# ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СПІЛКУВАННЯ МЕДІАТОРА У СПОРАХ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ КІБЕРПРОСТОРУ ГРОМАДЯН РІЗНИХ ПСИХОТИПІВ[1]

***Хлонь О. М.***

**DOI:** 10.53672/ej.3.2025.02[1] Check for updates

**Анотація.** Цифровізація породжує спори щодо безпеки кіберпростору, у яких стикаються інтереси держави (громадська безпека), компаній (комерційні інтереси) і користувачів (приватність), а технічна складність і страх перед загрозами посилюють емоційну напругу сторін. Хлонь О. М. ставить за мету визначити й обґрунтувати психологічні стратегії комунікації медіатора в таких конфліктах з урахуванням психотипів учасників. Завдання охоплюють аналіз підходів до медіації в кібербезпеці, опис психотипів учасників кіберконфліктів і специфіки сприйняття ними загроз, а також розроблення моделей комунікативної взаємодії. Теоретичну базу становлять праці українських дослідників медіації та конфліктології, психологічні типи К. Г. Юнга і модель MBTI з чотирма дихотоміями (екстраверсія/інтроверсія, сенсорика/інтуїція, мислення/почуття, судження/сприйняття), а також публікації щодо надійності цього інструмента. Медіатора розглянуто як нейтрального фасилітатора, що забезпечує неупередженість, довіру, управління емоціями й конструктивний діалог. Для кожного полюса дихотомій запропоновано окремі прийоми: екстравертам давати висловитися, але скеровувати до конкретики; інтровертам надавати паузи й письмові пропозиції; інтуїтивним типам ставити запитання про реалізацію ідей; сенсорним наводити статистику кібератак і структурувати обговорення; мисленнєвим апелювати до логіки без персоналізації конфлікту; чуттєвим визнавати їхні цінності; типам із судженням пропонувати чіткий план, а сприймаючим — гнучкість і відкриті запитання. Серед універсальних технік названо активне слухання (перефразування, невербальні сигнали, уникнення конфліктогенів), нейтральну мову та рефреймінг. Чинниками ускладнення визначено технічну складність, конфлікт інтересів (захист даних проти доступу до них для розслідувань) і емоційну напругу; рекомендовано попередньо вивчати профілі сторін, зберігати гнучкість і дотримуватися етики. Автор доходить висновку, що медіатор у кіберспорах потребує знань з кібербезпеки, права й етики та психологічної чутливості, яка дає змогу запобігати ескалації. Стаття має практичне значення для медіаторів, юристів і психологів, що працюють із цифровими конфліктами.

**Ключові слова:** медіація, медіатор, кібербезпека, кіберпростір, психотипи, MBTI, психологічні аспекти спілкування, активне слухання, рефреймінг, цифрове середовище, врегулювання спорів.

## *Psychological Aspects of a Mediator's Communication in Disputes over Cyberspace Security Involving Citizens of Different Psychological Types*

*Khlon O. M.*

**Abstract.** As society becomes digital, disputes over cyberspace security increasingly set public authorities, companies, activists and individual users against one another, each defending public safety, commercial interests or privacy. Technical complexity and fear of cyber threats heighten emotional tension and the risk of escalation. Khlon O. M. aims to identify psychologically grounded communication strategies that a mediator can use in such conflicts, taking into account the personality

types of the parties. The study is based on a review of Ukrainian literature on mediation and conflict studies, Jung's psychological types and the Myers-Briggs Type Indicator with its four dichotomies, together with publications on the reliability of this instrument. The mediator is treated as a neutral facilitator responsible for impartiality, trust, emotion management and constructive dialogue. Specific techniques are proposed for each MBTI pole: guiding extraverts towards concrete issues, giving introverts time and written options, asking intuitive types how ideas could be implemented, offering sensing types data on cyber incidents, appealing to logic with thinking types, acknowledging the values of feeling types, and providing a clear agenda for judging types and flexibility for perceiving types. Active listening, neutral language and reframing are recommended as universal tools. Technical complexity, conflicts between data protection and investigative access, and emotional strain are identified as the main obstacles, to be addressed through preparation, flexibility and ethical conduct. The author concludes that effective cyber-dispute mediation requires both domain knowledge and psychological sensitivity. The paper offers practical guidance for mediators, lawyers and psychologists.

**Keywords:** mediation, mediator, cybersecurity, cyberspace, personality types, MBTI, communication, active listening, reframing, digital environment, dispute resolution.

***Вперше оприлюднено:*** *сайт журналу «Судово-психологічна експертиза», 10.06.2025; у номері — 30.06.2025; DOI:* ***10.53672/ej.3.2025.02***[1].

## Повний текст

**Текст статті**.

**Вступ.** У сучасному світі кіберпростір став невід'ємною частиною життя громадян, а питання його безпеки набувають критичного значення. Спори, пов'язані з кібербезпекою, часто включають конфлікти між різними сторонами: державними органами, приватними компаніями, активістами та індивідуальними користувачами. Медіатор, як нейтральна сторона, відіграє ключову роль у вирішенні таких конфліктів.

Однак ефективність медіації значною мірою залежить від розуміння психологічних аспектів спілкування та врахування психотипів учасників. В даному дослідження ми аналізуємо, як медіатор може адаптувати свою комунікацію до різних психологічних типів особистості для забезпечення продуктивного діалогу та вирішення спорів у сфері кібербезпеки.

**Аналіз наукової літератури**. Теоретичну основу дослідження складають праці вчених у таких напрямках: Галіян І. М. який вивчав проблематику медіація та консилідація як примирні процедури внутрішнього корпоративного конфлікту, Гаро Г. О. який досліджував питання мирного вирішення сімейних спорів[1], Дмитренко А. А., Мазур М. Р. які вивчали проблематику особливостей медіації у кримінальному провадженні України [2], Дутко А., Нагірняк О., що досліджували медіацію як спосіб вирішення сімейних спорів [3], Докаш В. І. Який вивчав взаємозв'язок конфліктології та медіації [4], Н. Крестовська, К. Стриєк, І. Федорич, які досліджували медіацію у відновному правосудді за участю неповнолітніх [5]. Важливими дослідженнями в цьому контесті стали класичні роботи Юнга К.Г. про психологічні типи міжнародні дослідження Браун Р. та Сміт Дж. Щодо медіації в кіберпросторі, наукові напрацювання у сфері розуміння психологічних особливості сприйняття загроз у кіберпросторі, типології користувачів за рівнем кібербезпекової свідомості, сучасні адаптації типологічного підходу в контексті цифрового просто-

ру Метою дослідження є: визначення та обґрунтування ефективних психологічних стратегій комунікації медіатора при вирішенні конфліктів у сфері кібербезпеки з урахуванням психотипів учасників спору[6].

**Завданням дослідження стали:**

1. Аналіз існуючих теоретичних підходів до медіації в контексті кібербезпеки.

2. Розуміння основних психотипи учасників кіберконфліктів та особливості їх поведінки в умовах взаємодії з кіберпростором.

3. Дослідження специфіки сприйняття загроз кібербезпеки різними психотипами.

4. Розробка моделей комунікативної взаємодії медіатора з урахуванням психотипів учасників, процесів оптимізації медіації в кіберконфліктах.

**Актуальність дослідження** обумовлена тим фактом, що це відносно нова сфера досліджень, яка знаходиться на перетині психології, медіації та кібербезпеки, що робить її особливо важливою в контексті зростаючої цифровізації суспільства. Міждисциплінарний характер дослідження важливо враховувати при вивченні психологічних аспектів медіації, технічних особливостей кібербезпеки та юридичного контексту вказаного явища.

**Результати дослідження.** Кібербезпека є чутливою темою, оскільки зачіпає питання приватності, захисту даних і національної безпеки. Учасники спорів можуть мати різні цілі: наприклад, компанії прагнуть захистити комерційні інтереси, користувачі — свою приватність, а держава — громадську безпеку. Медіатор у спорах, пов'язаних із кібербезпекою, виконує функцію фасилітатора, який допомагає сторонам знайти взаємовигідне рішення.

Основні завдання медіатора включають: забезпечення нейтральності та неупередженості; створення атмосфери довіри; управління емоційною напругою; сприяння конструктивному діалогу.

Медіатору необхідно враховувати психологічні особливості учасників, щоб уникнути ескалації конфлікту. Для ефективної медіації важливо розуміти психологічні типи особистості учасників. Одним із популярних підходів до класифікації психотипів є модель MBTI (Myers-Briggs Type Indicator), яка виділяє 16 типів особистості на основі чотирьох дихотомій: екстраверсія/інтроверсія, інтуїція/сенсорика, мислення/почуття, судження/сприйняття.

Особливості взаємодії з основними групами психотипів у контексті кібербезпеки потребують більш детальної їх характеристики: [6, 7, 8, 9, 10, 11].

Екстраверти зазвичай відкриті до спілкування, енергійні та схильні до швидкого висловлення своїх думок. У спорах вони можуть бути наполегливими, але іноді ігнорують деталі або позицію інших. Медіатору при спілкуванні з такими типами людей слід: надавати можливість висловитися, але спрямовувати їх до конкретних питань; використовувати активне слухання, щоб показати, що їхні ідеї почуті; уникати надмірного тиску, щоб не спровокувати агресивну реакцію.

Інтроверти схильні до роздумів, менш говіркі та потребують часу для формулювання думок. Вони можуть відчувати дискомфорт у напружених дискусіях. При взаємодії

із ними медіатору рекомендується: давати інтровертам на обмірковування, пропонуючи паузи або письмові пропозиції; створювати спокійну атмосферу, уникаючи надмірної емоційності; задавати прямі, але неагресивні запитання, щоб залучити їх до діалогу. Інтуїтивні типи учасників медіації орієнтовані на майбутнє, ідеї та можливості. Вони можуть пропонувати інноваційні рішення вирішення конфліктів, але ігнорувати практичні обмеження. Медіатору слід для співпраці із ними: стимулювати їх до конкретизації ідей, наприклад, запитуючи: "Як це можна реалізувати?"; поєднувати їхні пропозиції з практичними аспектами, які важливі для інших сторін.

Сенсорні типи зосереджені на фактах, деталях і поточній ситуації. Вони можуть бути скептичними до абстрактних ідей і вимагати чітких доказів. Для роботи з ними медіатору потрібно: надавати конкретні дані, наприклад, статистику кібератак або приклади інцидентів; уникати надмірно теоретичних дискусій; використовувати структурований підхід до обговорення. Мисленнєві типи учасників медіації приймають рішення зазвичай на основі логіки та об'єктивних критеріїв. У спорах щодо вони можуть бути надмірно критичними або ігнорувати емоційні аспекти. Медіатору при роботі з ними слід: апелювати до фактів і логічних аргументів; уникати персоналізації конфлікту, щоб не спровокувати захисну реакцію.

Чуттєві типи керуються цінностями, емоціями та особистими переконаннями. Вони можуть бути чутливими до питань приватності або етики в кіберпросторі. Медіатору рекомендується при роботі з ними: визнавати їхні цінності та емоційно підтримувати їх, висловлюючи наприклад, розуміння їхньої стурбованості; поєднувати емоційні аргументи з практичними рішеннями.

Типи людей, що сприймають інформацію на основі суджень. Вони люблять структуру, чіткість і швидкі рішення. Вони можуть бути нетерплячими, якщо процес медіації затягується. Медіатору при роботі з ними слід: пропонувати чіткий план дискусії та дотримуватися його; уникати надмірної відкритості питань, яка може викликати роздратування.

Сприймаючі типи більш гнучкі, відкриті до нових ідей, але можуть уникати остаточних рішень. Для роботи з ними медіатору потрібно: надавати гнучкість процесам комунікації, м'яко підштовхуючи до завершення; використовувати відкриті запитання, щоб стимулювати їхню креативність.

Для ефективного спілкування медіатору необхідно застосовувати психологічні стратегії, які враховують індивідуальні особливості учасників серед яких можна відмітити такі, як Стратегія активного слухання, яка допоможе медіатору зрозуміти позиції сторін і показати учасникам, що їхні думки цінні. Це особливо важливо для інтровертів і чуттєвих типів.

В рамках розуміння психологічних аспектів спілкування медіатора у спорах щодо забезпечення безпеки кіберпростору громадян різних психотипів техніками активного слухання, які допоможуть у вирішенні відповідних завдань можуть бути: техніка перефразування сказаного для підтвердження розуміння; техніка використання невербальних сигналів (кивки, зоровий контакт), техніка уникнення конфліктогенів (переривання або поспішних висновків тощо) .

Особливо важливими на етапі розуміння особливостей спілкування медіатора у спорах щодо забезпечення безпеки кіберпростору громадян різних психотипів вирішення суперечок пов'язаних із загостренням конфліктів та серьозними емоційними всплексами пов'язаними із вирішеням спорів щодо питань приватності або безпеки особистих данних учасників медіації.

На цьому етапі медіатору слід використовувати нейтральну мову, щоб уникнути ескалації; надавати учасникам можливість висловити емоції в контрольованій формі; застосовувати техніки рефреймінгу, щоб переформулювати агресивні висловлювання у конструктивні. Для екстравертів і сенсорних типів доречно використовувати чіткі, динамічні формулювання. В той час як для для інтровертів і інтуїтивних типів медіатору слід давати час на роздуми та пропонувати абстрактні ідеї.

Для мисленнєвих типів має бути трохи інша стратегія пов'язана із акцентуванням на логіці та фактах. Для чуттєвих типів вона може полягати у підкресленні етичних та гуманістичних аспектів.

Серьозними чинниками ускладення процесів вирішення спорів у сфері забезпечення безпеки кіберпростору громадян є такі:

- Технічна складність, оскільки переважана більшість учасників можуть не мати глибоких знань у кібербезпеці, що ускладнює діалог, саме тому медіатору слід пояснити незрозумілі технічні терміни простою мовою.

- Конфлікт інтересів. Зважаючи на те, що різні сторони можуть мати протилежні цілі, наприклад, захист даних проти доступу до них для розслідувань, медіатору слід знаходити такі точки дотику, які з одного боку задовіляли б обидві сторони, а з іншого могли б бути реалізовані без можливої шкоди кожної сторони на практиці.

- Емоційна напруга, яка викликана тим, що питання кібербезпеки часто викликають страх або недовіру.

На цьому етапі медіатору потрібно створювати атмосферу безпеки. Практичними порадами, які могли б допомогти медіатору всебічно підготуватися до будь-яких сценаріїв поведінки клієнтів під час врегулювання спорів які вникають у сфері забезпечення безпеки кіберпростору громадян є:

1. 1. Попередня підготовка. На цьому етапі медіатору доречно вивчити психологічні профілі учасників (якщо можливо) та їхні інтереси.
2. 2. Поряви гнучкості з боку медітора, який має бути готовим адаптувати стратегії залежно від динаміки дискусії.
3. 3. Застосування етичних підходів.

Медіатору слід дотримуватися нейтральності та уникати будь-яких дій, які можуть підірвати довіру.

**Висновок**. Як висновок, слід відмітити, що медіація у спорах щодо безпеки кіберпростору вимагає від медіатора не лише ґрунтовних знань у сфері кібербезпеки, а й глибокого розуміння правових, етичних та соціокультурних чинників, що формують цифрове середовище. Основною задачею є вміння залучити всі зацікавлені сторони до конструктивного діалогу та пошуку збалансованих компромісних рішень. До того ж важли-

во враховувати психологічну складову, адже конфлікти в кіберпросторі часто супроводжуються емоційною напругою, стресом і невизначеністю. Медіатор повинен демонструвати емпатію, чутливість до емоційних переживань учасників, розуміти мотивації кожного і вміти сприяти встановленню довірчих відносин, що дозволяє ефективно знижувати рівень внутрішнього напруження та уникати ескалації конфліктів. Комплексний підхід, не лише вирішенню конкретних проблем, але й розвитку стійких механізмів мирного співіснування у цифровому середовищі.

**Список використаної літератури:**

1. Галіян І. М. Медіація та консиліація як примирні процедури внутрішнього корпоративного конфлікту. Часопис Київського університету права. 2020. №3. С. 201-203.

2. Гаро Г. О. Мирне вирішення сімейних спорів. Х.: Фактор, 2019. 80 с. Дмитренко А. А., Мазур М. Р. Особливості медіації у кримінальному провадженні України. Науковий вісник Ужгородського Національного Університету. 2021. С. 273-27

3. Дутко А., Нагірняк О. Медіація як спосіб вирішення сімейних спорів. Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Серія: "Юридичні науки". 2020. Т. 7. № 1. С. 148-152.

4. Медіація у відновному правосудді за участю неповнолітніх: навчальний посібник / Н. Крестовська, К. Стриєк, І. Федорич за аг. ред.. О. Калашник. Київ: 2024. 142 с.

5. Юнг К. Феномен духа в искусстве и науке (Парацельс, Фрейд, Вильхельм, Пикассо). М., 1992, 320 с.

6. How the Myers-Briggs Type Indicator Works Verywellmind URL: https://www.verywellmind.com/the-myers-briggs-type-indicator-2795583

7. Capraro RM, Capraro MM. Myers-Briggs type indicator score reliability across: studies a meta-analytic reliability generalization study. Educational and Psychological Measurement. 2002;62(4):590-602. doi:10.1177/0013164402062004004

8. Spiotta AM. Incorporation of personality typing into a neurologic surgery residency program: Utility in systems based practice, professionalism, and self-reflection. World Neurosurg. 2018;120:e1041-e1046. doi:10.1016/j.wneu.2018.09.007

9. The Myers & Briggs Foundation. Scientific Validity of Personality Assessments: Why is it important? https://www.myersbriggs.org/research-and-library/scientific-validity-reliability/

10. Yang C, Richard G, Durkin M. The association between Myers-Briggs Type Indicator and Psychiatry as the specialty choice. Int J Med Educ. 2016;7:48-51. doi:10.5116/ijme.5698.e2cd

11. Pittenger DJ. The utility of the Myers-Briggs type indicator. Review of Educational Research. 1993;63(4):467-488. doi:10.3102/00346543063004467

**References**

**1.** Khlon O. M. Psykholohichni aspekty spilkuvannia mediatora u sporakh shchodo zabezpechennia bezpeky kiberprostoru hromadian riznykh psykhotypiv [Psychological Aspects of a Mediator's Communication in Disputes over Cyberspace Security Involving Citizens of Different Psychological Types]. Sudovo-psykholohichna ekspertyza. Zastosuvannia polihrafa i spetsialnykh znan v yurydychnii praktytsi. 2025. Vol. 10, No. 3 (57). DOI: https://doi.org/10.53672/ej.3.2025.02.

URL: https://expertize-journal.org.ua/spetsialni-znannya/15583-khlon-o-m-psikhologichni-aspekti-spilkuvannya-mediatora-u-sporakh-shchodo-zabezpechennya-bezpeki-kiberprostoru-gromadyan-riznikh-psikhotipiv (onovlena versiia vid 08.11.2026). [in Ukrainian].