

Сабина Будагова
Бакинский Государственный Университет

ПРОБЛЕМА ОСНОВНЫХ ПОДХОДОВ К РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ИНДИВИДАМИ

Açar sözləri: *fərdlərarası münaqişə, empatiya, narrativ, münaqişələrin həlli*

Keywords: *interpersonal conflict, empathy, narrative, conflict resolution*

Ключевые слова: *межличностный конфликт, эмпатия, нарратив, урегулирование конфликтов*

Введение

Конфликты являются неотъемлемой и важной частью человеческой жизни на всех уровнях взаимодействия. Они происходят постоянно и непрерывно, поскольку наличие у людей разногласий по поводу целей, интересов, ценностей и / или убеждений неизбежно. Двигаясь от микро- к макроуровню можно выделить существование межличностных конфликтов, внутригрупповых, межгрупповых, между организациями, внутри общества и межэтнических, а также международных конфликтов и даже между цивилизациями. Конфликты определяются как ситуации, в которых две или более стороны считают, что их цели и/либо интересы находятся в прямом противоречии друг с другом, и решают действовать на основе этого восприятия. Это определение предлагает два условия возникновения конфликта: выявление противоречия и решение действовать на основе этого противоречия [7, с.1-38].

Ученые соглашались, что термин «конфликт» является синонимом индивидуальных (групповых) разногласий, споров, ссор, физических драк и конфронтации [17, с.15-22]. Хотя конфликт мешает достижению целей, его последствия могут быть полезными, если он принесет помощь в виде нового понимания конфликтной ситуации для групп и индивидов. В связи с этим С. Динсюрек, К.Елиз и М.Бейдоглуи А.Г.Вайтхака утверждали, что конфликт имеет положительные аспекты: он помогает людям познать себя, повышает их осведомленность о характеристиках других, увеличивает энергию и мотивацию для решения проблем, делая жизнь более интересной и помогает решать небольшие проблемы, которые могут перерасти в большие проблемы [13, с.1205-1214]. Ряд других ученых, с другой стороны, заявили, что конфликты являются нормальным сегментом повседневной жизни; тем не менее, он считается негативным, когда вызывает разногласия, стресс, социальный хаос, разрушение и насилие между группами [8, с.27-39].

Основной акцент в нашей статье будет направлен на освещение проблематики разрешения конфликтов между индивидами. Для начала нам необходимо дать определение межличностного конфликта. Так, межлич-

ностный конфликт – это столкновения, противоречия и разногласия между людьми на основе столкновения противоположно направленных мотивов. Межличностный конфликт является самым распространенным среди видов конфликтов и в конечном счете все другие виды конфликтов сводятся именно к нему.

Межличностные конфликты, как и любые другие обладают рядом специфических характеристик:

1. Противоборство людей, на основе личностных мотивов происходит непосредственно, здесь и сейчас.

2. В ходе межличностного конфликта происходит влияние всего спектра причин от частных к общим.

3. Межличностный конфликт является своеобразной проверкой индивидуально-психологических особенностей субъектов взаимодействия (интеллекта, способностей, темпераменты и воли).

4. Межличностный конфликт охватывает почти все сферы взаимодействия между людьми и является эмоционально заряженным.

5. Межличностные конфликты затрагивают отношения и с другими, а не только между двумя конфликтующими сторонами [6, с.117].

Каждый конфликт возникает из-за множества факторов. Индивидуальные различия в целях, ожиданиях, ценностях, предлагаемых направлениях действий и предложениях о том, как лучше всего справиться с ситуацией, в связи с чем конфликты становятся неизбежны [9, с.400-407].

Динамика конфликта

Каждый конфликт, являясь социально-психологическим явлением, рассматривается как процесс либо структура, протекающая во времени. Исходя из этого убеждения, конфликт должен обладать определенной динамикой, а точнее говоря, содержать в себе стадии возникновения, протекания и завершения. А.Я.Анцупов и А.И.Шипилов в динамике конфликта выделяют следующие периоды, которые в свою очередь характеризуются определенными этапами [1, с.263-279]:

1. Латентный период (пред-конфликт):

а) Возникновение объективной проблемной ситуации – между субъектами возникает противоречие, которое еще неосознанно;

б) Осознание объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия – возникновение понимания необходимости разрешения возникшего противоречия;

в) Попытки сторон разрешить объективную проблемную ситуацию неконфликтными способами – попытка хотя бы одной из сторон решить проблему такими способами, как убеждение, разъяснение, просьбы, информирование противостоящей стороны;

г) Возникновение пред-конфликтной ситуации – возникает ощущение непосредственной угрозы.

2. Открытый период (собственно конфликт):

а) Инцидент – первое столкновение сторон и попытка с помощью силы решить проблему в свою пользу;

б) Эскалация конфликта – резкая интенсификация борьбы оппонентов;

в) Сбалансированное противодействие – при том, что интенсивность борьбы снижается, стороны продолжают противодействовать, также они осознают, что продолжение конфликта силовыми методами безрезультатно, но действия по достижению согласия еще не предпринимаются;

г) Завершение конфликта - происходит переход к поиску решения проблемы и прекращению конфликта в форме завершения разрешения, урегулирования, затухания, устранения или перерастания в другой конфликт.

3. Латентный период (постконфликтная ситуация):

а) Частичная нормализация отношений оппонентов;

б) Полная нормализация их отношений.

Знание динамики конфликта позволяет говорить о разработке эффективной программы по урегулированию конфликта как самими участниками конфликта, так и сторонними силами, которые могут быть включены в данный процесс. При этом главной предпосылкой прекращения конфликта является устранение объективных причин, породивших конфликтную ситуацию. По мнению Н.И.Леонова, чтобы урегулировать и разрешить конфликт, ученые считают необходимым выяснить условия[5, с.66-67]:

1. Необходимые для разрешения, институционализации, регулирования конфликта;

2. Создающие возможность урегулирования конфликта самими сторонами;

3. Способствующие кооперативному либо конкурентному разрешению конфликта.

Способы урегулирования конфликта

Наблюдение за серьезными, жестокими и насильственными конфликтами показывает, что намного легче мобилизовать членов общества для участия в них, чем убедить их встать на путь миротворчества. Члены общества могут быть мобилизованы с большим энтузиазмом для поддержки даже жестоких конфликтов, в которых гибнут многие люди, в считанные дни; но требуются годы, чтобы убедить их прекратить кровопролитие и страдания, чтобы урегулировать конфликт путем переговоров, требующих компромиссов [7, с.1-38].

В случае невозможности предотвращения межличностного конфликта, как и, впрочем, любого другого, необходимо довести его до стадии завершения и урегулирования. Не во всех случаях можно говорить о синонимичности данных понятий, ибо часто завершение конфликта предполагает его остановку по различным причинам, тогда как урегулирование требует включения положительного действия для его разрешения. Именно поэтому,

эффективное разрешение или управление конфликтом требует реализации стратегий, способствующих сотрудничеству.

Есть основополагающие принципы, которые подчеркивают любое успешное разрешение конфликтов. Обе стороны должны рассматривать свой конфликт как проблему, которую нужно решать взаимно, чтобы обе стороны чувствовали себя победителями или, по крайней мере, нашли решение, приемлемое для обеих. Каждый человек должен активно участвовать в решении и прилагать усилия и стремиться найти ответы, которые будут как можно более справедливыми для обоих. Мы можем настолько увлечься своими непосредственными интересами, что разрушим наши отношения. Если мы игнорируем или преуменьшаем позицию другого человека, если для победы используются страх и сила или если мы всегда должны добиваться своего, другой человек почувствует себя обиженным, и отношения могут быть повреждены. Согласно ряду ученых, проблемы с другими людьми могут быть результатом неэффективных подходов к конфликту. Они постулируют, что к примеру подходы к решению межличностных проблем для подростков являются пассивными, агрессивными, напористыми. Также многие теоретики утверждали, что стороны могут реагировать на конфликт по двумерной схеме; это забота о собственных результатах и забота о результатах другой стороны [16, с.46-51].

Как правило, урегулирование конфликта – это приведение конфликтного взаимодействия в позицию примирения путем участия посредников, переговоров либо арбитражного вмешательства. Урегулирование возможно в ситуации, если стороны приходят к убеждению, что достижение удовлетворяющих их договоренностей гораздо выгоднее продолжения конфликта [2, с.99].

В современной практике урегулирования конфликтов существует множество различных подходов к данному вопросу. По этой причине, остановимся более подробно на некоторых из них.

К.Левин совершил первые попытки организации практической работы по предотвращению и разрешению социальных конфликтов. Он обозначил свою идею как парадигму активного исследования, которая характеризовалась нижеприведенными чертами:

- а) циклический процесс планирования, оценки и действия;
- б) пролонгированная обратная связь результатов исследования с вовлеченными сторонами;
- в) кооперация практиков, исследователей и клиентов через весь процесс;
- г) приложение принципов, управляющих социальной жизнью;
- д) принятие во внимание различий в ценностных системах и структурах власти всех вовлеченных сторон;
- е) одновременное порождение нового знания и использование активного исследования для решения проблем [3, с.328].

Конфликт может возникать как в контексте сотрудничества, так и в контексте конкуренции, а также в контекстах со «смешанными мотивами», которые характеризуются сочетанием конкурентных и кооперативных характеристик. К сожалению, не во всех конфликтах совпадают интересы. Сложные и деструктивные конфликты обычно возникают, когда интересы и результаты несовместимы или отрицательно коррелированы, и стороны воспринимают их как таковые. Один из эффективных способов разрешения конфликтов такого рода - переформулировать ситуацию так, чтобы она была отмечена скорее совместимыми, чем несовместимыми интересами [11, с.390-391].

Т.Коэн и С.Инско обсудили три стратегии разрешения конфликтов, которые особенно эффективны для развития сотрудничества между конфликтующими сторонами: ориентированное на будущее мышление, сочувствие и независимое лидерство [12, с.87-93]. Поощрение к рассмотрению будущих последствий конкурентного поведения увеличивает сотрудничество. Простая стратегия стимулирования мышления, ориентированного на будущее, состоит в том, чтобы попросить каждую сторону подумать, как их собственные конкурентные действия могут повлиять на будущие действия другой стороны. Мышление, ориентированное на будущее, также можно продвигать, используя стратегию «око за око» для взаимодействия с противниками и делая очевидным то, что будет несколько взаимодействий с другой стороной, а не только одно. Мышление, ориентированное на будущее, эффективно уменьшает конфликты, поскольку заставляет членов группы осознать, что долгосрочные издержки конкуренции часто намного превышают любые краткосрочные выгоды. Понимание этого имеет тенденцию уменьшать недоверие к другой стороне, а сотрудничество способствует снижению недоверия.

Воспитание чувства эмпатии - еще одна потенциальная стратегия разрешения конфликтов [12, с.87-93]. Люди, которые сочувствуют другим людям, с меньшей вероятностью будут вести себя по отношению к ним агрессивно и с большей вероятностью будут вести себя просоциально. Хотя иногда сложно вызвать эмпатию к противоборствующим группам, она может помочь уменьшить конфликт. Один из способов вызвать сочувствие к противоборствующим группам – это межгрупповой контакт. Исследования межгрупповых контактов между протестантами и католиками в Северной Ирландии и тамилами и сингалами в Шри-Ланке показали, что сочувствие, порожаемое межгрупповым контактом, может способствовать установлению позитивных отношений между группами с давней историей конфликтов.

Исследования показывают, что сильные лидеры могут способствовать примирению. Однако лидерам, желающим укрепить межгрупповое сотрудничество, необходимо предоставить некоторую независимость от своих избирателей, чтобы у них была свобода сотрудничать с теми, против кого их более радикальная база могла бы предпочесть конкурировать. Конечно, не

всех лидеров убедят действовать сообща, добиваясь независимости. Снижение ответственности позволяет менее этичным лидерам преследовать свои эгоистичные цели. Но если лидер группы является моральным или этичным человеком, определенная степень независимости, вероятно, будет весьма полезна для заключения соглашений о сотрудничестве с другими группами.

Эффективное общение между людьми обеспечивает основу для предотвращения и разрешения конфликтов в дружеской и неформальной обстановке. Многие ученые утверждали, что управление конфликтами и разработка эффективных механизмов разрешения конфликтов способствует развитию ценностей, отношений и знаний между отдельными людьми и организациями. Следовательно, навыки управления конфликтами являются фундаментальным аспектом эффективности лидерства во многих организациях. Для целей данного исследования было принято определение О. Олу и О.Абоседе [17, с.23–38]. Это говорит о том, что управление конфликтами – это процесс координации всех ресурсов посредством процессов планирования, организации, ведения и контроля межличностных конфликтов для достижения целей организаций. Подразумевается, что управление конфликтом должно подразумевать переход от деструктивного к конструктивному способу взаимодействия.

Р.Дарендорф выделил следующую последовательность основных форм урегулирования конфликтов [4, с.146-147]:

1. Переговоры – создание органа, в котором конфликтующие стороны регулярно встречаются с целью ведения переговоров по связанным с конфликтом острым темам, и для принятия решений соответствующими обстоятельствам установленными способами. Однако часто переговоры остаются безрезультатными. В данной ситуации рекомендуется привлечение не участвующей в конфликте «третьей стороны».

2. Посредничество является наиболее мягкой формой участия третьей стороны, то есть соглашение сторон выслушивать и рассмотреть предложения посредника. Посредничество часто оказывается наиболее эффективным инструментом урегулирования конфликтов.

3. Иногда необходимо сделать шаг к арбитражу, т.е. обращение к третьей стороне, исполнение решения, которой является обязательным.

4. Если для участников обязательно и обращение к третьей стороне, и принятие ее решения, обязательный арбитраж находится на границе между подавлением конфликта и урегулированием.

В современном обществе наиболее эффективным способом урегулирования межличностных конфликтов нам видится посредничество – медиаторство, медиация на основе нарративного подхода. За последние десятилетия данная практика получила широкое распространение на официальном уровне.

Нарративное опосредование конфликта

Основополагающая возможность медиаторства базируется на признании факта позитивного влияния присутствия третьей нейтральной стороны на эффективность проведения переговоров в случае межличностного конфликта. Медиаторство делает более активными участников в процессе разрешения конфликта. Так, присутствие третьей стороны ведет к снижению конфронтации и усилению сотрудничества. Основа медиации на основе нарративного вмешательства была заложена в 80-ые годы прошлого столетия М. Уайтом и Д. Эпсоном в Австралии.

Одно из значений нарративной структуры конфликта состоит в том, что конфликтные рамки формируются в процессе повествования. Поскольку конфликты очень важны и доставляют беспокойство сторонам, они особенно мотивируют на рассказывание историй либо в скрытой репетиции диалога, либо в фактическом обмене историей с другими. По мере того, как люди пересказывают историю, нарратив, вероятно, будет преобразован, поскольку он редактируется так, чтобы соответствовать требованиям «хорошей истории». То есть одни элементы могут быть опущены, а другие приукрашены, что делает историю более правдоподобной, лаконичной, связной и драматичной. Поскольку каждая сторона в споре, вероятно, будет приукрашивать и опускать детали таким образом, чтобы способствовать их собственному представлению, можно ожидать, что отдельное повествование преувеличивает начальные различия в рамках конфликта. Действительно, когда людям было поручено рассказывать историю проступка с точки зрения преступника или жертвы, люди, как правило, предоставляли односторонние рассказы, которые становились еще более очевидными после повторного рассказа истории. Р. Вайс приводит яркий пример бывших супругов, которые при раздельном интервью рассказали совершенно несвязанные истории о событиях, приведших к их разводу. Рассказывание историй также трансформирует рамки конфликта за счет «закрытия» нарратива - способа, которым истории закрывают альтернативные объяснения. В контексте посредничества в разводе нарративы конфликта представляют собой интегрированную «теорию ответственности», включающую сюжет, роли персонажей и моральные принципы. Так как вызов любых из этих положений является потенциально дестабилизирующим нарратив в целом, люди участвуют в дискурсивной работе, чтобы закрыть альтернативные интерпретации, например, разработать сюжет для учета спорного события. Ученные предполагают, что большая часть этой стабилизации происходит перед сеансом медиации, когда супруги репетируют историю с другими. В результате обычно усиливаются антагонистические рамки, в которых положительная позиция каждой стороны (как «жертва») зависит от отрицательной позиции другой (как «жертвы»). Таким образом, медиация может потребовать отмены дискурсивной работы участников, чтобы открыть нарративы для альтер-

нативных интерпретаций, которые позволяют занять положительную позицию по отношению к другому.

Следовательно, по мере эскалации конфликта становится все более вероятным, что спорящие стороны будут вести спор о принципиально разных вещах. Несовпадающие фреймы, в свою очередь, способствуют фрагментарному обсуждению, в котором каждый оратор, как правило, не имеет отношения к делу и невнятно воспринимает переживания, высказанные другим.

Согласование смысла имеет тенденцию быть особенно проблематичным в контексте межличностного конфликта, возможно, даже уникальным. Кроме того, влияние сообщений опосредуется спорным осмыслением, которое может происходить на неравных условиях. Эти характеристики конфликта должны привлекать внимание исследователей коммуникации. Более того, нужна не параллельная словесность о познании и поведении или дискурсе против осмысления, а, скорее, комплексный подход к выполняемым действиям и обрамлению процессов, посредством которых действия конструируются, воспроизводятся или трансформируются [10, с.273-289].

Заключение

Нарративный подход применяется в различных сферах современного психологического исследования. Однако в контексте психологии урегулирования межличностных конфликтов, данный подход является малоизученным. Основываясь на вышеприведенный анализ литературы, данный подход видится нам наиболее валидным. Также мы предполагаем, что одним из механизмов, имплицитно (неосознанно) влияющим на урегулирования конфликта между индивидами, является «эмпатия», как способность понимать точку зрения другого человека, так что один опосредованно разделяет чувства, восприятие и мысли другого человека [15, с.180].

Литература:

1. Анцупов А. Я., Шипилов А.И. Конфликтология. ЮНИТИ, Москва, 2000, стр. 263-279.
2. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник, ИНФРА-М, Москва, 2004, стр.99.
3. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. — СПб: Питер, 2008, стр. 328.
4. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта//Социологические исследования № 5, Мюнхен, 1994, стр.142–147.
5. Леонов Н.И. Конфликтология, 2-е изд., испр. и доп., Издательство Московского психолого-социального института Москва; Издательство НПО «МОДЭК», Воронеж:, 2006, стр.66-67.
6. Цветков В.Л. Психология конфликта. От теории к практике, ЮНИТИ-ДАНА, Москва, 2013, стр.117.

7. Bar-Tal D. Intergroup Conflicts and their Resolution: A Social Psychological Perspective Introduction: Conflicts and Social Psychology. Publisher: Psychology Press, 2011, p.1-38.
8. Bazezew A., Neka M. Interpersonal Conflicts and Styles of Managing Conflicts among Students at Bahir Dar University, Ethiopia, Journal of Student Affairs in Africa, Vol. 5, 2017, p.27-39.
9. BeheshtifarMalikeh, Zare E. Interpersonal Conflict: A Substantial Factor to Organizational Failure, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 3, No. 5, 2013, p.400-407.
10. Berger C., Roloff M., Roskos-Ewoldsen D. R. Handbook of Communication Science Edition: 2nd ed., Publisher: Thousand Oaks, CA: Sage, 2010, p.273-289.
11. Cohen, T. R. Conflict Resolution. In I. B. Weiner & W. E. Craighead (Eds.), The Corsini Encyclopedia of Psychology, 4th edition, Vol. 1, 2010, p.390-391. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc. Available at: <http://dx.doi.org/10.1002/9780470479216.corpsy0219>.
12. Cohen T. R., & Insko C. A. War and peace: Possible Approaches to Reducing Intergroup Conflict. Perspectives on Psychological Science, 3, 2008, p.87-93.
13. Dincyürek S., Yeliz K. & Beidoglu M. Determining the Conflict Resolution Strategies of University Students. Procedia Social and Behavioral Sciences, 2009, p.1205–1214. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2009.01.217>.
14. Garagozov R. Implicit measure of attitude change via narrative intervention in the Karabakh conflict? Pathways toward terrorism and genocide, Volume 6, 2013, p.98-109.
15. Matsumoto D. The Cambridge Dictionary of Psychology, United States of America by Cambridge University Press, New York, 2009, p.180.
16. Obi Joy Sylvia C., Obineli Amaka S. (Rev. Sr. Dr.) Psychological Strategies for Resolving Interpersonal Conflicts among Administrators in Tertiary Institutions: A Case of Nnamdi Azikiwe University Awka, Nigeria, Journal of Education and Practice, Vol.6, No.26, 2015, p.46-51.
17. Olu O. & Abosede, O. Conflict Management in Secondary Schools in Osun State, Nigeria. Nordic Journal of African Studies, 2003, 23–38.
18. Salleh M. & Adulpakdee, A. Causes of Conflict and Effective Methods of Conflict Management at Islamic Secondary Schools in Yala, Thailand. International Interdisciplinary Journal of Education, 2012, p.15–22.

Xülasə

Şəxslər arasında münaqişələrin həll edilməsinə əsas yanaşma problemi

Müasir cəmiyyətdə münaqişəli münasibətlər sahəsində intensiv elmi araşdırmalar aparılır. Münaqişələr həyatın bütün aspektlərində insan təfəkkürünün ayrılmaz hissəsidir. Evdə, iş yerində, və ya televiziya xəbərləri izlədiyimiz zaman belə münaqişənin yaranmasından qaçmaq mümkün deyil. Digər münaqişələrdən daha geniş yayılan münaqişə fərdlərarası münaqişələrdir. Hər bir münaqişə üç mərhələdən – münaqişələrdən əvvəlki situasiya, açıq münaqişə və münaqişədən sonrakı situasiya mərhələsindən keçir. Münaqişənin dinamikasını öyrənməklə münaqişənin həlli üzrə effektiv proqramın işlənməsi bərdə danışmaq mümkündür. Belə ki, münaqişənin qarşısının alınması münaqişə vəziyyəti yaradan obyektiv səbəblərin aradan qaldırılmasıdır. Münaqişələr insan münasibətlərinə

destruktiv təsir etdiyindən müxtəlif səviyyələrdə sosial münaqişələrin qarşısının alınması üsulları, insan münasibətlərinin həllinin konstruktiv imkanlarının axtarışı çox önəmli ictimai məsələyə çevrilmişdir. Münaqişənin tərəfləri arasındakı əməkdaşlığın inkişafı münaqişənin həllinin üç ən effektiv strategiyasını müzakirə etməyə imkan verir: gələcək təfəkkürə istiqamətlənmiş, empatiya və müstəqil liderlik. Müasir elmdə münaqişənin həllinin, həmçinin danışıqlar, vasitəçilik, arbitraj və vacib arbitraj kimi formaları qeyd olunur. Fərdlərarası münaqişələrin həlli üsullarından daha effektivini bizim nəzərimizdə vasitəçilik, daha dəqiq isə narrativ yanaşma əsasında III tərəfin cəlb olunması ilə mediatorluqdur. Bu təcrübə son onillikdə geniş yayılmışdır. Lakin mediasiya sferasında bu, hələ də nisbətən yenidir və öyrənilməmişdir. Bu kontekstdə biz fərdlərarası münaqişənin həllinə təsir edən implisit mexanizmin "empatiya" olduğunu düşünürük.

Summary

The Problem of Basic Approaches to Resolving Conflicts between Individuals

Scientific researches in the field of conflict relations are intensified in modern society. Conflict is an integral part of human consciousness in all spheres of life. Conflicts cannot be avoided, neither at home nor at work. At the same time, interpersonal conflict is the most common among the others. Any conflict goes through such periods as pre-conflict situation, open conflict and post-conflict situations. The knowledge of conflict dynamics allows us to speak about the development of an effective program for its solution, while the main prerequisite for ending the conflict is the elimination of the objective reasons that provoked the conflict situation. The identification of ways of preventing social conflicts at different levels, the search for constructive opportunities of regulating human relations are becoming a highly significant social need, since conflicts have a destructive effect on human relations. Scientists discussed three conflict solution strategies that are particularly effective in promoting cooperation between conflicting sides: future-oriented thinking, empathy, and independent leadership. Also in modern science, distinguishes such forms of conflict solution as negotiations, mediation, arbitration, compulsory arbitration. From the above list of methods of resolving interpersonal conflicts, mediation with the involvement of a third party based on a narrative approach is considered as the most effective way. This practice has become widespread in recent decades. However, it is still a relatively new and unexplored phenomenon in the field of mediation. In this context, we assume that "empathy" is the implicit mechanism influencing the conflict solution between individuals.

Rəyçi: dos. Ə.Ə.Əliyev