

враховують вікові особливості респондентів - це важлива умова, для розуміння всієї ситуації, яку переживає індивід. Відомо, що запит про допомогу у підлітків та юнаків може виражатися іншим чином, ніж у дорослої особи, тому важливо своєчасно зреагувати на ті сигнали, що підліток буде свідомо або підсвідомо надавати. Про психологічний стан особистості в такому, досить чутливому віці, нам повідомляють сфери в яких найактивніше задіяні конкретні вікові групи, а це: навчальна діяльність, спілкування з ровесниками, комунікація з батьками. Також, важливо спостерігати за зовнішніми змінами підлітка та юнака, таких як різкі зміни ваги, поганий сон, підвищена роздратованість, різкість та зміна настроїв. У випадках, коли переживання негативних станів суб'єктом є більш глибинним, не яскраво вираженим, можна звернути увагу на новоутворення даного вікового періоду, що свідчать про правильне формування особистості, чи навпаки, про певні відхилення під час становлення. Юність – складний період формування морального свідомого, вибудовування ціннісних орієнтирів й ідеалів, стійкого світогляду, громадянських якостей особистості. Складні та відповідальні задачі, що постають перед особистістю в цьому віці, у разі негативних соціальних умов можуть призвести до гострих психологічних конфліктів й глибоких переживань, кризовому проходженню цього вікового етапу[2]. Відомо, що важливими факторами цього періоду є: соціальна зрілість, професійне самовизначення; здатність до складніших мисленевих операцій, аргументування та розмірковування; підвищується внутрішня мотивація; формується більш стабільна система цінностей. При переживанні депресивних станів юнаком всі зазначені вище процеси будуть суттєво страждати, або взагалі не матимуть наявного вираження, що може виступати, як свідчення необхідності у психологічній допомозі[2]. В підлітковому віці, ситуація ще більш складніша, бо сам вік є кризовим і складним для переживання. Новоутворення з'являються один за одним і створюють сильне психологічне навантаження на індивіда, а в умовах сьогодення реакції та переживання підлітків опиняються в критичному стані[2]. Існують відомості, що у виникненні психічних патологій підлітковий вік виражається у якості основної умови, тригером, тобто, є патогенетичним фактором. Загальновизнаним є й те, що депресія у дітей та підлітків складно розпізнається через велику кількість соматичних захворювань. Тільки невелика кількість дітей з початком розвитку депресивного стану зверталась на консультацію до психіатра, інші ж були на обліку у педіатрів, хірургів, невропатологів[1]. Депресивні стани у дітей та підлітків мають складну структуру, це пояснюється поєднанням дійсної депресивної симптоматики, яка накладається на вікові особливості, з особистісними, захисними реакціями, що формуються у відповідь на власну безпорадність, що призводить до випадків, коли підліток вдається до крайніх рішень, які вартують здоров'я та життя. Отже, дослідження депресивності у підлітковому та юнацькому віці набуло нового характеру у нашому сьогоденні. Кількість трагічних випадків серед цих вікових груп зростає з кожним роком й на жаль, є складними для врегулювання та контролю. Для запобігання розвитку негативних станів, послаблення або усунення депресивності необхідно своєчасно звернути увагу у змінах поведінки особистості, підібрати валідні діагностичні методики, які нададуть необхідні відомості про інтенсивність переживань індивіда. Отримані при діагностуванні результати дозволяють сформулювати ефективну систему психокорекційних заходів, що дозволять суттєво поліпшити психоемоційний стан.

Список використаних джерел:

1. Мартинюк І.А. Патопсихологія. Навчальний посібник.- К.: Центр учбової літератури, 2008.
2. Сергєєнкова О. П., Столярчук О. А., Коханова О. П., Пасєка О. В. Вікова психологія. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012.– 376 с
3. Adolescent mental health. World Health Organization (WHO), website publication, 28 september 2020
4. WHO By category Suicide rate estimate age-standardized – Estimates by country WHO

ГОРДІЄНКО А. В.

ПСИХОЛОГІЧНА ФЕНОМЕНОЛОГІЯ КОНФЛІКТІВ ТА ІГНОРУВАННЯ В ІНТЕРНЕТ-ПРОСТОРІ

Сучасний світ наповнений складними економічними та соціальними проблемами, неймовірним обсягом інформації та вражаючими технологіями, що пропонують все більше можливостей

спілкування та інструментів діяльності. В таких умовах необхідно постійно адаптуватися до нових обставин, зважено приймати рішення в ситуаціях з великими можливостями вибору, ймовірних різноманітних ризиків та небезпек, непомірного інформаційного навантаження та незбагненності того, що відбувається навколо. Вказані та інші чинники перетворюють існування людини в сферу постійних випробувань та конфліктів, соціальних, економічних, політичних, освітніх. До цього додаються проблеми, викликані впровадженням сучасних інформаційних та комунікативних технологій, що постійно оновлюються та зумовлюють надмірну кількість як бажаних, необхідних, так і вимушених контактів. В інтернет просторі, який створюється на основі сучасних технологій, формуються нові форми соціальних інтеракцій. Зокрема несподіваних різноманітних форм набуває соціальна практика ігнорування людьми одне одного.

В психології на сьогодні ґрунтовно досліджуються найбільш конфліктні та деструктивні форми соціальної поведінки в інтернет-просторі (моббінг, булінг, тролінг тощо) [1; 2; 3; 4; 7]. Практики ігнорування людьми одне одного ще тільки починають розглядатися дослідниками.

Мета нашого дослідження полягає у вивченні закономірностей діяльності в інтернет-просторі. Окремими завданнями дослідження є аналіз нових форм соціальних інтеракцій, розкриття їх сутності та змісту. Поставлені завдання передбачають також аналіз феноменології ігнорування у діяльності та спілкуванні в інтернет-просторі

Розгляд ігнорування людьми одне одного в інтернет-просторі є актуальною проблемою. Існує соціальний запит щодо створення змістовної детальної картини соціальної поведінки людей в інтернет-просторі. Особливий інтерес дослідників викликали конфліктні та негативні практики у спілкуванні, які активно виявлялися на самому початку освоєння користувачами комунікативних можливостей, що надаються технологіями і інтернет-просторі. На сьогодні картина спілкування та взаємодії у інтернет-просторі стає все детальнішою, і вражає яскравістю феноменології. Розвивається необхідна для цієї феноменології термінологія, яка в силу новизни, приваблива, інтригує та цікавить не лише дослідників, а й широку публіку.

Картина спілкування та діяльності в інтернет-просторі значною мірою наповнена конфліктною феноменологією, що підтверджується як дослідженнями, так життєвим досвідом учасників. Міжособистісні образи, відчуження, ігнорування, критика, агресія у реальному спілкуванні теж розглядаються в дослідженнях. Хоча в реальному спілкуванні в багатьох аспектах окреслені особливості є недостатньо дослідженими, тим не менш можна констатувати, що з конфліктністю та негативним досвідом у реальному спілкуванні прийнято обходитися делікатно та обережно. У реальному спілкуванні нормою обережності визначається не лише вияв негативного досвіду, а й позитивного. Наслідки позитивної комунікації, оцінок чи симпатії можуть бути несподівані для комунікаторів. Негативний досвід спілкування та міжособистісних відносин, як правило, вчасно і точно прогнозується, досить ґрунтовно рефлексується, викликає активну когнітивну обробку і особистісному, і в соціально-психологічному контекстах.

Загально відомо, що, зазнаючи ігнорування в соціальних просторах Інтернету та реальності, людина переживатиме сильний стрес і фрустрацію своїх найважливіших соціальних потреб в повазі та приналежності. Отриманий негативний досвід спілкування зумовлює довгострокові наслідки: знижений настрій, розчарування, розпач, викликає сильне бажання змінити ситуацію, відновити втрачену єдність з іншими. Передбачаючи такі закономірні наслідки негативного досвіду ігнорування та відчуження учасники будь-яких конфліктних ситуацій по можливості уникають завдавати один одному занадто сильних емоційних ударів, контролюють та приховують претензії, наміри, почуття, утримуються від агресивних дій.

В інтернет-просторі закономірності оперування з негативним досвідом не достатньо вивчені, однак вони все ж мають дещо інший характер, ніж в просторі реальності. Саме ці особливості ми прагнемо дослідити.

По-перше, інтернет-простору властива така особливість, яку ми визначаємо як масштабна івентуальність, тобто наповненість подіями (подієвість). Івентуальність є однією із характерних особливостей спілкування в інтернет-просторі. В порівнянні з реальним контекстом, в якому часто відчувається одноманітність та відсутність змін, подієвість в інтернет-просторі є більш інтенсивною. В інтернет-просторі відбувається надмірно багато подій. Це стосується всіх можливих ситуацій діяльності та спілкування.

Подієвість як особливість спілкування пронизує сучасний освітній процес з використанням різних дистанційних освітніх платформ. Поки викладач пояснює матеріал, в різних просторах інтернету, які недосяжні для його контролю, іде обговорення його дій, визначаються оцінки його діяльності, йде активне спілкування, планування спільних рішень аудиторії в цілому чи окремих малих груп, народжуються об'єднання та домовленості, виникають «змови». Цей обшир спілкування недоступний для викладачів, визначає продуктивність їх зусиль, впливає на їхні репутації. Цей обшир спілкування діє незалежно і формує особистості юних професіоналів, їхні професійні уявлення, життєві плани і стратегії більш дієво і результативно, ніж обмежене спілкування з викладачами. В класичному варіанті освітнього процесі без технологій все це не відбувалося б так синхронно, енергійно, непередбачувано. Втім не тільки освітні процеси набули такого доповнення багатоплановими комунікативними обгортками, закономірності та вплив яких було б важливо дослідити.

Друга особливість спілкування в інтернет-просторі, суттєва для аналізу досліджуваної проблеми, виділена американським психологом Джоном Сулером і номінована ним як «ефект розгальмовування» («online disinhibition effect»).

Ефект розгальмовування («online disinhibition effect») полягає в ослабленні норм і правил соціальної поведінки прийнятих у реальному спілкуванні та вільному виявленні суджень, потреб та почуттів, які обмежені певними контекстуальними нормами у реальному житті. Причинами такого зняття соціальних норм в онлайн-просторі є умови, що забезпечуються та підтримуються технологіями, серед них Джон Сулер зазначає такі чинники як анонімність користувачів, їхня невидимість, асинхронність процесу спілкування, обмеженість та частковість комунікативного досвіду, зняття статусних та інших обмежень, а також особистісні особливості. Оскільки учасники в інтернет-просторі відчують свободу від соціальних норм, тож спілкуються спонтанно так, як ніколи не почали б спілкуватися в реальному житті («у них слабшають і відмовляють гальма»).

Джон Сулер відзначав, що ефект розгальмування набуває варіанту позитивного (доброякісного) розгальмування (benign disinhibition), в результаті якого учасники можуть вільно виявляти теплоту, доброту і великодушність. Але домінуючим патерном є токсичне розгальмування (toxic disinhibition), коли вільно виявляються невихованість, грубість, агресія, ненависть. Токсичне розгальмування призводить до фонові значної конфліктності спілкування в інтернет-просторі, а нерідко до потужних відкритих конфліктів. Особистісні особливості окремих найбільш активних учасників спілкування в інтернет-просторі посилюють ефект розгальмування. В результаті негативний досвід спілкування суттєво зростає, що перетворює інтернет-простір на конфліктне в цілому середовище з локаціями позитивних та продуктивних осередків спілкування.

В проведеному нами дослідженні отримані попередні дані, які свідчать, що в розвинутих та продуктивних інтернет-спільнотах ефект розгальмування блокується, оскільки для цього вживаються спільнотою запобіжні заходи. В продуктивних інтернет-спільнотах утверджується соціальна нормативність, яку втілюють в своїй поведінці лідери та підтримують члени спільноти. Інтернет-спільноти формуються на основі інтересів та індивідуальної привабливості комунікативних дій учасників. Особливо це проявляється в поведінці лідерів, якими створюються, організуються та підтримуються життя інтернет-спільнот. Негативність та конфліктність в більшості інтернет-спільнот обмежені певним визначеним кодексом правил. Високий рівень норм в інтернет-спільноті формується на основі тривалого досвіду спілкування та спільної діяльності.

Формування інтернет-спільнот навколо значущої діяльності та їх підпорядкування нормам — це поступовий, достатньо тривалий, процес, що передбачає відбір в якості членів інтернет-спільнот тих учасників, які можуть сприяти спільним цілям, для яких нормативна поведінка є природньою і обов'язковою. Правила інтернет-спільнот можуть бути досить суворі, і в деяких випадках, як свідчать отримані дані, етичні норми спілкування вищі, ніж у реальному житті.

В інтернет-просторі значний вплив мають особи, яких можна назвати «негативниками». Це особи, активні в спілкуванні. В силу своїх особистих схильностей та інтересів, вони досліджують світ інтернет-спілкування, не дотримуються норм, провокують, конфліктують, поширюють негативний досвід.

Картина інтернет-поведінки не може бути цілісною без врахування соціальної практики ігнорування, що має свої характерні особливості. В інтернет-просторі можна спостерігати наступні форми ігнорування.

Фабінг. Суть фабінгу полягає в ігноруванні партнера по комунікації через відволікання на мобільний телефон або інші гаджети під час реального спілкування. До фабінгу, на наш погляд, можна віднести також будь-яке відволікання на власну діяльність під час виконання спільної діяльності в інтернет-просторі. Фабінг знижує задоволеність спілкуванням, розриває спільний контекст, хаотизує процеси діяльності та спілкування, однак широке поширення такої поведінки вже може розглядатися як її нормативність. Фабінг не зустрічає протидії, навпаки приймається все більш толерантно, формується норма очікування на спілкування вже після повернення учасника в контекст. В умовах дистанційного освітнього процесу обов'язковість спілкування та присутність в комунікації не є наразі імперативними нормами, що строго визначають дії учасників. Адже в непростих обставинах сьогодення зрозуміло, що на це є занадто багато причин. Студенти справді часто не можуть працювати в аудиторії. Поступово формується норма на варіативне різноманітне відволікання, що сприймається толерантно, не зважаючи на те, що реально це суперечить правилам, нормам простої ввічливості, шкодить досягненню якісних результатів навчання, перешкоджає всім учасникам процесу.

Гостинг — це явище раптового без пояснення причин зникнення особи із комунікативного простору або ж несподіваний розрив контактів. Гостинг може поєднуватися з своєрідним розвитком спілкування: перетворившись на примау і зникнувши, учасник продовжує взаємодію у формі реагування лайками, репостами тощо [5; 6].

Орбітінг проявляється як уникнення та ігнорування постійних інтернет-контактів, однак при цьому особа час від часу з'являється та нагадує про себе лайками, переглядами, репостами [5; 6].

Гетсбінг — це манера поведінки людини, що полягає в намаганні за допомогою публікації у інтернеті матеріалів привернути увагу значущої особи або кола осіб, які в якомусь аспекті важливі для неї, викликати їх реакцію. Найчастіше проявляється як показ свого життя в яскравих особливих подіях, перебільшенні якогось аспекту свого життя.

Мостинг — несподіване та повне ігнорування після спілкування, в якому особі висловлено визнання її значущості, продемонстровано особливе позитивне ставлення. В контексті романтичних стосунків — несподіване зникнення після палкого освідчення.

Сумбаринг — поява людини, що без пояснень зникла, а поводить себе так, ніби нічого не сталося, незворушно ігноруючи питання щодо причин свого зникнення.

Канселінг — культура скасування чи виключення як засіб соціального бойкотування, засіб тотального видалення людини (спільноти) із спілкування.

Всі описані феномени функціонують як в інтернет-просторі, та і в просторі реальності. Однак саме в інтернет-просторі вони поступово сприймаються як певні дозволені нормами та цілком прийнятні форми поведінки, які при бажанні можна практикувати без обмежень. Описані феномени широко практикуються, однак не рефлексуються. Аналіз досліджень свідчить, що представлені соціальні практики ігнорування проявляються у романтичних, дружніх, у трудових відносинах. Вони проявляються в контексті діад, у взаєминах членів реальних малих груп, а також в діяльності інтернет-спільнот і реальних спільнот як суб'єктів соціальної взаємодії.

Соціальні практики ігнорування можна вважати завуальованою конфліктною реальністю. Звичайно ігнорування не є таким яскравим як суперечки, бурхливі діалоги та відкриті конфлікти, однак переживання відсторонення та забування в міжособистих стосунках створюють непорозуміння, додають людині тривоги, змушують страждати від невизначеності, досить ускладнюють життя. Навіть, коли ігнорування не відбувається у контексті конфлікту, відкритого протистояння чи принципового відсторонення, все одно ця дія призводить до фрустрації базових психологічних потреб. Особа, на яку спрямовано ігнорування, втрачає рівновагу, впевненість, переживає сумніви щодо власної компетентності, хвилюється за свою репутацію. При ігноруванні важко визначати сенс подій, що відбуваються та визначити спосіб своїх подальших дій, тож це додаткове випробування, оскільки людям властива потреба впливати на ситуацію та контролювати своє життя, прагнення існувати в умовах визначеності та передбачуваності.

Проблеми, що виникають, не можуть не викликати стурбованості. Хоча в актуальний період в більшості інтернет-спільнот «негативникам» стає нелегко, однак загальне тло спілкування залишається конфліктним. Розгальмованість та ігнорування призводять до засвоєння описаних патернів поведінки, що впливає на соціальне життя в широкому контексті. Примітно, і це визнається багатьма викладачами і студентами, що засвоєні патерни суттєво змінили фон та суттєві риси освітнього процесу, що проявляється в формуванні нових норм спілкування: очікування повідомлення від викладача на будь-яке спонтанне питання, можливість відволікання від занять заради власного комфорту, пропуски занять, прохання щодо додаткових завдань, ігнорування необхідної взаємодії з іншими учасниками освітнього процесу. Багато розгальмованих в інтернет-просторі продовжують в реальному спілкуванні поводитися так, як вже звикли спілкуватися та поводитися в інтернеті, тобто без огляду на соціальні норми, демонструють звичне «розгальмування» та розкутість, недоречну спонтанність, самопрезентацію, нарцистичне нав'язування своїх поглядів, агресивні реакції. В цілому такі форми поведінки певною мірою толеруються і навіть починають розглядатися як можлива нова нормативність. Ігнорування хоч і залежить від особистісних особливостей ініціатора, тим не менш ця практика починає поступово ставати елементом нових правил спілкування.

Значення досліджуваної проблеми ігнорування людьми одне одного полягає у можливості реального розуміння соціальної поведінки, її суттєвих закономірностей та механізмів. Варто зазначити, що на наш погляд, не дуже допомагають у розкритті суті описаних феноменів такі звичні пояснення взаємодії як практики маніпуляцій, захисних стратегій або як прихованих латентних конфліктів.

В сучасному освітньому процесі в його дистанційному варіанті є постійна ймовірність стати як суб'єктами, такі об'єктами ігнорування та відсторонення.

Окремою стороною соціальної взаємодії в інтернет-просторі залишаються люди, які не беруть участь в спілкуванні, яким властиві серйозна недовіра до інтернет-простору. Така форма дистанціювання від простору спілкування, зумовлена недовірою або іншими причинами, теж є по суті ігноруванням інших. В цілому формуються спільноти, що не приймають участі в інтернет-спілкуванні.

Так чи інакше сучасні комунікативні технології, що формують все більш різноманітні інструменти спілкування, взаємодії, діяльності створюють великий обшир феноменології, що вимагає усестороннього дослідження та пояснення, оскільки не отримує пояснення в концептуальних рамках популярних теоретичних пояснень конфліктності, маніпулятивності чи захисної поведінки. Варто зазначити, що просте виконання встановлених соціальних ролей у ситуації повсякденної інтеракції пов'язане іноді та навіть передбачає певний рівень ігнорування. Однак в інтернет-просторі будь який рівень ігнорування є високим, інтернет-ігнорування інформативне, знакове, виразне. Часті інтернет-контакти здійснюються без достатньо зрозумілого контексту і зворотного зв'язку. Тож тоді ігнорування цілком можливе, однак немає необхідності кваліфікувати такі особливості як активне протистояння, виклик, конфлікт. В окремих випадках правомірно визнати, що ігнорування — це просто ігнорування. Тим не менш ризики таких негативних наслідків як біль, непорозуміння, почуття несправедливості, образи, агресивні патерни, порушення психічного благополуччя і здоров'я залишаються і в тому випадку, коли не має базового конфлікту, а ігнорування є вимушеним, ситуативно обумовленим або зовсім випадковим.

Ігнорування, викликане застосуванням технологій, творчо розвинутою комунікацією в інтернет-просторі до вражаючого різноманіття, на наш погляд, починає здійснювати відчутний вплив на міжособові стосунки, спільну діяльність, процеси в соціальних групах, різні сфери суспільного життя та вимагає подальшого дослідження.

Висновки. Міжособистісне ігнорування у повсякденному житті завжди було звичайною, а інколи також і необхідною соціальною практикою. У зв'язку з розширенням комунікативного світу особистості за рахунок інтернет-простору, збагачення комунікативного простору подіями у процесі використання комунікативних технологій, в міжособистісному спілкуванні та в широкому соціальному контексті суттєво зросла ймовірність такої соціальної практики, зросла частота подій міжособистісного ігнорування.

Феноменологічно різноманітне ігнорування є одним із варіантів соціальних практик сьогодення, певною мірою зумовлених застосуванням сучасних інформаційних та комунікативних технологій. Як і в реальному житті міжособистісні конфлікти та міжособистісне ігнорування, що локалізується в інтернет-просторі, супроводжується негативними болісними переживаннями, зниженням самооцінки особистості, порушеннями її звичного способу життя.

Переміщаючись з інтернет-простору в реальне життя і навпаки такі поведінкові патерни змінюють поки що фон суспільного життя, однак все більше завдяки цьому формуються нові умови для життя суспільства. Необхідно досліджувати феноменологію ігнорування та реалізовувати заходи оптимізації соціальних інтернет-просторів, особливо в контексті освітніх процесів.

Технології спілкування, що особливо бурхливо розвиваються останнім часом, змінюють сценарії соціальної взаємодії: змінюються правила розвитку взаємодії, її підтримки чи згорання. Окрім таких агресивних інтеракцій як кібербулінг, моббінг, троллінг не менш неприємною формою взаємодії, зумовленої технологіями є ігнорування, що набирає все більш несподіваних та різноманітних форм. Ігнорування в його різних формах несе загрозу негативних переживань для особистості, загрозу руйнування та хаотизації спільного контексту діяльності. В силу приглушених емоційних фарб ігнорування не є достатньо дослідженою і зрозумілою реальністю, однак, як видно з проведеного аналізу вимагає і вимагатиме все більшої уваги дослідників. Як видно з проведеного аналізу, нова реальність потребує осмислення та побудови змістовних прогнозів, які події нас ще очікують в світі високих технологій.

Література.

1. Найдьонова Л. А. Кібербулінг або агресія в інтернеті: способи розпізнання і захист дитини. Методичні рекомендації. Київ, 2014. - 80 с.
2. Тітов І. Г., Лавріненко В. А. Чинники прояву кібербулінгу в підлітковому середовищі: теоретичний огляд. Психологія і особистість : наук. журнал. Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України ; Полтав. нац. пед. ун-т імені В. Г. Короленка. Київ; Полтава : ПНПУ імені В. Г. Короленка, 2022. Вип. 2 (22). - С. 211-224.
3. Campbell M. A. (2005). Cyber bullying: an old problem in a new guise? *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 15 (1), 68-76.
4. Campbell M. A., Slee, P. T., Spears, B., Butler, D., & Kift, S. (2013). Do cyberbullies suffer too? Cyberbullies' perceptions of the harm they cause to others and to their own mental health. *Sch Psychol Int*, 34(6), 613-629.
5. Ghosting and destiny: Implicit theories of relationships predict beliefs about ghosting / G. Freedman, D.N. Powell, B. Le, K.D. Williams / *Journal of Social and Personal Relationships*. 2019. Vol. 36. № 3. P. 905—924. DOI:10.1177/0265407517748791
6. Ghosting and orbiting: An analysis of victims' experiences / L. Pancani, D. Mazzoni, N. Aureli, P. Riva // *Journal of Social and Personal relations*. 2021. Vol. 38. № 7. P. 1987—2007. DOI:10.1177/02654075211000417
7. Langos C. (2012). Cyberbullying: The Challenge to define. *Cyberpsychology, behavior, and social networking*, 15, 6, 285-289.
8. Suler J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychol Behav*, 7(3), 321-326.

ГРАБОВСЬКА С.Л., ПАРТИКО Т. Б.

ЯК ПРИМИРЮВАЧУ ЗМУСИТИ СЕБЕ БУТИ НЕЙТРАЛЬНИМ ДО КЛІЄНТІВ?

Одна з найважливіших засад роботи примирювача (фасилітатора, посередника, консультанта) зі сторонами конфлікту полягає у дотриманні нейтральності стосовно клієнтів. Поняття «посередник» і «нейтральність» часто з'єднують в одне ціле і в багатьох країнах загалом використовують як одне поняття «нейтральний посередник». І тут йдеться передовсім не лише про заборону для посередників працювати як з клієнтами зі своїми рідними, близькими, колегами, а власне про дотримання нейтрального та неупередженого ставлення до клієнтів у процесі проведення певної процедури примирення.