

РОЛЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ МЕДІАТОРА

Доценко Ірина Віталіївна¹

¹ Викладач кафедри правознавства і гуманітарних дисциплін, Вінницький навчально-науковий інститут економіки Західноукраїнського національного університету, м. Вінниця (Україна)

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2285-0543>

UDC: 316:485

АНОТАЦІЯ

У статті аналізується роль емоційного інтелекту в діяльності медіатора як фахівця, який забезпечує організацію та проведення добровільної, конфіденційної, нейтральної та структурованої взаємодії учасників конфлікту. Метою дослідження є визначення місця емоційного інтелекту в системі професійної компетентності медіатора, розкриття механізмів його впливу на перебіг медіаційної процедури та обґрунтування напрямів цілеспрямованого розвитку. Методологічну основу становлять системний, компетентнісний, міждисциплінарний і функціональний підходи; застосовано аналіз і синтез наукових позицій, порівняння моделей емоційного інтелекту, узагальнення нормативних і теоретичних положень та функціональне моделювання професійних дій медіатора. Зіставлено модель здібностей П. Селовей, Дж. Майєра і Д. Карузо, змішану модель Д. Гоулмана та емоційно-соціальну модель Р. Бар-Она. Доведено, що для медіаційної практики емоційний інтелект доцільно трактувати не як ізольовану особистісну рису або одну з soft skills, а як професійну метакомпетентність, яка інтегрує когнітивний, саморегулятивний, емпатійний, комунікативний, етичний і рефлексивний компоненти. Встановлено, що її функціональна реалізація охоплює діагностику емоційної динаміки конфлікту, підтримання нейтральності й неупередженості, трансформацію позиційного протистояння у мову інтересів, деескалацію напруги, фасилітацію процедури та профілактику професійного виснаження. Уточнено межі використання емоційної інформації: медіатор не підміняє психолога, не здійснює терапевтичного втручання й не використовує емоційні вразливості сторін для прихованого спрямування рішення. Практичне значення результатів полягає в можливості їх застосування під час розроблення програм базової і спеціалізованої підготовки медіаторів, рольового моделювання, супервізії, інтерв'ї та оцінювання емоційно-комунікативних компетентностей у змодельованих медіаційних кейсах.

Ключові слова: емоційний інтелект, медіатор, медіація, професійна метакомпетентність, конфліктологічна компетентність, нейтральність, деескалація, професійна підготовка.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями

Поширення медіації як альтернативного способу врегулювання спорів актуалізує питання не лише нормативного статусу медіатора, а й психологічних механізмів, завдяки яким він здатний забезпечувати добровільність, нейтральність, неупередженість і конструктивний характер переговорів. Законодавче визначення медіації фіксує її як позасудову,

конфіденційну та структуровану процедуру, однак практична реалізація цих принципів відбувається у взаємодії з людьми, які нерідко перебувають у стані гніву, недовіри, страху, образи або емоційного виснаження [1, ст. 1, 4–5]. Знання процедури й переговорних технік не усуває ризику прихованої упередженості, емоційного зараження, механічного застосування активного слухання чи передчасного спрямування сторін до формальної домовленості. Розбіжність між нормативними вимога-

Address for correspondence, e-mail: editpsychas@gmail.com
Copyright: © Iryna Dotsenko

This is an Open Access journal. This work is licensed under a **Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)**.
Link: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

ми до професійної ролі та внутрішніми ресурсами їх виконання визначає наукову проблему дослідження. Її практичний вимір пов'язаний із підготовкою медіаторів, оцінюванням їхньої готовності працювати з емоційною динамікою конфлікту та профілактикою професійного виснаження. У цьому зв'язку емоційний інтелект потребує аналізу як інтегративна професійна здатність, що забезпечує узгоджене застосування правових, етичних, комунікативних і конфліктологічних компетентностей.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Проблематика медіації та професійних вимог до медіатора представлена у працях українських дослідників кількома взаємопов'язаними напрямками. Т. О. Часова та Н. В. Кравець розглядають медіацію як виклик сучасній правовій системі й пов'язують її дієвість із належним нормативним регулюванням та формуванням довіри до альтернативних способів захисту прав [5, с. 153–155]. І. Б. Факас аналізує правовий статус медіатора у цивільному судочинстві, акцентуючи на його нейтральності та відмінності від суб'єктів, наділених властивими повноваженнями щодо вирішення спору [6, с. 107–111]. Н. О. Петренко систематизує вимоги до медіатора, виокремлюючи кваліфікаційні, етичні й особистісні критерії, серед яких називає вербальні та невербальні комунікативні навички, уміння налагоджувати взаємодію, розуміти людей і використовувати емоційний інтелект [2, с. 774–776]. В. О. Микитюк, С. О. Микитюк і В. В. Картавих обґрунтовують необхідність балансу *hard skills* та *soft skills*, доводячи, що процедурні й правові знання мають поєднуватися з переговорними,

адаптивними, комунікативними та емоційно-регулятивними вміннями [4, с. 33–38].

Безпосередньо роль емоційного інтелекту в медіаторській діяльності досліджують Б. В. Андрійцев, О. Демченко, О. Сєдашова та О. Корнієнко. Б. В. Андрійцев пов'язує професійну ефективність медіатора з його особистісною відповідністю діяльності та рівнем емоційного розвитку [3, с. 23–24]. О. Демченко, О. Сєдашова й О. Корнієнко визначають емоційний інтелект як інструмент формування конфліктологічної компетентності, що забезпечує розуміння власних і чужих емоцій, їх регуляцію, діагностику конфлікту та вибір конструктивної моделі взаємодії [7, с. 329–332]. С. О. Коваль та І. О. Коваль на емпіричному матеріалі аналізують зв'язок емоційного інтелекту зі способами управління конфліктами, стресостійкістю, емпатією та ризиками професійного вигорання [8, с. 141–152]. В. В. Зарицька досліджує емоційний інтелект у структурі професійної діяльності психолога [10, с. 12–18], Т. Д. Перепелюк розкриває його емпатійний вимір [11, с. 98–102], а Є. Кулібаба та О. Кобилянський показують значення емоційної саморегуляції для професій із високим рівнем психоемоційного навантаження [9, с. 107–113]. Теоретичну основу дослідження становлять модель здібностей П. Селовея, Дж. Майєра і Д. Карузо [12; 13], змішана модель Д. Гоулмана [14] та модель емоційно-соціального інтелекту Р. Бар-Она [15]. Водночас у наявних працях емоційний інтелект переважно розглядається або як окрема *soft skill*, або як загальна умова професійної ефективності. Недостатньо розробленим залишається його комплексне трактування як професійної

метакомпетентності медіатора, що одночасно забезпечує етичну саморегуляцію, конфліктологічну діагностику, комунікативну трансформацію, деескалацію та рефлексивно-профілактичну стійкість. Саме ця невирішена частина проблеми визначає спрямування статті.

Формулювання цілей статті

Метою статті є теоретичне обґрунтування емоційного інтелекту як професійної метакомпетентності медіатора та визначення механізмів його функціональної реалізації у медіаційному процесі. Досягнення мети передбачає зіставлення основних моделей емоційного інтелекту; уточнення співвідношення емоційного інтелекту й емоційної компетентності; встановлення його зв'язку з правовою, етичною, комунікативною та конфліктологічною складовими професійності; аналіз діагностичної, регулятивної, трансформаційної, деескалаційної, процедурної та рефлексивно-профілактичної функцій; визначення ризиків, меж застосування й напрямів розвитку в системі підготовки медіаторів.

Виклад основного матеріалу дослідження

Професійне значення емоційного інтелекту в медіації визначається тим, що правові та етичні вимоги до процедури набувають практичного змісту лише через поведінку медіатора у конфліктній взаємодії.

Становлення медіації як інституту альтернативного врегулювання спорів в Україні відображає суспільний запит на такі способи розв'язання конфліктів, які не руйнують взаємодію між сторонами, не зводять спір виключно до формального зіставлення правових по-

зицій і залишають учасникам можливість самостійно визначати зміст майбутньої домовленості. Закон України «Про медіацію» закріплює її як позасудову, добровільну, конфіденційну та структуровану процедуру, у межах якої сторони за допомогою медіатора намагаються врегулювати конфлікт шляхом переговорів [1, ст. 1]. На відміну від юрисдикційної моделі, де рішення приймає уповноважений орган, медіація ґрунтується на самовизначенні учасників, а отже, її результативність безпосередньо залежить від якості організації комунікативного процесу.

Т. О. Часова та Н. В. Кравець розглядають медіацію як виклик сучасній правовій системі, оскільки її впровадження передбачає не тільки нормативне закріплення процедури, а й формування довіри до альтернативних способів захисту прав [5, с. 153–155]. Підхід дає підстави оцінювати медіацію не як допоміжну техніку переговорів, а як самостійний соціально-правовий механізм, здатний зменшувати конфронтаційність спору та зберігати відносини, що мають значення після завершення процедури. Професійна діяльність медіатора тому має подвійний зміст: він одночасно підтримує процедурну впорядкованість і забезпечує умови, за яких сторони можуть перейти від взаємних претензій до обговорення інтересів.

Н. О. Петренко пов'язує актуалізацію медіації в Україні з недовірою до судової влади, кризою судової системи та потребою розширення позасудових способів урегулювання спорів. За її спостереженням, медіаційні практики існували в державі близько 25 років до прийняття профільного закону, однак тривалий час не отримували достатнього суспільно-

го визнання [2, с. 774]. Рамковий характер законодавчого регулювання пояснює, чому значна частина стандартів професійної поведінки формується не лише правом, а й етичними кодексами, освітніми програмами та практикою медіаторської спільноти. Відтак правова визначеність статусу фахівця є необхідною, але не вичерпною умовою якісної медіації.

Б. В. Андрійцев, характеризуючи міжнародний досвід, наводить дані, відповідно до яких у країнах Європи 80 % спорів, що перебували у судовому провадженні й були передані на медіацію, завершувалися без подальшого судового розгляду; у США вже у 1982 р. діяло понад 300 осіб та організацій, які спеціалізувалися на медіації сімейних конфліктів [3, с. 24]. Наведені показники не слід механічно переносити на всі види спорів і правові системи, однак вони підтверджують інституційну спроможність медіації за умови належної професійної підготовки посередника. Ефективність процедури визначається не самим фактом її запровадження, а тим, наскільки медіатор здатний підтримати добровільність участі, рівність сторін і конструктивний характер переговорів.

І. Б. Факас визначає медіатора як нейтрального суб'єкта, який не підміняє судовий розгляд, не встановлює юридичну істину та не вирішує спір замість учасників, а створює умови для добровільного переговорного регулювання [6, с. 107–111]. Така роль істотно відрізняється від функцій судді, арбітра, адвоката чи психолога. Вплив медіатора не є владним, однак він не може бути пасивним: фахівець структурує комунікацію, стежить за дотриманням правил, забезпечує можливість ви-

словитися кожній стороні, виявляє порушення балансу участі та допомагає відокремити позиції від інтересів. Будь-яке зміщення до оцінювання правоти, надання порад щодо суті спору або прихованого нав'язування рішення суперечить природі медіації.

В. О. та С. О. Микитюк, В. В. Картавих обґрунтовують необхідність балансу *hard skills* і *soft skills* медіатора. До першої групи належать знання законодавства, психології, процедури, технік і методик ведення медіації; друга охоплює переговорні, комунікативні, адаптивні та емоційно-регулятивні вміння [4, с. 33–38]. Законодавчо базова підготовка медіатора має становити не менше 90 годин, із яких щонайменше 45 годин припадає на практичне навчання [1, ст. 10]. Співвідношення теоретичної і практичної складових засвідчує, що професійність не може формуватися лише через засвоєння норм: значна частина компетентностей виробляється в моделюванні складних комунікативних ситуацій, аналізі поведінки та рефлексії власних реакцій.

Система вимог до медіатора охоплює кваліфікаційний, етичний та особистісний рівні. Кваліфікаційні критерії підтверджують формальну готовність здійснювати процедуру; етичні визначають межі допустимої поведінки; особистісні забезпечують фактичну здатність діяти відповідно до цих меж у ситуації емоційного тиску [2, с. 774–776]. Нейтральність, незалежність і неупередженість не реалізуються автоматично після проходження навчання. Медіатор може несвідомо демонструвати прихильність через інтонацію, міміку, порядок запитань, нерівномірний розподіл уваги або різну реакцію на висловлювання

сторін. Тому емоційний інтелект виконує роль внутрішнього механізму, який переводить нормативну вимогу в реальну професійну дію.

Особистісно-емоційна складова не протиставляється правовій чи процедурній компетентності, а забезпечує їх коректне застосування. Знання алгоритму активного слухання не гарантує, що сторона відчує себе почутою; формальне дотримання черговості висловлювань не усуває психологічного домінування; нейтральна лексика не компенсує оцінної невербальної реакції. Місце емоційного інтелекту серед професійних вимог визначається його здатністю інтегрувати знання, етичні установки й поведінкові навички в цілісну модель роботи з конфліктною взаємодією. Така залежність потребує окремого теоретичного осмислення структури цієї компетентності.

З'ясовані вимоги до особи медіатора потребують теоретичного пояснення психологічних механізмів, завдяки яким він розпізнає, осмислює й регулює емоції у процесі врегулювання спору.

П. Селовей і Дж. Майєр визначили емоційний інтелект як різновид соціального інтелекту, що охоплює здатність відстежувати власні й чужі почуття, розрізняти їх і використовувати одержану інформацію для спрямування мислення та дії [12, с. 189]. Для медіації ця концепція принципова, оскільки переводить емоцію з площини суб'єктивної перешкоди у площину інформації, релевантної для прийняття професійного рішення. Медіатор має не оцінювати переживання сторони як надмірні чи недоречні, а визначати, що вони сигналізують про її потреби, межі, рівень довіри та готовність до переговорів.

Чотиригілкова модель здібностей структурує емоційний інтелект через сприйняття емоцій, використання їх для фасилітації мислення, розуміння емоційної динаміки та регулювання емоцій [13, с. 197–199]. Така послідовність придатна для аналізу професійної поведінки медіатора: спочатку він ідентифікує вербальні та невербальні сигнали, далі співвідносить їх із контекстом спору, прогнозує можливу зміну емоційного стану й обирає спосіб втручання. Регуляція в цій моделі не означає придушення переживань; ідеться про створення умов, за яких емоції не руйнують комунікацію та можуть бути усвідомлені сторонами.

Д. Гоулман розширив розуміння емоційного інтелекту через самосвідомість, саморегуляцію, мотивацію, емпатію та соціальні навички [14, с. 43–44]. Перевага цього підходу для досліджуваної професії полягає в поєднанні внутрішньоособистісного та міжособистісного вимірів. Медіатор одночасно контролює власний стан і реагує на емоційну динаміку учасників, а отже, ефективність його дій визначається не тільки точністю розпізнавання емоцій, а й здатністю утримувати професійну позицію, підтримувати довіру та адаптувати стиль комунікації до ситуації.

Р. Бар-Он пов'язує емоційно-соціальний інтелект із внутрішньоособистісними та міжособистісними здібностями, адаптивністю, управлінням стресом і загальним емоційним благополуччям [15, с. 14–15]. Ця модель дозволяє включити до аналізу професійну витривалість медіатора. Робота з тривалими конфліктами потребує не тільки емпатії, а й толерантності до невизначеності, здатності

зберігати ясність мислення під тиском, відновлюватися після складних сесій і не переносити емоційний зміст одного кейсу на інший.

Зіставлення цих моделей показує, що жодна з них окремо не охоплює повний спектр професійних завдань медіатора. Модель здібностей пояснює опрацювання емоційної інформації; змішаний підхід розкриває поведінкову й соціальну складові; емоційно-соціальна концепція акцентує адаптивність і стресостійкість. Інтеграція цих підходів дає змогу розглядати емоційний інтелект не як стабільну рису характеру, а як систему здібностей і набутих способів дії, що можуть розвиватися в процесі професійної підготовки.

О. Демченко, О. Сєдашова та О. Корнієнко визначають емоційний інтелект як «інтегративну здібність людини до розуміння своїх і чужих емоцій, а також до управління ними» [7, с. 330]. Емоційну компетентність дослідники пов'язують із сукупністю знань, умінь і навичок, через які ця здібність реалізується в соціальній взаємодії [7, с. 329–332]. Таке розмежування має прикладне значення: потенційна здатність розуміти емоції ще не гарантує професійної результативності, якщо вона не перетворена на вміння слухати без оцінювання, розпізнавати приховане напруження, коректно використовувати паузу, нейтрально перефразувати та контролювати власні імпульсивні реакції.

У структурі професійної компетентності емоційний інтелект доцільно визначати як метакомпетентність, оскільки він забезпечує узгоджене застосування правових, процедурних, конфліктологічних і комунікативних знань. Його когнітивний компонент охоплює

розуміння причин, інтенсивності й динаміки емоцій; саморегулятивний – контроль власного стану; емпатійний – сприйняття переживань іншої людини без ототожнення з нею; комунікативний – добір способів взаємодії; етичний – підтримання нейтральності та поваги до самовизначення сторін; рефлексивний – аналіз власної поведінки й професійних меж. Відсутність будь-якого із цих компонентів знижує цілісність професійної дії.

В. В. Зарицька, досліджуючи емоційний інтелект у професійній діяльності психолога, наголошує на необхідності поєднувати розуміння стану іншої людини зі збереженням фахової позиції [10, с. 12–18]. Для медіатора це означає, що емпатійність не може підміняти неупередженість. Фахівець має визнати переживання сторони, але не підтверджувати односторонню оцінку подій і не приймати її інтерес як пріоритетний. Саме саморегуляція перетворює емпатію з емоційного приєднання на професійний інструмент.

Т. Д. Перепелюк розкриває емпатію як важливий вимір здатності розуміти іншу людину та будувати взаємодію з урахуванням її переживань [11, с. 98–102]. У медіації ця здатність забезпечує відчуття почутості, яке часто передують готовності до раціонального обговорення. Професійна емпатія при цьому має бути процедурно контрольованою: вона спрямовується на підтримання діалогу, а не на моральне схвалення позиції чи поведінки учасника. Емоційний інтелект охоплює емпатію, проте не вичерпується нею.

Запропоноване розуміння метакомпетентності усуває штучне протиставлення *hard skills* і *soft skills*. Знання норм, процедури та

переговорних технік забезпечують зміст професійного втручання, тоді як емоційно-регулятивні здібності визначають точність його застосування в конкретній ситуації [4, с. 33–38]. Активне слухання без розуміння емоційного контексту стає механічним; правова обізнаність без чутливості до дисбалансу сил може легітимізувати формальну, але недобровільну згоду; емпатія без етичних меж загрожує упередженістю. Тому емоційний інтелект не доповнює професійну компетентність зовні, а забезпечує її функціональну цілісність.

Теоретичне визначення емоційного інтелекту як професійної метакомпетентності дає змогу простежити, як ця здатність реалізується у конкретних діях медіатора та впливає на перебіг процедури.

Конфлікт, з яким працює медіатор, має предметний, комунікативний та емоційний рівні. Формально сторони можуть сперечатися щодо договору, майна, трудових прав, сімейних обов'язків або компенсації, однак стійкість протистояння часто підтримується образою, страхом, недовірою, соромом, почуттям приниження чи потребою у визнанні. Ігнорування цього шару звужує медіацію до обміну пропозиціями й не дозволяє зрозуміти, чому раціонально прийнятний варіант відхиляється. Тому першою функцією емоційного інтелекту є діагностика не лише змісту вимог, а й емоційних механізмів, що впливають на поведінку сторін.

Першим практичним проявом цієї метакомпетентності є здатність медіатора діагностувати емоційну динаміку конфлікту: визначати фазу ескалації, домінантні переживання, готовність до діалогу, прихований опір і

можливий дисбаланс сил. Гнів може вказувати на переживання несправедливості, мовчання – на страх або недовіру, а категоричність – на захисну позицію. Таке прочитання не є психологічною інтерпретацією особистості; воно допомагає обрати темп, формат і техніку подальшої роботи [7, с. 329–332].

С. О. та І. О. Коваль на матеріалі соціально орієнтованої організації дослідили зв'язок емоційного інтелекту зі способами управління конфліктами. Вибірка охопила 51 респондента – 17 працівників і 34 волонтерів у 2024–2025 рр.; результати засвідчили поширеність компромісних стратегій та потребу в розвитку емпатії й профілактиці вигорання [8, с. 141–152]. Хоча ці дані не описують безпосередньо медіаторську практику, вони підтверджують загальну закономірність: здатність розпізнавати й регулювати емоції впливає на вибір конструктивної стратегії у конфлікті. Для медіатора це означає необхідність оцінювати не тільки зміст пропозицій, а й емоційні передумови готовності сторін їх обговорювати.

Розпізнавання емоційної динаміки безпосередньо пов'язане з етичним самоконтролем медіатора, оскільки нейтральність, незалежність і неупередженість не зводяться до відсутності прямої підтримки сторони. Порушення балансу може проявлятися через тон голосу, міміку, тривалість контакту, послідовність запитань, частоту уточнень або різну терпимість до емоційних реакцій учасників. Самосвідомість дозволяє виявити внутрішню симпатію, роздратування чи бажання пришвидшити процес, а саморегуляція – не допустити їхнього впливу на процедуру [2, с. 774–776].

Нейтральність у цьому значенні є акти-

вною професійною позицією. Медіатор не усуває власні емоції, що психологічно неможливо, а усвідомлює їх і не дозволяє їм визначати характер втручання. Якщо одна сторона викликає більше співчуття, фахівець має перевірити, чи не змінюється розподіл уваги; якщо поведінка іншої сторони дратує, – чи не стають запитання більш оцінними. Повага до самовизначення учасників також потребує емоційної дисципліни: навіть очевидний для медіатора варіант не може нав'язуватися як «правильне» рішення [1, ст. 4–5].

Коли емоційний стан сторін розпізнано, а взаємодія утримується в етичних межах, наступним завданням стає перехід від позиційного протистояння до мови інтересів. Категоричні формули «він винен», «я не поступлюся», «вона повинна» містять не лише вимогу, а й переживання втрати, несправедливості, недовіри чи потребу у визнанні. Завдання медіатора полягає не в оцінюванні обґрунтованості цих переживань, а в такому переформулюванні, яке зберігає зміст досвіду сторони й водночас робить його придатним для переговорів.

Активне слухання, уточнення, резюмування й емпатійне віддзеркалення набувають значення лише тоді, коли відповідають емоційній ситуації. Формальне повторення слів може посилити відчуття штучності, а передчасна нормалізація переживань – викликати враження, що проблему применшують. Професійна точність полягає у виборі моменту, інтенсивності й форми втручання. Медіатор підтверджує, що почув емоційний зміст повідомлення, але не погоджується з оцінкою іншої сторони та не перетворює медіацію на терапевти-

чну розмову.

Особливої ваги ці здатності набувають у моменти загострення, коли напруга починає загрожувати керованості процесу. Ознаками ескалації є перебивання, підвищення голосу, сарказм, знецінення, демонстративне мовчання чи відмова продовжувати розмову. Емоційно компетентний медіатор помічає такі зміни до повного зриву діалогу й обирає пропорційне втручання: паузу, визнання складності переживань, повернення до правил, нейтральне переформулювання або окрему зустріч.

Надмірне прагнення негайно знизити напругу може бути не менш проблемним, ніж пасивність. Якщо переживання пригнічуються заради формального порядку, сторони не отримують можливості пояснити значення події, а невисловлений емоційний зміст повертається на етапі обговорення рішень. Тому деескалація передбачає поєднання визнання емоційної складності з чіткими межами допустимої поведінки. Медіатор визнає право сторони на гнів або образу, але не допускає припинення, погроз чи психологічного тиску.

Описані механізми не обмежуються окремими епізодами, а супроводжують усю послідовність медіації. Під час первинного контакту провідними є соціальна чутливість і здатність знизити тривогу щодо процедури. У вступній частині емоційна стабільність медіатора формує відчуття передбачуваності та безпеки. Під час викладу позицій необхідно витримувати інтенсивні переживання, не втрачаючи структури розмови. На етапі виявлення інтересів акцент зміщується на уточнення прихованих потреб, а в процесі генерування варіантів – на підтримання атмосфери, у якій

поступка не сприймається як поразка.

Завершальний етап потребує окремої емоційної перевірки домовленості. Формальне «так» не завжди свідчить про добровільну та усвідомлену згоду. Медіатор має з'ясувати, чи зрозумілі умови, чи не погоджується сторона через виснаження, страх загострення або тиск, чи бачить вона можливість виконати взяті зобов'язання. Така перевірка не означає оцінювання вигідності рішення, але захищає принцип самовизначення та підвищує стійкість результату.

Узагальнення описаних проявів дає підстави розглядати емоційний інтелект як взаємопов'язану систему діагностичного, етичного, комунікативного, деескалаційного та процедурного вимірів. Вони не діють ізольовано: точна діагностика без етичної саморегуляції може перетворитися на маніпуляцію; емпатія без процедурної структури – на підтримку однієї сторони; деескалація без розуміння інтересів – на тимчасове пригнічення конфлікту. Професійна якість виникає в їх узгодженому застосуванні.

Оцінювання професійної ролі емоційного інтелекту буде неповним без критичного аналізу наслідків його недостатньої сформованості, меж допустимого застосування та умов цілеспрямованого розвитку.

Недостатній розвиток емоційного інтелекту породжує ризики, що стосуються одночасно етики, процедури та результату медіації. Найбільш очевидним є несвідоме зміщення нейтральності: співчуття до одного учасника, роздратування поведінкою іншого або прагнення якнайшвидше завершити складну сесію можуть впливати на характер запитань і

розподіл уваги. Іншим ризиком є емоційне зараження, коли загальна напруга звужує здатність медіатора аналізувати ситуацію, провокує поспішні втручання або уникнення складних тем. В обох випадках проблема виникає не через наявність емоцій, а через їх неусвідомлений вплив на професійну поведінку.

Поверхова діагностика призводить до роботи лише з формально заявленими позиціями. Медіатор може не розпізнати страх, залежність, приховану незгоду або нерівність можливостей впливати на переговори. За таких умов активне слухання й переформулювання застосовуються механічно, а досягнута домовленість виявляється зовнішньою: сторона погоджується через втому, тиск або бажання уникнути подальшої конфронтації. Результат, що не спирається на реальне самовизначення, є нестійким навіть за юридично коректного формулювання.

Попри визначальну роль у комунікативній роботі, емоційний інтелект не варто абсолютизувати. Він не замінює правових знань, процедурної дисципліни та володіння техніками переговорів. Медіатор не набуває повноважень психолога чи психотерапевта, не має інтерпретувати особистість, лікувати травму або переконувати учасника прийняти певний емоційний висновок. Робота з переживаннями обмежується тією мірою, у якій вони впливають на можливість безпечної, добровільної й конструктивної комунікації.

Ще однією межею є недопустимість маніпулятивного використання емоційної інформації. Здатність розуміти страх, провини чи потребу у схваленні не дає права використовувати ці вразливості для пришвидшення

згоди. Емоційна регуляція має підтримувати автономію сторін, а не приховано спрямовувати їх до рішення, зручного для медіатора. У ситуаціях насильства, залежності, значного дисбалансу сил або неможливості вільного волевиявлення професійність може полягати не в продовженні процедури, а в її зупиненні чи відмові від проведення.

Цілеспрямований розвиток метакомпетентності має бути інтегрований у практичну частину базової та спеціалізованої підготовки. Передбачені законом 45 годин практичного навчання створюють мінімальний організаційний простір для рольового моделювання, однак зміст таких занять має охоплювати не лише етапи процедури [1, ст. 10]. Практичні заняття мають охоплювати розпізнавання власних тригерів, реакції на агресію й мовчання, нейтральне переформулювання, використання паузи, відновлення балансу участі та перевірку добровільності домовленості.

Оцінювання професійного розвитку не може обмежуватися тестом самооцінки. Інформативнішими є спостереження за поведінкою у змодельованих кейсах, структурований зворотний зв'язок, аналіз відеозапису тренувальної медіації та письмова рефлексія. Критеріями мають бути не декларації про емпатію чи стресостійкість, а конкретні прояви: рівномірність уваги, здатність витримувати паузу, точність розпізнавання ескалації, відсутність оцінної лексики, коректне встановлення меж і вміння не підмінювати рішення сторін.

Є. Кулібаба та О. Кобилянський на матеріалі медичних фахівців показують, що в професіях із високим емоційним навантаженням емоційний інтелект пов'язаний із психое-

моційною рівновагою, якістю комунікації, управлінням стресом і зменшенням ризику професійного вигорання [9, с. 107–113]. Ця закономірність методологічно релевантна для медіаторів, які систематично контактують із гнівом, страхом, образою та відчуттям несправедливості. Емоційна стійкість у такій діяльності означає не нечутливість, а здатність зберігати відкритість до переживань сторін без накопичення некерованого професійного напруження.

Профілактика вигорання має бути частиною професійної культури, а не індивідуальною відповідальністю фахівця після виникнення симптомів. Регулярна супервізія дає можливість аналізувати складні етичні та емоційні ситуації; інтервізійні групи зменшують професійну ізоляцію; рефлексивний щоденник допомагає простежувати повторювані реакції та тригери. Важливими є також обмеження надмірної концентрації складних кейсів, дотримання часових меж роботи та своєчасне звернення по професійну підтримку.

Розвиток емоційного інтелекту має безперервний характер. Базове навчання формує вихідні навички, але не може охопити всі типи конфліктів і реакцій сторін. Практичний досвід потребує супроводу рефлексією, інакше повторення одних і тих самих способів дії закріплює не компетентність, а професійні стереотипи. Саморефлексивний рівень захищає від упередженості, регулятивний – від емоційного зараження, емпатійно-комунікативний – від формального слухання, конфліктологічний – від поверхової діагностики, а профілактичний – від виснаження.

Професійне значення емоційного інте-

лекту визначається не частотою використання відповідного терміна, а здатністю медіатора перетворювати емоційну інформацію на етично обґрунтовані та процедурно точні дії. Ця метакомпетентність не підмінює фахові знання, але забезпечує їхню реалізацію в умовах реального конфлікту; не усуває емоцій, а робить їх керованим джерелом інформації; не гарантує результату, але підвищує якість процесу, в якому сторони самостійно формують добровільну й життєздатну домовленість.

Висновки із цього дослідження і перспективи подальших розвідок у цьому напрямі

Проведений аналіз засвідчив, що емоційний інтелект у професійній діяльності медіатора не вичерпується емпатією або загальною комунікабельністю. Його доцільно визначати як професійну метакомпетентність, яка забезпечує узгоджене застосування правових знань, процедурних умінь, етичних установок і способів роботи з конфліктом. Структура цієї метакомпетентності охоплює когнітивний, саморегулятивний, емпатійний, комунікативний, етичний та рефлексивний компоненти. Їхня інтеграція дає змогу медіатору розпізнавати значущі емоційні сигнали, не підмінюючи професійний аналіз психологічними інтерпретаціями особистості, а також зберігати нейтральність і професійну дистанцію в умовах високого емоційного навантаження.

Функціональний вимір емоційного інтелекту проявляється у діагностиці емоційної фази конфлікту, етичній саморегуляції, переведенні позиційного протистояння у мову інтересів, деескалації напруги, фасилітації пос-

лідовних етапів медіації та рефлексивному контролі власного стану. Встановлено, що його недостатня сформованість підвищує ризик прихованої упередженості, емоційного зараження, поверхової діагностики, механічного застосування технік і прийняття зовнішньої, але внутрішньо не підтриманої домовленості. Разом із тим емоційний інтелект не замінює юридичної компетентності, не надає медіатору терапевтичних повноважень і не легітимізує маніпулятивне використання вразливостей сторін. Його професійна цінність полягає у підтриманні автономії учасників, безпечної комунікації та добровільного самовизначення.

Практичним наслідком отриманих результатів є необхідність включення розвитку емоційного інтелекту до базової і спеціалізованої підготовки медіаторів. Передбачені законодавством щонайменше 45 годин практичного навчання доцільно наповнювати рольовим моделюванням емоційно складних кейсів, відпрацюванням нейтрального переформулювання, використанням паузи, діагностикою дисбалансу сил, аналізом відеозаписів тренувальних медіацій і письмовою рефлексією [1, ст. 10]. Систему професійного розвитку мають доповнювати супервізія, інтервізія та профілактика вигорання. Перспективи подальших досліджень пов'язані з емпіричною перевіркою запропонованої функціональної моделі на вибірках практикуючих медіаторів, розробленням валідних поведінкових критеріїв оцінювання емоційної компетентності, порівнянням її проявів у сімейній, трудовій, комерційній та відновній медіації, а також із вивченням специфіки емоційної регуляції в онлайн-медіації.

References :

- Verkhovna Rada of Ukraine. (2021, November 16). *Pro mediatsiiu: Zakon Ukrainy № 1875-IX* [On mediation: Law of Ukraine No. 1875-IX]. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>
- Petrenko, N. O. (2021). Analiz vymoh do mediatora [Analysis of requirements for a mediator]. *Yurydychnyi naukovi elektronnyi zhurnal* [Legal Scientific Electronic Journal], 11, 774–776.
- Andriitsev, B. V. (2019). Emotsiyni intelekt yak chynnnyk efektyvnosti mediatora [Emotional intelligence as a factor in mediator effectiveness]. In *Insait: psykholohichni vymiry suspilstva: Materialy Mizhnarodnoi konferentsii studentiv, aspirantiv ta molodykh uchenykh «Sotsialno-psykholohichni tekhnologii rozvytku osobystosti»* [Insight: Psychological dimensions of society: Proceedings of the International Conference of Students, Postgraduate Students and Young Researchers “Sociopsychological technologies of personality development”] (Issue 1(16), pp. 23–24). Kherson State University.
- Mykytiuk, V. O., Mykytiuk, S. O., & Kartavykh, V. V. (2024). Soft i hard skills mediatora: Balans kompetentsii dlia uspishnoho provedennia mediatsii [Soft and hard skills of a mediator: A balance of competencies for successful mediation]. *Naukovyi chasopys Ukrainskoho derzhavnoho universytetu imeni Mykhaila Drahomanova* [Scientific Journal of Mykhailo Drahomanov Ukrainian State University], 43, 33–39.
- Chasova, T. O., & Kravets, N. V. (2023). Mediatsiia yak vyklyk suchasnoi pravovoi systemy [Mediation as a challenge to the modern legal system]. *Yurydychnyi naukovi elektronnyi zhurnal* [Legal Scientific Electronic Journal], 1, 153–155.
- Fakas, I. B. (2022). Pravovyi status mediatora ta zdiisnennia mediatsii v tsyvilnomu sudochynstvi [The legal status of a mediator and the implementation of mediation in civil proceedings]. *Pravo i suspilstvo* [Law and Society], 4, 107–111.
- Demchenko, O., Siedashova, O., & Korniienko, O. (2025). Emotsiyni intelekt mediatora yak instrument formuvannia konfliktolohichnoi kompetentnosti [A mediator's emotional intelligence as a tool for developing conflict management competence]. *Visnyk Khmelnytskoho natsionalnoho universytetu* [Herald of Khmelnytskyi National University], 340(2), 329–332.
- Koval, S. O., & Koval, I. O. (2025). Emotsiyni intelekt yak instrument efektyvnoho upravlinnia konfliktamy v sotsialno oriento-vanykh orhanizatsiakh [Emotional intelligence as a tool for effective conflict management in socially oriented organizations]. *Visnyk Natsionalnoho universytetu «Lvivska politekhnika»* [Bulletin of Lviv Polytechnic National University], 9(2), 141–152.
- Kulibaba, Ye., & Kobylanskiy, O. (2024). Rol emotsiinoho intelektu v profesiinii diialnosti fakhivtsiv medychnoho profilu [The role of emotional intelligence in the professional activities of medical specialists]. *Pedahohika bezpeky* [Safety Pedagogy], 9(2), 107–113.
- Zarytska, V. V. (2023). Emotsiyni intelekt u strukturi profesiinoi diialnosti psykholoha [Emotional intelligence in the structure of a psychologist's professional activity]. *Journal of Psychology Research*, 29(12), 12–18.
- Perepeliuk, T. D. (2023). Emotsiyni intelekt: Empatiyni dyskurs [Emotional intelligence: An empathic discourse]. *Dniprovskiy naukovi chasopys publichnoho upravlinnia, psykholohii, prava* [Dnipro Scientific Journal of Public Administration, Psychology, and Law], 3, 98–102.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185–211.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197–215.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13–25.

Iryna Dotsenko

Lecturer at the Department of Law and Humanities, Vinnytsia Educational and Research Institute of Economics, West Ukrainian National University, Vinnytsia, Ukraine

THE ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE PROFESSIONAL ACTIVITY OF A MEDIATOR

ABSTRACT

Aim. To provide a theoretical justification for the role of emotional intelligence as a mediator's professional meta-competence, identify the mechanisms of its functional implementation in the mediation process, analyse its relationship with the legal, ethical, communicative, and conflict-management components of professional activity, and outline directions for developing emotional intelligence within the professional training of mediators.

Methods. The study is theoretical and analytical in nature. Its methodological framework is based on systemic, competence-based, interdisciplinary, and functional approaches. The methods employed included theoretical analysis, synthesis, comparison, generalisation, systematisation, content analysis of contemporary scholarly sources, and functional modelling of a mediator's professional activity. A comparative analysis was conducted of the ability model developed by P. Salovey, J. Mayer, and D. Caruso, D. Goleman's mixed model, and R. Bar-On's emotional-

social model with regard to their application in professional mediation practice.

Results. The synthesis of contemporary scholarly approaches substantiated the appropriateness of conceptualising emotional intelligence not as an isolated personality characteristic or merely one of the soft skills, but as a mediator's professional meta-competence integrating cognitive, self-regulatory, empathic, communicative, ethical, and reflective components. The functional implementation of this meta-competence was found to include diagnosing the emotional dynamics of conflict, maintaining professional neutrality and impartiality, transforming positional confrontation into interest-based dialogue, de-escalating conflict interaction, facilitating the mediation procedure, and preventing professional exhaustion. The study also analysed the risks associated with insufficiently developed emotional intelligence, the boundaries of its professional application, and ways of integrating emotional competence development into basic and specialised mediator training.

Conclusions. Emotional intelligence is a key professional meta-competence of a mediator, enabling the effective integration of legal knowledge, procedural skills, ethical principles, and psychological mechanisms for managing conflict interaction. Its development improves the quality of the mediation procedure, contributes to maintaining neutrality, supports the voluntariness and autonomy of the parties, helps prevent professional burnout, and provides a foundation for improving the effectiveness of mediator training. Further research should focus on the empirical validation of the proposed functional model and the development of valid criteria for assessing the emotional competence of practising mediators.

Keywords: emotional intelligence; mediator; mediation; professional meta-competence; conflict-management competence; emotional self-regulation; neutrality; conflict de-escalation; professional training.

Доценко Ірина Віталіївна

Викладач кафедри правознавства і гуманітарних дисциплін, Вінницький навчально-науковий інститут економіки Західноукраїнського національного університету, м. Вінниця (Україна)

РОЛЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ МЕДІАТОРА

АНОТАЦІЯ

Мета. Теоретично обґрунтувати роль емоційного інтелекту як професійної метакомпетентності медіатора, визначити механізми його функціональної реалізації у медіаційному процесі, проаналізувати його взаємозв'язок із правовими, етичними, комунікативними та конфліктологічними компонентами професійної діяльності, а також окреслити напрями розвитку емоційного інтелекту в системі професійної підготовки медіаторів.

Методи. Дослідження має теоретико-аналітичний характер. Методологічною основою стали системний, компетентнісний, міждисциплінарний і функціональний підходи. Використано методи теоретичного аналізу, синтезу, порівняння, узагальнення, систематизації, контент-аналізу сучасних наукових джерел, а також функціонального моделювання професійної діяльності медіатора. Проведено порівняльний аналіз моделі здібностей П. Селовея, Дж. Майєра і Д. Карузо, змішаної моделі Д. Гоулмана та емоційно-соціальної моделі Р. Бар-Она щодо їх застосування у професійній медіаційній практиці.

Результати. Узагальнення сучасних наукових підходів дозволило обґрунтувати доцільність розгляду емоційного інтелекту не як окремої особистісної характеристики чи однієї із soft skills, а як професійної метакомпетентності медіатора, що інтегрує когнітивний, саморегулятивний, емпатійний, комунікативний, етичний та рефлексивний компоненти. Визначено, що функціональна реалізація цієї метакомпетентності охоплює діагностику емоційної динаміки конфлікту, підтримання професійної нейтральності й неупередженості, трансформацію позиційного протистояння у площину інтересів, деескалацію конфліктної взаємодії, фасилітацію медіаційної процедури та профілактику професійного виснаження. Проаналізовано ризики недостатнього розвитку емоційного інтелекту, межі його професійно-

го застосування та напрями інтеграції розвитку емоційної компетентності до системи базової й спеціалізованої підготовки медіаторів.

Висновки. Емоційний інтелект є ключовою професійною метакомпетентністю медіатора, яка забезпечує ефективне поєднання правових знань, процедурних умінь, етичних принципів і психологічних механізмів управління конфліктною взаємодією. Його розвиток підвищує якість медіаційної процедури, сприяє збереженню нейтральності, підтриманню добровільності й автономії сторін, запобігає професійному вигоранню та створює підґрунтя для підвищення ефективності професійної підготовки медіаторів. Перспективи подальших досліджень пов'язані з емпіричною перевіркою запропонованої функціональної моделі та розробленням валідних критеріїв оцінювання емоційної компетентності практикуючих медіаторів.

Ключові слова: емоційний інтелект; медіатор; медіація; професійна метакомпетентність; конфліктологічна компетентність; емоційна саморегуляція; нейтральність; деескалація конфлікту; професійна підготовка.

How to cite (як цитувати):

Dotsenko , I. THE ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE PROFESSIONAL ACTIVITY OF A MEDIATOR. *PSYCHOLOGICAL JOURNAL*, 12(6), 64–77. <https://doi.org/10.31108/1.2026.12.6.5> [in Ukrainian]

Доценко , І. РОЛЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ МЕДІАТОРА. ПСИХОЛОГІЧНИЙ ЧАСОПИС, 12(6), 64–77. <https://doi.org/10.31108/1.2026.12.6.5>

Дата отримання статті: 13.04.2026

Дата рекомендації до друку: 21.06.2026

Дата оприлюднення: 30.06.2026