпечить досягнення високого рівня розвитку медіації на основі активізації емоційного інтелекту. В результаті чого спільнота медіаторів отримає як підвищення професійного потенціалу, так і чисельності успішних процедур медіації, поширення довіри до інституту медіації та підвищення ефективності медіаційної діяльності.

Результати дослідження та основні положення кваліфікаційної роботи можуть бути використані в діяльності медіаторів з метою створення необхідних умов для їх фахової підготовки з позиції розвитку емоційного інтелекту і застосування отриманих компетенцій у практичній сфері.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНОСТІ МЕДІАТОРА

1.1. Теоретико-методологічні підходи до визначення поняття емоційний інтелект та його впливу на розвиток особистості у сучасних умовах

На сьогоднішній день дослідження питань, що стосуються медіації, її розвитку і використання вже не є новацією, а признано вимогою сучасності, оскільки володіння навичками і знаннями у сфері медіації виступає обов'язковою характеристикою висококваліфікованого спеціаліста. Проте сучасна процедура медіації на науково-методичному рівні та законодавчо поки що не достатньо врегульована, тож виникає значна кількість питань у визначенні поняття медіації.

Варто відмітити, що до того ж значної уваги потребує сама особа медіатора. Досліджуючи питання про те, які особисті якості та специфічні вміння надають можливість індивіду кваліфіковано і професійно виконувати функції медіатора у будь-якій сфері, певну зацікавленість викликало поняття емоційний інтелект з позиції розгляду його, як чинника ефективності діяльності медіатора та впливу на розвиток особистості у сучасних умовах.

Вміння людей розпізнавати свої емоційні переживання, навички управляти своїм емоційним станом дозволяють значно швидше та ефективніше вирішувати складні життєві проблеми, ліквідувати або не допускати виявлення міжособистісних конфліктів та комфортно спілкуватися з іншими людьми у різних ситуаціях. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває дослідження поняття і ролі емоційного інтелекту особистості у сучасних умовах.

Емоційний інтелект (з англійської Emotional Intelligence, EI) являє собою групу ментальних здібностей, які беруть участь в усвідомленні та

розумінні власних емоцій і емоцій оточуючих. Встановлено, що люди з високим рівнем емоційного інтелекту краще розуміють свої емоції і почуття інших людей, можуть ефективно управляти особистою емоційною сферою і тому в суспільстві їхня поведінка більш адаптивна і вони швидше та легше досягають своїх цілей у взаємодії з оточуючими [1].

Загалом емоційний інтелект став предметом досліджень порівняно недавно завдяки працям зарубіжних учених Г. Гарднера, Д. Гоулмана, Д. Карузо, Дж. Майєра, П. Саловея та інших. Вони наголошували та підкреслювали необхідність і доцільність розвитку емоційного інтелекту, який було визнано фактором забезпечення успішного особистісного та професійного росту особистості. Таке твердження вимагає глибокого наукового осмислення нового психологічного феномена – емоційного інтелекту, який досліджується зарубіжними вченими з позиції психології особистості.

Аналіз певних літературних джерел свідчить, що сутність емоційного інтелекту почала привертати до себе суттєву увагу науковців у 90-х роках ХХ століття завдяки працям таких американських психологів, як Дж. Майєр і П. Саловей. Саме вони одні з перших використали поняття емоційний інтелект та розпочали наукову діяльність щодо його дослідження. Так, на думку цих вчених емоційний інтелект являє собою сукупність когнітивних здібностей до ідентифікації, розуміння та управління емоціями [48].

Передумовою виникнення самого поняття та навіть концепції емоційного інтелекту вважається робота американського психолога Г. Гарднера, який висловив думку щодо різноманітності форм прояву інтелекту. До цих форм було віднесено такі: вербальний, просторовий, кінестетичний, логіко-математичний, музичний, внутрішньо особистісний (спрямований на власні емоції) та міжособистісний (спрямований на емоції інших людей) інтелект [43]. Гарднер Г. вважав, що внутрішньо особистісний інтелект є ключем до самопізнання, до розуміння власних емоцій і почуттів з метою управління своєю поведінкою. Міжособистісний інтелект – це здатність

розуміти інших людей, ефективно з ними взаємодіяти. У працях Е. Торндайка, Р. Стернберга він був названий соціальним інтелектом і пов'язаний зі сферою людських взаємин, міжособистісних стосунків, спілкування.

Введення поняття емоційного інтелекту у психологічну науку сприяло інтенсивному зростанню кількості наукових досліджень, спрямованих на вивчення даного феномена.

Теоретико-методологічні підходи до проблеми співвідношення інтелектуального й емоційного розглядали у своїх роботах Б.Г. Ананьєв, Л.С. Виготський, С.Л. Рубінштейн, О.М. Леонт'єв, В.М. Мясищев, О.К. Тихомиров та інші. Зокрема, серед найважливіших питань психології було виокремлено проблему єдності афекту та інтелекту. Встановлено, що така єдність може виявлятися у взаємозв'язку і взаємовпливі цих факторів на всіх етапах психічного розвитку, а також в тому, що означений взаємозв'язок є динамічним, до того ж кожній стадії розвитку мислення відповідає своя стадія розвитку афекту. Зазначено, що мислення як реальний психічний процес є єдністю інтелектуального та емоційного, а емоція – єдністю емоційного й інтелектуального.

На думку деяких учених-психологів з мисленням є пов'язаними всі емоційні процеси: афекти, емоції, почуття. Результати певних досліджень довели як сам факт емоційної регуляції мислення, так і те, що емоційна активація є необхідною умовою продуктивної інтелектуальної діяльності. Тобто здивування, сумнів, радість успіху стимулюють пошук, пробуджують бажання доводити роботу до завершення.

Проблему ролі і розвитку інтелектуальних почуттів у пізнавальній діяльності людини досліджував Поплужний В.Л. Вчений дійшов висновку, що інтелектуальні почуття відображають ставлення суб'єкта до предмета пізнання і до самого процесу пізнання. Якщо в естетичних і моральних почуттях ми переживаємо те, що пізнаємо, то в інтелектуальних почуттях – те, що і як пізнаємо.

У теперішній час питання емоційного інтелекту активно досліджуються і висвітлюються у працях таких вчених, як: Андрєєва І.М., Власова О.І., Дерев'янко С.П., Гарскова Г.Г., Коврига Н.В., Манойлова М.О., Носенко Е.Л., Шпак М. та іншими.

Загалом аналіз науково-методологічних підходів різних науковців до проблеми дослідження емоційного інтелекту показав, що у психологічній науці використовується низка понять, які пов'язані з емоційним інтелектом, зокрема такі: емоційна розумність (Носенко Е.Л.), емоційне самоусвідомлення (Власова О.І.), емоційна компетентність (Саарні К.), емоційне мислення (Тихомиров О.К.), емоційна грамотність (Стайнер К.), емоційна обдарованість тощо.

У результаті аналізу різноманітних підходів до визначення сутності поняття емоційний інтелект, встановлено, що трактують його таким чином:

- здібності до розуміння своїх і чужих емоцій та управління ними;
- когнітивна здібність, а до складу емоційного інтелекту не включаються особистісні якості, які можуть сприяти кращому чи гіршому розумінню емоцій, але не є його структурними компонентами;
- здатність розуміти ставлення особистості, репрезентовані в емоціях, та керувати емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу і синтезу.

Варто відмітити, що значна кількість авторів, зокрема Андрєєва І.М., Майер Дж., Саловей П. розглядають емоційний інтелект як сукупність ментальних здібностей.

За науково-методологічним підходом Р. Бар-Она [6], емоційний інтелект є сукупністю найрізноманітніших здібностей, що забезпечують можливість успішно діяти в будь-яких ситуаціях.

За підходом Шпак М. [36] емоційний інтелект визначається як інтегративна особистісна властивість, зумовлена динамічною єдністю афекту та інтелекту через взаємодію емоційних, когнітивних, конативних і мотиваційних особливостей і спрямована на розуміння власних емоцій та емоційних переживань інших, забезпечує управління емоційним станом,

підпорядкування емоцій розуму, сприяє самопізнанню і самореалізації через збагачення емоційного і соціального досвіду.

Аналіз публікацій дозволив з'ясувати, що загалом поняття емоційний інтелект досліджується, насамперед, як психологічне явище та ступінь здатності долати суперечки шляхом використання емоцій індивідуумами у різних сферах життєдіяльності суспільства.

Разом з тим емоційний інтелект як одне із важливих вмінь для сфери медіації вирішувати суперечки на даний момент не достатньо досліджено. Деякими науковцями медіація визначається як характеристика діяльності медіатора. Медіатор являє собою третю, нейтральну, незалежну сторону, що сприяє сторонам, втягнутим у суперечку, які добровільно беруть участь у процедурі медіації, з метою вироблення взаємоприйнятної і життєздатної рішення на умовах взаємної поваги і визнання права кожної зі сторін захищати свої інтереси. Медіатор з позиції розгляду медіації в соціально-психологічному аспекті виступає носієм певного досвіду і його особисті якості таким чином суттєво впливають безпосередньо на ефективність процедури медіації. Забезпечення розвитку і посилення емоційного інтелекту у людей будь-якої сфери діяльності, які працюють у тому числі у сфері медіації вимагає більш детального дослідження та удосконалення. Базуватися дані аспекти можуть на тому, що в рамках представленого визначення поняття у медіатора є двояке завдання: сприяння зміні відносин між сторонами до рівня взаємної поваги і визнання права кожної зі сторін захищати свої інтереси і вироблення рішення, що відповідає зазначеним умовам. Виконання цього завдання потребує від медіатора необхідності володіти якостями і здібностями, які представлено в концепціях емоційного інтелекту.

У випадках, коли стратегії задоволення потреб розчаровують або суперечать стратегіям інших, починаються конфлікти. Тобто конфлікти виникають там, де люди, маючи в актуальному моменті одні й ті самі потреби, вибирають різні стратегії їхнього задоволення. У ситуації, коли конфлікт неможливо вирішити із застосуванням способів альтернативного

врегулювання спорів, або якщо він досяг стадії, коли звернення до переговорів стає неможливим, зокрема, з психологічних причин, найефективнішим способом вирішення спору, що дає змогу повною мірою врахувати інтереси сторін і знайти взаємоприйнятне рішення, є медіація. Медіація один з найпоширеніших у світі способів альтернативного вирішення спорів (АВС), який передбачає участь незалежної особи, тобто медіатора.

Специфіка діяльності медіатора особлива тим, що у цій сфері рівень професіоналізму прямо пов'язаний із особистісною неординарністю спеціаліста, у тому числі з його емоційним розвитком як особистості. Тому у спеціальній підготовці медіаторів дедалі більшу увагу приділяють їхній особистісній відповідності професійній діяльності. Одним із головних показників особистісної відповідності медіаторів до професійної діяльності вітчизняні та зарубіжні вчені вважають рівень розвитку емоційного інтелекту медіатора та його окремих складових. Тобто дослідження емоційного інтелекту медіатора є актуальним з огляду на специфіку його професійної діяльності та рівень попиту на ефективних медіаторів.

Варто зауважити, що у сучасному світі темп життя є досить динамічним, до того ж він безперервно прискорюється, що додає напруження у життєдіяльність людей. У зв'язку з цим постає питання про розвиток і укріплення емоційного інтелекту особистості, певний рівень якого сприяє розумінню власного емоційного стану та емоційного стану інших людей, дозволяє відслідковувати причинно-наслідкові зв'язки у проблемних і конфліктних ситуаціях та виробляти шляхи вирішення проблем. Формування взаємозв'язків особистості з суспільством і володіння майстерністю емпатії та самоемпатії є одним із найважливіших аспектів ефективного функціонування людини в суспільстві. Тож емоційний інтелект поєднує здатність вирішувати проблеми, використовувати необхідні емоції та управляти ними для досягнення успіху в будь-якій діяльності, в тому числі у сфері вирішення конфліктів і медіації.

Таким чином, можна зробити висновок, що емоційний інтелект є важливою психологічною складовою особи медіатора. Тільки фахівець з високим рівнем самосвідомості та самоконтролю, натренованим вмінням соціального розуміння, та з нейтральним, усвідомленим вмінням управління взаємовідносинами може кваліфіковано та плідно провести процедуру медіації, досягти взаємоприйнятної для сторін угоди і тим самим підкреслити важливу роль такої процедури для суспільства в цілому. Тож емоційний інтелект грає визначну роль в діяльності медіаторів як фактор підвищення ефективності їх функціонування. При цьому дуже важливим є те, що емоційний інтелект можна і потрібно розвивати за для підвищення професійного рівня медіаторів та стабілізації конфліктних і складних взаємодій людей у різних ситуаціях і сферах життєдіяльності.

1.2. Дослідження існуючих концепцій і моделей емоційного інтелекту, їх використання у діяльності медіатора

Слід зазначити, що теоретичні підходи до визначення структури емоційного інтелекту, які представлено у вигляді концепцій і моделей, значно різняться серед науковців. Варто більш детально дослідити структурну різноманітність емоційного інтелекту для з'ясування особливостей його розвитку та активізації у різноманітних сферах функціонування, у тому числі використання у діяльності медіаторів.

Найбільш відомими та опрацьованими є концепції емоційного інтелекту Р. Бар-Она, Г. Гарднера, Д. Гоулмана, Дж. Майєра і П. Саловея. Згідно з цими концепціями успішність особистості, ефективність її відносин з навколишнім середовищем, ефективність взаємодій з оточуючими ставлять в центр уваги здібності людини в емоційному аспекті.

У числі таких здібностей кожен з науковців виокремлює свої основні компоненти емоційного інтелекту. Тож варто більш детально розглянути

здібності, представлені в існуючих концепціях і моделях емоційного інтелекту.

Так, згідно з концепцією Гарднера Г. [43], у структурі емоційного інтелекту необхідно розглядати внутрішньоособистісний (спрямований на власні емоції) та міжособистісний (спрямований на емоції інших людей) компоненти. Перший характеризується такими складовими, як самосвідомість, рефлексія, самооцінка, самоконтроль, мотивація досягнень. Другий компонент включає емпатію, толерантність, комунікабельність, конгруентність, діалогічність. Більш наглядно структуру емоційного інтелекту за концепцією Гарднера Г. наведено на рис. 1.1.

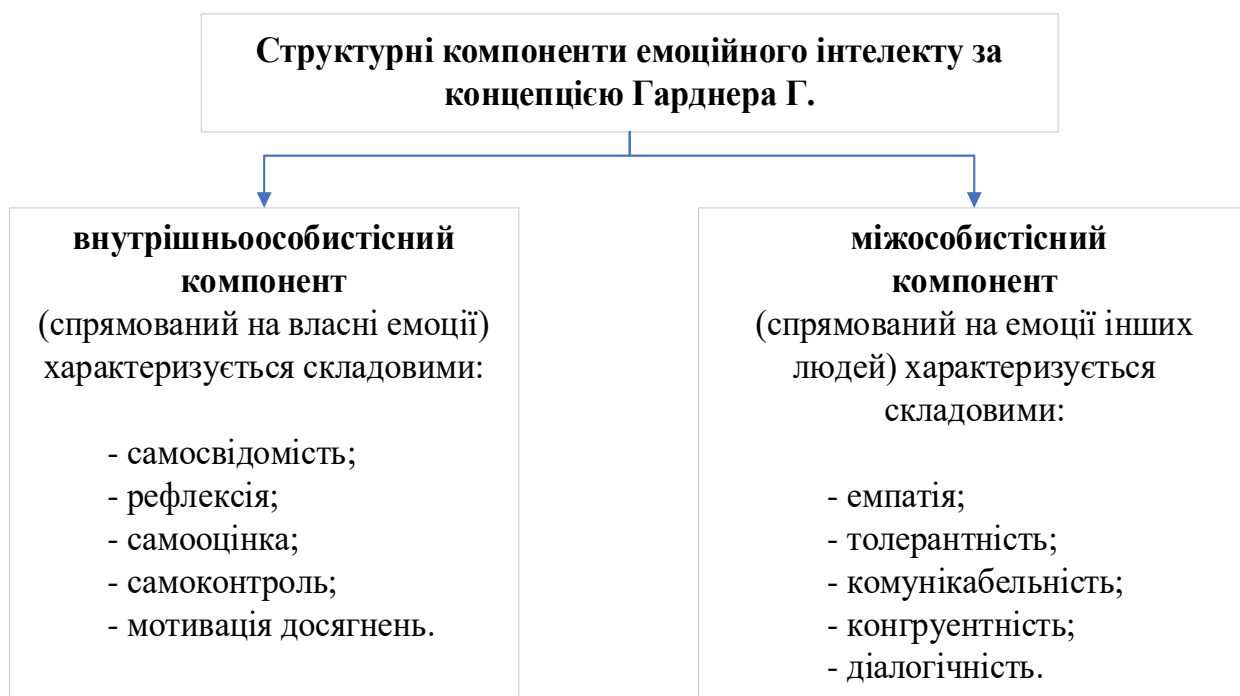


Рис. 1.1. Схема структури емоційного інтелекту за концепцією Гарднера Г.

Джерело: складено автором при використанні [43]

Дж. Стайн емоційний інтелект визначає як здатність до сприйняття власних почуттів і почуттів інших людей. Науковець включає до складу емоційного інтелекту **чотири найважливіші навички**: самосвідомість, управління емоціями, сприйнятливість і позитивні взаємостосунки.

Самосвідомість представляє собою вміння бути в контакті з самим собою і знати, що ти відчуваєш, коли ти це відчуваєш, і розуміти, що ці почуття означають. Управління емоціями означає здатність заздалегідь визначати свою реакцію на майбутню подію і знаходити позитивні шляхи для подолання негативних почуттів, здатність добиратися до глибоких емоційних джерел, які можуть мотивувати людину для подолання труднощів. Сприйнятливість означає уважність і підвищена чутливість до емоцій і настроїв інших людей. Позитивні взаємовідносини означають соціальні навички, які дозволяють залишати про себе теплі, позитивні почуття у членів сім'ї, колег по роботі, інших людей і успішно уникати різних конфліктних міжособистісних ситуацій, знаходити рівновагу між щирим вираженням емоцій і повагою, етикетом і обережністю [26].

Чотири компоненти у структурі емоційного інтелекту виділили Дж. Майер та П. Саловей [48]. Цей підхід до структуризації емоційного інтелекту отримав назву **чотирьох-факторна модель** або **модель здібностей**. Так, до складу емоційного інтелекту запропоновано включати такі здібності (рис. 1.2):

- 1) ідентифікація емоцій – здатність помічати наявність емоцій, ідентифікувати їх, адекватно виражати та розрізняти справжні переживання та їх імітацію;
- 2) використання емоцій для підвищення ефективності мислення та інтелектуальної діяльності, спрямування уваги на важливі події, уміння стимулювати переживання, що сприяють вирішенню завдань;
- 3) розуміння емоцій – здатність розуміти взаємозв'язок між емоціями, думками і поведінкою; можливість усвідомити цінність емоцій; причини виникнення емоційних переживань;
- 4) управління емоціями – здатність до їх контролю, зниження прояву та інтенсивності негативних емоцій, уміння стимулювати прояв позитивних емоційних переживань.

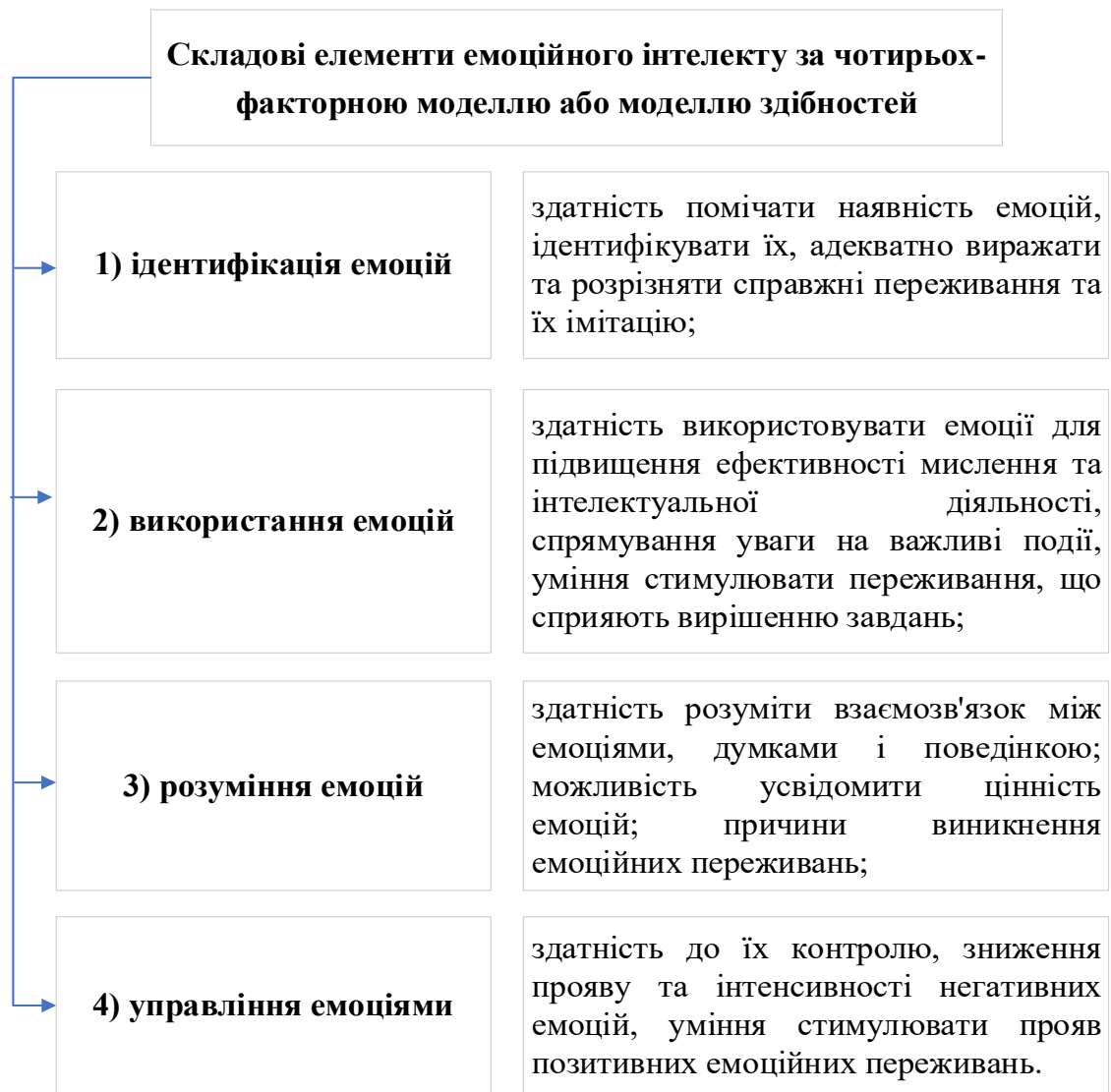


Рис. 1.2. Складові елементи емоційного інтелекту за чотирьох-факторною моделлю або моделлю здібностей Дж. Майєра та П. Саловея
Джерело: складено автором при використанні [48]

Варто відмітити, що кожен із виділених компонентів емоційного інтелекту за моделлю здібностей вміщує в себе когнітивні здібності, спрямовані не тільки на розуміння власної емоційної сфери, але й на розуміння емоцій інших людей.

Зростання зацікавленості сутністю поняття, структурою емоційного інтелекту та його роллю у життєдіяльності людей відбулося за результатами дослідження американського психолога Гоулмана Д. «Emotional Intelligence», яке було опубліковано у 1995 році в США і стало популярним. Загально

відомо, що Гоулман Д. сформулював гіпотезу та підтвердив її, що загальний інтелект, який досліджується вже впродовж тривалого часу і оцінюється за допомогою відомих тестів на визначення коефіцієнта IQ, тільки на 20% зумовлює успіх у житті особистості, тоді як на долю інших факторів припадає 80%, які забезпечують успіх. Серед них значне місце посідає емоційний інтелект, який сприяє особистісному зростанню, ефективності професійної діяльності та кар'єрі людини [7].

Тож у роботі Деніеля Гоулмана «Емоційний інтелект» було представлено такі характеристики людей з розвиненим емоційним інтелектом:

1. Добре розуміють власні емоції (самосвідомість).
2. Вміло керують власними емоціями (самоконтроль).
3. З емпатією ставляться до емоцій інших людей (соціальне розуміння).
4. Вправно справляються з емоціями інших людей (управління взаємовідносинами) [8].

До того ж Гоулман Д. виокремлює три базові основи емоційного інтелекту:

- особистісні компетенції (внутрішньоособистісний емоційний інтелект, що включає самоосмислення, саморегуляцію, мотивацію);
- соціальні компетенції («міжособистісний емоц. інтелект»);
- пізнавальні здібності, які допомагають вести пошук інформації і мислити стратегічно.

Більш детальний розгляд особистісних компетенцій показав, що вони складаються з трьох блоків:

1. Самоосмислення – це знання і розуміння своїх емоціональних станів, переваг, інтуїтивних уявлень і можливостей.
2. Саморегуляція включає п'ять складових, пов'язаних з умінням розпоряджатися своїми духовними ресурсами і справлятися зі своїми внутрішніми станами та спонуканнями: самоконтроль; надійність і сумлінність; свідомість – готовність нести відповідальність за свою діяльність; пристосованість; новаторство.

3. Мотиваційний блок – це чотири емоційні схильності, які сприяють досягненню цілей і полегшують цей процес: прагнення до самовдосконалення; відданість, що розуміється як приєднання до цілей групи або організації; ініціативність; оптимізм.

Міжособистісний емоційний інтелект представлений двома складовими: емпатією і соціальними навичками. Ця частина емоційного інтелекту показує і визначає наскільки добре людина вміє взаємодіяти з іншими, розуміючи їхні проблеми. Емпатія включає: розуміння інших; сприяння розвитку інших; прийняття несхожості людей, яке дозволяє рухатися до мети.

Загалом Д. Гоулман емоційний інтелект розглядає як сукупність семи компонентів: самосвідомість, самомотивацію, стійкість за наявності несприятливих обставин, контроль збуджень, регуляцію настрою, емпатію і оптимізм, які дають можливість особистості досягнути свої почуття та почуття інших, керувати емоціями і використовувати їх у стосунках з іншими [26].

У **змішаній моделі емоційного інтелекту**, що була визначена Деніелом Гоулманом, представлено **п'ять складових компонентів**: самосвідомість, саморегуляція, внутрішня мотивація, емпатія, навички роботи з людьми (рис. 1.3).

Відповідно до концепції Д. Гоулмана перелічені складові елементи емоційного інтелекту функціонують в ієрархічній послідовності. Тобто перш ніж переходити до наступної складової, потрібно опанувати попередній елемент емоційного інтелекту у вказаній послідовності. У першу чергу важливо розпізнати емоції для того, щоб ними можна було керувати. Так само необхідно навчитися управляти власними емоціями до моменту усвідомлення емоцій інших людей. Після того як особистість опанувала соціальну обізнаність, необхідну для розпізнавання емоцій в інших, вона може використовувати її разом із попередніми двома компонентами емоційного інтелекту, оскільки найчастіше ці складові функціонують у комплексі, щоб надихати і мотивувати інших людей.

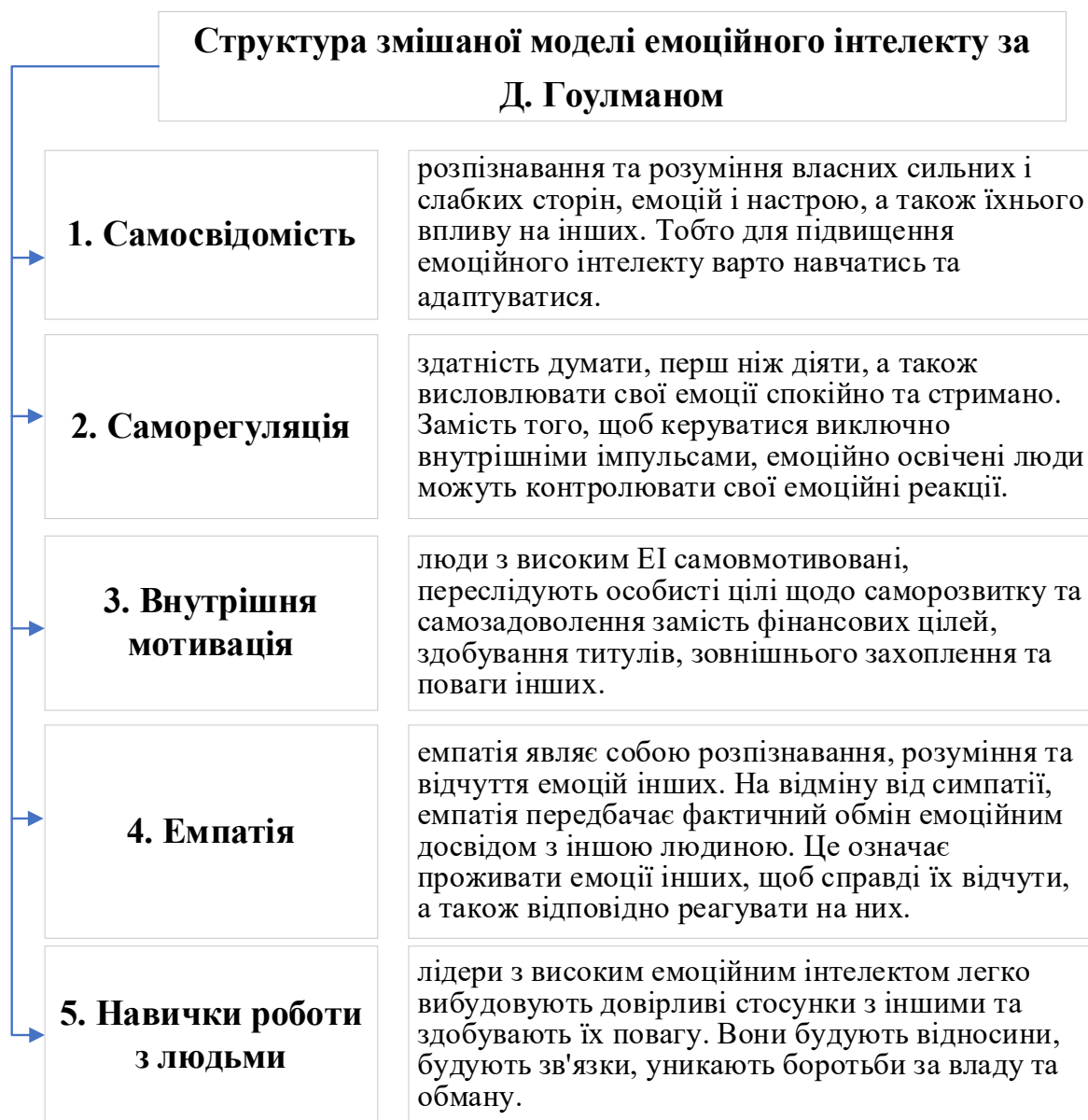


Рис. 1.3. Змішана модель емоційного інтелекту за Д. Гоулманом

Джерело: складено автором при використанні [46]

Також відомою є **змішана (п'яти-факторна) модель емоційного інтелекту**, в якій його представлено у вигляді сукупності розумових і особистісних якостей індивіда. Зарубіжним вченим-психологом Р. Бар-Оном було встановлено **п'ять складових компонентів емоційного інтелекту**, кожен з яких містить певні особистісні якості, що дають характеристику структури емоційного інтелекту [6, 38]:

1) саморозуміння (усвідомлення власних емоцій, впевненість у собі, самоповага, самоактуалізація);

- 2) комунікативний потенціал (емпатія, соціальна відповідальність);
- 3) адаптаційні здібності (вміння долати труднощі, вирішувати проблеми, емоційна лабільність);
- 4) антистресовий потенціал (стійкість до стресів, самоконтроль);
- 5) загальний настрій (оптимістичність).

Більш наглядно структуру емоційного інтелекту за п'яти-факторною моделлю представлено на рис. 1.4.



Рис. 1.4. П'яти-факторна модель емоційного інтелекту Р. Бар-Она
Джерело: складено автором при використанні [38]

Аналіз вищенаведених авторських концепцій і моделей емоційного інтелекту свідчить про те, що його складові структурні елементи співвідносяться з певною групою здібностей людей – особистісних, когнітивних, соціальних, емоційних.

Узагальнивши наукові напрацювання з питань визначення компонентів емоційного інтелекту, за підходом Шпак М. у структурі емоційного інтелекту особистості пропонується виокремлювати певні складові компоненти, що детально наведені та описані на рис. 1.5.

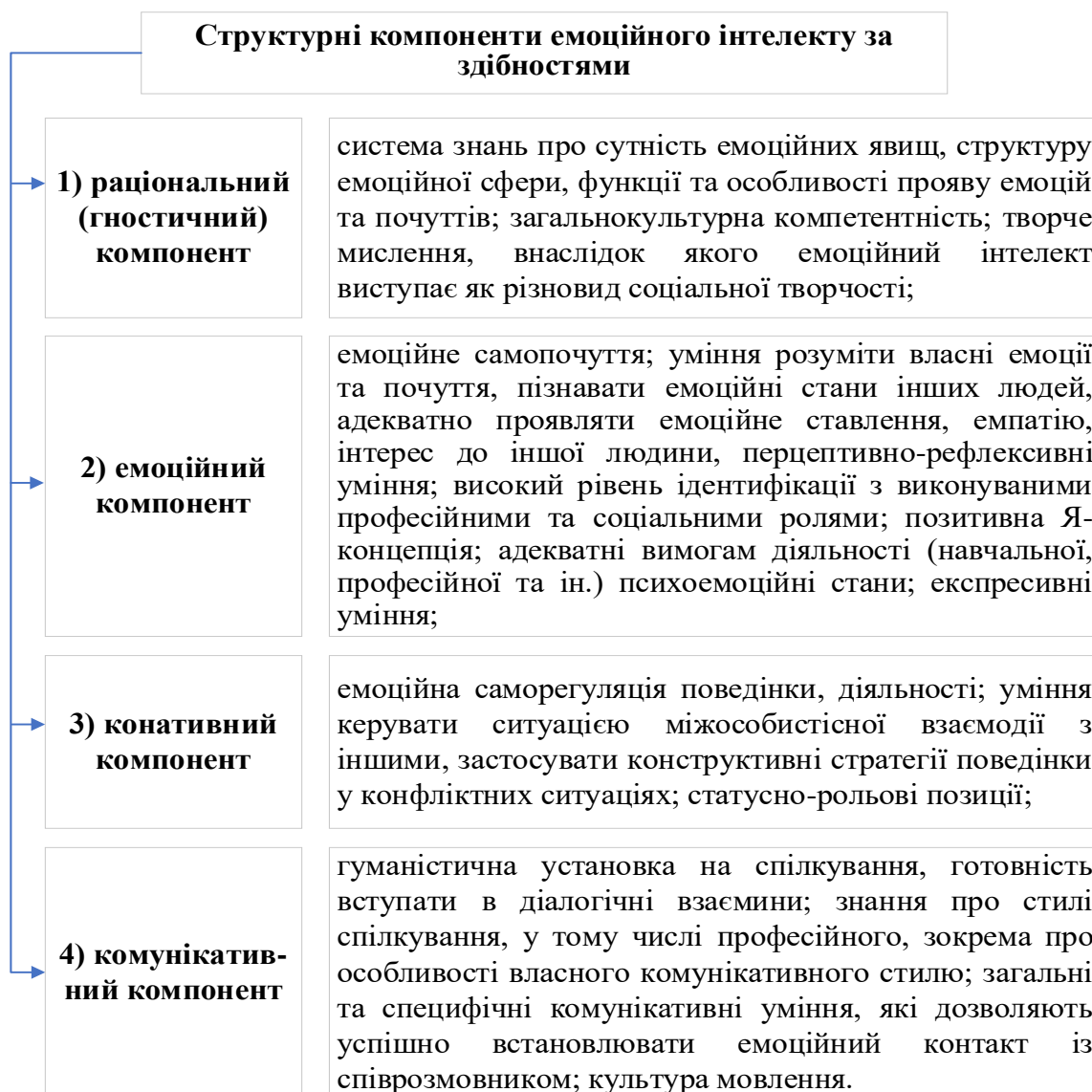


Рис. 1.5. Структурні складові компоненти емоційного інтелекту за здібностями

Джерело: складено автором за [36]

У роботі українських науковців Е. Носенко і Н. Ковриги доведено наявність позитивного взаємозв'язку емоційного інтелекту з доброзичливістю, екстраверсією, відкритістю новому досвіду і сумлінністю, а також присутність від'ємної взаємодії з нейротизмом (тривожність, страх, самотність). На цій

основі визначено внутрішні та зовнішні складові компоненти емоційного інтелекту [28]. Внутрішні, тобто онтологічні, сутнісні компоненти включають чотири фактори особистості: емоційну стійкість, сумлінність, відкритість новому досвіду, доброзичливість у спілкуванні. Феноменологічні ознаки емоційного інтелекту розглядаються як цінності, настанови, ідеали і досвід людини, що відображається у вмінні самоконтролю, самооцінці, пластичності у спілкуванні, тривожності, почутті психологічного благополуччя, виборі копінг-стратегій (розв'язання проблеми, пошук соціальної підтримки, уникання тощо). Зовнішніми аспектами емоційного інтелекту пропонують вважати перебіг емоційного процесу [17].

Результати узагальнення та систематизації складових елементів структури емоційного інтелекту за проаналізованими вище класичними моделями наведено на рис. 1.6.

Таким чином, аналіз теоретичних джерел з проблеми дослідження різновидів складових компонентів емоційного інтелекту свідчить про те, що емоційний інтелект – це складне структурне утворення. Дослідження концепцій і моделей емоційного інтелекту за його основними складовими елементами дало змогу зробити висновок про існування двох ключових груп моделей емоційного інтелекту: моделі здібностей і змішаній моделі. Встановлено, що єдиного підходу до побудови структури емоційного інтелекту не існує. Кожен з дослідників формував її в залежності від власного визначення цього поняття. Тож кожна з моделей емоційного інтелекту має свої особливі структурні компоненти, які впливають на емоційний стан особистості.

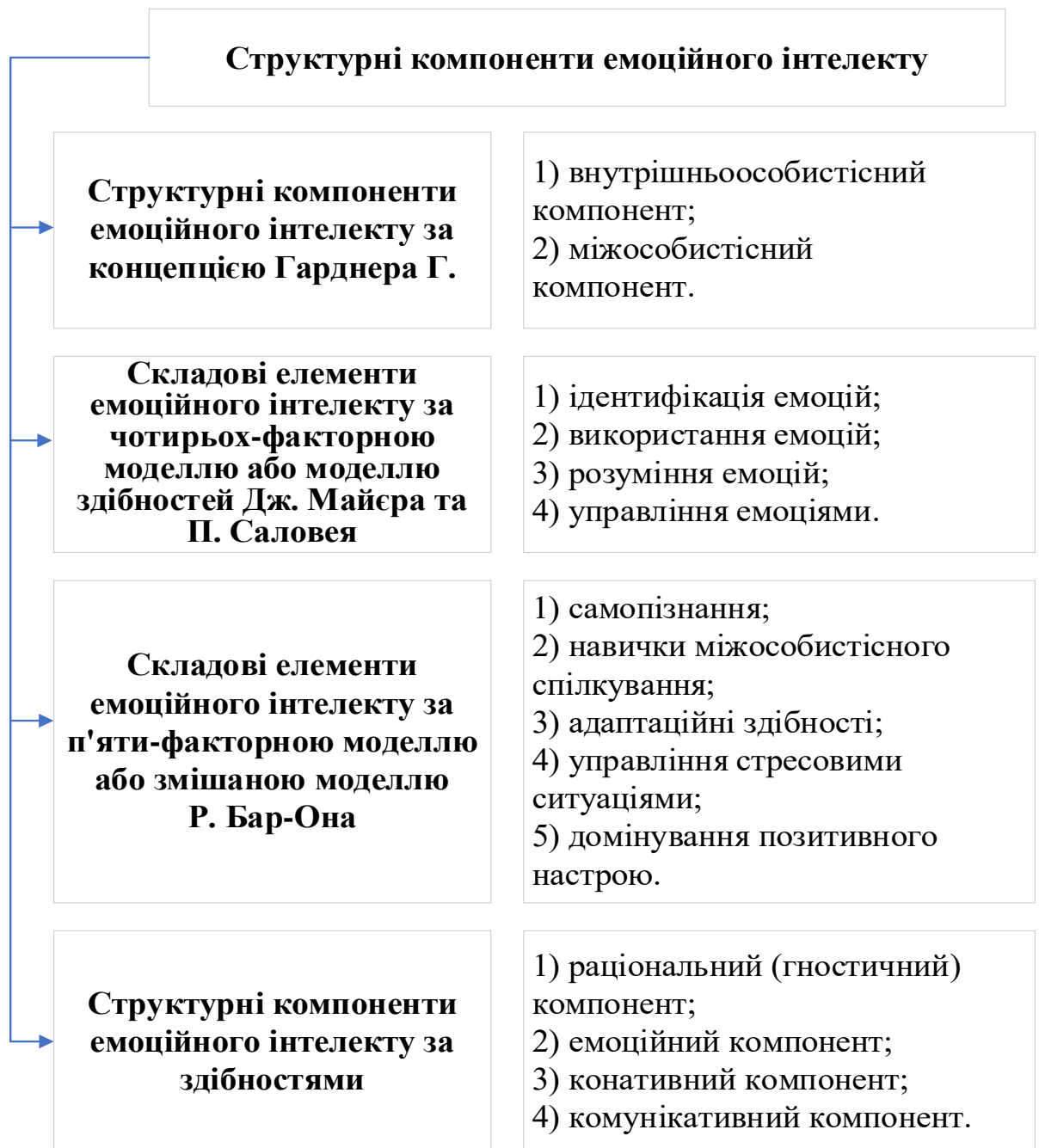


Рис. 1.6. Результати систематизації складових елементів структури емоційного інтелекту за моделями

Джерело: авторська розробка

У кожній з розглянутих та інших існуючих структур емоційного інтелекту є свої, особливі, відмінні від інших компоненти (характеристики):

- врахування емоцій у когнітивній діяльності у моделі Дж. Майєра і П. Саловея;
- соціальна чутливість у Д. Гоулмана;

- самомотивація у І. Андрєєвої [26];
- налаштування себе на діяльність, налагодження позитивних стосунків у Н. Ковриги і Е. Носенко [27].

Проте варто відмітити, що особливості цих структурних елементів емоційного інтелекту на практиці нелегко відслідковувати, оскільки вони є не достатньо конкретизованими, щоб визначати рівень їх розвитку і впливу.

Загалом аналіз зарубіжних і вітчизняних підходів до вивчення складових компонентів емоційного інтелекту та їх практичного використання відобразив, що на сьогоднішній день в психологічній науці вже існує значна кількість різноманітних моделей емоційного інтелекту, які доповнюють одна одну та розширюють знання у даному аспекті. А спільними рисами досліджених моделей є визначення поняття емоційного інтелекту як здібності до виявлення, розуміння й управління емоціями.

Розвиток емоційного інтелекту і вміння управляти власними і чужими емоціями є факторами успішної діяльності у сфері вирішення конфліктів і медіації. Емоційно освічені спеціалісти з медіації можуть стежити за власними емоціями (настроєм) за допомогою навичок самосвідомості, використовувати самоконтроль, щоб покращити особистий настрій, розуміти свій вплив на оточуючих через емпатію та допомагати іншим опанувати їх емоції, мінімізувати або ліквідувати конфліктні стосунки, формувати таким чином конструктивні відносини та зв'язки між зацікавленими сторонами взаємин. Саме через ці причини емоційний інтелект є важливим аспектом для медіаторів у їх діяльності.

Вважається, що різні складові компоненти емоційного інтелекту впливають на поведінку індивідів у процесі з'ясування конфліктів, що забезпечує краще розуміння ефективності організації медіативної процедури. Водночас, використання емоційного інтелекту під час конфлікту дозволяє вирішити конфлікти на початковому етапі та пом'якшити їх вплив і наслідки. Так само як нестача емоційного інтелекту у людини, особливо медіатора, може призвести до ускладнення міжособистісного конфлікту. Ключовою роллю

емоційного інтелекту є збільшення можливостей конструктивного вирішення конфлікту. Науковцями у дослідженнях встановлено, що індивід з вищим рівнем емоційного інтелекту віддасть перевагу пошуку компромісу та спільному вирішенню конфліктів, оскільки такі люди володіють здібностями виявляти власні емоції та емоції своїх опонентів і керувати ними. Загалом емоційний інтелект і всі його складові компоненти допомагають як медіаторам, так і пересічним громадянам у практичній діяльності конструктивно та ефективно вирішувати міжособистісні конфлікти та інші проблеми у взаємодії людей. Тож актуальним і важливим питанням є дослідження необхідності розвитку і посилення емоційного інтелекту спеціалістів різних сфер діяльності, а особливо медіаторів, та запровадження засад удосконалення емоційного інтелекту у життєдіяльність людей.

1.3. Необхідність розвитку та посилення емоційного інтелекту медіаторів в Україні

Необхідність дослідження емоційного інтелекту у різноманітних аспектах диктується викликами практики, які полягають у визначенні чинників, що впливають на процеси виявлення і регулювання емоцій, забезпечення ефективної міжособистісної взаємодії, високої адаптивності індивідів, можливості врегулювання конфліктів людьми у різних сферах діяльності та бізнес-середовищі, а також якісної професійної діяльності медіаторів. Адже використання емоційного інтелекту саме у сфері медіації дозволяє підвищити ефективність комунікацій та здійснювати конструктивні взаємодії між особистостями, які сприятимуть розробці шляхів адекватного вирішення конфліктів і суперечок з метою досягнення згоди.

Суттєва кількість науковців, які досліджують емоційний інтелект, дійшли висновку, що він відрізняється від інших інтелектуальних здібностей людей тим, що виступає не вродженою, а сформованою рисою. А сам шлях до

розвитку емоційного інтелекту пролягає послідовно через певні встановлені етапи, які більш детально наведено на рис. 1.7.

Етапи розвитку емоційного інтелекту особистості

1. Самосвідомість в емоційному інтелекті, яка спонукає людину зрозуміти у яких стосунках із власними емоціями вона перебуває. Це включає переживання почуттів; відслідковування фізичних відчуттів; вміння відчувати особисті почуття та емоції гніву, суму, страху, радості, кожне з яких супроводжується певними виразами обличчя; переживання почуттів настільки сильних, які є помітними як самій людині так і її оточуючим; звернення уваги на емоції та врахування їх у прийнятті рішень.

2. Самоконтроль, який починається з усвідомлення емоцій. Їх опанування і контроль дозволяють приймати конструктивні рішення. Здатність контролювати стрес та залишатися емоційно присутнім допомагає вловлювати шматочки інформації, брати ініціативу в свої руки, адаптуватися до нових обставин у короткий термін.

3. Соціальне розуміння – це вміння опрацьовувати велику кількість невербальних сигналів інших людей. Щоб досягнути цього, людині слід призупинити власні думки. Адже так вона зможе опрацювати інформацію, що надходить від іншої людини, тобто бути «в ситуації».

4. Управління взаємовідносинами відбувається через усвідомлення емоцій, здатності розпізнавати та розуміти, що відчувають інші люди. Це допомагає ефективно розвивати додаткові соціальні чи емоційні навички, які роблять стосунки ефективнішими, більш плідними та наповненими. Управлінню взаємовідносинами сприяють: ефективне використання невербального спілкування, застосування гумору для зменшення стресу, сприйняття конфлікту як можливості розвивати ближчі стосунки.

Рис. 1.7. Етапи розвитку емоційного інтелекту особистості

Джерело: розроблено автором при використанні [12]

Дослідження особливостей і конструкційних деталей емоційного інтелекту в життєдіяльності людей, їх особистому житті та професійній діяльності, у процесі ділового спілкування і взаємодії продовжують покращувати виявлення і розуміння емоцій, але певні фундаментальні питання про посилення і використання емоційного інтелекту залишаються відкритими. До того ж на сьогоднішній день не всі наукові діячі, практики, керівники різних установ і організацій, звичайні спеціалісти у своїй діяльності та житті визнають необхідність розвитку, посилення та використання емоційного інтелекту для покращення взаємин, стосунків, удосконалення робочих процесів і врегулювання конфліктів у практичній діяльності з метою поліпшення якості життя та професійних процесів. Це викликає необхідність більш детального дослідження особливостей емоційного інтелекту, сфер його застосування і переваг від використання, особливо в медіації.

Варто відмітити, що за останні десятиліття однією з найважливіших складових ефективної, лідируючої, конкурентоздатної діяльності у практичному середовищі, бізнесі став емоційний інтелект. Він вже є визнаним у певних сферах діяльності за його актуальність, дієвість і необхідність використання у сферах бізнес-комунікацій, особистого успіху індивідів, мотивації співробітників, недопущення або мінімізації конфліктів і загалом загального розвитку організацій, фірм. На сьогоднішній день у діловому світі керівники певних організацій, які є обізнаними у вигодах від використання маловитратних психологічних, рефлексивних методологічних підходів і механізмів в управлінні, менеджменті та економіці, віддають перевагу саме людям, спеціалістам із високим рівнем емоційного інтелекту. Високий рівень розвитку емоційного інтелекту може допомогти налагодити взаємодії, покращити стосунки, зменшити стрес і напруження в колективі, команді, вирішити конфлікти та підвищити задоволеність роботою. Хоча дослідження з використання емоційного інтелекту на практиці, особливо у сферах, де превалюють комунікації, продовжують покращувати розуміння емоцій та

допомагають регулювати їх, фундаментальні питання щодо використання емоційного інтелекту медіаторами в Україні залишаються відкритими [35].

Як відмічає М. Первез [50], на співробітників будь-яких установ та функціональних напрямків діяльності, у тому числі медіаторів, на робочому місці значно впливає їх власний емоційний інтелект та породжена ним поведінка. Емоції і особистісні психологічні характеристики співробітників суттєво впливають на ефективність їх праці, навички прийняття рішень, командний дух і лідерство. Дослідження було проведено для вивчення впливу емоцій на загальну продуктивність діяльності співробітників у процесі виконання їх функціональних обов'язків з оцінкою зв'язку між емоціями гніву, інтересу і довіри співробітників на робочому місці до результатів їх роботи. Результати дослідження дозволили встановити, що емоції у процесі роботи для індивідів мають важливе значення для їх добробуту та задоволеності. До того ж було доведено [55], що деякі здібності, що є пов'язаними з емоційним інтелектом, спроможні впливати на поведінку співробітників на робочих місцях. Наприклад, **самосвідомість** сприяє розвитку і продуктивності організаційних, лідерських, медіативних якостей (які так необхідні медіатору), на той час як емоційна регуляція вважається лише необхідною умовою для підтримки спокійних, конструктивних і продуктивних відносин на робочому місці.

Згідно теорії Д. Гоулмана, такі якості як настрій і поведінка у медіатора (лідера) управляють настроєм і поведінкою всіх інших особистостей, з якими він здійснює взаємодію. Саме через це емоційний інтелект, його розвиток і посилення є важливим фактором ефективної діяльності медіатора. Варто враховувати, що емоційно освічений і підготовлений медіатор може стежити за своїм настроєм на основі використання навиків **самосвідомості**, також використовувати **самоконтроль**, щоб покращити свій настрій, розуміти їхній загальний вплив через **емпатію**, а потім діяти так, щоб покращити емоції, тобто підняти настрій оточуючих індивідів за допомогою **побудови конструктивних стосунків та взаємозв'язків**. Уміння точно розпізнавати

власні емоції медіатором сприяє розвитку емоційного самоконтролю. Особистості, які добре та вчасно виявляють і усвідомлюють власні емоції, спроможні краще контролювати і регулювати власні емоції та згодом більш якісно враховувати емоційні потреби послідовників для надання їм відповідної допомоги.

Щодо необхідності розвитку і використання емоційного інтелекту у різних сферах діяльності, у тому числі бізнес середовищі, варто відмітити наступне. Науково-практичне дослідження канадської організації [10], в якому прийняли участь близько 2600 менеджерів з найму, показало, що 71 % з них стверджували, що вони цінують високий емоційний інтелект більше, ніж високий коефіцієнт загального інтелекту (IQ). Головними причинами вказаної пріоритетності виявилось те, що співробітники з високим рівнем емоційного інтелекту є стабільнішими у взаємовідносинах, тобто залишаються спокійними під тиском стресу, суперечок, непорозумінь, вони приймають більш обдумані та обґрунтовані рішення у робочих процесах, конструктивно сприймають критику, визнають свої помилки та вчаться на них, є здатними ефективно вирішувати і мінімізувати конфлікти або не допускати їх, вміють співчувати оточуючим і реагують відповідно обставинам, що склалися.

Отже, як видно, у різноманітних практичних сферах діяльності, у тому числі медіаторстві, лідерстві, управлінні зрозумілим є той факт чому емоційний інтелект вважається необхідним і важливим. У все більш динамічних умовах життєдіяльності, в яких на сьогоднішній день перебуває наше суспільство, емоційний інтелект є необхідним інструментом із забезпечення формування, обґрунтування та надання психологічних, соціальних, управлінських й економічних рішень індивідам із дуже різними потребами, які перебувають у різних обставинах.

Доведено, що емоційний інтелект через його компоненти впливає на стиль поведінки людей не тільки у процесі їх діяльності на робочому місці, а і у вирішенні конфліктів, що безперечно надає перевагу спеціалістам-медіаторам з високим рівнем розвитку емоційного інтелекту, що сприятиме

кращому розумінню і оточуючих, і співробітників, і клієнтів, а крім того ефективності функціонування всієї організації та її ключових процесів у конструктивних неконфліктних умовах [49]. Варто зазначити, що конфлікти між людьми можуть виникнути в будь-якій установі чи за будь-яких обставин і умов як особистого життя, так і робочих процесів. У таких випадках медіаторами застосовуються методи управління конфліктами як моделі поведінки для врегулювання подібних проблемних ситуацій. Використання саме емоційного інтелекту під час конфлікту може зменшити конфронтацію, протистояння на первинному рівні, а також пом'якшити їх наслідки. У той же час недостатній рівень розвитку емоційного інтелекту особистості може призвести до виникнення більшого міжособистісного конфлікту.

Проте є моменти, коли конфлікти у взаємодіях людей при різних обставинах (робочих чи особистих) можуть виступати джерелом покращення результатів спілкування чи діяльності. У процесі такого **функціонального конфлікту** можуть формуватися більш креативні та оптимальні ідеї і рішення з вирішення проблем, які б задовольнили конфронтуючі сторони із максимальним досягненням запланованого ефекту. Тож відповідно з наведеними аспектами можна відмітити, що медіатори, які заохочують використання на практиці такого методу як **конструктивний конфлікт**, дозволяючи обом учасникам процесу висловлювати свої потреби та думки для досягнення компромісу чи спільного рішення, можуть бути більш затребуваними на ринку медіативних послуг.

Вище перелічені особливості потенціалу емоційного інтелекту сприятимуть використанню конструктивних і більш оновлених методів вирішення конфліктів медіаторами, що зменшуватиме ймовірність виникнення їх негативних наслідків. Тому потенційна цінність емоційного інтелекту виступає індикатором ефективності діяльності медіаторів, мірилом їх професійного успіху, а точніше, успіху в процесі здійснення медіативних процедур.

Джеймісон Д. і Томас К. [45] виявили, що **компроміс** є прийнятним стилем вирішення конфліктів в умовах обмеженості часу і ресурсів. Для емоційно освічених людей компроміс у певних обставинах може виступати ознакою їх здатності розпізнавати та регулювати власні емоції, щоб покращити відносини з колегами та досягти встановлених цілей. Подібним чином можна стверджувати, що високий рівень емоційного інтелекту може сприяти співпраці та поведінці, спрямованій на вирішення проблем, коли емоції одночасно контролюються та генеруються для розробки нових рішень, які задовольняють потреби обох сторін.

Гоулманом Д. було встановлено, що люди з високим емоційним інтелектом мають кращі навички вирішення конфліктів, надаючи перевагу стилю **співпраці** при регулюванні конфліктів. Це твердження ґрунтується на переконанні, що люди з високим емоційним інтелектом працюють, щоб підтримувати стосунки. Також вважається відмінною рисою розвиненого емоційного інтелекту **гнучкість у взаєминах**. Загалом емоційно освічений медіатор може використовувати цілу низку різних стилів вирішення конфліктів і обирати необхідні з них залежно від ситуації. Тож перевагою медіатора з високим рівнем емоційного інтелекту є пошук компромісу та спільного стилю вирішення конфліктів через наявну здатність усвідомлювати і керувати своїми емоціями та емоціями інших.

Таким чином можна визначити, що емоційний інтелект є значним попередником ефективного управління конфліктами. Індивіди з розвиненим емоційним інтелектом уважно ставляться до власних емоцій, а також до емоцій інших, адекватно виявляють і розрізняють їх та використовують цю інформацію для керування своїми думками і формування відповідних дій. Емоційний інтелект допомагає медіаторам ефективно та конструктивно керувати міжособистісними конфліктами. Тож його розвиток і укріплення є необхідними як для якісної роботи сфери медіації, так і для життєдіяльності пересічних громадян.

Існуючим вітчизняним підприємствам, установам і організаціям на сьогоднішній день варто ретельно розглядати питання підвищення кваліфікації своїх співробітників, у тому числі медіаторів, у навичках, пов'язаних з розвитком емоційного інтелекту, оскільки ця процедура є нелегкою для більшості людей, особливо варто звернути увагу і забезпечити кваліфікаційну підготовку медіаторів як спеціалістів у вирішенні конфліктів. Емоційний інтелект завжди має бути пріоритетом у життєдіяльності людей, але значно важливішою його роль стає зараз, в умовах сильного психологічного, емоційного тиску і невпевненості у майбутньому. Існуючі навчальні програми у закладах освіти можуть включати компонент емоційного інтелекту, а також навички управління конфліктами та медіації, які є потрібними як ніколи в нинішньому середовищі.

Таким чином, варто відмітити, що емоційний інтелект допомагає людям у процесі життєдіяльності у різних сферах ефективно та конструктивно вирішувати міжособистісні конфлікти. Тож ретельно необхідно досліджувати і впроваджувати питання покращення навичок, розвитку і посилення емоційного інтелекту медіаторів і пересічних громадян.

Висновки до першого розділу

Здійснено дослідження теоретичних основ емоційного інтелекту як чинника ефективності медіатора. Проаналізовано теоретико-методологічні підходи до визначення поняття емоційний інтелект та встановлено його вплив на розвиток особистості у сучасних умовах. Визначено, що вміння людей розпізнавати свої емоційні переживання, навички управляти своїм емоційним станом дозволяють значно швидше та ефективніше вирішувати складні життєві проблеми, ліквідувати або не допускати виявлення міжособистісних конфліктів та комфортно спілкуватися з іншими людьми у різних ситуаціях. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває дослідження поняття і ролі емоційного інтелекту особистості у сучасних умовах.

Аналіз певних літературних джерел свідчить, що сутність емоційного інтелекту почала привертати до себе суттєву увагу науковців у 90-х роках ХХ століття завдяки працям таких американських психологів, як Дж. Майер і П. Саловей, які одні з перших використали поняття емоційний інтелект та розпочали наукову діяльність щодо його дослідження.

Загалом аналіз науково-методологічних підходів різних науковців до проблеми дослідження емоційного інтелекту показав, що у психологічній науці використовується низка понять, які пов'язані з емоційним інтелектом, зокрема такі: емоційна розумність (Носенко Е.Л.), емоційне самоусвідомлення (Власова О.І.), емоційна компетентність (Саарні К.), емоційне мислення (Тихомиров О.К.), емоційна грамотність (Стайнер К.), емоційна обдарованість тощо.

У результаті аналізу різноманітних підходів до визначення сутності поняття емоційний інтелект, встановлено, що трактують його таким чином: як здібності до розуміння своїх і чужих емоцій та управління ними; у якості когнітивної здібності, а до складу емоційного інтелекту не включаються особистісні якості, які можуть сприяти кращому чи гіршому розумінню емоцій, але не є його структурними компонентами; як здатність розуміти ставлення особистості, репрезентовані в емоціях, та керувати емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу і синтезу.

Аналіз публікацій дозволив з'ясувати, що загалом поняття емоційний інтелект досліджується, насамперед, як психологічне явище та ступінь здатності долати суперечки шляхом використання емоцій індивідуумами у різних сферах життєдіяльності суспільства.

Встановлено, що специфіка діяльності медіатора особлива тим, що у цій сфері рівень професіоналізму прямо пов'язаний із особистісною неординарністю спеціаліста, у тому числі з його емоційним розвитком як особистості. Тому у спеціальній підготовці медіаторів дедалі більшу увагу приділяють їхній особистісній відповідності професійній діяльності. Одним із головних показників особистісної відповідності медіаторів до професійної

діяльності вітчизняні та зарубіжні вчені вважають рівень розвитку емоційного інтелекту медіатора та його окремих складових. Тобто дослідження емоційного інтелекту медіатора є актуальним з огляду на специфіку його професійної діяльності та рівень попиту на ефективних медіаторів.

Визначено, що емоційний інтелект є важливою психологічною складовою особи медіатора. Тільки фахівець з високим рівнем самосвідомості та самоконтролю, натренованим вмінням соціального розуміння, та з нейтральним, усвідомленим умінням управління взаємовідносинами може кваліфіковано та плідно провести процедуру медіації, досягти взаємоприйнятної для сторін угоди і тим самим підкреслити важливу роль такої процедури для суспільства в цілому. Тож емоційний інтелект грає визначну роль в діяльності медіаторів як фактор підвищення ефективності їх функціонування. При цьому дуже важливим є те, що емоційний інтелект можна і потрібно розвивати за для підвищення професійного рівня медіаторів та стабілізації конфліктних і складних взаємодій людей у різних ситуаціях і сферах життєдіяльності.

Проведено дослідження існуючих концепцій і моделей емоційного інтелекту, особливостей їх використання у діяльності медіатора. Найбільш відомими та опрацьованими визнано концепції емоційного інтелекту Р. Барона, Г. Гарднера, Д. Гоулмана, Дж. Майєра і П. Саловея. Згідно з цими концепціями успішність особистості, ефективність її відносин з навколишнім середовищем, ефективність взаємодій з оточуючими ставлять в центр уваги здібності людини в емоційному аспекті.

Аналіз теоретичних джерел з проблеми дослідження різновидів складових компонентів емоційного інтелекту свідчить про те, що емоційний інтелект – це складне структурне утворення. Дослідження концепцій і моделей емоційного інтелекту за його основними складовими елементами дало змогу зробити висновок про існування двох ключових груп моделей емоційного інтелекту: моделі здібностей і змішані моделі. Встановлено, що єдиного підходу до побудови структури емоційного інтелекту не існує. Кожен з

дослідників формував її в залежності від власного визначення цього поняття. Тож кожна з моделей емоційного інтелекту має свої особливі структурні компоненти, які впливають на емоційний стан особистості.

У кожній з розглянутих та інших існуючих структур емоційного інтелекту є свої, особливі, відмінні від інших компоненти (характеристики): врахування емоцій у когнітивній діяльності у моделі Дж. Майєра і П. Саловея; соціальна чутливість у Д. Гоулмана; самомотивація у І. Андреевої; налаштування себе на діяльність, налагодження позитивних стосунків у Н. Ковриги і Е. Носенко. Проте варто відмітити, що особливості цих структурних елементів емоційного інтелекту на практиці нелегко відслідковувати, оскільки вони є не достатньо конкретизованими, щоб визначати рівень їх розвитку і впливу.

Загалом аналіз зарубіжних і вітчизняних підходів до вивчення складових компонентів емоційного інтелекту та їх практичного використання відобразив, що на сьогоднішній день в психологічній науці вже існує значна кількість різноманітних моделей емоційного інтелекту, які доповнюють одна одну та розширюють знання у даному аспекті. А спільними рисами досліджених моделей є визначення поняття емоційного інтелекту як здібності до виявлення, розуміння й управління емоціями.

Проведено дослідження необхідності розвитку та посилення емоційного інтелекту медіаторів в Україні. Воно диктується викликами практики, які полягають у визначенні чинників, що впливають на процеси виявлення і регулювання емоцій, забезпечення ефективної міжособистісної взаємодії, високої адаптивності індивідів, можливості врегулювання конфліктів людьми у різних сферах діяльності та бізнес-середовищі, а також якісної професійної діяльності медіаторів. Адже використання емоційного інтелекту саме у сфері медіації дозволяє підвищити ефективність комунікацій та здійснювати конструктивні взаємодії між особистостями, які сприятимуть розробці шляхів адекватного вирішення конфліктів і суперечок з метою досягнення згоди.

Встановлено, що за останні десятиліття однією з найважливіших складових ефективної, лідируючої, конкурентоздатної діяльності у практичному середовищі, бізнесі став емоційний інтелект. Він вже є визнаним у певних сферах діяльності за його актуальність, дієвість і необхідність використання у сферах бізнес-комунікацій, особистого успіху індивідів, мотивації співробітників, недопущення або мінімізації конфліктів і загалом загального розвитку організацій, фірм. На сьогоднішній день у діловому світі керівники певних організацій, які є обізнаними у вигодах від використання маловитратних психологічних, рефлексивних методологічних підходів і механізмів в управлінні, менеджменті та економіці, віддають перевагу саме людям, спеціалістам із високим рівнем емоційного інтелекту. Високий рівень розвитку емоційного інтелекту може допомогти налагодити взаємодії, покращити стосунки, зменшити стрес і напруження в колективі, команді, вирішити конфлікти та підвищити задоволеність роботою.

Доведено, що емоційний інтелект через його компоненти впливає на стиль поведінки людей не тільки у процесі їх діяльності на робочому місці, а і у вирішенні конфліктів, що безперечно надає перевагу спеціалістам-медіаторам з високим рівнем розвитку емоційного інтелекту, що сприятиме кращому розумінню і оточуючих, і співробітників, і клієнтів, а крім того ефективності функціонування всієї організації та її ключових процесів у конструктивних неконфліктних умовах.

Визначено, що емоційний інтелект є значним попередником ефективного управління конфліктами. Індивіди з розвиненим емоційним інтелектом уважно ставляться до власних емоцій, а також до емоцій інших, адекватно виявляють і розрізняють їх та використовують цю інформацію для керування своїми думками і формування відповідних дій. Емоційний інтелект допомагає медіаторам ефективно та конструктивно керувати міжособистісними конфліктами. Тож його розвиток і укріплення є необхідними як для якісної роботи сфери медіації, так і для життєдіяльності пересічних громадян у сучасних реаліях.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ МЕДІАТОРІВ

2.1. Методики дослідження емоційного інтелекту

На сьогоднішній день питання визначення і розвитку емоційного інтелекту набули широкої популярності у дослідженнях як українських, так і зарубіжних науковців. Все частіше у літературних джерелах з'являються дані про особливості емоційного інтелекту у певної категорії опитаних, його значення у житті людей та зв'язок з іншими психологічними поняттями і процесами. Встановлено, що досягнення високого емоційного інтелекту допомагає збалансувати емоції і розум, відчутти внутрішню свободу та відповідальність за себе, усвідомити власні потреби і мотиви поведінки, рівновагу, а також скорегувати стратегію власного життя [18].

Поряд з цим вченими підіймається проблема діагностики емоційного інтелекту, що обумовлена, перш за все, різноманіттям підходів до розуміння даного конструкту (Н.А. Батурін, Я.М. Куценко, Л.Г. Матвеева, Р.Д. Робертс, R. Bar-On, K.V. Petrides, P.R van der Merwe та ін.). Існування декількох моделей емоційного інтелекту спричиняє суттєво відмінні підходи до його вимірювання. Залишається невирішеним питання відповідності результатів, отриманих за допомогою різних методів діагностики. Поряд з цим варто відмітити, що у вітчизняній науці бракує досліджень, присвячених ґрунтовному порівняльному критичному аналізу існуючих методик.

Певні труднощі у дослідженні та визначенні емоційного інтелекту, як вказують науково-прикладні розробки і наукові роботи, пов'язані з його вимірюванням. Як зазначено вченими Дж. Капрара і Д. Сервон [15], одні методики дослідження емоційного інтелекту виявляються ненадійними, а інші – не дуже відповідають встановленим цілям дослідження, хоча надають дуже

важливу інформацію щодо ролі та напрямів розвитку емоційного інтелекту особистості, який впливає на когнітивні стилі і здібності до саморегуляції, а також допомагають розвивати емоційний досвід і емоційне життя людей в цілому.

З метою визначення емоційного інтелекту ще у 1985 році ізраїльським психологом Рувен Бар-Оном, який був провідним теоретиком і дослідником у сфері емоційного інтелекту, вперше було запропоновано введення поняття коефіцієнт емоційності, також ним було розроблено анкету для оцінки даного коефіцієнту.

У сприйнятті Р. Бар-Она термін емоційний інтелект являв собою перетин взаємопов'язаних емоційних і соціальних компетенцій, навичок і фасилітаторів, які впливають на розумну поведінку людини. За визначенням цього вченого було встановлено п'ять основних маркерів емоційного та соціального інтелекту, а саме:

1. Міжособистісні стосунки, емпатія, соціальна відповідальність.
2. Вирішення проблем, перевірка реальності, імпульсний контроль.
3. Емоційність, напористість, незалежність.
4. Самоповага, самоактуалізація, емоційна самосвідомість.
5. Гнучкість, стресостійкість, оптимізм.

Модель Бар-Она забезпечує теоретичну основу для емоційного інтелекту, яка спочатку була створена для оцінки різних аспектів цієї конструкції, а також для вивчення її концептуалізації. Згідно з цією моделлю, можна визначити наскільки ефективно люди розуміють та виражають себе, розуміють інших і стосунки з ними, а також як вони справляються із щоденними потребами [23].

Згідно із вказаною вище моделлю бути емоційно та соціально розумним означає ефективно розуміти та виражати себе, розуміти інших і добре спілкуватися з ними, а також успішно долати щоденні вимоги, виклики та тиск. Це базується, перш за все, на внутрішньоособистісній здатності людини

усвідомлювати себе, розуміти свої сильні та слабкі сторони, а також неструктивно виражати свої почуття та думки.

У результаті правильного застосування моделі можна передбачити такі фактори, як:

- досягнення академічної успішності;
- розвиток кар'єрного шляху;
- підвищення дидактичної та організаційної ефективності;
- забезпечення професійної ефективності та лідерства;
- збереження та укріплення психологічного/фізичного здоров'я та досягнення благополуччя.

Виокремлення емоційного інтелекту як окремого виду інтелекту особистості вище вказаними дослідниками засвідчує його право на існування, можливості виявлення, прояву і вимірювання рівня його розвитку у особистості. Тож доцільним є виокремлення **основних ознак**, які обґрунтовують правомірність **виокремлення емоційного інтелекту** в окремий вид інтелекту. Більш детально перелік ознак емоційного інтелекту і їх характеристику наведено на рис. 2.1.

Психологами доведено, що для розвитку емоційного інтелекту необхідно структурувати його компоненти і виокремити перелік критеріїв для кожного компоненту, щоб можна було виявити і оцінити рівень його розвитку. Встановлено, що єдиного підходу до побудови структури емоційного інтелекту не існує. Кожний з авторів у своїх підходах пропонує формувати її в залежності від власного визначення сутності цього поняття.

На основі аналізу розглянутих підходів зарубіжних і вітчизняних вчених до структури емоційного інтелекту з позиції дослідження методик його визначення і оцінки встановлено такі положення:

- 1) емоційний інтелект – це сукупність компонентів, кожний з яких являє собою перелік основних здібностей особистості, але їх **перелік дещо перевантажений**, що ускладнює застосування методик для виявлення рівня їх розвитку;

1. **Перша ознака – наявність реакцій** у особистості на предмети, об'єкти, ситуації, з якими стикається особистість в процесі життєдіяльності. Ці реакції можуть бути адекватними чи неадекватними.

2. **Друга ознака – оцінка особистістю реакцій** на предмети, об'єкти, ситуації інших людей.

3. **Третя ознака – здатність визначати роль емоцій** у житті людини.

4. **Четверта ознака – здатність проявляти емоції** відповідно до ситуації або всупереч їй.

5. **П'ята ознака – здатність особистості контролювати свої емоції.**

6. **Шоста ознака – здатність особистості розпізнавати і керувати емоціями** інших людей.

7. **Сьома ознака емоційного інтелекту – здатність особистості використовувати емоції** для досягнення поставленої мети.

8. **Восьма ознака – рівень розвитку емоційної сфери можна вимірювати** за конкретними методиками, про що свідчать експериментально перевірені психологічні дослідження.

9. **Дев'ята ознака: сам факт виокремлення в психологічній науці емоцій** як особливого класу суб'єктивних психологічних станів особистості, які відображають у формі безпосередніх переживань, відчуттів приємного чи неприємного ставлення людини до світу і до людей, до процесу і результату її практичної діяльності.

Рис. 2.1. Перелік ознак емоційного інтелекту і їх характеристика

Джерело: складено автором при використанні [7]

2) дослідники вважають, що емоційний інтелект **можна розвивати**, але **не показують**, як цей процес можна **оцінити і здійснювати**;

3) вчені пропонують **визначати і починати розвиток емоційного інтелекту з розвитку внутрішньо особистісної сфери**, хоч відомо, що розвиток внутрішньо особистісних і міжособистісних емоцій тісно переплітаються, а не ідуть одна за одною;

4) вчені вважають необхідним навчити особистість управляти емоціями, показують для чого це потрібно, але **не показують, як це здійснювати**.

Перелічені вище положення вказують на наявність певних проблем і складнощів у процедурі оцінки і визначенні емоційного інтелекту, а також виборі однієї однозначної методики для його дослідження.

Наявність таких особливостей у процедурі визначення емоційного інтелекту пов'язана з тим, що у кожній з існуючих структур і моделей емоційного інтелекту є свої, тільки для них характерні критерії. Так, враховувати емоції у когнітивній діяльності пропонують Дж. Майер і П. Селовей; звертати увагу на соціальну чутливість рекомендує Д. Гоулман; зосереджуватися на самомотивації закликає І. Андрєєва, налаштовувати себе на діяльність, налагодження позитивних стосунків радять Н. Коврига і Е. Носенко. Але ці критерії дослідження емоційного інтелекту **нелегко відслідковувати, бо вони є не достатньо конкретизованими, щоб визначати рівень їх розвитку** [26].

Аналіз останніх досліджень і публікацій щодо визначення методик діагностики емоційного інтелекту дозволяє об'єднати всі існуючі його моделі у три групи:

- 1) моделі здібностей;
- 2) моделі характеристик або рис;
- 3) змішані моделі.

У рамках **моделей здібностей** емоційний інтелект трактується як перетин емоцій та пізнання, тобто як **когнітивна здібність**. Така модель

описана у теорії емоційно-інтелектуальних здібностей Дж. Мейєра, П. Селовея, Д. Карузо [47].

Представники змішаних моделей емоційного інтелекту інтерпретують його як складне психологічне утворення, яке має і когнітивну, і особистісну природу. Всі моделі у цьому підході відрізняються тільки набором особистісних характеристик, які до них включено. Таке розуміння емоційного інтелекту поділяють, зокрема, Д. Гоулман та Р. Бар-Он [11, 39].

До моделей характеристик або рис належить модель емоційної самоефективності К.В. Петридіса та Е. Фернхема [52]. Аналіз її складових дозволяє зауважити, що за своїм змістом вона близька до змішаних моделей інтелекту, адже **окрім особистісних характеристик включає і когнітивні здібності**. У рамках даної моделі автори розглядають емоційний інтелект як сукупність рис особистості і поведінки, пов'язаних із емоціями.

Таким чином, об'єднавши змішані моделі та моделі характеристик, отримуємо дві групи підходів до розуміння емоційного інтелекту:

- 1) як когнітивну здібність;
- 2) як складне утворення, що включає як когнітивні здібності, так і особистісні риси.

Відповідно можна вказати на існування двох груп методик діагностики і визначення рівня емоційного інтелекту:

- 1) тести-завдання (яким надають перевагу дослідники, що розуміють емоційний інтелект як когнітивну здібність особистості. Тести завдання використовують частіше для визначення міжособистісного інтелекту);
- 2) тести-опитувальники або самозвіти (опитувальники, як правило, використовують вчені, які трактують емоційний інтелект як особистісну рису. Самозвіти рекомендують використовувати у ситуаціях, коли досліджують внутрішньо-особистісний інтелект.).

Серед **тестів-опитувальників** відомі такі: EQ MAP від Е. Оріолі, Emotional Competence Inventory (ECI) Р. Боярис [41], Д. Гоулмана, шкала коефіцієнту емоційного інтелекту (EQ-i) Р. Бар-Она [39], Occupational

Personality Questionnaire (OPQ32i), ЕмІн Д.В. Люсіна, Ем IQ-2 Е.А. Орлова та В.В. Одинцової [29], Self Report Emotional Intelligence Test (SREIT) Н. Шутке, авторські методики М. Холла, Р. Купера та А. Савафа [54], А.В. Солодкова та П.М. Воронкіна, М.А Маноїлової та інші.

Найбільш відомим **тестом-завданням**, що створений за зразком класичних тестів на інтелект (представлений набором завдань), є тест на емоційний інтелект Мейєра-Селовея-Карузо (MSCEITtm).

Вчені Н.А. Батурин та Л.Г. Матвеєва пропонують розрізняти поняття емоційний інтелект і рівень розвитку емоційності. Так, **емоційний інтелект** за їх підходом варто вимірювати на основі використання **тестів-завдань**. А рівень розвитку емоційності оцінюється з використанням опитувальників [20]. В якості аргументу науковці наводять дані дослідження, що полягало у розрахунку кореляцій факторів MSCEIT та тесту Вандерліка (WPI), а також опитувальника EQ-і Р. Бар-Она та тесту Вандерліка (WPI). У результаті розрахунку кореляцій факторів MSCEIT та тесту Вандерліка (WPI) були отримані значимі помірно позитивні кореляції рівня 0,32, 0,28, 0,23, що дозволило зробити висновок про MSCEIT як тест, що визначає специфічний вид інтелекту. Дослідження кореляційних зав'язків опитувальника EQ-і з тестом Вандерліка (WPI) показало фактичну їх цілковиту відсутність. Лише шкала самоповаги EQ-і слабо негативно корелює з WPI. Це свідчить про те, що опитувальник EQ-і не можна вважати тестом на інтелект, він дозволяє встановити лише рівень емоційності особистості.

Ретельно дослідивши психометричні властивості методик, які представляли два вищеназваних підходи до виміру емоційного інтелекту, Р.Д. Робертс показав, що вони слабо корелюють один з одним, патерни їх кореляцій з методиками, які вимірюють інші конструкти, співпадають недостатньо [32]. Із цього факту було зроблено припущення, що ці два типи методик вимірюють або різні конструкти, або різні сторони емоційного інтелекту. Ґрунтуючись на даних дослідження було встановлено, що для

оцінки емоційного інтелекту у практичній і дослідницькій роботі найбільш оптимальним є шлях одночасного використання різних методичних підходів.

Тож можна зробити висновок, що **використання опитувальників** дає можливість з'ясувати суб'єктивну оцінку респондентів своїх здібностей та особливостей. Опитувальники на емоційний інтелект вимірюють не саму здібність розуміти емоції чи управляти ними, а уявлення людей про свій емоційний інтелект. **Тести-завдання** дозволяють встановити об'єктивний рівень розвитку емоційного інтелекту, ґрунтуючись на експертній оцінці. Природно, що уявлення людини про окрему свою властивість певною мірою буде відрізнятися від дійсної вираженості цієї властивості.

Для висвітлення результатів діагностики емоційного інтелекту, отриманих шляхом використання різних методичних підходів, в роботі Колісник Л.О. [18] було обрано дві методики, які представляють два вище описані підходи до розуміння та, відповідно, вимірювання емоційного інтелекту. Це тест на емоційний інтелект Мейєра-Селовея-Карузо (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test - MSCEIT) та опитувальник «Емоційний інтелект» Д.В. Люсіна (ЕмІн).

Дослідження емоційного інтелекту у рамках моделі здібностей передбачає використання об'єктивних методів для його оцінки. Найбільш розробленою та комплексною такою методикою є «Тест на емоційний інтелект Мейєра-Селовея-Карузо (MSCEIT), автори якої одними з перших займалися розробкою конструкту емоційного інтелекту. Методика розроблена на основі таких принципів: 1) емоції є надзвичайно важливими для досягнення благополуччя; 2) люди різняться своїми «емоційними здібностями»; 3) «емоційні здібності» можна виміряти об'єктивно. Об'єктивність досягається за рахунок експертної оцінки.

Тест MSCEIT складається із завдань з правильними і неправильними відповідями, що є найбільш традиційним для діагностики інтелекту. У тесті виділяється чотири групи здібностей емоційного інтелекту з секціями завдань на виявлення кожного з них (таблиця 2.1). Підрахунок балів здійснюється за

допомогою ключа, що складений на основі експертних оцінок. Отримані результати описують як загальний рівень розвитку емоційного інтелекту (високий, середній, низький), так і рівень розвитку окремих його складових (вміння ідентифікувати, розуміти, використовувати та управляти емоціями).

Таблиця 2.1

Структура тесту MSCEIT Дж. Майера, П. Саловея та Д. Карузо

Здібність	Секція тесту	Вид питань
Точна ідентифікація емоцій людей та об'єктів	Обличчя	Визначення тонкощів емоційних переживань по обличчям
	Картини	Визначення емоцій в комплексних ландшафтах та оформленнях
Генерування емоцій та вирішення проблем з емоціями	Сприяння	Знання яким чином настроїв впливає на мислення
	Чутливість	Зв'язок різноманітних органів чуття з емоціями
Розуміння причин емоцій	Зміни	Яким чином емоції змінюються з часом
	Суміші	Словникове визначення емоцій
Відкритість емоціям та зв'язок з мисленням	Емоційний менеджмент	Визначає ефективність різноманітних рішень власних проблем
	Зв'язок емоцій	Визначає ефективність різноманітних рішень проблем, що включають інших людей

Джерело: складено за [18]

2.2. Аналіз дослідження рівня емоційного інтелекту діючих медіаторів

Враховуючи отримані результати дослідження, як приклад методики визначення емоційного інтелекту особистості можна назвати та більш детально опрацювати підхід до діагностики емоційного інтелекту, розроблений Н. Холлом.

Методика Н. Холла призначена для виявлення здібності особистості розуміти відносини, що репрезентується в емоціях, і керувати своєю емоційною сферою на основі прийняття рішень. Вона складається з 30 тверджень і містить п'ять шкал:

- 1) шкала 1 – «Емоційна обізнаність»;
- 2) шкала 2 – «Управління своїми емоціями» (емоційна відхідливість, емоційна нерігідність);
- 3) шкала 3 – «Самотивація» (довільне керування своїми емоціями);
- 4) шкала 4 – «Емпатія»;
- 5) шкала 5 – «Розпізнавання емоцій інших людей» (вміння впливати на емоційний стан інших).

Тестовий матеріал і його обробку наведено на рис. 2.2.

За наведеною вище методикою дослідження емоційного інтелекту, заснованою на підході Н. Холла, було розроблено тест емоційного інтелекту, який базується на загальнотеоретичних концепціях емоційного інтелекту як особистісних характеристиках, що дозволяють розпізнавати свої емоції, контролювати їх, а також розпізнавати емоції інших людей у різних ситуаціях.

Тест сформовано для здійснення дослідження щодо емоційного інтелекту у медіаторів України. Його розміщено в мережі Інтернет, він є доступним за посиланням:

https://docs.google.com/forms/d/1xwM4fwtH6CU_7aZqC6zsQ170rZdYk-R9pyHBBfU9dHI/edit. Час проходження тесту займає 15 хвилин.

<p align="center">Тестовий матеріал до методики діагностики емоційного інтелекту за підходом Н. Холла</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як чинити в житті. 2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити у своєму житті. 3. Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку. 4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів. 5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя. 6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор. 7. Я стежу за тим, як я себе відчуваю. 8. Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями. 9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей. 10. Я не зациклююсь на негативних емоціях. 11. Я чутливий до емоційних потреб інших. 12. Я можу діяти на інших людей заспокійливо. 13. Я можу змусити себе знову і знову встати перед обличчям перешкоди. 14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо. 15. Я адекватно реагую на настрої, спонукання і бажання інших людей. 16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості. 17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативним почуттям і розбираюся, в чому проблема. 18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення. 19. Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки "хорошої форми". 20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито. 21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя. 22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти. 23. Я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, в чому інші потребують. 24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших. 25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще управляють своїм життям. 26. Я здатний поліпшити настрій інших людей. 27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми. 28. Я добре налаштовуюся на емоції інших людей. 29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей. 30. Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.
<p align="center">Інструкція</p> <p>Наведені висловлювання відображають різні сторони життя. Праворуч від кожного твердження необхідно написати цифру, виходячи зі ступеня згоди з ним: повністю не згоден (1 бал); в основному не згоден (2 бали); почасти не згоден (3 бали); частково згоден (4 бали); в основному згоден (5 балів); повністю згоден (6 балів).</p>
<p align="center">КЛЮЧ:</p> <p>Шкала 1 - пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25. Шкала 2 - пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30. Шкала 3 - пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22. Шкала 4 - пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28. Шкала 5 - пункт 12, 15, 24, 26, 27, 29.</p>
<p align="center">Обробка та інтерпретація РЕЗУЛЬТАТІВ</p> <p>Рівні парціального емоційного інтелекту у відповідності зі знаком результатів: 14 і більше - високий; 8-13 - середній; 7 і менш - низький.</p> <p>Інтегративний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знака визначається за такими кількісними показниками: 70 і більше - високий; 40-69 - середній; 39 і менше - низький.</p>

Рис. 2.2. Тестовий матеріал до методики діагностики емоційного інтелекту за підходом Н. Холла

Джерело: складено автором при використанні [14]

Для проходження тесту респондент має вказати свою електронну пошту, стать, вік, досвід роботи медіатором, а також відповісти на 30 питань за тестовою методикою Н. Холла, які перелічено на рис. 2.2.

Після обробки відповідей респондентів за тестом було отримано такі результати:

- 1) загалом тест пройшли 45 осіб;
- 2) за статтю прийняло участь у тесті 66,7% жінок і 33,3% чоловіків;
- 3) із них за віком найбільша кількість 42,2% респондентів мають від 40 до 50 років; найменша чисельність 11,1% мають більше 50 років;
- 4) найбільша питома вага із опитуваних 60% має досвід роботи медіатором до 5 років; найменша питома вага із всіх респондентів 17,8% має досвід роботи від 2 до 5 років.

Більш наглядно отримані результати щодо характеристики респондентів (кількості, статі, віку, досвіду роботи медіатором) можна переглянути на рис. 2.3.

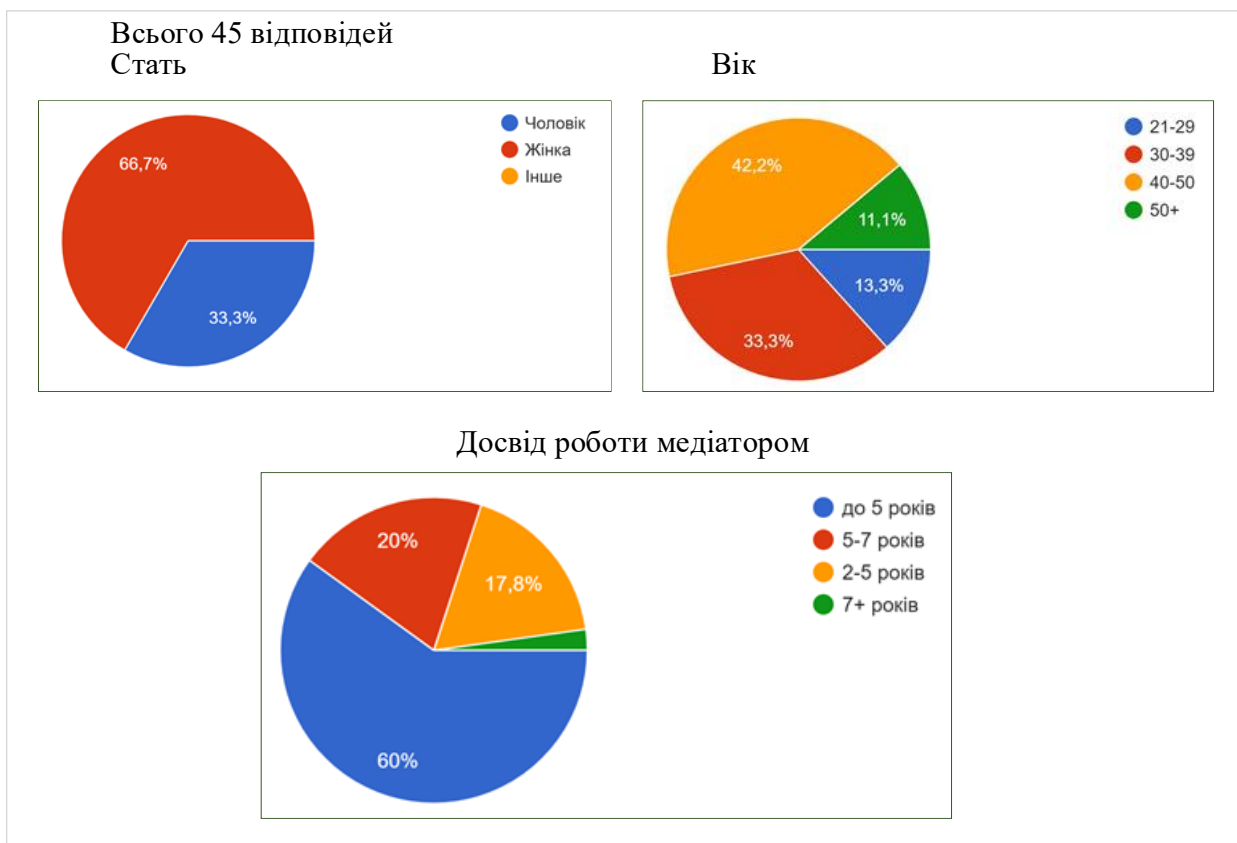


Рис. 2.3. Характеристика респондентів (кількість, стать, вік, досвід роботи медіатором)

Джерело: складено автором

Всі отримані відповіді на тестові запитання щодо діагностики емоційного інтелекту було оброблено статистично та представлено у вигляді діаграм, які розподілено на рисунках 2.4-2.8.

Перша група досліджених відповідей на запитання (рис. 2.4) свідчить про те, що:

- 1) для більшої частини респондентів (20 осіб або 44,4%) як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як чинити в житті;
- 2) тільки 17,8% (8 осіб) опитуваних згодні з тим, що негативні емоції допомагають зрозуміти, що необхідно змінити у своєму житті. Більша частина респондентів 22,2% мають нейтральну думку про вказане;
- 3) найбільша частина із опитуваних 26,7% є не достатньо спокійною, коли відчуває тиск збоку;

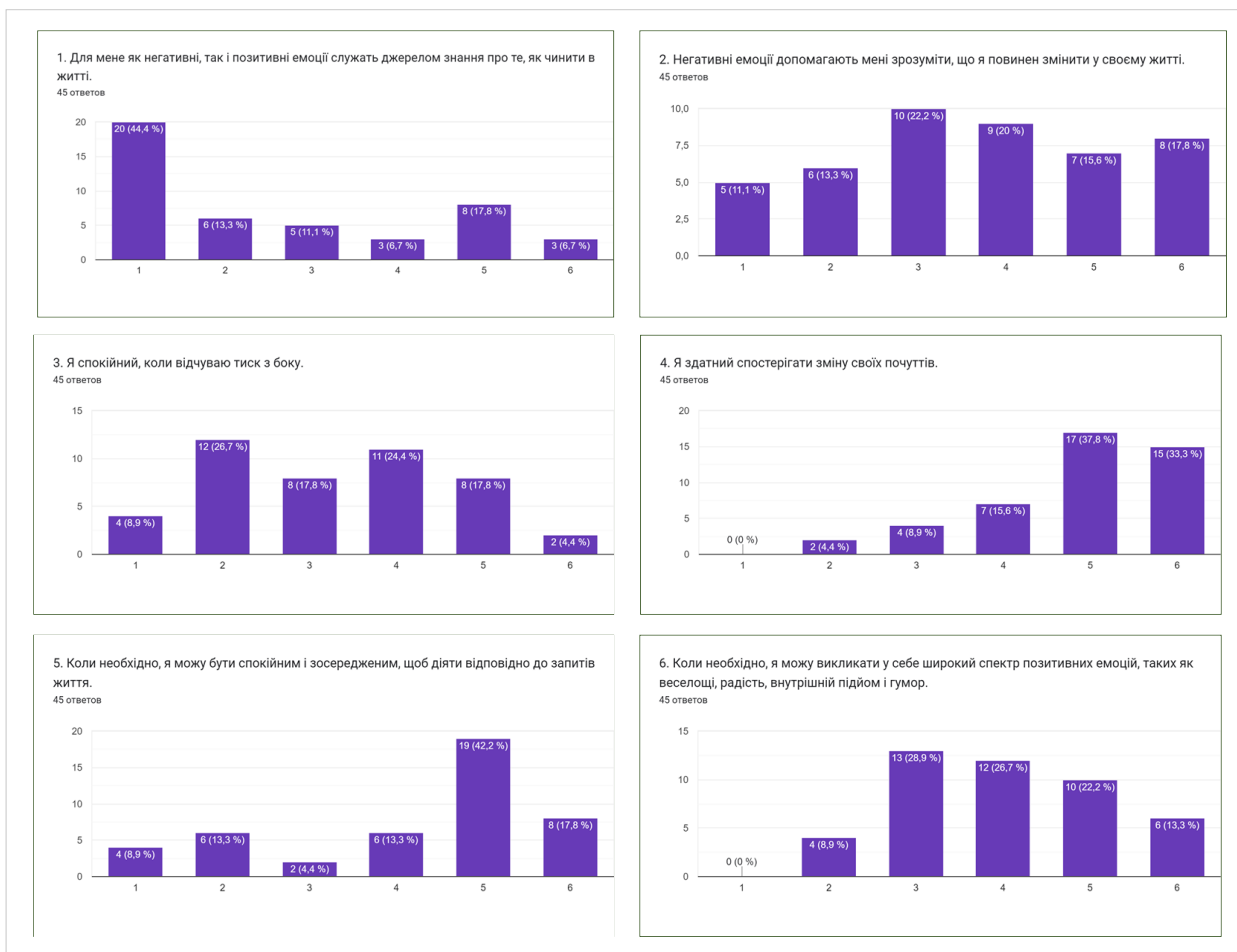


Рис. 2.4. Результати опрацювання 1-6 питань тесту з дослідження емоційного інтелекту у медіаторів

Джерело: складено автором

4) 32 особи або 71,1% здатні та майже здатні спостерігати зміну своїх почуттів;

5) лише 8 осіб або 17,8% можуть бути абсолютно спокійними і зосередженими, щоб діяти відповідно до запитів життя;

б) тільки 6 осіб або 13,3% можуть викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор; більшість опитуваних займають у цьому питанні нейтральну позицію.

Другий блок питань (з 7 по 12) показав наступні результати опитування респондентів щодо рівня емоційного інтелекту у медіаторів (рис. 2.5):



Рис. 2.5. Результати опрацювання 7-12 питань тесту з дослідження емоційного інтелекту у медіаторів

Джерело: складено автором

- 1) більша частина опитуваних (10 і 16%) стежить і в основному стежить за тим, як себе почуває;
- 2) впоратися зі своїми почуттями після засмучення може лише 13,3% респондентів;
- 3) більша половина медіаторів (53,3%) здатна вислуховувати проблеми інших людей;
- 4) лише 8 осіб із 45 може не зациклюватися на негативних емоціях;
- 5) чутливими і в основному чутливими до негативних емоцій інших є 20 і 42,2% опитуваних;
- 6) більша частина, тобто 31 особа із медіаторів, можуть діяти на інших людей заспокійливо.

Третя група відповідей на тестові запитання показав такі результати опитування медіаторів України (рис. 2.6):

- 1) значна частина респондентів може змусити себе знову встати перед обличчям перешкоди;
- 2) більшість з опитуваних намагаються підходити до життєвих проблем творчо;
- 3) не всі медіатори адекватно реагують на настрої, спонукання і бажання інших людей;
- 4) більшій частині респондентів не легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості;
- 5) значна кількість опитуваних (29 осіб) звертається до своїх негативних почуттів і розбирається в них;
- 6) після несподіваного засмучення швидко зможе заспокоїтися лише 6% медіаторів.



Рис. 2.6. Результати опрацювання 13-18 питань тесту з дослідження емоційного інтелекту у медіаторів

Джерело: складено автором

Четвертий комплекс результатів тестування медіаторів щодо стану їх емоційного інтелекту показав наступне (рис. 2.7):

- 1) для 46,7% опитуваних знання їх почуттів важливі для підтримки «хорошої форми»;
- 2) більша частина респондентів (29 осіб) добре розуміють емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито;
- 3) не всі медіатори можуть добре розпізнавати емоції за виразом обличчя;

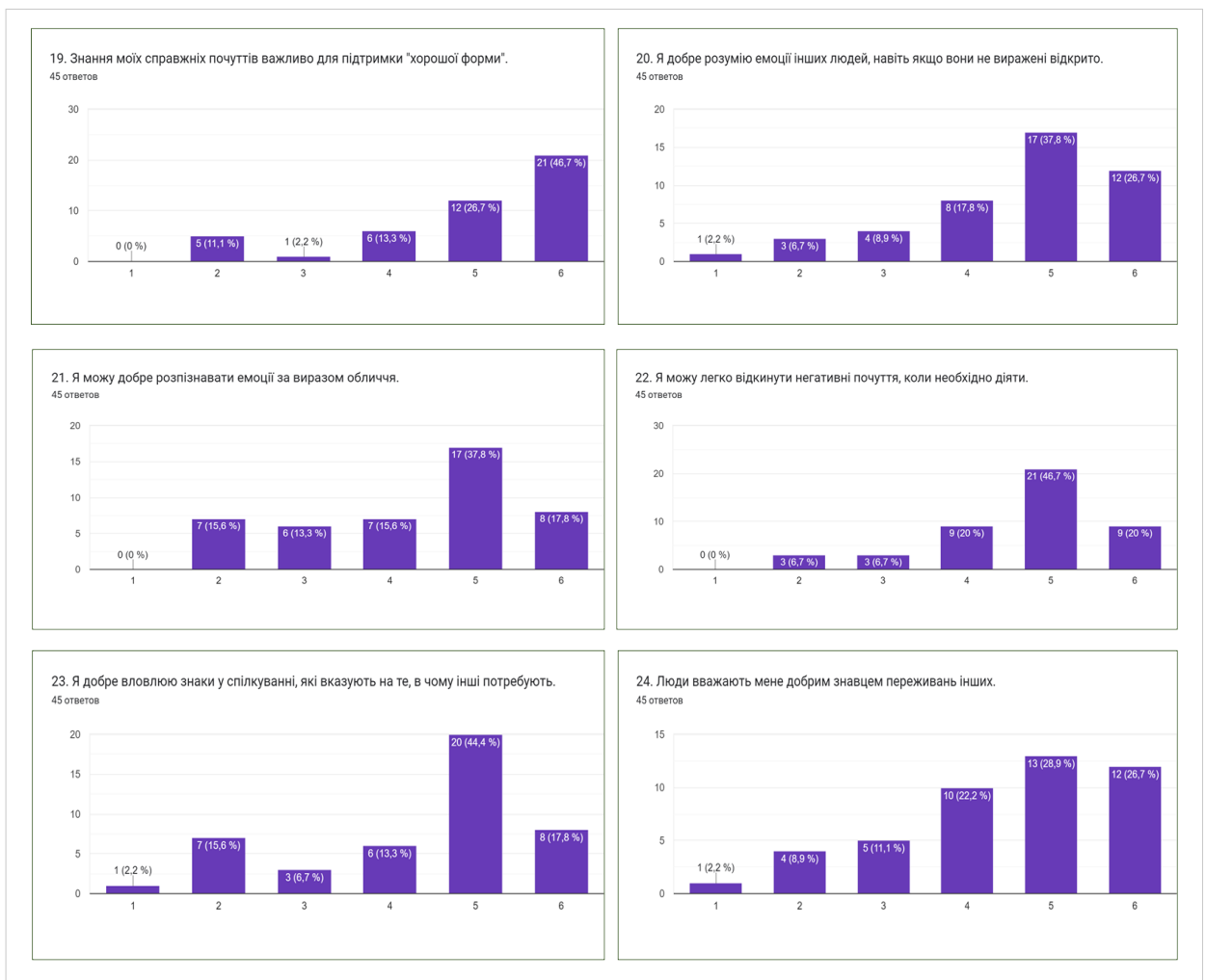


Рис. 2.7. Результати опрацювання 19-24 питань тесту з дослідження емоційного інтелекту у медіаторів

Джерело: складено автором

- 4) 46,7% опитуваних в основному можуть легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти;
- 5) більша частина респондентів добре вловлює знаки спілкування, які вказують на потреби інших;
- б) значна кількість медіаторів впевнені, що люди їх вважають добрим знавцем переживань інших.

Остання, п'ята група відповідей на тестові питання з оцінки емоційного інтелекту медіаторів наведена на рис. 2.8. Її результати включають наступні положення:

- 1) 57,8% опитуваних вважають, що люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще управляють своїм життям;
- 2) 22,2% респондентів точно здатні поліпшити настрій людей;
- 3) більша частина, тобто загалом 37,8 та 33,3% медіаторів вважають, що з ними можна порадитися з питань відносин між людьми;
- 4) 33,3% добре налаштовуються на емоції інших людей;
- 5) 24,4% опитуваних допомагають іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей;
- б) тільки 8,9% медіаторів можуть легко відключитися від переживання неприємностей.



Рис. 2.8. Результати опрацювання 25-30 питань тесту з дослідження емоційного інтелекту у медіаторів

Джерело: складено автором

Таким чином, дослідження відповідей на тестові запитання з приводу визначення емоційного інтелекту у медіаторів України показало, що більша частина із них має конструктивний підхід до управління своїми емоціями та емоціями інших.

Проте існує ряд питань, які вказують на необхідність розвитку і укріплення потенціалу емоційного інтелекту у медіаторів для підвищення ефективності та результативності їх професійної діяльності.

2.3. Можливості для посилення дієвості медіації за рахунок активізації емоційного інтелекту

Емоційний інтелект (EQ) є важливою навичкою, яка виступає частиною постійного розвитку та компетентності медіатора. Емоційний інтелект (на відміну від IQ) визначається як «здатність розпізнавати власні почуття. Це корисно і для інших, і для того, щоб мотивувати себе, добре керувати власними емоціями та взаємними стосунками з іншими» [40]. Емоційний інтелект у посередництві походить від чотирьох ключових компетенцій [37]:

1. Самосвідомість.
2. Самоуправління.
3. Соціальна обізнаність.
4. Соціальні навички.

Вченими-психологами пропонується створити такі умови і механізми, щоб медіатори прагнули покращити свої навички, які підвищують їх емоційний інтелект [53].

Показником потенціалу медіатора виступає те, що дає йому відчуття часу (моменту), знаючи коли можна, а коли не варто втручатися у конфлікт, який розгортається. Ці навички виявляються на поверхні під час дослідження власного усвідомлення, що дозволяє медіатору бути повністю присутнім під час взаємодії з іншими. Розвиток цих якостей вимагає зосередженості та

вмотивованості. Коли люди зосереджуються на розумінні та інтерпретації власних глибинних емоцій, вони розвивають більшу здатність бути присутніми у дедалі більшій різноманітності конфліктів. Таким чином відбувається розвиток майстерності управляти собою та процесами підтримки і забезпечення розв'язання конфліктів [40].

Самосвідомість є важливим першим кроком і можливістю для посилення дієвості і ефективності медіатора. Зазначається, що часто легшим є усвідомлення емоцій в інших, ніж у собі. Поки люди розвивають емоційну самосвідомість, вони проєктуватимуть власні нерозпізнані емоції на інших. Одним із **ключових компонентів самосвідомості є впевненість у собі**. Неможливо проявити впевненість у собі без самосвідомості.

По-друге, **самоконтроль** дає можливість здійснювати значно більший емоційний контроль. Емоційно компетентний медіатор має володіти здатністю знаходити відповіді та рішення у конфлікті чи стресовій ситуації замість того, щоб піддаватися впливу і керуватися емоціями. Якщо медіатор не володіє навичками самоконтролю, він може неадекватно і невдало відреагувати на спалах емоцій у сторін конфлікту, що тільки спричинить його загострення і призведе до негативних наслідків.

Соціальна обізнаність є третім показником потенціалу емоційного інтелекту медіатора. Ця компетенція включає дві найважливіші навички, які медіатори набувають для розвитку **емпатії**: активне слухання та читання невербальних сигналів. Відчуття емпатії до інших буде орієнтиром для них, щоб відчувати емпатію один до одного.

Соціальні навички є останньою компетентністю, яка спирається на інші три компетентності. Соціальні навички, а саме: **ефективне спілкування** – це те, що бачать оточуючі, коли медіатор говорить і рухається. Соціальні навички керують процесом і допомагають медіатору м'яко впливати на оточуючих, одночасно сигналізуючи про відповідність способів спілкування. Соціальні навички медіатора ще більше вдосконалюють його самосвідомість і емоційний інтелект загалом.

Медіатори з високим емоційним інтелектом також можуть бути позитивним зразком, потенційною можливістю для наслідування їх якостей іншими особами і можуть допомогти сторонам конфлікту рухатися більш активно і позитивно у процесі медіації. Під час процесу медіації взаємовідносини сторін один з одним і посередника знаходяться в постійній зміні. Медіатор спирається на власні уявлення та світогляд, щоб подумки відтворити суперечку, яка є лише версією конфлікту, а не реальним конфліктом. Щоб зрозуміти конфлікт, медіатор намагається на ранній стадії процесу медіації будувати довірливі та неосудливі стосунки зі сторонами. Його потужність в емоційному інтелекті у цьому випадку стане нагодою для учасників процедури медіації та колег.

Загальну картину факторів, які допомагають активізувати емоційний інтелект як у медіатора, так і у будь-якої людини, наведено у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Потенційні важелі активізації емоційного інтелекту, які дають можливість посилити дієвість і ефективність процедури медіації

Назва компетенції (важелю)	Характеристика компетенції
Самосвідомість	<p>Являє собою усвідомлення у першу чергу власних емоцій. Розвиток емоційної самосвідомості полягає у проектуванні власних нерозпізнаних емоцій на інших. Одним із ключових компонентів самосвідомості є впевненість у собі. Неможливо проявити впевненість у собі без самосвідомості.</p>

Самоконтроль	<p>Дає можливість здійснювати більший емоційний контроль. Емоційно контрольований і компетентний медіатор має володіти здатністю знаходити відповіді та рішення у конфлікті чи стресовій ситуації замість того, щоб піддаватися впливу і керуватися емоціями. Якщо медіатор не володіє навичками самоконтролю, він не може адекватно і вдало реагувати на спалах емоцій у сторін конфлікту, що тільки спричинить його загострення і призведе до більш негативних наслідків.</p>
Соціальна обізнаність (емпатія)	<p>Є вагомим складовим елементом потенціалу емоційного інтелекту медіатора. Ця компетенція включає дві найважливіші навички, які медіатори набувають для розвитку емпатії: активне слухання та читання невербальних сигналів. Відчуття емпатії до інших буде орієнтиром для них, щоб відчувати емпатію один до одного.</p>

Соціальні навички	<p>Є останньою компетентністю, яка дозволяє активізувати емоційний інтелект, вона спирається у тому числі на інші три компетентності. Соціальні навички, а саме: ефективне спілкування – це те, що бачать оточуючі, коли медіатор говорить і рухається. Соціальні навички керують процесом спілкування і допомагають медіатору м'яко впливати на оточуючих, одночасно сигналізуючи про відповідність способів спілкування ситуації, яка склалася. Соціальні навички медіатора ще більше вдосконалюють його самосвідомість і емоційний інтелект загалом.</p>
Медіатори з високим емоційним інтелектом	<p>Такі спеціалісти можуть бути позитивним прикладом, потенційною можливістю для наслідування їх якостей іншими медіаторами, особами і можуть допомогти сторонам конфлікту рухатися більш активно і ефективно у процесі медіації.</p>

Джерело: складено автором при використанні [37]

Оскільки медіатор є професіоналом, що працює саме у соціальній сфері, в якості основних якостей медіатора виділяються такі компоненти, як

впливовість – встановлення особистого емоційного контакту з учасниками, отримання кредиту довіри з їхнього боку, **проникливість** – виявлення і аналіз особистих здібностей кожного з учасників, оцінка діапазону можливостей особистісних змін, **толерантність** – здатність безоціночної поведінки медіатора по відношенню до інших учасників взаємодії, прийняття різних форм самовираження і точок зору в групі.

Ключовою компетенцією медіатора є вміння налагоджувати контакт з людьми, підтримувати і направляти хід спілкування, тактовно і дипломатично підходити до вирішення розбіжностей. Робота над даною компетенцією невіддільна від особистого самовдосконалення – розвитку таких емоційних характеристик, як соціальна чуйність, емоційне лідерство, самосвідомість, саморегуляція, мотивація.

Загалом варто відмітити, що емоційний інтелект покращує процес медіації шляхом **удосконалення обізнаності медіатора**. У процесі науково-теоретичних досліджень, здійснення практичного досвіду медіації, а також самими медіаторами визнано, що навчання виключно навичкам медіації є недостатнім. Розвиток у медіаторів інтуїтивного самопізнання, самоконтролю, емпатії, спілкуванню з оточуючими покращує взаємодію між сторонами конфлікту, дає можливість активізувати емоційний інтелект, який забезпечує дієвість і ефективність процедури медіації.

Крім того існує значна кількість інших важелів, факторів, компетенцій, які посилюють потенціальні можливості медіаторів через активізацію і розвиток їх емоційного інтелекту. Необхідно їх знати, усвідомлювати та практикувати до використання. Це забезпечить досягнення успіху і позитивних результатів роботи медіатора, а для конфліктуючих сторін – задоволення їх потреб і інтересів під час вирішення конфлікту.

Висновки до другого розділу

Проведено практичне дослідження стану емоційного інтелекту медіаторів. Проаналізовано різноманітні методики визначення емоційного інтелекту. Виокремлено основні ознаки, які обґрунтовують правомірність виокремлення емоційного інтелекту в окремий вид інтелекту. Доведено, що для розвитку емоційного інтелекту необхідно структурувати його компоненти і виокремити перелік критеріїв для кожного компоненту, щоб можна було виявити і оцінити рівень його розвитку. Встановлено, що єдиного підходу до побудови структури емоційного інтелекту не існує. Кожний з авторів у своїх підходах пропонує формувати її в залежності від власного визначення сутності цього поняття.

Аналіз останніх досліджень і публікацій щодо визначення методик діагностики емоційного інтелекту дозволяє об'єднати всі існуючі його моделі у три групи: моделі здібностей; моделі характеристик або рис; змішані моделі. Об'єднавши змішані моделі та моделі характеристик, отримуємо дві групи підходів до розуміння емоційного інтелекту: як когнітивну здібність; як складне утворення, що включає як когнітивні здібності, так і особистісні риси.

Відповідно визначено існування двох груп методик діагностики і визначення рівня емоційного інтелекту:

1) тести-завдання (яким надають перевагу дослідники, що розуміють емоційний інтелект як когнітивну здібність особистості. Тести завдання використовують частіше для визначення міжособистісного інтелекту);

2) тести-опитувальники або самозвіти (опитувальники, як правило, використовують вчені, які трактують емоційний інтелект як особистісну рису. Самозвіти рекомендують використовувати у ситуаціях, коли досліджують внутрішньо-особистісний інтелект.).

Для висвітлення результатів діагностики емоційного інтелекту, отриманих шляхом використання різних методичних підходів, було обрано дві методики, які представляють два вище описані підходи до розуміння та, відповідно, вимірювання емоційного інтелекту. Це тест на емоційний інтелект

Мейєра-Селовея-Карузо (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test - MSCEIT) та опитувальник «Емоційний інтелект» Д.В. Люсіна (ЕмІн).

Отримані дані проведеного дослідження підтверджують припущення про те, що як тести-завдання, так і опитувальники на визначення рівня емоційного інтелекту вимірюють один і той самий конструкт. Проте, обмежена кількість кореляційних зав'язків між параметрами методик MSCEIT та ЕмІн вказує на необхідність одночасного використання різних методичних підходів для визначення особливостей емоційного інтелекту. Результати дослідження як з використанням MSCEIT, так і з застосуванням опитувальника ЕмІн демонструють подібну тенденцію. Вони засвідчують, що респондентам бракує вміння ідентифікувати емоції (як власні, так і емоції інших), а також використовувати знання про емоції для збільшення своєї особистісної ефективності.

Здійснено аналіз дослідження рівня емоційного інтелекту діючих медіаторів. Як приклад методики визначення емоційного інтелекту особистості обрано підхід до діагностики емоційного інтелекту, розроблений Н. Холлом. Методика складається з 30 тверджень і містить п'ять шкал: шкала 1 – «Емоційна обізнаність»; шкала 2 – «Управління своїми емоціями» (емоційна відхідливість, емоційна нерігідність); шкала 3 – «Самотивація» (довільне керування своїми емоціями); шкала 4 – «Емпатія»; шкала 5 – «Розпізнавання емоцій інших людей» (вміння впливати на емоційний стан інших).

За наведеною вище методикою дослідження емоційного інтелекту, заснованою на підході Н. Холла, було розроблено тест емоційного інтелекту, який базується на загальнотеоретичних концепціях емоційного інтелекту як особистісних характеристиках, що дозволяють розпізнавати свої емоції, контролювати їх, а також розпізнавати емоції інших людей у різних ситуаціях. Тест сформовано для здійснення дослідження щодо емоційного інтелекту у медіаторів України.

Після обробки відповідей респондентів за тестом було отримано такі результати: загалом тест пройшли 45 осіб; за статтю прийняло участь у тесті 66,7% жінок і 33,3% чоловіків; із них за віком найбільша кількість 42,2% респондентів мають від 40 до 50 років; найменша чисельність 11,1% мають більше 50 років; найбільша питома вага із опитуваних 60% має досвід роботи медіатором до 5 років; найменша питома вага із всіх респондентів 17,8% має досвід роботи від 2 до 5 років.

Дослідження відповідей на тестові запитання з приводу визначення емоційного інтелекту у медіаторів України показало, що більша частина із них має конструктивний підхід до управління своїми емоціями та емоціями інших. Проте існує ряд питань, які вказують на необхідність розвитку і укріплення потенціалу емоційного інтелекту у медіаторів для підвищення ефективності та результативності їх професійної діяльності.

Наведено можливості для посилення дієвості медіації за рахунок активізації емоційного інтелекту. Визначено, що емоційний інтелект у посередництві походить від чотирьох ключових компетенцій: самосвідомість, самоуправління, соціальна обізнаність, соціальні навички. Медіатори з високим емоційним інтелектом також можуть бути позитивним зразком, потенційною можливістю для наслідування їх якостей іншими особами і можуть допомогти сторонам конфлікту рухатися більш активно і позитивно у процесі медіації.

Загалом варто відмітити, що емоційний інтелект покращує процес медіації шляхом удосконалення обізнаності медіатора. У процесі науково-теоретичних досліджень, здійснення практичного досвіду медіації, а також самими медіаторами визнано, що навчання виключно навичкам медіації є недостатнім. Розвиток у медіаторів інтуїтивного самопізнання, самоконтролю, емпатії, спілкуванню з оточуючими покращує взаємодію між сторонами конфлікту, дає можливість активізувати емоційний інтелект, який забезпечує дієвість і ефективність процедури медіації.

Крім того існує значна кількість інших важелів, факторів, компетенцій, які посилюють потенціальні можливості медіаторів через активізацію і розвиток їх емоційного інтелекту. Необхідно їх знати, усвідомлювати та практикувати до використання. Це забезпечить досягнення успіху і позитивних результатів роботи медіатора, а для конфлікуючих сторін – задоволення їх потреб і інтересів під час вирішення конфлікту.

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА НАПРЯМКІВ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У МЕДІАТОРІВ

3.1. Огляд програм підготовки медіаторів: європейський стандарт

Основною метою медіації є примирення сторін конфлікту та узгодження реально можливого способу відшкодування шкоди. Для досягнення зазначеної мети важливу роль відіграє належний рівень підготовки медіаторів і додержання стандартів їх професійної діяльності.

При удосконаленні законодавчих положень, які регламентують здійснення медіації й статус медіаторів в Україні, слід звернути увагу на рекомендації Комітету Міністрів Ради Європи з цих питань. Оскільки медіація потребує спеціальної кваліфікації й вимагає фахової підготовки та акредитованої освіти, повинні розроблятися як норми етики та компетенції, так і процедури відбору, навчання та оцінки медіаторів (п. 20). Медіатори мають пройти початкове навчання, перш ніж почати виконувати свої функції на роботі. Їх навчання має на меті отримати більш ґрунтовні знання в певній сфері: вміти вирішувати конфлікти, працювати належним чином з учасниками конфлікту (п. 24) [4].

Окрім того, медіатори повинні також володіти певними рисами: проявляти навички міжособистісного спілкування та вміти оцінювати ситуацію (п. 23), розуміти вразливість сторін (п. 27) [4].

Для забезпечення належного рівня кваліфікації медіаторів Європейська комісія з ефективності правосуддя рекомендує державам, які організують медіацію, запровадити адекватні програми навчання для медіаторів і розробити спільні стандарти щодо навчання.

Рекомендовані програми підготовки медіаторів передбачають як загальні питання (принципи та цілі медіації, ставлення медіатора до роботи і

його професійна етика, етапи процесу медіації, випадки доцільності медіації, структура процесу медіації та її хід, правова основа медіації, навички й методи медіації, рольові ігри та практичні вправи в достатній кількості, оцінка знань і компетентності особи, яка проходить навчання), так і особливості здійснення медіації у певній сфері чи галузі, наприклад, у кримінальному провадженні, сімейних і цивільних справах [2, 3, 22]. За таким навчанням медіаторів має відбуватися нагляд, наставництво й постійне підвищення кваліфікації.

Програми навчання, а також кількість годин навчання розробляють самостійно суб'єкти освітньої діяльності. Наприклад, в Австрії теоретична частина курсів становить 200 годин, а практична – 100 годин. Кількість годин може бути збільшена залежно від сфери медіації (відповідно 300 та 200 годин). Кожні п'ять років медіатори повинні проходити підвищення кваліфікації. Загалом кандидати в медіатори проходять базову юридичну та психолого-соціальну підготовку.

В Австрії правове регулювання основних принципів медіації, професійної підготовки та акредитації медіаторів передбачено Цивільним законом про Медіацію. Щоб бути акредитованим, кандидат повинен бути включеним до списку осіб, що формується регіональним Верховним Судом. Так, медіатор має право претендувати на включення в такий список, якщо він відповідає певним критеріям: мінімальний вік – 28 років; не менше 200 годин професійного навчання в одному з акредитованих закладів (навчання повинно проходити тільки в зареєстрованих навчальних закладах, в тому числі в університетах). Загалом же сьогодні в Австрії налічується понад 4000 медіаторів, які мають право діяти самостійно або бути частиною якоїсь організації, та існує близько 60 установ, яким дозволено навчати професійних медіаторів [31].

Асоціація сімейної медіації Канади визначила для осіб-медіаторів проходження обов'язкових щонайменше 80 годин базового тренінгу з вирішення конфліктів і медіації та щонайменше 100 додаткових годин додаткового навчання та тренінгів у конкретних сферах сімейних проблем.

Приблизно курс навчання побудований так: принаймні 35 годин тренінгу про сімейну динаміку розділення та розлучення, 14 годин на право дітей: права опіки, доступу, опіки, підтримки, захисту дітей та законодавство про викрадення, 21 годину навчання, включаючи інструкції щодо дисбалансу влади та динаміки та наслідків насильства в сім'ї для членів сім'ї, щонайменше 7 годин тренінгу з фінансових питань, пов'язаних із розлученням, розлученням та реорганізацією сім'ї, 7 годин навчання з етичних питань, пов'язаних із процесом медіації, 7 годин на складання меморандумів про взаєморозуміння.

У відповідності з Федеральним Законом Німеччини «Про медіацію» в Німеччині введено акредитацію медіаторів у якості «сертифікованих» медіаторів. Для надання статусу «сертифікованого» медіатора, організації, які здійснюють підготовку медіаторів мають надавати підготовку в обсязі 120 годин за затвердженою програмою, яка складається з восьми розділів. 1) Вступ та основи медіації (18 годин); 2) Процедура та загальні умови медіації (30 годин); 3) Компетенції і стилі медіатора (12 годин); 4) Техніки комунікації та ведення діалогу (18 годин); 5) Конфліктна компетенція (12 годин); 6) Правове регулювання медіації (6 годин); 7) Правові норми в медіації (12 годин); 8) Персональна компетенція, рефлексія, ролі медіатора (12 годин).

Вимоги щодо освіти ставляться й до медіаторів Італії. Так, особа, яка виявила бажання стати посередником, має відповідати вимогам, викладеним у статті 4 (3) (b) міністерського наказу № 18/2010, зокрема, вона повинна володіти ступенем або дипломом, принаймні еквівалентним університетського ступеня після закінчення трьох років навчання або (як альтернатива) бути членом професійної асоціації або організації і пройти як мінімум дворічні курси перепідготовки у закладах, які є акредитованими Міністерством юстиції, а також протягом дворічного періоду перепідготовки вони повинні приймати участь як стажисти щонайменше в двадцяти процедурах медіації. Провайдери навчання, що видають сертифікати про те, що медіатори пройшли необхідні курси навчання, є державними або

приватними органами, акредитованими Міністерством юстиції за умови, що вони відповідають встановленим стандартам [21].

Велике значення приділяється практичним заняттям. Наприклад, Система Національної Акредитації Медіаторів Австралії вимагає, щоб кожен учасник тренінгу брав участь щонайменше в 9 симуляціях медіації (з яких у 3-х у ролі медіатора). Асоціація Вирішення Конфліктів (ACR Approved Family Mediation Training Program) 25 рекомендує не менше 6 годин симуляцій на 30 годин тренінгу [16].

Процес підготовки медіаторів в Україні складається з «базової підготовки» та «спеціалізованої підготовки» медіаторів. При цьому Закон України «Про медіацію» допускає проходження особою-медіатором і базової підготовки, і спеціалізованої підготовки одночасно, оскільки базова підготовка може включати спеціалізовану підготовку (частина третя статті 10). Після закінчення базової підготовки та/чи спеціалізованої підготовки видається відповідний сертифікат. Проходження базової підготовки для особи-медіатора є необхідністю, оскільки однією з вимог бути медіатором є наявність базової підготовки (частина перша ст. 9).

Слід також зазначити, що програми з медіації та управління конфліктами є частиною навчальних програм магістрів та бакалаврів та викладаються в Україні.

Базова підготовка медіаторів за українським законодавством передбачає теоретичну та практичну частини. Загалом особа повинна пройти навчання базовим навичкам медіатора обсягом не менше 90 годин навчання, з них не менше 45 годин практичного навчання.

Разом з тим, відповідно до пункту 2 Розділу «Прикінцеві та перехідні положення» Закону про медіацію медіаторами також визнаються особи, які до 15 грудня 2021 року (до набрання чинності Законом) пройшли навчання базовим навичкам медіатора (медіації) обсягом не менше 48 годин, що підтверджується відповідними сертифікатами.

В юриспруденції критикується редакція статті про підготовку

медіаторів. Так, зокрема, звертається увага на те, що Закон України «Про медіацію» не дає однозначної відповіді на запитання, хто може навчати медіаторів. Цим законом не встановлено вимог до освітнього рівня і програми навчання медіаторів та до суб'єктів надання освітніх послуг у сфері медіації.

Як визначено у законі, суб'єктом надання освітніх послуг з підготовки медіаторів фактично може бути будь-яка юридична чи фізична особа, при цьому не вимагається обов'язкове проведення ліцензування такої діяльності та акредитації освітніх програм чи програм підвищення кваліфікації. Тож, пропонується внести зміни до зазначеного закону і передбачити обов'язкове проведення ліцензування медіації та акредитації освітніх програм [34].

Крім вище переліченого, варто відмітити, що у Законі України «Про медіацію» окремо не описується необхідність обов'язкового врахування у підготовці медіаторів курсу, присвяченого емоційному інтелекту, який є важливим і необхідним у становленні медіатора як спеціаліста.

У мережі Інтернет можна знайти певну кількість тренінгів і курсів з емоційного інтелекту. До того ж вони призначені не обов'язково для медіаторів. Ці курси і тренінги пропонуються власникам і керівникам бізнесу, менеджерам усіх рівнів управління, фахівцям з ведення переговорів і продажів, звичайним працівникам, які прагнуть підвищити свій рівень емоційного інтелекту.

До таких тренінгів і курсів відносяться:

- Тренінг «Емоційний інтелект» від компанії «Жива справа» [33], формат якого включає 2 дні навчання за темами: самооцінка, мотивація, самоцінність; управління собою, відносинами та подіями;

- Курс «Емоційний інтелект» від Школи розвитку SPE [19], який включає 27 занять інтенсивної роботи за темами, що розкривають дрібні та значно вузькі питання емоційного інтелекту, наприклад, розуміти, звідки береться злість; долати лінь та прокрастинацію, вчитися діяти «тут і зараз»; аналізувати почуття жалю, його причини та наслідки. Перелічені теми є окремими заняттями і не розкривають у достатньому обсязі всі необхідні

аспекти емоційного інтелекту, які необхідні медіатору.

Ключовою відмінністю наведених курсів і тренінгів з емоційного інтелекту є фрагментарні обсяги і наповнення освітньої програми і короткий термін навчання. Вони є занадто звуженими для отримання системних знань, умінь і компетенцій з емоційного інтелекту професіоналам високого рівня.

Отже, при удосконаленні вітчизняного законодавства щодо медіації та формуванні програм навчання медіаторів слід урахувувати європейські стандарти підготовки медіаторів за уніфікованими програмами, які передбачають як загальні питання, так і особливості здійснення медіації в різних категоріях проваджень, а також запровадити навчання з підвищення кваліфікації практикуючих медіаторів.

3.2. Розробка рекомендацій для посилення емоційної компетентності медіаторів під час їх фахової підготовки

Спеціальність медіатора особлива тим, що у цій спеціальності рівень професіоналізму прямо пов'язаний з особистісною неординарністю спеціаліста, зокрема з його емоційним розвитком як особистості. Тому у спеціальній фаховій підготовці медіаторів дедалі більшу увагу приділяють їхній особистісній відповідності професійній діяльності. Одним із головних показників особистісної відповідності медіаторів до професійної діяльності вітчизняні та зарубіжні вчені вважають рівень розвитку емоційного інтелекту медіатора та його окремих складових. Розвиток та посилення емоційного інтелекту медіаторів є актуальними завданнями з огляду на специфіку їх професійної діяльності та попит на кваліфікованих і ефективних медіаторів.

Якщо емоційний інтелект, як стверджується вченими-психологами, можна розвивати, то необхідно розробити і впровадити у сферу освіти методичні матеріали і технології цілеспрямованого формування емоційної компетентності медіаторів, проводити систематично просвітницьку та

тренінгову роботу з ними. Це пов'язано з тим, що сучасна вища освіта націлена переважно на розвиток академічних здібностей студентів, на інтелектуальну сферу особистості (формування знань, умінь і навичок), тоді як емоційному розвитку медіаторів не приділяється належна увага, хоча, як відомо, одним із елементів змісту освіти є формування емоційно-ціннісного ставлення людини до себе, до інших людей, до навколишньої дійсності. Прогалини і наслідки емоційної неосвіченості виявляються сьогодні у значному збільшенні міжособистісних конфліктів, зростанні випадків депресії, жорстокості, насильства. Тому, як справедливо зазначено, розвиток емоційного інтелекту може розглядатися як фактор підвищення компетентності медіаторів, а також емоційної і психологічної культури суспільства в цілому [36].

В умовах воєнного стану в Україні особливої актуальності набуває питання розбудови освітнього простору на засадах відновного підходу. Сучасні заклади освіти відіграють важливу роль у формуванні у здобувачів освіти моделей ненасильницької поведінки, зокрема ставлень та навичок, які потрібні для попередження та запобігання проявам насильства, налагодження конструктивного спілкування, розв'язання конфліктів мирним шляхом, досягнення порозуміння та взаємодії на шляху до встановлення миру та його подальшої розбудови.

Вагомим кроком у побудові такого освітнього простору та в зменшенні рівня конфліктності загалом є запровадження до освітнього процесу відновного підходу, відновних практик, зокрема посередництва у врегулюванні конфлікту чи спору, медіації та створення служб порозуміння. Діяльність медіаторів, які володіють навичками емоційного управління, має реалізувати два суспільно значущі завдання: зменшити соціальну напруженість міжособистісних стосунків; сформувати навички ненасильницького спілкування та нового досвіду виходу з конфліктних ситуацій, відновлення здатності людей розуміти одне одного та домовлятися про прийнятні для них варіанти вирішення конфліктних ситуацій.

Враховуючи вимоги сучасного суспільного та освітнього простору, які

висуваються до представників професій на кшталт «людина-людина», зокрема в умовах війни, одним із важливих практичних завдань у системі фахової освіти та підвищення кваліфікації є створення умов не лише для особистісного та професійного зростання фахівців впродовж усього життя, а й формування у них готовності та здатності змінюватися відповідно до нових вимог і потреб освітньої та соціальної, суспільної систем; оперувати й управляти професійною та загальною інформацією. Також актуальними запитами спеціалістів є опанування методами запобігання та протидії проявам насильства та булінгу (цькування); формування соціально-емоційних компетентностей, ненасильницьких моделей спілкування та взаємодії людей; розвиток здатності активно діяти, швидко ухвалювати ефективні рішення, зокрема в конфліктних життєвих або професійних ситуаціях; конструктивно змінювати ситуацію конфлікту та сприяти її розв'язанню з урахуванням інтересів обох сторін конфлікту; сприяти формуванню соціальної згуртованості, створенню безпечного освітнього середовища; бути носіями філософії відновної культури та миробудування.

Розвиток емоційної, конфліктологічної, соціальної компетентностей як чинників професіоналізму фахівців-медіаторів, а також компетенцій щодо застосування відновних технологій і практик сприятиме підвищенню ефективності та результативності професійної діяльності цих спеціалістів і особистісної професійної комунікації у взаємодії з отримувачами соціально-психологічних та інших послуг.

Щодо законодавчого регулювання фахової підготовки медіаторів варто відмітити, що професійній підготовці медіатора варто приділити уваги не менше, ніж законодавчому закріпленню інституту медіації. Тому пропонується щоб підготовка професійних фахівців проходила на базі вищого освітнього закладу або ж у спеціально відведених установах після здобуття вищої юридичної освіти і тривала не менше шести місяців. Навчання має включати поглиблене вивчення психології, емоційного інтелекту, риторики, логіки, аналітичного та критичного мислення, практичні заняття й

моделювання ситуацій, а також залучення іноземних спеціалістів. Доцільним є відокремлення не тільки такої спеціальності, як медіатор, а й спрямованість його діяльності, стосується це того, в якій галузі права цей фахівець буде здійснювати свою професійну діяльність, зважаючи на те що здійснення особою медіації в різних галузях права впливатиме на якість надання допомоги під час вирішення спорів, що саме й унеможливорює таке співвідношення, як адміністративне право та кримінальне або цивільне та кримінальне [25].

В юриспруденції не безпідставно звертається увага на те, що компетентність медіатора складається з соціально-психологічної, емоційної, конфліктологічної, комунікативної, перцептивної (когнітивної) компетентності, а також знань у сфері поведінки і взаємодії людей; припускає глибокі знання у сфері ділового спілкування (встановлення контакту, ведення переговорів), знання закономірностей сприйняття і пізнання людьми один одного на основі зовнішності, поведінкової симптоматики, візуальної діагностики, знання закономірностей психологічної дії [8].

Спеціалізована підготовка медіаторів може входити до складу базової підготовки медіаторів чи бути самостійною формою навчання медіаторів. Спеціалізована підготовка може включати комплекс знань у певній сфері життя людини, наприклад, у сфері сімейної медіації, медіації у сфері медицини, трудових відносин тощо.

Для забезпечення належного рівня кваліфікації медіаторів Європейська комісія з ефективності правосуддя рекомендує державам, які організують медіацію, запровадити адекватні програми навчання для медіаторів і розробити спільні стандарти щодо навчання. Рекомендовані програми підготовки медіаторів передбачають як загальні питання (принципи та цілі медіації, ставлення медіатора до роботи і його професійна етика, етапи процесу медіації, випадки доцільності медіації, структура процесу медіації та її хід, правова основа медіації, навички й методи медіації, рольові ігри та практичні вправи в достатній кількості, оцінка знань і компетентності особи,

яка проходить навчання), так і особливості здійснення медіації у певній сфері.

Європейська комісія з питань ефективності правосуддя (СЕРЕJ) звертає увагу на те, що вирішальне значення для якості медіації має якісне комплексне навчання медіаторів [1]. Незважаючи на те, що в національне законодавство зазвичай включене положення про те, що медіатори повинні пройти навчання для медіаторів, такого нечіткого положення недостатньо. Національним законодавцям пропонується забезпечити якість навчання. Цього можна досягти за допомогою врахування таких організаційно-регламентаційних положень, які наведено на рис. 3.1.

Як видно з наведеного переліку організаційно-регламентаційних положень із забезпечення фахової підготовки медіаторів, одним із напрямів їх підготовки є отримання знань, навиків і компетенцій про емоційний інтелект.

Спеціалізоване навчання також доцільно розглядати у світлі різних типів медіації, особливо щодо тонких питань, таких як найкращі інтереси дитини (де ключовими будуть компетенції з управління емоційним інтелектом) або медіація жертви-правопорушника. Наприклад, Чеська Республіка вимагає додаткової кваліфікації сімейних посередників, а також окремого додаткового іспиту, тоді як Азербайджан дозволяє встановлювати інші вимоги до навчання у споживчих, сімейних і трудових спорах. Сербія також передбачає можливість вимагати подвійного навчання (базового та спеціального) від медіаторів, які бажають проводити медіацію в певних типах спорів. Така диференціація є хорошою практикою, оскільки може позитивно вплинути на якість медіації [1].

Крім того, СЕРЕJ звертає увагу на те, що, незважаючи на те, що медіатори можуть пройти якісне навчання на початку своєї кар'єри та скласти іспит, щоб потрапити до списку, якщо вони не практикуються, отримані знання швидко забуваються.

1) Ліцензування постачальників навчальних курсів, тренінгів або ведення офіційного списку постачальників курсів, тренінгів (наприклад, для забезпечення високого рівня навчання медіаторів, указ встановлює критерії для реєстрації, призупинення та анулювання зарахування, а також для проведення навчання. Цим же указом встановлюється дата, з якої їх участь у навчальних заходах цього пункту відповідає вимозі на професійну кваліфікацію);

2) встановлення чітких підстав для виключення зі списку (наприклад, профільне міністерство виключає навчальний заклад або курс зі списку офіційним рішенням, за необхідності шляхом отримання висновку від Консультативної ради, якщо його сповіщають про те, що одна з вимог реєстрації перестала застосовуватися або не була виконана, цілі навчання у принципі не досягнуті, видані сертифікати неодноразово грубо неправильні, навчальний заклад, незважаючи на попередження, порушує свій обов'язок повідомляти або якщо постійність його діяльності не гарантується);

3) дозвіл на навчальні програми (наприклад, навчання з медіації стосується навчання, яке проводиться після закінчення юридичного факультету та включає фундаментальну інформацію про проведення медіаційної діяльності, комунікаційної техніки, методи ведення переговорів і вирішення суперечок, психологія поведінки, **емоційного інтелекту** та інша теоретична та практична інформація, яка буде викладена в регламенті).

Встановлюючи стандарти для навчальних закладів і програм, національним законодавцям рекомендується брати до уваги базову навчальну програму підготовки медіаторів, яку можна знайти в Інструментарії розвитку медіації;

4) визначення мінімальної тривалості навчання (наприклад, у Реєстрі медіаторів може бути зареєстрована будь-яка особа, яка є членом Кіпрської торгово-промислової палати або Кіпрської науковотехнічної ради Палати, має визнаний університетський ступінь і відвідав спеціальну програму навчання, щоб стати медіатором, тривалістю сорок (40) годин, організовану Торгово-промисловою палатою Кіпру або Науково-технічною палатою Кіпру, або відвідав еквівалентна програма);

5) моніторинг навчальних курсів, тренінгів або вимагання звітів від постачальників курсів, тренінгів (наприклад, зареєстровані навчальні заклади, щоб довести сталість своєї діяльності, повинні письмово звітувати профільному міністерству про ступінь, зміст та успішність навчання за відповідний період).

Рис. 3.1. Організаційно-регламентаційні положення із забезпечення фахової підготовки медіаторів

Джерело: розроблено автором на основі [1]

Таким чином, щоб переконатися, що медіатори можуть практикувати та бути в курсі останніх подій, національні законодавці заохочуються вимагати демонстрації постійного професійного розвитку (наприклад, 24 години кожні 3 роки на Кіпрі, 20 академічних годин кожні 5 років у Литві, 10 годин на рік у

Сербії, 50 годин кожні 5 років у Австрії, раз на 2 роки в Азербайджані) або надати докази певної кількості медіацій, проведених за період часу (наприклад, 5 медіацій за 3 роки в Сербії). Якщо на національному рівні кількість поточних медіацій ще занадто низька, можна вимагати від медіаторів бути спостерігачами в певній кількості медіацій (якщо сторони спору погодяться). Така вимога відповідає Керівним принципам медіації, які рекомендують, щоб початкове навчання супроводжувалося наглядом, наставництвом і безперервним професійним розвитком.

Щодо компетентності медіатора варто відмітити, що дана вимога міститься в Європейському кодексі поведінки для медіаторів. У ньому визначено, що медіатор повинен бути компетентним і добре розбиратися у процедурі медіації. Це передбачає належне навчання, безперервне оновлення знань і практики медіації з урахуванням відповідних стандартів і правил акредитації [42]. Професійна компетентність медіатора також полягає в тому, що в разі втрати нейтральності, наявності конфлікту інтересів він має повідомити про це сторони, відмовитися від процедури медіації.

Що стосується вимог до особистості медіатора, то його діяльність безпосередньо пов'язана з роботою з людьми та вирішенням ними конфліктів. Така діяльність передбачає володіння не тільки вербальними, а і невербальними навичками комунікації, умінням налагоджувати зв'язок, розуміти людей, **емоційним інтелектом**. Водночас такі особистісні якості не мають окремого закріплення у відповідних актах, однак їх дослідження має вагоме значення для подальшого розвитку професії медіатора. Особливістю досліджуваних вимог є неможливість їх закріплення та регулювання, проте медіатор може самостійно їх розвивати та напрацьовувати [30].

Враховуючи викладене, можна стверджувати, що на державному рівні має бути розроблена та прийнята єдина Програма підготовки медіаторів з обов'язковими елементами емоційного інтелекту, затверджена Міністерством освіти та науки України. Навчальні програми мають передбачати: основні освітні програми (наприклад, «Медіація: базовий курс» (близько 120 годин) та

«Медіація: курс підготовки тренерів» (близько 160 годин), а також додаткові професійні програми за фаховим спрямуванням медіатора, наприклад, «Медіація в професійній діяльності юриста», «Медіація в професійній діяльності адвоката», «Медіація в професійній діяльності судді»; загальна кількість годин, що виділяється на кожний окремий курс, має бути близько 72 годин.

Одним із ключових складових елементів освітньої програми з медіації має бути дисципліна чи курс «Емоційний інтелект» з лекційними і практичними заняттями. Актуальність курсу «Емоційний інтелект» пов'язана з необхідністю вивчення майбутніми фахівцями-медіаторами емоційного світу особистості, оскільки розуміння власних емоційних переживань, емпатія щодо іншої людини, ефективне управління дискомфортомними емоційними станами є професійно-важливими якостями сучасного практичного спеціаліста у сфері медіації і конфліктології.

Загальною метою курсу є вивчення сутності емоційного інтелекту людини, його закономірностей прояву, механізмів формування та розвитку. Предметом вивчення дисципліни є закономірності прояву та розвитку емоційного інтелекту людини.

У результаті освоєння дисципліни, слухач має можливість оволодіти такими спеціальними компетентностями:

1. Знання сутності феномена емоційного інтелекту як вихідної точки самопізнання.
2. Вміння самостійно збирати та критично опрацьовувати, аналізувати та узагальнювати інформацію з різних джерел стосовно наявних емоційних станів та емоційного розвитку людини.
3. Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку засобом емоційного та інтелектуального розвитку.
4. Навички міжособистісного спілкування та роботи в команді у процесі професійної діяльності при консультативній роботі щодо емоційної взаємодії з представниками різних вікових та професійних груп.

5. Уміння адаптуватися до нових ситуацій мінливості сучасного життя та здатність до професійної мобільності з орієнтацією на нові досягнення науки.

Приклад такого курсу «Емоційний інтелект» наведено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Навчально-тематичний план дисципліни «Емоційний інтелект»

Тема	Годин за планом			
	Всього	Лек.	Пр.	СР
<i>I. Феномен емоційного інтелекту</i>				
1. Емоційний інтелект як психологічний феномен	9	2	2	5
2. Структура емоційного інтелекту	9	4	-	5
3. Статеві відмінності у сфері емоційного інтелекту	7	2	-	5
<i>Всього</i>	30	8	2	20
<i>II. Розуміння емоцій</i>				
4. Емоційна обізнаність	8	2	2	4
5. Розпізнавання емоцій	12	2	2	8
6. Емпатія	10	2	-	8
<i>Всього</i>	30	6	4	20
<i>III. Управління емоціями</i>				
7. Управління власними емоціями	10	2	2	6
8. Управління емоціями інших	10	2	-	8
9. Розвиток здатності до розуміння та управління емоціями	10	2	2	6
<i>Всього</i>	30	6	4	20
Всього	90	20	10	60

Джерело: складено автором при використанні [13]

Викладання курсу базується на теоретичному (лекційному) і практичному (семінари) матеріалі. Лекції розподілені на три змістовних модулі: «Феномен емоційного інтелекту», «Розуміння емоцій», «Управління

емоціями». Семінарські заняття спрямовані на закріплення знань (теми «Феномен емоційного інтелекту», «Емоційна обізнаність. Фундаментальні емоції», «Розпізнавання емоцій», «Стратегії управління власними емоціями», «Арт-терапія як засіб розвитку емоційного інтелекту») та супроводжуються виконанням практичних завдань. По закінченню курсу проводиться залік.

Як видно, курс «Емоційний інтелект» складається з лекційних, практичних і самостійних занять. Загалом термін його проведення включає 90 годин, у тому числі лекції – 20 годин, практика – 10 годин, самостійна робота – 60 годин.

По завершенню проходження дисципліни, слухачі можуть отримати певні програмні результати навчання, які наведено на рис. 3.2.

1. Визначати, аналізувати та пояснювати основні складові емоційного інтелекту та значущі детермінанти, які впливають на його розвиток.
2. Демонструвати розуміння ролі емоцій у самопізнанні та пізнанні емоційного світу інших людей.
3. Ілюструвати прикладами закономірності й особливості перебігу різноманітних емоційних станів.
4. Самостійно обирати та застосовувати діагностичний інструментарій психологічного дослідження особливостей емоційної сфери та емоційного інтелекту людини.
5. Складати та реалізовувати програму індивідуального емоційно-інтелектуального розвитку людини та проводити її реалізацію; застосовувати отримані знання при розв'язанні актуальних професійних завдань.

Рис. 3.2. Програмні результати навчання за результатами проходження курсу «Емоційний інтелект»

Джерело: складено автором при використанні [13]

Таким чином, варто відмітити, що реалізація запропонованих рекомендацій щодо впровадження у фахову підготовку медіаторів курсу «Емоційний інтелект» дозволить посилити емоційні компетентності медіаторів, зокрема досягти розвитку соціально-емоційних, конфліктологічних компетентностей як факторів професіоналізму фахівців. Використання набутих знань, умінь і навичок, а також актуальних практик і технологій з розвитку емоційного інтелекту сприятиме підвищенню ефективності та результативності професійної діяльності медіаторів та особистісних комунікацій у взаємодії з отримувачами медіаційних, психологічних або соціальних послуг.

3.3. Вплив розвитку емоційного інтелекту медіаторів на якість їх професійної діяльності

Практичний інтерес до проблеми розвитку емоційного інтелекту особистості зумовлений тим, що вона має прикладний аспект, зокрема:

- у сфері лідерства і управління (Д.Д. Гастелло, Д. Гоулман, В.М. Єрмаков, А.В. Мітлош, А.С. Петровська);
- у сфері освіти (Е. Аронсон, М.О. Манойлова);
- у сфері бізнесу.

Емоційний інтелект розглядається як один із провідних чинників забезпечення успішності та якості життєдіяльності людей.

Хоча проблема емоційного інтелекту і має практичну значущість, однак сьогодні, на думку багатьох дослідників, все ще залишається проблематичним визначення рівня розвитку емоційного інтелекту на основі кількісних показників, вимірювання коефіцієнту емоційного інтелекту, плідного використання новітніх технологій посилення емоційного інтелекту.

Варто відмітити, що вчені-психологи наголошують на необхідності розвитку емоційного інтелекту на протязі всього життя людини. Особливо це

є актуальним для фахівців, які у своїй професійній сфері пов'язані з питаннями частого використання технологій управління емоційним інтелектом. Тож з певною періодичністю медіаторам необхідно самостійно укріплювати та підвищувати рівень розвитку власного емоційного інтелекту через використання признаних та дієвих методик і технологій.

Способів, які допоможуть підвищити ступінь емоційного інтелекту, існує чимало. Узагальнення і визначення найбільш поширених і дієвих порад, які здатні розвинути власний емоційний інтелект медіатора і пересічного громадянина загалом, наведено на рис. 3.3.

В останні десятиліття значення професійної діяльності, керівництва змінюється, і посилюється акцент на емоційному інтелекті. Емоційний інтелект став визнаним завдяки його кореляції з успіхом у роботі та особистому житті, мотивацією та загальним благополуччям. У практичній сфері діяльності фахівці з високим емоційним інтелектом, особливо медіатори стали бажаними для роботодавців завдяки різноманітним існуючим перевагам, якими вони користуються.

На співробітників будь-якої організації, ефективність їх діяльності суттєво впливає їхня власна поведінка на робочому місці. Емоції та характер співробітника значно впливають на якість його праці, навички прийняття рішень, командний дух і лідерство. Дослідження було проведено для вивчення впливу емоцій на загальну продуктивність співробітника на роботі з оцінкою зв'язку між емоціями гніву, інтересу і довіри співробітника на робочому місці до результатів його роботи. Результати дослідження показали, що загалом емоції на робочому місці мають важливе значення для добробуту та задоволеності співробітників [51]. Було доведено, що деякі здібності, пов'язані з емоційним інтелектом, здатні впливати на поведінку на робочому місці. Наприклад, самосвідомість сприяє продуктивності фахівця, тоді як емоційна регуляція вважалася необхідною умовою для підтримки продуктивних стосунків на робочому місці [56].

1. Робити паузу, перш ніж говорити, діяти чи відповідати. Це дозволяє початковим імпульсам згаснути, а відображення та міркування щодо ситуації стануть неспотвореними та "чистими".

2. Слухати інших. Слухання дозволяє нам краще розуміти потреби та емоції оточуючих. Слухання знімає фокус із власних потреб і зміщує його на потреби кожного, створюючи кращі рішення, які приносять користь більшій кількості людей.

3. Намагатися контролювати свої думки. Людина не може контролювати те, що з нею відбувається, або емоції, які вона відчуває в моменті, але може контролювати те, як вона на них реагує, якщо тренується спрямовувати свої думки у потрібне русло. Замість того, щоб звинувачувати себе або іншу людину, коли відбувається щось негативне, варто розглянути альтернативні пояснення. Можливо, обставини, що призвели до такої події, були наслідком багатьох сукупних факторів, результат яких був поза контролем однієї особи.

4. Хвалити інших. Постійна похвала інших привчає ваш мозок зосереджуватися на доброму в інших, що заохочує співпереживання та дозволяє глибше розуміти потреби та мотивацію людей. Похвала також створює основу для вдумливих обговорень важких питань, оскільки вона зменшує захисну позицію та заохочує відкритість до протилежних думок, що є надзвичайно важливою рисою хорошого лідера.

5. Розмірковувати над критикою та шукати шляхи, як вирости з неї. Критика може бути неприємною, але вона в більшості випадків може бути корисною, оскільки наражає нас на справжні зовнішні перспективи. Зіткнувшись з критикою, варто задати собі питання: як я можу покращитися та розвинуватися завдяки цьому?

6. Звертати увагу на мову тіла. Значна частина спілкування є невербальною. Якщо лише слухаєте, ви можете не знати, що людина насправді відчуває, і навіть спроби допомогти їй будуть некоректні.

7. Не боятися попросити вибачення. Наміри неправильно розуміють, а почуття регулярно ранять. Вибачення демонструє співчуття та спонукає нас краще розуміти один одного, зміцнюючи довіру та повагу.

8. Погляд з точки зору іншої людини. Коли ви не намагаєтесь знайти компроміс, враховуйте потреби, мотивацію та емоції, які можуть формувати пріоритети та думки іншого. Запитайте про причини їхніх думок і спробуйте щиро їх зрозуміти. Можливо, тоді спільна мова буде знайдена.

9. Передати свої почуття. Коли ви ображаєтесь або засмучуєтесь, спілкуйтеся з кривдником спокійно, без погроз, щоб усі могли досягти взаєморозуміння та уникнути майбутніх проблем.

Рис. 3.3. Перелік найбільш поширених і дієвих порад щодо розвитку емоційного інтелекту медіатора і пересічного громадянина

Джерело: розроблено автором на основі [35]

Вважається, що настрої і поведінка медіатора, як керівника процесу, впливають на настрої і поведінку всіх інших учасників процедури медіації.

Ось чому емоційний інтелект такий важливий для медіаторів. Емоційно досвідчений медіатор може стежити за своїм настроєм за допомогою навики самосвідомості, використовувати самоконтроль, щоб змінити його на краще, розуміти їхній вплив через емпатію, а потім діяти так, щоб підняти настрої оточуючих за допомогою побудови стосунків та зв'язків. Уміння точно читати власні емоції сприяє емоційному самоконтролю. Медіатори, які усвідомлюють власні емоції, краще спроможні контролювати свої емоції та згодом враховувати емоційні потреби оточуючих.

Відповідно до дослідження від канадської організації, в якому взяли участь понад 2600 менеджерів з найму, 71 % з них стверджували, що вони цінують високий емоційний інтелект більше, ніж високий коефіцієнт інтелекту взагалі. Головними причинами такої пріоритетності є те, що співробітники з високим емоційним інтелектом краще залишаються спокійними під тиском, приймають більш обдумані бізнес-рішення, добре сприймають критику, визнають свої помилки та вчаться на них, здатні ефективно вирішувати конфлікти, співчують колегам і реагують відповідно [57].

Отже, у практичній сфері діяльності медіаторів, а також у бізнесі та лідерстві зрозумілим є той факт, чому емоційний інтелект такий важливий. У все більш динамічному світі, мінливих обставинах життєдіяльності емоційний інтелект є необхідним інструментом для формування і надання соціальних, економічних, управлінських рішень громадянам із дуже різними обставинами та потребами.

Встановлено також, що різні структурні компоненти емоційного інтелекту впливатимуть на стиль поведінки медіатора під час вирішення конфліктів. Перевага конструктивного підходу до використання потенціалу емоційного інтелекту сприятиме кращому розумінню медіатором проблем, потреб, інтересів та інших обставин сторін примирення, а також досягненню більш швидкого та ефективного результату процедури медіації.

Так, визначення, що рівень емоційного інтелекту медіатора передбачає

певний стиль і механізм вирішення конфліктів, може надати важливу інформацію як для медіаційної спільноти, так і для потенційних споживачів медіаторських послуг щодо специфіки ведення процедури медіації, умов її здійснення і очікуваних результатів. Варто зазначити, що в будь-якій процедурі медіації можуть виникнути або загостритися конфлікти між сторонами. Саме у таких ситуаціях певний стиль управління конфліктами на основі використання потенціалу емоційного інтелекту медіатором має застосовуватися як модель поведінки для недопущення та врегулювання подібних ситуацій.

Використання компетенцій емоційного інтелекту медіатором під час вирішення конфліктів і спорів може вирішити конфронтацію первинного рівня та пом'якшити її наслідки. Так само брак емоційного інтелекту у фахівців з медіації може призвести до розвитку більшого міжособистісного конфлікту у здійсненні процедури примирення.

Зважаючи на наведену вище інформацію, можна визначити, що розвиток емоційного інтелекту медіатора є суттєвим впливовим фактором на ефективність вирішення конфліктів та якість професійної діяльності цих фахівців. Спеціалісти з розвиненим емоційним інтелектом уважно ставляться до власних емоцій, а також до емоцій сторін процедури, адекватно виявляють і розрізняють їх та використовують цю інформацію для керування як своїми думками, так і думками та емоціями інших з метою підготовки сторін медіації до прийняття ними рішення, яке задовольнить їх спільні інтереси.

Загалом високий рівень розвитку емоційного інтелекту допомагає як людям загалом, так і медіаторам у їх професійній діяльності конструктивно та ефективно керувати міжособистісними конфліктами. Тож питання фахової підготовки, підвищення кваліфікації медіаторів у навичках, пов'язаних з емоційним інтелектом, необхідно ретельно розглядати та вирішувати, оскільки це важливий аспект їх професійної діяльності, що впливає на якість здійснення процедур медіації та задоволеність результатами примирення більшості людей. Розвиток емоційного інтелекту завжди має бути пріоритетом

на робочому місці медіаторів та інших спеціалістів, діяльність яких пов'язана з вирішенням непорозумінь і конфліктів. Але також посилення цього виду інтелекту важливим є саме зараз для всіх громадян, коли люди перебувають під сильним тиском негативних, загрозливих факторів зовнішнього середовища і невпевненості у майбутньому. Тож високий рівень розвитку медіації спільно з емоційним інтелектом, а також навички управління конфліктами як ніколи потрібні нашому суспільству в нинішньому середовищі, оскільки дозволять забезпечити певний рівень комфорту у взаємовідносинах індивідів, задовольнять їх інтереси, зменшать ступінь емоційної напруги та покращать якість життєдіяльності населення. В результаті чого спільнота медіаторів отримає як підвищення професійного потенціалу, так і чисельність вдалих процедур медіації, поширення довіри до інституту медіації та підвищення ефективності медіаційної діяльності.

Висновки до третього розділу

Опрацьовано питання розробки напрямків розвитку емоційного інтелекту у медіаторів. Здійснено огляд програм підготовки медіаторів за європейським стандартом. Враховано рекомендації Комітету Міністрів Ради Європи з цих питань. Встановлено, що для забезпечення належного рівня кваліфікації медіаторів Європейська комісія з ефективності правосуддя рекомендує державам, які організують медіацію, запровадити адекватні програми навчання для медіаторів і розробити спільні стандарти щодо навчання. Розглянуто досвід формування програм з навчання, теоретичних та практичних частин курсів медіаторів зарубіжних країн, у тому числі Австрії, де курс медіації включає 200 теоретичних годин і 100 практичних; Канади, де медіатори обов'язково мають пройти 80 годин базового тренінгу і мінімум 100 годин додаткового навчання; Німеччини, де підготовка медіаторів має включати 120 годин навчання. Визначено, що велике значення у зарубіжних країнах для підготовки медіатора приділяється практичним заняттям,

симуляціям тощо. Встановлено, що в Україні законодавством про медіацію регламентовано здійснення підготовки медіаторів базовим навичкам за програмою обсягом мінімум 90 годин навчання, з яких практичні заняття займають не менше 45 годин. Єдиної програми підготовки медіаторів в Україні на даний час не існує.

Щодо забезпечення розвитку емоційного інтелекту медіаторів варто відмітити, що у Законі України «Про медіацію» окремо не описується необхідність обов'язкового врахування у підготовці медіаторів курсу, присвяченого емоційному інтелекту, який є важливим і необхідним у становленні медіатора як спеціаліста. У мережі Інтернет можна знайти певну кількість тренінгів і курсів з емоційного інтелекту. До того ж вони призначені не обов'язково для медіаторів. Ці курси і тренінги пропонуються власникам і керівникам бізнесу, менеджерам усіх рівнів управління, фахівцям з ведення переговорів і продажів, звичайним працівникам, які прагнуть підвищити свій рівень емоційного інтелекту. Ключовою відмінністю наведених курсів і тренінгів з емоційного інтелекту є фрагментарні обсяг і наповнення освітньої програми і короткий термін навчання. Вони є занадто звуженими для отримання системних знань, умінь і компетенцій з емоційного інтелекту професіоналам високого рівня. Тож при удосконаленні вітчизняного законодавства щодо медіації та формуванні програм навчання медіаторів слід урахувувати європейські стандарти підготовки медіаторів за уніфікованими програмами, які передбачають як загальні питання, так і особливості здійснення медіації в різних категоріях проваджень, а також запровадити навчання з підвищення кваліфікації практикуючих медіаторів.

Розроблено рекомендації для посилення емоційної компетентності медіаторів під час їх фахової підготовки. Визначено, що у спеціальній фаховій підготовці медіаторів дедалі більшу увагу приділяють їхній особистісній відповідності професійній діяльності. Одним із головних показників особистісної відповідності медіаторів до професійної діяльності вітчизняні та зарубіжні вчені вважають рівень розвитку емоційного інтелекту медіатора та

його окремих складових. Розвиток та посилення емоційного інтелекту медіаторів є актуальними завданнями з огляду на специфіку їх професійної діяльності та попит на кваліфікованих і ефективних медіаторів. Тож необхідно розробити і впровадити у сферу освіти методичні матеріали і технології цілеспрямованого формування емоційної компетентності медіаторів, проводити систематично просвітницьку та тренінгову роботу з ними.

Наведено організаційно-регламентаційні положення із забезпечення фахової підготовки медіаторів. Одним із напрямів їх підготовки є отримання знань, навиків і компетенцій про емоційний інтелект. Встановлено, що на державному рівні має бути розроблена та прийнята єдина Програма підготовки медіаторів з обов'язковими елементами емоційного інтелекту, затверджена Міністерством освіти та науки України. Одним із ключових складових елементів освітньої програми з медіації має бути дисципліна чи курс «Емоційний інтелект» з лекційними і практичними заняттями. Загальною метою курсу є вивчення сутності емоційного інтелекту людини, його закономірностей прояву, механізмів формування та розвитку. Наведено навчально-тематичний план дисципліни «Емоційний інтелект». Загалом термін його проведення включає 90 годин, у тому числі лекції – 20 годин, практика – 10 годин, самостійна робота – 60 годин. Реалізація запропонованих рекомендацій щодо впровадження у фахову підготовку медіаторів курсу «Емоційний інтелект» дозволить посилити емоційні компетентності медіаторів, зокрема досягти розвитку соціально-емоційних, конфліктологічних компетентностей як факторів професіоналізму фахівців. Використання набутих знань, умінь і навичок, а також актуальних практик і технологій з розвитку емоційного інтелекту сприятиме підвищенню ефективності та результативності професійної діяльності медіаторів та особистісних комунікацій у взаємодії з отримувачами медіаційних, психологічних або соціальних послуг.

Досліджено вплив розвитку емоційного інтелекту медіаторів на якість їх професійної діяльності та перспективи. Встановлено, що емоційний інтелект розглядається як один із провідних чинників забезпечення успішності та якості життєдіяльності людей. Відмічено, що вчені-психологи наголошують на необхідності розвитку емоційного інтелекту на протязі всього життя людини. Особливо це є актуальним для фахівців, які у своїй професійній сфері пов'язані з питаннями частого використання технологій управління емоційним інтелектом. Тож з певною періодичністю медіаторам необхідно самостійно укріплювати та підвищувати рівень розвитку власного емоційного інтелекту через використання признаних та дієвих методик і технологій. Наведено узагальнення і визначення найбільш поширених і дієвих порад, які здатні розвинути власний емоційний інтелект медіатора і пересічного громадянина загалом.

Встановлено також, що різні структурні компоненти емоційного інтелекту впливатимуть на стиль поведінки медіатора під час вирішення конфліктів. Перевага конструктивного підходу до використання потенціалу емоційного інтелекту сприятиме кращому розумінню медіатором проблем, потреб, інтересів та інших обставин сторін примирення, а також досягненню більш швидкого та ефективного результату процедури медіації.

Визначено, що високий рівень розвитку медіації спільно з емоційним інтелектом, а також навички управління конфліктами як ніколи потрібні нашому суспільству в нинішньому середовищі, оскільки дозволять забезпечити певний рівень комфорту у взаємовідносинах індивідів, задовольнять їх інтереси, зменшать ступінь емоційної напруги та покращать якість життєдіяльності населення. В результаті чого спільнота медіаторів отримає як підвищення професійного потенціалу, так і чисельність вдалих процедур медіації, поширення довіри до інституту медіації та підвищення ефективності медіаційної діяльності.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було досліджено питання розвитку емоційного інтелекту медіаторів.

У першому розділі роботи представлено теоретичні основи емоційного інтелекту як чинника ефективності медіатора. Проведено аналіз теоретико-методологічних підходів до визначення поняття емоційний інтелект та його впливу на розвиток особистості у сучасних умовах. Визначено існуючі концепції і моделі емоційного інтелекту, особливості їх використання у діяльності медіатора. Встановлено необхідність розвитку та посилення емоційного інтелекту медіаторів в Україні.

Другий розділ направлено на практичне дослідження стану емоційного інтелекту медіаторів. Визначено методики дослідження емоційного інтелекту. Проведено оцінку рівня емоційного інтелекту діючих медіаторів України. Встановлено можливості для посилення дієвості медіації за рахунок активізації емоційного інтелекту.

Третій розділ націлено на розробку напрямків розвитку емоційного інтелекту у медіаторів. Здійснено огляд програм підготовки медіаторів: європейський стандарт. Розроблено рекомендації для посилення емоційної компетентності медіаторів під час їх фахової підготовки. Визначено вплив розвитку емоційного інтелекту медіаторів на якість їх професійної діяльності.

Отримані результати проведених досліджень дозволили сформулювати такі висновки.

Проаналізовано теоретико-методологічні підходи до визначення поняття емоційний інтелект та встановлено його вплив на розвиток особистості у сучасних умовах. У результаті аналізу різноманітних підходів до визначення сутності поняття емоційний інтелект, встановлено, що трактують його таким чином: як здібності до розуміння своїх і чужих емоцій та управління ними; у якості когнітивної здібності, а до складу емоційного інтелекту не включаються особистісні якості, які можуть сприяти кращому чи

гіршому розумінню емоцій, але не є його структурними компонентами; як здатність розуміти ставлення особистості, репрезентовані в емоціях, та керувати емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу і синтезу. Аналіз публікацій дозволив з'ясувати, що загалом поняття емоційний інтелект досліджується, насамперед, як психологічне явище та ступінь здатності долати суперечки шляхом використання емоцій індивідуумами у різних сферах життєдіяльності суспільства.

Визначено, що емоційний інтелект є важливою психологічною складовою особи медіатора. Тільки фахівець з високим рівнем самосвідомості та самоконтролю, натренованим вмінням соціального розуміння, та з нейтральним, усвідомленим умінням управління взаємовідносинами може кваліфіковано та плідно провести процедуру медіації, досягти взаємоприйнятної для сторін угоди і тим самим підкреслити важливу роль такої процедури для суспільства в цілому. Тож емоційний інтелект грає визначну роль в діяльності медіаторів як фактор підвищення ефективності їх функціонування. При цьому дуже важливим є те, що емоційний інтелект можна і потрібно розвивати за для підвищення професійного рівня медіаторів та стабілізації конфліктних і складних взаємодій людей у різних ситуаціях і сферах життєдіяльності.

Проведено дослідження існуючих концепцій і моделей емоційного інтелекту, особливостей їх використання у діяльності медіатора. Найбільш відомими та опрацьованими визнано концепції емоційного інтелекту Р. Бар-Она, Г. Гарднера, Д. Гоулмана, Дж. Майєра і П. Саловея. Згідно з цими концепціями успішність особистості, ефективність її відносин з навколишнім середовищем, ефективність взаємодій з оточуючими ставлять в центр уваги здібності людини в емоційному аспекті. Аналіз теоретичних джерел з проблеми дослідження різновидів складових компонентів емоційного інтелекту свідчить про те, що емоційний інтелект – це складне структурне утворення. Дослідження концепцій і моделей емоційного інтелекту за його основними складовими елементами дало змогу зробити висновок про

існування двох ключових груп моделей емоційного інтелекту: моделі здібностей і змішані моделі. Встановлено, що єдиного підходу до побудови структури емоційного інтелекту не існує. Тож кожна з моделей емоційного інтелекту має свої особливі структурні компоненти, які впливають на емоційний стан особистості. Загалом аналіз зарубіжних і вітчизняних підходів до вивчення складових компонентів емоційного інтелекту та їх практичного використання відобразив, що на сьогоднішній день в психологічній науці вже існує значна кількість різноманітних моделей емоційного інтелекту, які доповнюють одна одну та розширюють знання у даному аспекті. А спільними рисами досліджених моделей є визначення поняття емоційного інтелекту як здібності до виявлення, розуміння й управління емоціями.

Проведено дослідження необхідності розвитку та посилення емоційного інтелекту медіаторів в Україні. Встановлено, що за останні десятиліття однією з найважливіших складових ефективної, лідируючої, конкурентоздатної діяльності у практичному середовищі, бізнесі став емоційний інтелект. Він вже є визнаним у певних сферах діяльності за його актуальність, дієвість і необхідність використання у сферах бізнес-комунікацій, особистого успіху індивідів, мотивації співробітників, недопущення або мінімізації конфліктів і загалом загального розвитку організацій, фірм. На сьогоднішній день у діловому світі керівники певних організацій, які є обізнаними у вигодах від використання маловитратних психологічних, рефлексивних методологічних підходів і механізмів в управлінні, менеджменті та економіці, віддають перевагу саме людям, спеціалістам із високим рівнем емоційного інтелекту. Високий рівень розвитку емоційного інтелекту може допомогти налагодити взаємодії, покращити стосунки, зменшити стрес і напруження в колективі, команді, вирішити конфлікти та підвищити задоволеність роботою.

Проаналізовано різноманітні методики визначення емоційного інтелекту. Виокремлено основні ознаки, які обґрунтовують правомірність виокремлення емоційного інтелекту в окремий вид інтелекту. Доведено, що для розвитку емоційного інтелекту необхідно структурувати його компоненти

і виокремити перелік критеріїв для кожного компоненту, щоб можна було виявити і оцінити рівень його розвитку. Встановлено, що єдиного підходу до побудови структури емоційного інтелекту не існує. Аналіз останніх досліджень і публікацій щодо визначення методик діагностики емоційного інтелекту дозволив визначити існування двох груп методик визначення рівня емоційного інтелекту: тести-завдання (яким надають перевагу дослідники, що розуміють емоційний інтелект як когнітивну здібність особистості. Тести завдання використовують частіше для визначення міжособистісного інтелекту); тести-опитувальники або самозвіти (опитувальники, як правило, використовують вчені, які трактують емоційний інтелект як особистісну рису. Самозвіти рекомендують використовувати у ситуаціях, коли досліджують внутрішньо-особистісний інтелект.).

Здійснено аналіз дослідження рівня емоційного інтелекту діючих медіаторів України. Як приклад методики визначення емоційного інтелекту особистості обрано підхід до діагностики емоційного інтелекту, розроблений Н. Холлом. За наведеною вище методикою було розроблено тест емоційного інтелекту, який базується на загальнотеоретичних концепціях емоційного інтелекту як особистісних характеристиках, що дозволяють розпізнавати свої емоції, контролювати їх, а також розпізнавати емоції інших людей у різних ситуаціях. Тест сформовано для здійснення дослідження щодо емоційного інтелекту у медіаторів України. Дослідження відповідей на тестові запитання з приводу визначення емоційного інтелекту у медіаторів України показало, що більша частина із них має конструктивний підхід до управління своїми емоціями та емоціями інших. Проте існує ряд питань, які вказують на необхідність розвитку і укріплення потенціалу емоційного інтелекту у медіаторів для підвищення ефективності та результативності їх професійної діяльності.

Наведено можливості для посилення дієвості медіації за рахунок активізації емоційного інтелекту. Визначено, що емоційний інтелект у посередництві походить від чотирьох ключових компетенцій: самосвідомість,

самоуправління, соціальна обізнаність, соціальні навички. Медіатори з високим емоційним інтелектом також можуть бути позитивним зразком, потенційною можливістю для наслідування їх якостей іншими особами і можуть допомогти сторонам конфлікту рухатися більш активно і позитивно у процесі медіації. Розвиток у медіаторів інтуїтивного самопізнання, самоконтролю, емпатії, спілкуванню з оточуючими покращує взаємодію між сторонами конфлікту, дає можливість активізувати емоційний інтелект, який забезпечує дієвість і ефективність процедури медіації.

Здійснено огляд програм підготовки медіаторів за європейським стандартом. Розглянуто досвід формування програм з навчання, теоретичних та практичних частин курсів медіаторів зарубіжних країн. Щодо забезпечення розвитку емоційного інтелекту медіаторів варто відмітити, що у Законі України «Про медіацію» окремо не описується необхідність обов'язкового врахування у підготовці медіаторів курсу, присвяченого емоційному інтелекту, який є важливим і необхідним у становленні медіатора як спеціаліста. Ключовою відмінністю існуючих курсів і тренінгів з емоційного інтелекту є фрагментарні обсяг і наповнення освітньої програми і короткий термін навчання. Вони є занадто звуженими для отримання системних знань, умінь і компетенцій з емоційного інтелекту медіаторам-професіоналам високого рівня.

Розроблено рекомендації для посилення емоційної компетентності медіаторів під час їх фахової підготовки. Наведено організаційно-регламентаційні положення із забезпечення фахової підготовки медіаторів. Одним із напрямів їх підготовки є отримання знань, навиків і компетенцій про емоційний інтелект. Встановлено, що на державному рівні має бути розроблена та прийнята єдина Програма підготовки медіаторів з обов'язковими елементами емоційного інтелекту, затверджена Міністерством освіти та науки України. Одним із ключових складових елементів освітньої програми з медіації має бути дисципліна чи курс «Емоційний інтелект» з лекційними і практичними заняттями. Реалізація запропонованих

рекомендацій щодо впровадження у фахову підготовку медіаторів курсу «Емоційний інтелект» дозволить посилити емоційні компетентності медіаторів, зокрема досягти розвитку соціально-емоційних, конфліктологічних компетентностей як факторів професіоналізму фахівців. Використання набутих знань, умінь і навичок, а також актуальних практик і технологій з розвитку емоційного інтелекту сприятиме підвищенню ефективності та результативності професійної діяльності медіаторів та особистісних комунікацій у взаємодії з отримувачами медіаційних, психологічних або соціальних послуг.

Досліджено вплив розвитку емоційного інтелекту медіаторів на якість їх професійної діяльності та перспективи. Встановлено, що емоційний інтелект розглядається як один із провідних чинників забезпечення успішності та якості життєдіяльності людей. Наведено узагальнення і визначення найбільш поширених і дієвих порад, які здатні розвинути власний емоційний інтелект медіатора і пересічного громадянина загалом. Визначено, що високий рівень розвитку медіації спільно з емоційним інтелектом, а також навички управління конфліктами як ніколи потрібні нашому суспільству в нинішньому середовищі, оскільки дозволять забезпечити певний рівень комфорту у взаємовідносинах індивідів, задовольнять їх інтереси, зменшать ступінь емоційної напруги та покращать якість життєдіяльності населення. В результаті чого спільнота медіаторів отримає як підвищення професійного потенціалу, так і чисельність вдалих процедур медіації, поширення довіри до інституту медіації та підвищення ефективності медіаційної діяльності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Європейський посібник із законотворчості медіації. Прийнято на 32-му пленарному засіданні СЕРЕЖ. Страсбург, 13 та 14 червня 2019 р. <https://rm.coe.int/cepej-2019-9-en-handbook/168094ef3c> (англійська мова).
2. Керівні принципи № 13 для кращого виконання наявної Рекомендації щодо медіації в кримінальних справах. Ухвалено Європейською комісією з ефективності правосуддя 7 грудня 2007 р. Міжнародні стандарти у сфері судочинства. К.: Істина, 2010. 488 с.
3. Керівні принципи № 14 для кращого виконання наявних Рекомендацій щодо медіації в сімейних справах і щодо медіації в цивільних справах. Ухвалено Європейською комісією з ефективності правосуддя 7 грудня 2007 р. Міжнародні стандарти у сфері судочинства. К.: Істина, 2010. 488 с.
4. Рекомендація № R (99) 19 Комітету міністрів Ради Європи державам-членам Ради, які зацікавлені в організації медіації в кримінальних справах: Прийнято Комітетом міністрів на 679-й зустрічі представників Комітету від 15 вересня 1999 року. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_828.
5. Авдеєва А. В., Цільмак О. М. Емоційний інтелект в діяльності медіатора. Медіація в судовій, правоохоронній та правозахисній системах: матеріали міжн. наук.-практ. конф., м. Одеса, 30-31 травня 2019 р. Одеса: ОДУВС, 2019. 253 с. URL: <https://dspace.oduvs.edu.ua/server/api/core/bitstreams/3cca8509-1167-465e-a0e9-f95a455d2e67/content>.
6. Бар-Он Р. «15 факторів моделі Bar-On». URL: <http://www.reuvenbaron.org/wp/the-5-meta-factors-and-15-sub-factors-ofthe-bar-on-model/>.
7. Билкіна Н.Д., Люсін Д.В. Розвиток уявлень дітей про емоції в онтогенезі. Психологія. 2010. № 1. С. 38-48.

8. Бородін Є.Є. Механізм медіації в системі публічного управління. дис. канд. держ. упр. : 25.00.02. Класичний приватний університет. Запоріжжя. 2019. 245 с.
9. Вірна Ж.П., Брагіна К.І. Емоційний інтелект у смисловому локусі професіоналізації особистості. Проблеми сучасної психології: збірник наукових праць. Запоріжжя. ЗНУ. 2015. № 2 (8). С. 38-43.
10. Водянка Л., Паламарюк А. Практика застосування гейміфікації в HR. Ефективна економіка. 2023. № 3. URL: <https://nauka.com.ua/index.php/ee/article/view/1304/1314>.
11. Гоулман Д. Емоційний інтелект / Деніел Гоулман; пер. з англ. К. 2019. 478 с.
12. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Чому він може значити більше, ніж IQ. 2013. 560 с.
13. Дерев'янка С. П. Психологія емоційного інтелекту: Навчально-методичні рекомендації. Чернігів: НУЧК імені Т. Г. Шевченка, 2023. 80 с. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2019/1/7.pdf>.
14. Діагностика емоційного інтелекту (Н. Холл). Полтавський державний аграрний університет. URL: [https://www.pdau.edu.ua/content/diagnostyka-emociynogo-intelektu-n-holl#:~:text=%D1%96%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%83%22%20\(%D0%9D,-,%D0%A5%D0%BE%D0%BB%D0%BB\),%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%BE%D1%8E%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%96%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B9%D0%BD%D1%8F%D1%82%D1%82%D1%8F%20%D1%80%D1%96%D1%88%D0%B5%D0%BD%D1%8C](https://www.pdau.edu.ua/content/diagnostyka-emociynogo-intelektu-n-holl#:~:text=%D1%96%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%83%22%20(%D0%9D,-,%D0%A5%D0%BE%D0%BB%D0%BB),%D1%81%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%BE%D1%8E%20%D0%BD%D0%B0%20%D0%BE%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%96%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B9%D0%BD%D1%8F%D1%82%D1%82%D1%8F%20%D1%80%D1%96%D1%88%D0%B5%D0%BD%D1%8C).
15. Капрара Д. Психологія особистості / Д. Капрара, Д. Сервон. К. 2013. С. 449-450.
16. Кисельова Т. Механізми саморегулювання діяльності медіаторів: кращі практики і уроки для України (Self-Regulation of Mediation: Best Practices

and Lessons for Ukraine). URL:
https://www.researchgate.net/publication/327254468_Mehanizmi_Samoreguluvan_na_Dialnosti_Mediatoriv_Krasi_Praktiki_I_Uroki_Dla_Ukraini_Self-Regulation_of_Mediation_Best_Practices_and_Lessons_for_Ukraine.

17. Коврига Е.Л. Стресозахисна та адаптивна функції емоційного інтелекту: автореф. дис. канд. психолог. наук. К. 2003. 23 с.

18. Колісник Л.О. Проблема діагностики емоційного інтелекту // Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої. Вип. 26. Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2014. С. 278-295. URL:
https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/46747/3/Kolisnyk_Problema_diaagnostiki_emoziynogo_intel_ektu.pdf;jsessionid=FD3ABE1A9E6D8CA3A4CBEF94A309117C.

19. Курс «Емоційний інтелект» від Школи розвитку SPE. URL:
https://lms.spe.org.ua/oev/?gad_source=1&gclid=CjwKCAiAuNGuBhAkEiwAGId4at7S4lz5TyyLHFD2nE16oflJyEv259oJQEJGfdR1r9hTrjoWF3-eUBoC9koQAvD_BwE.

20. Матвеева Л.Г. Психодіагностика соціального і емоційного інтелекту. Психологія в мінливому світі: розвиток, адаптація, творчість: Матеріали науково-практичної конференції. К. 2017. С. 56-68.

21. Медіація в країнах Європейського Союзу (ЄС). URL:
<http://fedim.ua/mediatsiya-v-mire/>.

22. Медіація в судовій, правоохоронній та правозахисній системах: матеріали міжн. наук.-практ. конф., м. Одеса, 30-31 травня 2019 р. Одеса: ОДУВС, 2019. 253 с.

23. Модель емоційного інтелекту Р. Бар-Она. Emotional intelligence. 2022. URL:
<https://eq-ap.com/2022/08/03/%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D1%8C-%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%BE>

[%D0%B3%D0%BE-](#)

[%D1%96%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%83-%D1%80-%D0%B1%D0%B0%D1%80-%D0%BE%D0%BD%D0%B0/.](#)

24. Назарук Н.В. Психологічний аналіз моделей емоційного інтелекту. Теорія і практика сучасної психології. 2018. № 3. С. 61-65.

25. Нестеренко К. О., Лелеко А. М. Медіація як ефективний спосіб врегулювання спорів. Поліцейська медіація як інструмент захисту прав та інтересів громадян: матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції, 16 вересня 2022 р., м. Одеса. Львів. Торунь: Ліха-Прес, 2022. С. 47-50.

26. Норкіна І.І. Аналіз поглядів вчених на сутність і структуру емоційного інтелекту. Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки. 2015. №3 (28). С. 89-94.

27. Носенко Е.Л., Коврига Е.Л. Емоційний інтелект як інтегральна особистісна властивість. Практична психологія та соціальна робота. 2008. № 9. С. 22–27.

28. Носенко Е.Л., Коврига Е.Л. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції: монографія. К. 2003. 159 с.

29. Одинцова В.В. Психометричний аналіз методики «Емоційний інтелект-2». HR-Лабораторія Human Technologies. URL: <http://www.ht.ru/tests/bank/annrtf/emiq2.php>.

30. Петренко Н.О. Аналіз вимог до медіатора. Юридичний науковий електронний журнал. 2021. №11. С. 774-776. URL: http://www.lsej.org.ua/11_2021/198.pdf.

31. Про медіацію, або як швидко вирішити конфлікти, не звертаючись до суду: Збірник статей: Український Центр Медіації при Києво-Могилянській бізнес Школі. URL:

https://www.academia.edu/3371628/History_of_Mediation_Movement_2010

0

32. Робертс Р.Д. Емоційний інтелект: проблеми теорії, виміри і використання на практиці / Р.Д. Робертс, Дж. Меттьюс, М. Зайднер, Д.В. Люсін. Психологія. 2014. № 4. С. 69-78.
33. Тренінг «Емоційний інтелект» від компанії «Жива справа». URL: <https://zhyvoedelo.com/ua/learning/emocionalnyy-intellekt>.
34. Факас І. Б. Правовий статус медіатора та здійснення медіації в цивільному судочинстві. Право і суспільство. 2022. № 4. С. 107-111.
35. Філіпчук Н. В., Водянка Л. Д. Необхідність розвитку емоційного інтелекту для ефективного врегулювання конфліктів у бізнес-середовищі. Інвестиції: практика та досвід. 2023. № 14. С. 90-96. URL: https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/7333/Inv%2b14-2023_St13.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
36. Шпак М. Емоційний інтелект в контексті сучасних психологічних досліджень. Психологія особистості. 2011. № 1 (2). С. 282-288.
37. Adolfo Garcia. Mediator Self Awareness and Emotional Intelligence. URL: https://ombudsfac.unm.edu/Article_Summaries/Mediator_Self_Awareness_and_Emotiona_Intelligence.pdf.
38. Bar-On R. Emotional Intelligence in Men and Women: Emotional Quotient Inventory: Technical Mannual. Toronto: Multi-Health Systems, 1997.
39. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI) / R. Bar-On. Psicothema. 2016. № 18. P. 13-25.
40. Bowling D., Hoffmann D. Bridging peace in the room. San Francisco: Jossey Bass. 2003. 152 p.
41. Boyatzis R. Emotional Competence Inventory (ECI) / Boyatzis R., Goleman D., Hay/McBer. in Dann, 2001.
42. European Code of Conduct for Mediators. URL: https://www.euromedjustice.eu/en/system/files/20090128130552_adr_ec_code_conduct_en.pdf.

43. Gardner H. Multiple intelligences: the theory in practice. New York: Basic Books, 1993. 304 p.
44. Goleman D. Emotional intelligence. New York: Bantam Books, 1995. 352 p.
45. Goleman D. Harvard researcher says the most emotionally intelligent people have these 12 traits. Which do you have? URL: <https://www.cnbc.com/2020/06/09/harvard-psychology-researcher-biggest-traits-ofemotional-intelligence-do-you-have-them.html>.
46. HR-технології: навчальний посібник / Зоряна Кобеля, Любов Водянка. Чернівці: Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 400 с.
47. Mayer J.D. Models of emotional intelligence / J.D. Mayer, P. Salovey, D. Caruso; R. Sternberg. Handbook of Intelligence. Cambridge: Cambridge University Press, 2000. P. 396-420.
48. Mayer J.D., Salovey P. The Intelligence of emotional intelligence. Intelligence. 1993. V.17. № 4. P. 433-442.
49. Moss J. Emotional Intelligence In Business And Leadership. 2018. URL: <https://www.forbes.com/sites/forbesnycouncil/2018/11/13/emotional-intelligence-inbusiness-and-leadership/?sh=46dfe26459eb>.
50. Pervez M. A. Impact of emotions on employee's job performance: An evidence from organizations of Pakistan. OIDA International Journal of Sustainable Development, 2010. № 1 (5). P. 11-16. URL: <https://www.ijcrt.org/papers/IJCRT2101189.pdf>.
51. Pervez M. A. Impact of emotions on employee's job performance: An evidence from organizations of Pakistan, OIDA International Journal of Sustainable Development. 2010, vol. 1 (5). Pp. 11-16. URL: <https://www.ijcrt.org/papers/IJCRT2-101189.pdf>.
52. Petrides K.V. Trait Emotional Intelligence Theory / K.V. Petrides. Industrial and Organizational Psychology. 2010. № 3. P. 136-139.
53. Phipps Senft L. The interrelationship of Ethics, Emotional Intelligence and Self Awareness. ACR resolution, 2004. 121 p.

54. Robert K. Cooper, EQ inteligencja emocjonalna w organizacji i zarządzaniu / Robert K. Cooper, Ayman Sawaf. Warszawa, 2000. 423 p.

55. Sosik J. J., Megerian L. E. Understanding leader emotional intelligence and performance: The role of self-other agreement on transformational leadership perceptions. *Group and Organization Management*. 1999. № 24. P. 367-390.

56. Sosik J. J., Megerian L. E. Understanding leader emotional intelligence and performance: The role of self-other agreement on transformational leadership perceptions. *Group and Organization Management*. 2019, vol. 24, pp. 367-390.

57. Vodianka L. Palamariuk A. The practice of gamification in HR. *Efektyvna ekonomika*. 2023. vol. 3. URL: <https://nayka.com.ua/index.php/ee/article/view/1304/1314>.