

<https://doi.org/10.31891/2307-5740-2025-340-52>

УДК 316.485:159.942.5

ДЕМЧЕНКО Оксана

ВНЗ “Університет економіки та права “КРОК”,

Бізнес Школа “КРОК”,

e-mail: odemchenko@krok.edu.ua

СЄДАШОВА Оксана

КРОК ВНЗ “Університет економіки та права “КРОК”

<https://orcid.org/0000-0001-6562-2749>

e-mail: SedashovaOA@krok.edu.ua

КОРНИЄНКО Олена

ВНЗ “Університет економіки та права “КРОК”,

Бізнес Школа “КРОК”,

<https://orcid.org/0009-0005-4721-2603>

e-mail: rudavkal@krok.edu.ua

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ МЕДІАТОРА ЯК ІНСТРУМЕНТ ФОРМУВАННЯ КОНФЛІКТОЛОГІЧНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ

В роботі розкрито поняття емоційного інтелекту як інтегративної здібності людини до розуміння своїх і чужих емоцій, а також до управління ними. Виділено схожість між поняттями емоційного інтелекту та емоційної компетентності. Розкрито поняття «емоційної компетентності» як сукупності знань, умінь та навичок, які допомагають людині усвідомлювати та приймати власні емоції, себе, усвідомлювати емоції інших для самомотивації, для управління емоціями, емоційно самовдосконалюватися, прямуючи до самоактуалізації, створюючи на своєму шляху взаємоз'язки з оточуючими. Визначено роль емоційного інтелекту як сукупності знань про адекватну поведінку в ситуаціях соціальної взаємодії, що можуть бути корисними для попередження та вирішення конфліктів, зокрема у професійній діяльності медіатора. Визначено, що для медіатора важливо визначати чинники, які впливають на дестабілізацію емоційної стабільності, що формує його емоційний інтелект. Зазначено, що емоційний інтелект медіатора є обов'язковим інструментом формування його конфліктологічної компетентності, як здатності діагностувати та вирішувати конфлікти в різноманітних сферах. Розкрито, що професійні знання, медіаторські навички, досвід, емоційний інтелект та особисті якості медіатора щодо вирішення конфліктів формуються в єдину категорію (конфліктологічну компетентність), що визначає професійний рівень медіатора. Акцентовано увагу, що для медіатора, як для професіонала, так і для особистості, важливо розвивати емоційний інтелект, що обумовлено складною специфікою його діяльності – постійною наявністю конфліктів.

Ключові слова: емоційний інтелект, взаємодія, емоційна компетентність, комунікативний менеджмент, конфлікт, медіатор.

DEMCHENKO Oksana, SEDASHOVA Oksana, KORNIENKO Olena

KROK Business School of the KROK University

EMOTIONAL INTELLIGENCE OF A MEDIATOR AS A TOOL FOR DEVELOPING CONFLICT MANAGEMENT COMPETENCE

The work reveals the concept of emotional intelligence as a person's integrative ability to understand their own and other people's emotions, as well as to manage them. The similarity between the concepts of emotional intelligence and emotional competence is highlighted. The concept of "emotional competence" is revealed as a set of knowledge, skills and abilities that help a person to realize and accept their own emotions, themselves, to realize the emotions of others for self-motivation, to manage emotions, to emotionally improve themselves, moving towards self-actualization, creating relationships with others on their way. The role of emotional intelligence is determined as a set of knowledge about adequate behavior in situations of social interaction, which can be useful for preventing and resolving conflicts, in the professional activities of a mediator. It has been determined that in a situation where the conflict cannot be resolved using alternative dispute resolution methods, or if the conflict has reached a stage where resorting to negotiations becomes impossible, in particular for psychological reasons, the most effective way to resolve the dispute, which allows for the full consideration of the interests of the parties and finding a mutually acceptable solution, is mediation. It is determined that it is important for a mediator to determine the factors that influence the destabilization of emotional stability, which forms his emotional intelligence. It is noted that the emotional intelligence of a mediator is an indispensable tool for the formation of his conflictological competence, as the ability to diagnose and resolve conflicts in various areas. It is revealed that the professional knowledge, mediation skills, experience, emotional intelligence and personal qualities of a mediator in resolving conflicts are formed into a single category (conflictological competence), which determines the professional level of the mediator. It is emphasized that for a mediator, both for a professional and for an individual, it is important to develop emotional intelligence, which is due to the complex specifics of his activity - the constant presence of conflicts.

Keywords: emotional intelligence, interaction, emotional competence, communicative management, conflict, mediator.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

У сучасному світі темп життя безперервно прискорюється, напруження додається. У зв'язку з цим постає питання про емоційний інтелект (далі – EQ), певний рівень якого сприяє розумінню власного емоційного стану та емоційного стану інших людей, дозволяє відслідковувати причинно-наслідкові зв'язки. Вибудовування взаємодії з суспільством та володіння майстерністю емпатії та самоемпатії є одним з

найважливіших аспектів ефективного функціонування людини в суспільстві. Емоційний інтелект поєднує здатність вирішувати проблеми та використовувати емоції для досягнення успіху в будь-якій діяльності, в тому числі у сфері вирішення конфліктів.

Важливим у сфері здійснення медіації є емоційний інтелект медіатора. Саме медіатор має створити сприятливу атмосферу для вирішення конфлікту, тому його емоційний інтелект виступає важливим інструментом якісної медіації.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ ТА ПУБЛІКАЦІЙ

В працях американських психологів П. Селовея, Дж. Майєра, Д. Гоулмана проаналізовано і виділено структурні компоненти емоційного інтелекту (Mayer, 1993; Goleman, 1995; Гоулман, 2013). У 1985 році Рувен Бар-Он – ізраїльський психолог та один із провідних теоретиків і дослідників в області емоційного інтелекту, вперше ввів термін «коефіцієнт емоційності», і пропонував анкету для його виміру (Bar-On, 1997). Вивчення питання емоційного інтелекту найчастіше зустрічається саме в працях американських дослідників, хоча деякими європейськими вченими також досліджувалася дана тематика, і саме їх праці лягли в основу даної статті.

Аналіз публікацій дозволив з'ясувати, що загалом питання емоційного інтелекту досліджується, насамперед, як психологічне явище та ступінь здатності шляхом використання емоцій долати суперечки у різних сферах життєдіяльності суспільства. Разом з тим, емоційний інтелект, як одне із важливих вмінь медіатора вирішувати суперечки, не достатньо досліджено.

Деякі автори визначають медіацію через характеристику діяльності медіатора. Медіатор, зазвичай, визначається як «третя, нейтральна, незалежна сторона, що надає сприяння сторонам, втягнутим у суперечку, і 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, при розгляді медіації в соціально психологічному аспекті, виступає носієм певного досвіду і його особисті якості, таким чином, суттєво впливають безпосередньо на ефективність процедури медіації. Важливість розвиненості емоційного інтелекту для всіх професіоналів, які працюють в соціальній сфері, зокрема медіаторів, вимагає спеціального обґрунтування, яке базується на тому, що в рамках представленого визначення у медіатора є подвійне 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, або здібностями, які оформлені в концепціях EQ.

ВИДІЛЕННЯ НЕВИРІШЕНИХ РАНІШЕ ЧАСТИН ЗАГАЛЬНОЇ ПРОБЛЕМИ, КОТРИМ ПРИСВЯЧУЄТЬСЯ ОЗНАЧЕНА СТАТТЯ

Якщо 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, обирають різні стратегії їхнього задоволення.

У ситуації, якщо конфлікт неможливо вирішити із застосуванням способів альтернативного врегулювання спорів, або якщо конфлікт 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, який передбачає участь незалежної особи-медіатора.

Спеціальність медіатора особлива тим, що у цій спеціальності рівень професіоналізму прямо пов'язаний з особистісною неординарністю спеціаліста, з його, зокрема, емоційним розвитком як особистості. Тому при 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. Вивчення емоційного інтелекту медіатора, є актуальним з огляду на специфіку професійної діяльності медіатора та попит на ефективних медіаторів.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ

Мета статті полягає у визначенні поняття та сутності емоційного інтелекту медіатора як інструменту формування конфліктологічної компетентності.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ

Термін «емоційний інтелект» почали використовувати на початку 1990-х років. Емоційний інтелект (англ. emotional intelligence) – група ментальних здібностей, які беруть участь в усвідомленні та розумінні власних емоцій і емоцій навколишніх людей. Особи з високим рівнем емоційного інтелекту добре розуміють свої емоції і почуття інших людей, можуть ефективно керувати своєю емоційною сферою, і тому в суспільстві їхня поведінка більш адаптивна і вони легше досягають своїх цілей у взаємодії з оточенням.

Найбільш відомі та розроблені концепції емоційного інтелекту Р. Бар-Она, Дж. Майєра і П. Селовея, Д. Гоулмана (Bar, 1997; Mayer, 1993; Goleman, 1995; Гоулман, 2013). Згідно з цими концепціями, успішність особистості, ефективність її відносин з навколишнім середовищем, ефективність в соціальних взаємодіях ставлять в центр уваги здібності в емоційно-мотиваційній та соціальній сферах.

Д. Майєр і П. Селовея виділили серед таких здібностей чотири основні:

- здатність до ідентифікації емоцій
- здатність використовувати емоції для мислення
- здатність розуміти емоції
- здатність регулювати емоції Гоулмана (Mayer, 1993).

Д. Гоулман виокремлює три базові основи емоційного інтелекту:

- особистісні компетенції («внутрішньоособистісний емоц. інтелект»);
- соціальні компетенції («міжособистісний емоц. інтелект»);
- пізнавальні здібності, які допомагають вести пошук інформації і мислити стратегічно (Goleman, 1995; Гоулман, 2013; Goleman, 2020).

Особистісні компетенції складаються з трьох блоків:

- самоосмислення;
- саморегуляція;
- мотивація (Goleman, 1995; Гоулман, 2013; Goleman, 2020).

Самоосмислення – це знання і розуміння своїх емоціональних станів, переваг, інтуїтивних уявлень і можливостей. Саморегуляція включає п'ять складових, пов'язаних з умінням розпоряджатися своїми духовними ресурсами і справлятися зі своїми внутрішніми станами та спонуканнями: 1) самоконтроль; 2) надійність і сумлінність; 3) свідомість – готовність нести відповідальність за свою діяльність; 4) пристосованість; 5) новаторство. Мотиваційний блок (також відноситься до внутрішньо-особистісних) – це чотири емоційні схильності, які сприяють досягненню цілей і полегшують цей процес: 1) прагнення до самовдосконалення; 2) відданість, що розуміється як приєднання до цілей групи або організації; 3) ініціативність; 4) 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, що дозволяє рухатися до мети (Goleman, 1995; Гоулман, 2013; Goleman, 2020)

Оскільки медіатор є професіоналом, що працює саме у соціальній сфері, в якості основних навичок 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 уміння налагоджувати контакт з людьми, підтримувати і направляти хід спілкування, тактовно і дипломатично підходити до вирішення розбіжностей. Робота над даною компетенцією невіддільна від розвитку таких емоційних характеристик, як соціальна чуйність і емоційне лідерство, самосвідомість, саморегуляція, мотивація.

ВИСНОВКИ З ДАНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ І ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМКУ

Головне завдання емоційного інтелекту – поставити емоційність на службу вирішення тих чи інших завдань. Емоційний інтелект – це інтегративна здібність людини до розуміння своїх і чужих емоцій, а також до управління ними. Дещо схожим до нього є поняття емоційної компетентності – це знання, уміння та навички, які допомагають нам усвідомлювати та приймати власні емоції, себе, усвідомлювати емоції інших для самомотивації, для управління емоціями, емоційно самовдосконалюватися, прямуючи до самоактуалізації, створюючи на своєму шляху численні взаємоз'язки з оточуючими. Вважається, що емоційна компетентність, емоційний інтелект може стати аспектом спеціального тренування. Саме знання про адекватну поведінку в ситуаціях соціальної взаємодії можуть бути корисними як під час навчання, виховання, так і у професійній діяльності медіатора. Для медіатора важливо визначати чинники, які впливають на дестабілізацію емоційної стабільності, та володіти методами та техніками, які можуть чинити позитивний вплив на емоційний фон учасників конфлікту.

Емоційний інтелект медіатора є обов'язковим інструментом формування його конфліктологічної компетентності, як здатності діагностувати та вирішувати конфлікти в різноманітних сферах. Професійні знання, медіаторські навички, досвід, емоційний інтелект та особисті якості медіатора щодо вирішення конфліктів формуються в єдину категорію – конфліктологічну компетентність, що визначає професійний рівень медіатора. Загалом, для медіатора, як для професіонала, так і для особистості, важливо розвивати емоційний інтелект, що обумовлено складною специфікою його діяльності – постійною наявністю конфліктів.

Література

1. Mayer J.D., Salovey P. The Intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*. 1993. V.17. № 4. P. 433-442.
2. Gardner H. *Multiple intelligences: the theory in practice*. New York: Basic Books, 1993. 304 p.
4. Bar-on, R. (1997). *The Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical Manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
5. Goleman D. *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books, 1995. 352 p.
6. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Чому він може значити більше, ніж IQ. Форс, 2013. 560 с.
7. Goleman D. Harvard researcher says the most emotionally intelligent people have these 12 traits. Which do you have? CNBC. 2020. URL: <https://www.cnbc.com/2020/06/09/harvard-psychology-researcher-biggest-traits-of-emotional-intelligence-do-you-have-them.html>

References

1. Mayer, J.D., Salovey, P. (1993). The Intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433-442.
2. Gardner, H. (1993). *Multiple intelligences: The theory in practice*. New York: *Basic Books*.
3. Bar-On, R. (1997). *The Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical Manual*. Toronto: *Multi-Health Systems*.
4. Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: *Bantam Books*.
5. Goulman, D. (2013). *Emotsiinyi intelekt. Chomu vin mozhe znachyty bilshe, nzh IQ*. Kyiv: *Fors*.
6. Goleman, D. (2020). Harvard researcher says the most emotionally intelligent people have these 12 traits. Which do you have? *CNBC*. Retrieved from <https://www.cnbc.com/2020/06/09/harvard-psychology-researcher-biggest-traits-of-emotional-intelligence-do-you-have-them.html>.