

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА СОЦІОЛОГІЇ ТА ПОЛІТОЛОГІЇ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувачка випускової кафедри
_____ О.А. Хомерікі
« ____ » _____ 2022 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА
ВИПУСКНИКА ОСВІТНЬОГО РІВНЯ БАКАЛАВР
ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ 054 «СОЦІОЛОГІЯ»
ОПП «Соціологічна експертиза соціально-політичних процесів»
**Тема: Медіація як засіб вирішення конфліктної ситуації у вищому
навчальному закладі**

Текст роботи містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

Виконавець: студент СЛ – 412 Бублик Валерія Дмитрівна

Керівник: доцент кафедри О. М. Мостіпан

Нормоконтролер: _____ Стригуль М.В.

КИЇВ 2022

РЕФЕРАТ

Дипломна робота містить: 111 сторінок, 7 рисунків, 9 таблиць, 87 посилань на літературні джерела.

Об'єкт дослідження: медіація як спосіб вирішення конфліктної ситуації.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості впливу медіації на вирішення конфліктної ситуації у вищому навчальному закладі.

Методи дослідження: теоретичні: аналіз, класифікація, систематизація та порівняння й узагальнення теоретичних та експериментальних даних з проблеми дослідження; емпіричні: спостереження, метод опитування та анкетування для збору фактичної та оціночної інформації про вплив медіації на вирішення конфліктної ситуації у студентському середовищі; статистичні: метод вимірювання числового значення досліджуваних даних, метод обробки результатів анкетування.

Для досягнення поставленої мети в роботі вирішуються наступні завдання:

- 1) проаналізувати основні аспекти поняття конфлікту та його особливостей у студентському середовищі;
- 2) проаналізувати теоретико-методологічні засади медіації та технології її проведення;
- 3) визначити методичне та методологічне забезпечення емпіричного дослідження особливостей конфліктної ситуації між студентами закладу вищої освіти;
- 4) провести емпіричне дослідження особливостей конфліктної ситуації між студентами вищого навчального закладу;
- 5) розробити програму медіаційної сесії з учасниками конфліктної ситуації;
- 6) провести аналіз ефективності впливу медіації на розв'язання міжгрупового конфлікту в студентському середовищі.

В дипломній роботі розглянуто особливості медіації як засобу вирішення конфліктної ситуації у вищому навчальному закладі. У процесі роботи зроблено висновки щодо ефективності медіації та розроблено практичні рекомендації щодо виявлення конфліктної поведінки та медіації конфлікту у вищих навчальних закладах.

Ключові слова: МЕДІАЦІЯ, КОНФЛІКТ, ГРУПОВИЙ КОНФЛІКТ, МЕДІАТОР, КОКУС, ПСИХОЛОГІЧНИЙ ЗАХИСТ.

ABSTRACT

Thesis contains: 111 pages, 7 figures, 9 tables, 87 references of published data.

Object of study: mediation as a way to resolve a conflict situation.

Purpose of the study: to theoretically substantiate and empirically investigate the features of the impact of mediation on conflict resolution in higher education.

Research methods: theoretical: analysis, classification, systematization and comparison and generalization of theoretical and experimental data on the research problem; empirical: observations, method of survey and questionnaire to collect factual and evaluative information about the impact of mediation on conflict resolution in the student environment; statistical: method of measuring the numerical value of the studied data, the method of processing the results of the questionnaire.

To achieve this goal in the work of the following tasks:

- 1) analyze the main aspects of the concept of conflict and its features in the student environment;
- 2) analyze the theoretical and methodological principles of mediation and technology of its implementation;
- 3) to determine the methodological and methodological support of the empirical study of the peculiarities of the conflict situation between students of higher education;
- 4) to conduct an empirical study of the peculiarities of the conflict situation between students of higher education;

5) develop a program of a mediation session with the participants of the conflict situation;

6) to analyze the effectiveness of the impact of mediation on resolving intergroup conflict in the student environment.

In this work we considered the features of mediation as a means of resolving a conflict situation in higher-educational institutions. In the process of work, conclusions were made on the effectiveness of mediation and practical recommendations for identifying conflict behavior and conflict mediation in higher-educational institutions were developed.

Key words: MEDIATION, CONFLICT, GROUP CONFLICT, MEDIATOR, COCUS, PSYCHOLOGICAL PROTECTION.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОНФЛІКТУ ТА МЕДІАЦІЇ ЯК АЛЬТЕРНАТИВНОГО СПОСОБУ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ....	8
1.1. Явище конфлікту: види, класифікація, значення та сутність.....	8
1.2. Соціально-психологічні особливості конфліктів в студентському середовищі.....	13
1.3. Явище медіації та основних етапів її проведення, функції медіатора, види медіації та технології їх проведення.....	17
Висновки до першого розділу.....	32
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ МЕДІАЦІЇ ЯК ЗАСОБУ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ У ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ.....	33
2.1. Організація та методичне забезпечення емпіричного дослідження особливостей конфліктної ситуації між студентами закладу вищої освіти....	33
2.2. Логічний та математико-статистичний аналіз результатів емпіричного дослідження конфліктної поведінки.....	39
2.3. Програма медіаційної сесії з учасниками конфліктної ситуації.....	48
Висновки до другого розділу.....	57
РОЗДІЛ 3 РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ВПЛИВ МЕДІАЦІЇ НА РОЗВ'ЯЗАННЯ МІЖГРУПОВОГО КОНФЛІКТУ В СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ.....	58
3.1.Ефективність впливу медіації на розв'язання міжгрупового конфлікту в студентському середовищі.....	58
3.2. Практичні рекомендації щодо виявлення конфліктної поведінки та медіації конфлікту у вищих навчальних закладах.....	67
Висновки до третього розділу.....	73
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	77
ДОДАТКИ	85

ВСТУП

Актуальність теми. На сьогоднішній день спостерігається велика кількість конфліктів, які пронизують усі сфери життєдіяльності суспільства.

За прогнозами вчених, конфліктність у суспільстві XXI сторіччя буде зростати. Тому ще більш актуальним постає завдання поставити певні обмежувальні рамки прояву конфліктності, знаходячи для цього прийнятні способи і засоби: навчитися жити з конфліктом, культуризуючи його та управляти конфліктними ситуаціями в разі їх виникнення, і використовувати результати цих конфліктних ситуацій задля профілактики рецидивів.

Це призводить до того, що навчання конструктивному регулюванню конфліктів і переорієнтація установок на їх ненасильницький лад поступово входить в освітнє середовище.

Конфліктність студентського соціуму відображає загострення протиріч спільної життєдіяльності в процесі навчання. Конфлікти можуть відбуватися як в стінах навчального закладу, так і за їх межами. Студентські конфлікти характеризуються своєю різноманітністю і масштабністю. Найчастіше вони пов'язані з навчальним процесом і з особистими причинами соціального і психологічного характеру студентів.

В результаті конфлікти погіршують психоемоційний стан студентів, вони є причиною погіршення навчальної успішності та взагалі задоволення від навчання, створюють напруженість в студентській групі. Все це позначається на ефективності освоєння професії. Отже, необхідно навчати студентів мінімізувати конфліктні ситуації і знаходити оптимальні способи виходу з них.

В даний час налічується безліч методів виходу з конфліктної ситуації, серед яких особливе місце займає медіація. Використання даного методу врегулювання протиріч може застосовуватися і в освіті, що вимагає відповідної підготовки фахівців – медіаторів.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості впливу медіації на вирішення конфліктної ситуації у вищому навчальному закладі.

Реалізація поставленої мети передбачає вирішення наступних дослідницьких завдань:

- 1) проаналізувати основні аспекти поняття конфлікту та його особливостей у студентському середовищі;
- 2) проаналізувати теоретико-методологічні засади медіації та технології її проведення;
- 3) визначити методичне та методологічне забезпечення емпіричного дослідження особливостей конфліктної ситуації між студентами закладу вищої освіти;
- 4) провести емпіричне дослідження особливостей конфліктної ситуації між студентами вищого навчального закладу;
- 5) розробити програму медіаційної сесії з учасниками конфліктної ситуації;
- 6) провести аналіз ефективності впливу медіації на розв'язання міжгрупового конфлікту в студентському середовищі

Об'єктом дослідження є медіація як спосіб вирішення конфліктної ситуації.

Предметом дослідження є вплив медіації на якість вирішення конфліктної ситуації в студентському середовищі.

Гіпотеза дослідження: припускаємо, що медіаційна сесія впливає на рівень конфліктності та підвищення рівня позитивного мікроклімату групи.

Очікувані результати: після проведення медіаційної сесії з групою студентів, в якій виник конфлікт, очікується зниження рівня конфліктності та напруги, відбувається покращення мікроклімату всередині колективу та підвищиться рівень його згуртованості.

Практичне значення роботи передбачає можливість застосування теоретичних знань та практичних рекомендацій під час вирішення конфліктних ситуацій у студентському середовищі.

Теоретичне значення роботи полягає у поглибленні знань з проблеми конфлікту в середовищі студентів закладу вищої освіти.

Для реалізації поставлених завдань було застосовано такі **методи дослідження**:

- теоретичні: аналіз, класифікація, систематизація та порівняння й узагальнення теоретичних та експериментальних даних з проблеми дослідження;
- емпіричні: спостереження, метод опитування та анкетування для збору фактичної та оціночної інформації про вплив медіації на вирішення конфліктної ситуації у студентському середовищі;
- статистичні: метод вимірювання числового значення досліджуваних даних, метод обробки результатів анкетування.

З метою виміру рівня особистісної конфліктності, визначення стилю поведінки в конфліктних ситуаціях, а також стратегій психологічного захисту у спілкуванні в студентському середовищі нами було використано ряд психодіагностичних методик: а) методика «Особистісна агресивність і конфліктність» Є. П. Ільїна та П. А. Ковальова.; б) методика дослідження стилю поведінки в конфлікті К. Томаса (в адаптації Н. В. Гришиної); в) оцінка стратегій поведінки в конфлікті за методикою Дж. Г. Скотта; г) методика діагностики ворожості (за шкалою Кука-Медлея); д) методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні (за методикою В.В. Бойко).

Структура бакалаврської роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків.

Основний зміст роботи викладено на 78 сторінках. Загальний обсяг роботи – 111 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕДІАЦІЇ ЯК АЛЬТЕРНАТИВНОГО СПОСОБУ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

1.1. Явище конфлікту: види, класифікація, значення та сутність

Життя кожного з нас постійно стикається з життям інших людей, хочемо ми того чи ні. Людина не може існувати одна, навколо неї відбувається постійний рух, пов'язаний з життєвими процесами: чи то дім, чи робота, чи якісь громадські заходи. Не можна жити і не бути залежним від впливу інших людей. А оскільки кожна людина індивідуальна, її погляди, поняття та інтереси відрізняються від поглядів інших людей, саме тому і виникають непорозуміння, незгоди, протиріччя, що можуть перерости в конфлікт.

Існує безліч думок, як правильно трактувати поняття «конфлікт»: соціологи, психологи, конфліктологи, менеджмент, теорія організації, психологія управління тощо, по-різному дають визначення конфлікту. Конфлікт – явище соціальне, що породжується самою природою життя [12].

На думку Боулдинга, конфлікт – це характерна риса будь-якого з процесів та будь-якого соціального середовища, включаючи хімічне, біологічне та фізичне. Незважаючи на умови виникнення конфлікту, його функції, етапи розвитку, способи регулювання будуть однаковими. Конфлікт є загальною та універсальною категорією [13, с. 87].

На думку професора Ю. Г. Запрудського конфлікт – це явний чи прихований стан протиборства об'єктивно розбіжних інтересів, цілей і тенденцій розвитку соціальних об'єктів, пряме і непряме зіткнення соціальних сил на ґрунті протидії існуючому громадському порядку [15, с. 24].

Але на сьогоднішній день так і немає єдиного визначення та єдиного підходу для формулювання конфлікту. Судження вчених розходяться у думках під час розкриття самого поняття «конфлікт» [13, с. 88].

Соціологи орієнтовані на аналіз міжгрупових конфліктів. Психолог бачить у конфліктній взаємодії зіткнення протилежних мотивів, поглядів, інтересів, які не можуть бути задоволені одночасно [8]. Юристи трактують конфлікт як протиборство суб'єктів суперечностей, фахівці з питань управління найчастіше визначають конфлікт як універсальний спосіб взаємодії складних систем, подолання протиріч та обмежень у будь-якій сфері, де здійснюються контакти між окремими людьми та їхніми спільнотами [9].

Серед причин конфліктів виділяють суб'єктивні і об'єктивні. Конкретний конфлікт відбувається в силу дії тих і інших причин. Соціологів та психологів цікавлять суб'єктивні причини [13, с. 97].

Будь-який конфлікт – це *взаємодія соціальних суб'єктів*. Проте не всяка взаємодія є конфліктом. Там, де немає протиборства, відсутні гострі протиріччя, що супроводжуються негативними емоціями, там немає і конфлікту. Наступний аспект розгляду сутності конфлікту – це різноманітні змагання: спортивні, культурні, раціональні [1, с. 32].

Суб'єкти конфлікту – учасники конфлікту, якими можуть виступати окремі особи, групи людей та організації. *Об'єкт конфлікту* – те, на що спрямовані дії кожної з конфлікуючих сторін, що викликає їх протидію. *Метою конфлікту* є можливість відстояти свою думку, домогтися того, щоб було прийнято конкретну точку зору.

До елементів конфлікту можна віднести:

- 1) більше одного учасника або дві сторони конфлікту;
- 2) взаємна несумісність цінностей спільно з інтересами сторін;
- 3) поведінка, ціллю якої є знищення планів та інтересів протилежної сторони;
- 4) застосування сили для впливу на опонента;
- 5) протиставленість дій, поведінки сторін;
- 6) стратегія та тактика конфліктної взаємодії;
- 7) особистісні особливості учасників: агресивність, комформність тощо;

8) характер зовнішнього середовища, чи є третя особа (медіатор) тощо [16, с. 12-14].

Динаміка розвитку конфлікту:

- виникнення певної конфліктної ситуації;
- усвідомлення цієї конфліктної ситуації;
- власне конфліктна поведінка - взаємно спрямовані та емоційно забарвлені дії, які ускладнюють досягнення цілей, інтересів противника та сприяють реалізації власних інтересів на шкоду іншій стороні;
- розгортання конфлікту чи його вирішення залежить від учасників, їх особистісних особливостей, інтелектуальних, матеріальних можливостей [32, с. 87].

Причини виникнення конфліктів можна класифікувати за трьома групами: фактори, що перешкоджають досягненню людьми основної мети певної діяльності; фактори, що перешкоджають досягненню людьми вторинних цілей певної діяльності; невідповідність вчинків людини прийнятним у її колективі нормам та життєвим цінностям, звичаям [35, с. 52].

За типом конфліктів виділяють 4 основні їх види:

Внутрішньоособистісний. Це конфлікт усередині особистості, свідомості людини. Це виключно психологічний конфлікт індивіда, але якщо він шукатиме причину свого дискомфорту всередині колективу, тобто шукати «крайнього» своїх невдач та незадоволеності, то такий конфлікт стане приводом для напруження ситуації серед членів усього колективу. Внутрішньоособистісний конфлікт часто є конфліктом цілей, інтересів та поглядів [13, с. 120].

Міжособистісний конфлікт – це конфлікт між двома особами всередині однієї групи. У цьому конфлікті індивіди стоять «віч-на-віч» і ще підключаються особи, які не утворюють групи [21].

Конфлікт між особистістю та групою. Група включає цілу систему відносин. Вона, певним чином організована, в ній, як правило, є формальний та неформальний лідери. Тому потенційна можливість конфлікту зростає.

Міжгруповий конфлікт. Виникає під час зіткнення інтересів двох соціальних груп [22].

Майже будь-який конфлікт – і внутрішньоособистісний, і міжособистісний і груповий – починається з прихованого зіткнення полярно протилежних поглядів та позицій двох сторін. У випадку, якщо його не вдається налагодити, через деякий час приховане зіткнення переростає у відкрите протистояння. Кожен цей етап має свою назву. Перший етап – приховане зіткнення називається конфліктною ситуацією, другий етап – відкрите зіткнення – називається інцидентом [49, с. 56].

У результаті конфлікту інцидент не може існувати без попередньої конфліктної ситуації. При чому, інцидент не починається, поки конфліктна ситуація не пройде всі необхідні їй стадії власного розвитку і поки всередині конфліктної ситуації не дозріють всі передумови для початку інциденту. І конфлікт є керованим тільки доти, поки він перебуває на етапі конфліктної ситуації. На етапі інциденту конфлікт майже зовсім некерований.

За ступенем прояву виділяють прихований та відкритий конфлікт.

По спрямованості конфлікти бувають трьох типів:

Горизонтальні - залучені особи, які не перебувають у підпорядкованому відношенні.

Вертикальні - беруть участь особи, які перебувають у підпорядкуванні один у одного.

Змішані - представлені «вертикальною» і «горизонтальною» складовими [40, с. 41].

З точки зору причин конфліктної ситуації, виділяється три типи конфліктів:

1. Конфлікт цілей – ситуація, коли сторони по-різному вбачають мету своєї діяльності та в зв'язку з цим відстоюють свої інтереси;

2. Конфлікт поглядів – ситуація протиріччя в поглядах, ідеях і думках стосовно розв'язуваної проблеми. Вирішення таких конфліктів вимагає більше часу, аніж вирішення конфліктів, пов'язаних з протиріччям цілей;

3. Емоційний конфлікт – може зародитися в ситуації, коли в учасників різні почуття і емоції, що лежать в основі їх взаємовідносин. В цьому випадку люди просто викликають один у одного роздратування стилем своєї поведінки, веденням справ, спілкуванням. Такі конфлікти найважче піддаються вирішенню, так як в їх основі лежать причини, пов'язані з особливостями особистості [13, с. 120].

За наслідками існує 2 групи конфліктів:

1) функціональні (позитивні) – ведуть до підвищення ефективності організації. При функціональних конфліктах «опоненти не виходять за рамки етичних норм, спільно шукають вирішення проблем і розглядають розумні аргументи» [13, с. 115];

2) дисфункціональні (негативні) – призводять до зниження особистої задоволеності, руйнують групове співробітництво. Виникають унаслідок соціально-психологічної несумісності людей, ускладнюють прийняття необхідних рішень [27, с. 111-115].

Позитивно-функціональне сприйняття конфліктів дозволяє нам по-іншому оцінити їх роль в житті сучасного суспільства. Конфлікт сам по собі не являється злом: це, хоча і не приємна, але досить звична справа. Конфлікти стимулюють висунення нових ідей, сприяють розвитку нетрадиційних структур для мирного вирішення протиріч на різних рівнях соціального буття. Зовсім не обов'язково відразу звертатися в арбітраж, доводити справу до судового розгляду. У багатьох випадках буває достатньо залучення до вирішення конфлікту кваліфікованих посередників, третьої сторони [13, с. 118].

Отже, наявність відкритих і демократично дозволених конфліктів - це свідчення життєздатності суспільства, так як будь-який соціальний розвиток має на увазі нерівномірність розподілу благ, ресурсів і, як наслідок, конфліктні ситуації. Конфлікти виникають і між особистостями, і всередині самої людини, в родині, між групами людей, в колективах, інших соціальних спільнотах. Формування культури поведінки в конфліктних ситуаціях -

актуальне завдання, істотний показник цивілізованості суспільства, ступеня культурного розвитку кожної людини. У зв'язку з цим, важливо навчити людей бути толерантними до конфліктних ситуацій, та вміти виходити з них. Конфлікт - це ознака розвитку і зростання, прагнення особистості до внутрішньої рівноваги.

1.2. Соціально-психологічні особливості конфліктів у студентському середовищі

Вступ до вищого навчального закладу, пристосування до нового колективу в академічній групі – складний психологічний етап. Соціально-психологічний клімат в студентському колективі наділений рядом особливостей, породжених провідним видом діяльності студентів – навчанням, що має специфічні психологічні характеристики [1, с. 76].

Пізнавальна діяльність студентів – це інтелектуальна праця, яка досягає високого рівня складності та напруженості. В результаті виконання студентами навчальних завдань, у них формуються професійно важливі знання, вміння, навички та особистісні якості. Навчальна праця, таким чином, має результати двоякого роду: а) зовнішні – виконання навчальних завдань, тобто дослідження та вивчення наукової літератури, виконання контрольних та інших робіт, відповіді на екзаменах та заліках; б) внутрішні – певні переконання, засвоєні способи вирішення професійно важливих практичних завдань, морально-мотиваційні якості особистості [1, с. 76].

Студентство як окрему категорію було виділено в науці Б. Г. Ананьєвим, який досліджував психофізіологічні функції дорослих людей. Студентство є «перехідною фазою від дозрівання до зрілості» і визначається як пізня юність - рання дорослість (18-25 років) [2, с. 34].

І. А. Зимова вважає студентство основним періодом становлення особистості, проявів її найрізноманітніших інтересів. Основними характеристиками студентства є його високий освітній рівень, пізнавальна

мотивація, соціальна активність та гармонійне поєднання зрілості: інтелектуальної і соціальної. Студентські роки є періодом інтенсивної соціалізації людини, розвитку її вищих психічних функцій, становлення всієї інтелектуальної системи та особистості загалом. Якщо розглядати студентство, враховуючи лише біологічний вік, то його слід віднести до періоду юності як перехідного етапу розвитку людини між дитинством і дорослістю [3, с. 42].

Одним із найскладніших етапів у формуванні студентського колективу та в житті кожного студента є *початковий період*. На даному етапі студенти слабо орієнтуються в особливостях навчального життя, не вміють взаємодіяти один з одним і узгоджувати зусилля при вирішенні різних питань.

Початок навчання у ВНЗ є комплексним процесом. Серед студентів на перших курсах йде процес самоствердження в групі. У цей час на їхнє поведінку величезний вплив мають темперамент, риси характеру та рівень вихованості. Виявляється прагнення незалежності, індивідуальності, оригінальності. На даному етапі коло спілкування студентів кардинально змінюється, виникає сильна потреба у приналежності до групи (третій ступінь піраміди А. Маслоу) [18, с. 65].

Багато в чому пристосування до життєвих умов, що змінилися, залежить від особистісних якостей студента. Нерідко конфліктна ситуація складається через розбіжності в моральних установках, нормах, цінностях, поведінці. Існує величезна кількість приводів появи конфліктних ситуацій у студентському колективі: взаємна особиста ворожість, заздрість, суперництво, успіхи або невдачі у навчанні та науковій роботі, суперництво за увагу викладачів або протилежної статі, матеріальне становище, інтровертність, нездатність уживатися.

Індивідуальні особливості студентів мають великий вплив на процес формування психологічного клімату групи. Першокурсників характеризує загострене почуття власної гідності, максималізм, високі очікування від

навчання у ВНЗ, а також категоричність та однозначність моральних критеріїв, оцінки подій, своєї поведінки [21, с.134].

Деякі студенти займають лідерські позиції, інші відчувають труднощі під час спілкування всередині групи. До студентів-лідерів тягнуться інші, що утворює мікрогрупи по кілька людей. Кожна подібна група є відносно відокремленою і має стиль відносин. Конфліктні ситуації на старших курсах виникають рідше, оскільки мікрогрупи формуються з урахуванням міжособистісної сумісності [7, с. 56].

Оскільки студентство пов'язане з постійною переоцінкою цінностей, що здійснюється в процесі спілкування з оточуючими, студентам часто доводиться відмовлятися від власних звичок та установок. Невміння відповідати вимогам колективу, «вливатися» в колектив може призвести до конфліктних ситуацій, особливо якщо в групі опиняються два або більше лідерів.

Формування студентського колективу відбувається повільно і нерідко болісно, тому необхідно створити сприятливу психологічну обстановку, особливо в процесі навчання на перших курсах [20, с. 121]. Вирішення конфліктів можливо досягти шляхом діалогу конфліктуючих сторін, організацій тренінгів на згуртування колективу. Таким чином, педагогічний конфлікт може розглядатися як нормальне явище, «цілком природне для такого динамічного соціуму, яким є сучасна освіта» [21, с. 374].

Г. І. Козирев виділяє дві причини конфліктів у студентській групі. Першою причиною є непорозуміння (неправильне розуміння однією людиною іншої). Це відбувається через різні уявлення про предмет, факт, явище. Другою причиною конфлікту автор називає міжособистісну несумісність, що виражається у взаємному неприйнятті (антипатії) партнерів, заснованій на розбіжності (протистоянні) соціальних установок, ціннісних орієнтацій, інтересів, мотивів, характерів, темпераментів, психофізичних реакцій, індивідуально-психологічних характеристик суб'єктів взаємодії. Міжособова несумісність може стати причиною емоційного конфлікту [6].

Міжособистісний конфлікт «студент-студент» у студентській групі може виявлятися досить яскраво: або у формі простого діяльнісного конфлікту, або у формі псевдоконфлікту (хибного, надуманого), чи у вигляді его-конфлікту (відстоювання особистих позицій). Наприклад, у процесі роботи над проектом можуть зіткнутися дві полярні точки зору по написанню та реалізації завдання.

До таких конфліктів також можуть відноситись конфлікти на кшталт «студент-викладач». Подібного роду конфлікти можуть виникати через втрачену здатність студентами або викладачами сприймати ситуації, які безпосередньо не пов'язані.

Досить часто у студентських групах зустрічається такий вид конфлікту, як конфлікт між особистістю (студентом) та групою. Він виникає тоді, коли хтось із членів групи порушує уже сформовані та усталені норми поведінки чи спілкування. Так, наприклад, у групу студентів із високим рівнем етичної культури був переведений студент із нижчим рівнем. Неетична поведінка нового однокурсника, що виявляється в особистих образах на адресу інших студентів, що викликало негативну реакцію всієї групи. В результаті чого вибухнув конфлікт між особистістю та групою. Такі конфлікти можуть протікати і з іншого приводу, наприклад, між групою та старостою, яка намагається використати авторитарний стиль керівництва групою [7, с. 66].

Таким чином, студентська група, що складається з молоді з різних верств населення, потенційно схильна до міжособистісних конфліктів, але вже від самих студентів залежать особливості перебігу конфліктів у групі.

1.3. Явище медіації та основних етапів її проведення, функції медіатора, види медіації та технології їх проведення

Медіація – це метод вирішення конфліктів, розроблений у 60-70 роки в США, який і донині успішно застосовуються фахівцями в багатьох областях життя. В дослівному перекладі «медіація» означає «посередництво». При

цьому мається на увазі посередництво незацікавлених третіх сторін, котрих визнають конфліктуючі сторони [19, с. 5].

Медіація – це переговори з участю нейтральної особи, яка називається медіатором. Медіатора, за тими компетенціями, якими він володіє, можна назвати універсальним фахівцем.

Медіація – це альтернативна форма вирішення конфліктів за участі третьої нейтральної та неупередженої, сторони, такої, що не зацікавлена у даному конфлікті – медіатора, який допомагає конфліктантам виробити певну угоду щодо конфлікту, при цьому сторони повністю контролюють процес прийняття власних рішень щодо врегулювання спору та умови його вирішення [33].

Необхідно чітко розуміти характер тієї допомоги, яку у конфліктній ситуації може надати медіатор. Медіатор – це фахівець, який допомагає організувати та провести переговори таким чином, щоб люди, які беруть участь у конфлікті, могли виробити взаємовигідну угоду. Медіатор створює сприятливу обстановку для спілкування, забезпечуючи кожному з учасників конфлікту можливість вільно висловити свою позицію, бути почутим та зрозумілим, запропонувати та обговорити варіанти виходу з конфліктної ситуації [25].

Медіатор не пропонує готових рішень, не дає правових оцінок позиціям сторін та запропонованим ними рішенням.

До основних функцій медіатора можна віднести:

Аналітичну – аналіз конфліктної ситуації, сторін конфлікту, їх позицій;

Функція активного слухання – увага до сторін медіації, вислуховування їх позицій;

Організаторська – це і організація процесу переговорів, і кокусів, і проведення технік медіації на всіх її етапах;

Генератор ідей – медіатор має пропонувати безліч варіантів виходу із ситуації конфлікту;

Розширення ресурсів – пошук нової інформації;

Контролююча – чітке ведення всіх етапів медіації;

Навчаюча – медіатор навчає конфліктантів вести переговори, висловлювати думки та почуття [28, с. 11-12].

Важливо також усвідомлювати особливості управління конфліктами за допомогою медіатора:

1. На перший план висувається завдання управління людьми.

2. Істотне значення та облік усіх без винятку факторів та мотивів людської поведінки (об'єктивні та суб'єктивні, матеріальні та духовні, емоційні та раціональні, звички, симпатії, антипатії, надії, очікування, побоювання, тривоги тощо). Тут є ймовірність непередбачуваності.

3. Управління конфліктом – це найчастіше управління рівними людьми з точки зору їх соціального статусу або посадових обов'язків, а також з точки зору їх взаємних вимог, претензій та домагань. Серед учасників конфлікту найчастіше немає абсолютно неправої сторони.

4. Управління конфліктами є управління з урахуванням інтересів. Тільки правильно зрозумілий інтерес учасників конфліктного протистояння відкриває можливість успішного вирішення конфлікту.

Управління конфліктом - це процес, під час якого усвідомлюється наявність конфлікту, визначається його природа та застосовується відповідна методологія, щоб розсіяти існуючу емоційну енергію та дати можливість конфліктуючим сторонам зрозуміти і вирішити свої відмінності протистояння, неодмінна умова угоди, що влаштовує обидві ворогуючі сторони.

5. Можливо не завжди вдається усунути конфліктні протиріччя, але необхідно навчитися мінімізувати витрати та збитки після ворожнечі.

6. Треба завжди намагатися шукати та знаходити неконфронтаційні способи вирішення конфліктів.

Медіація має певні умови та правила ведення, черговість дій, фаз, а також ґрунтується на наступних принципах:

- добровільності;
- конфіденційності;

- взаємоповаги;
- рівноправності сторін;
- прийняття;
- нейтральності та неупередженості медіатора;
- прозорості процедури медіації [36, с. 231].

Мета медіації – обговоривши, опрацювати складну ситуацію, що виникла між сторонами конфлікту. В цьому обговоренні є місце різним точкам зору, що часто несумісні з поглядами на події чи варіанти виходу із скрутного становища. Результатом вдалої медіації стає досягнута на основі обговорення конкретна угода. Принцип самовизначення сторін залишається вирішальним під час усієї медіації. Рішення стають такими лише у разі, якщо кожен окремо взятий учасник визнає їх [41, с. 7].

Досвід діяльності з управління конфліктами третьою стороною може бути узагальнено певний алгоритм — системою «17 кроків» (по А. Я. Анцупову). Пропонована послідовність дій може уточнюватися, виходячи із особливостей ситуації.

1-й крок. Уявити загальну картину конфлікту і визначити її суть, виходячи з аналізу тієї інформації, яку ви зараз маєте. Оцінити позиції та приховані інтереси обох сторін.

2 крок. Поговорити з одним із опонентів, позиція якого на даний момент видається вам більш виправданою. Дізнатися про його думку на причини конфлікту, чого хоче домогтися і чого побоюється. Встановити його думку про основні інтереси та побоювання другого опонента.

3 крок. Обов'язково поговорити з другим опонентом.

4 крок. Поговорити про причини та характер конфлікту з друзями першого опонента. Вони нададуть більш об'єктивну інформацію про інтереси та побоювання свого друга. Надалі вони ж можуть допомогти у вирішенні конфлікту.

5 крок. Поговорити про причини, характер та спосіб врегулювання конфлікту із друзями другого опонента.

6 крок. Обговорити причини, способи врегулювання та перспективи з неформальними лідерами колективу.

7 крок. За необхідності обговорити проблему з керівниками обох опонентів.

8 крок. Зрозуміти головну причину конфлікту та уявити, що у конфлікті беруть участь не ці конкретні учасники, а абстрактні люди. Тепер для медіатора є можливим аналіз даних та вироблення конкретних дій. Це може бути примирення сторін, висунення рекомендацій обов'язкових для виконання, або просто вирішення питань, що забезпечують успішність взаємодії опонентів.

9 крок. Визначити підсвідомі мотиви, приховані поза зовнішніми причинами. Точно зрозуміти прихований зміст конфлікту.

10 крок. Визначити, у чому кожен із опонентів правий, а в чомусь не правий. Підтримати в тому, в чому вони мають рацію, і вказати на слабкі місця в позиції кожного.

11 крок. Оцінити найкращий, найгірший і найімовірніший варіант розвитку подій. Визначити, чи можливо, щоб сторони самі прийшли до компромісу.

12 крок. Оцінити можливі приховані, відстрочені та перспективні наслідки вашого втручання у конфлікт. Щоб не перетворитися на ворога одного із опонентів.

13 крок. Продумати та розробити програму-максимум. Підготувати 3-4 варіанти пропозицій опонентам спільних дій щодо реалізації цієї програми.

14 крок. Продумати та розробити програму-мінімум. Підготувати 3-4 варіанти пропозицій опонентам спільних дій щодо реалізації цієї програми.

15 крок. Обговорити обидві програми з друзями кожного з опонентів, неформальними лідерами, за потреби — з керівниками. Внести корекцію у плани спільних дій.

16 крок. Спробувати вирішити конфлікт, коригуючи як тактику, так і стратегію дій з урахуванням конкретної ситуації. Активно залучати друзів, неформальних лідерів, за потреби – керівників.

Краще вирішувати конфлікт їхніми руками.

17 крок. Узагальнити позитивний та негативний досвід, набутий у внаслідок втручання у цей конфлікт.

У конфліктних ситуаціях порушується здатність до діалогу та конструктивної взаємодії. Досягаючи позитивного зсуву на шляху до відновлення цієї здібності медіатори домагаються того, щоб кожен учасник був почутий, щоб до нього ставились з повагою, щоб його сподівання було прийнято всерйоз. Тільки так стає можливим подолання конфліктних емоцій, розмивання негативних почуттів. Вголос проходить обговорення не лише суті справи, а й цінностей та інтересів. В ідеалі після закінчення медіації емоційний дисонанс між конфліктуючими сторонами має зникнути, і вирішений конфлікт не повинен заважати спілкуванню конфліктантів. Це не означає обов'язкову гармонізацію або всепрощення, але розуміння, ясність і вміння керувати можливими протиріччями, що залишилися, – обов'язковий результат медіації [3, с. 241].

З цього випливає, що медіація:

- дозволяє досягти угоди, дотримуючись поваги до всіх сторін;
- допомагає знайти практичні рішення, з якими згодні всі учасники;
- допомагає уникнути втомливих розглядів, тривалих судових процесів та великих витрат;
- зміцнює автономію учасників конфлікту [33].

Головна ознака медіації – прагматизм, який має допомогти виникнути діалогу між учасниками конфлікту, щоб вони заново могли створити структуру соціальної згуртованості; їм повертається влада над рішеннями щодо залагодження конфлікту [29].

Молодь через специфіку свого соціального становища знаходиться на піку соціальних суперечностей та конфліктів у будь-якому сучасному

суспільстві. Вона здійснює пошук своєї соціальної ніші, перебуває у процесі досягнення свого статусу. Типологія конфліктів у молодіжному середовищі визначається специфікою сутнісних характеристик молоді як соціально-демографічної групи та її роллю у суспільному відтворенні [6, с. 182].

Як відомо, медіація – це чітко організований алгоритм переговорів, або послідовність етапів, які є обов'язковими для успішності всього процесу. Традиційно медіація складається з наступних етапів:

1. Введення у процес медіації;
2. Презентація сторін – розповідь кожної сторони, у чому суть їхньої суперечки, розбіжностей, конфлікту;
3. Дискусія з вироблення питань для обговорення та переговорів;
4. Кокус – індивідуальна робота медіатора з кожною стороною конфлікту;
5. Дискусія щодо вироблення можливих пропозицій для врегулювання конфлікту;
6. Підготовка проекту угоди;
7. Вихід із медіації [3, с. 246].

Кожна стадія медіації має свої конкретні цілі та завдання, і доки не будуть досягнуті ці цілі, не слід переходити до наступної стадії. Тому медіатор повинен постійно себе внутрішньо перевіряти – чи справді завдання, що стоять перед ним на даному етапі виконані і поставлена мета досягнута. Тільки за повної впевненості, що ці завдання вирішені, можна переходити до наступного етапу [12].

Розглянемо етапи проведення медіації більш детально:

1-й етап медіації – вступне слово медіатора. На першому етапі медіатор має розповісти сторонам, що таке процес медіації, на яких принципах він будується (особлива увага приділяється конфіденційності), має пояснити свої функції у цьому процесі та власну роль у майбутніх переговорах, знайомиться зі сторонами та представляє себе, розповідає сторонам, яку участь вони грають у майбутніх переговорах, запитує у сторін, чи мають у своєму розпорядженні

достатній час для ведення переговорів (якщо хоча б одна зі сторін не має в своєму розпорядженні достатнього часу, в середньому це 2,5-3 години, то медіацію краще перенести на більш зручний час), чи є зацікавленими у вирішенні конфліктної ситуації обидві сторони, присутні на переговорах, може варто запросити когось ще; розповідає конфліктантам про етапи проведення медіації, обговорює можливість проведення кокусів, тобто індивідуальних розмов медіатора з кожною стороною [3, с. 256].

2-й етап медіації – презентація сторін. На цьому етапі медіації медіатор має надати кожній стороні можливість розповісти про те, в чому, на їх думку, полягає спірна ситуація. Розпочати розповідь про своє бачення ситуації пропонують, як правило, тій стороні, яка звернулася з проханням про проведення медіації. Під час розповіді сторін медіатор використовує прийом активного слухання, робить для себе необхідні позначки в блокноті, щоб не прогавити в подальшому важливі деталі, і у разі потреби поставити уточнюючі запитання [3, с. 261].

3-й етап медіації – дискусія. Після закінчення презентації сторін медіатор має запропонувати сторонам обмін думками щодо почутого, висловлення своїх зауважень. Під час проведення дискусії ведеться робота з первинного формування порядку денного, виявляються моменти, за якими сторонам належить дійти згоди [11].

4-й етап медіації – кокус, тобто бесіда медіатора з кожною стороною індивідуально. Відповідно до принципу рівноправності сторін кількість кокусів, що проводяться з кожною стороною, має бути однаковою, як і час, витрачений на кокус. Це необхідно, щоб згодом медіатора не звинуватили у приналежності лише до однієї із сторін [9].

5-й етап медіації – формування порядку денного. На цьому етапі медіатор пропонує сторонам сформулювати та записати ті питання, з яких вони хочуть дійти згоди під час процесу медіації.

6-й етап медіації – вироблення ідей та пропозицій. Сторони обмінюються пропозиціями щодо вирішення кожного питання, внесеного до

порядку денного. Цей етап є одним із найважливіших у процесі медіації. Медіатор допомагає сторонам у разі потреби почути один одного, побачити те позитивне, що є в позиції кожного з них, побачити додаткові ресурси, якими вони володіють, дійти рішення, що задовольняє обох [18].

7-й етап медіації – підготовка та підписання медіативної угоди. На попередньому етапі сторони спільно виробили пропозиції щодо вирішення спірних питань, внесених до порядку денного. Пропозиції, які влаштовують обидві сторони, вносяться до договору (медіативна угода) та підписується сторонами. Складена медіативна угода має однозначно трактуватися кожною стороною [19].

Важливу роль на цьому етапі грає обговорення сторонами можливих наслідків невиконання складеної угоди. Сторони повинні уявляти собі наслідки та дії одна одної у разі невиконання медіативної угоди однією з них.

8-й етап – вихід із медіації. Завдання цього етапу – отримання медіатором зворотнього зв'язку по результатам роботи [25].

В американській традиції медіації етапи позначаються аббревіатурою V.A.D.G.E.R. Розглянемо кожен етап у послідовності дій.

Етап I - Введення/вступне слово медіатора (Beginning)

1) Знайомство: медіатор представляється, представляє ко-медіатора, уточнює імена сторін.

2) Подяка: медіатор може подякувати сторонам за те, що вони знайшли час та сили бути на зустрічі. Необхідно описати місце, де проходитиме зустріч: розміщення сторін щодо один одного, розташування приміщень для приватного спілкування з медіатором, адвокатом, консультантами, наявність напоїв, сервісних приміщень.

3) Опис процесу медіації: у якій послідовності та тривалості відбуватимуться висловлювання сторін, що може статися, якщо емоції вийдуть за межі допустимого.

4) Роль медіатора: призначення та цілі медіатора; принципи, якими керується у своїй роботі медіатор; можливості та обмеження ролі медіатора;

принципи конфіденційності зустрічі, нейтральності медіатора; умови підготовки угоди.

5) Кокус: приватна бесіда з медіатором/консультантом у спеціально відведеному приміщенні, правила та умови проведення кокусу.

6) Можливості сторін у медіації: необхідно уточнити, чи має право кожна сторона брати участь у переговорах.

7) Готовність сторін до медіації: поставте питання, чи готові сторони розпочати процес.

8) Вартість послуг медіатора: медіатор інформує сторони про вартість послуг та способи оплати; необхідно уточнити, чи прийнятні умови участі у медіації.

9) Уточнення, чи все зрозуміло сторонам і чи можна починати.

Етап II - Збір інформації (Acquire Information)

1) Діалог починається стороною, яка ініціювала медіацію (або позивачем), або тим, хто найбільше засмучений.

2) Для прояснення історії медіатор може ставити нейтральні або відкриті питання (Що сталося? Хто ще був присутній? Коли це сталося?).

3) Узагальнення: необхідно ставити уточнюючі питання, які дозволяють медіатору бути впевненим, чи правильно він зрозумів того, хто говорить.

4) Нейтральність питань та суджень медіатора: переосмислення проблеми в нейтральних термінах, уникнення оцінних реплік та висловлювань.

5) Емоції та почуття: при необхідності медіатор уточнює почуття сторін; дає кожній зі сторін можливість розповісти про свої почуття докладніше.

Етап III - Визначення ключових проблем (Define the Main Concerns)

1) Медіатор узагальнює сказане сторонами без оцінних та засуджуючих висловлювань, виділяє основні питання, що потребують вирішення;

- 2) Виділення питань, які можуть бути вирішені спільно;
- 3) Уточнення у сторін їх припущень про «проблемні поля»: побоювання про те, де можуть виникнути найбільші проблеми у вирішенні конфлікту.

Етап IV - Створення альтернатив (Generate Alternatives)

- 1) Медіатор пропонує сторонам висловитись про варіанти вирішення проблеми.
- 2) Медіатор повинен утриматися від своїх пропозицій, доки сторони справді не прийшли в глухий кут.
- 3) Ідеї узагальнюються та записуються.

Етап V - Оцінка альтернатив (Evaluate Alternatives)

- 1) «Перевірка на реалістичність»: у спільному обговоренні розглядається кожна ідея щодо її прийнятності, ефективності та здійсненності.
- 2) Обговорення всіх можливих способів реалізації рішень.
- 3) Спільна оцінка висловлених пропозицій: чи задовольняють рішення потребам та інтересам сторін повністю чи частково.
- 4) В обговоренні медіатор переходить від однієї ідеї до іншої: слід детально розглянути одну ідею, а потім переходити до іншої.
- 5) Створення листа «хороших рішень»: розробляється перелік рішень, які є проекти угоди.

Етап VI – Угода (Resolution)

- 1) Можливості сторін у виконанні угоди: звернення до кожної із сторін про можливості виконання угоди (час, ресурси).
- 2) Терміни виконання: обговорюються конкретні терміни виконання кожного з пунктів угоди.
- 3) Фінальна угода: медіатор докладно записує всі пункти угоди сторін; оформлення угоди як документа [41, с. 18-25].

Медіаторська діяльність як спосіб ефективного вирішення все зростаючої кількості, гостроти і глибини конфліктів і суперечок, в сучасних реаліях використовується в різних областях соціальної практики.

Медіаторська діяльність в суспільстві раніше відносилась до функції державних і громадських структур щодо примирення сторін, врегулювання суперечок і конфліктів, а всередині організацій і установ різних форм власності ця функція реалізовувалася керівниками і громадськими організаціями та трудовими колективами. У сучасних умовах у зв'язку з її складністю, трудомісткістю ця функція відокремилася і виділилася в самостійну професійну діяльність [41, с. 8].

До основних видів медіації відносять:

Комерційна медіація. За кордоном, зокрема в країнах Європейського Союзу, більшість суперечок між господарюючими суб'єктами вирішується за допомогою медіації. Ця процедура використовується при врегулюванні суперечностей у зв'язку з претензіями клієнтів, при роботі зі страховими позовами і позовами про компенсацію збитку (особливо в тих випадках, коли постраждало багато людей), при вирішенні спорів з питань умов праці та її оплати, при реалізації великих проєктів (для цілеспрямованого вирішення конфліктів при їх виникненні). Область діяльності включає також конфлікти на спільних підприємствах, конфлікти між підприємством і керівниками, конфлікти, що виникають після зміни власника підприємства. У бізнес - конфліктах часто інтереси сторін повністю збігаються. При вирішенні конфліктів такого роду найважливіші складові успіху - опора на економічні інтереси сторін.

Медіація трудових конфліктів. Джерело трудових конфліктів - наявність протилежних інтересів між керівником і працівниками, факти скорочення відділів та працівників, поява нових підрозділів, суперництво між відділами організації, боротьба за вплив, зміна функціональних обов'язків як підрозділів, так і окремих співробітників і інші.

У зв'язку з наявністю явних і прихованих конфліктів на виробництві ускладнюється спільна робота, знижується прибуток, відбувається втрата позицій підприємства на економічному ринку (клієнт знаходить інших

виробників). Завдяки участі медіаторів, відбувається скорочення фінансових витрат на судові спори, як для підприємства, так і для окремих працівників.

При цьому медіаторська діяльність концентрується на врегулюванні таких проблем, як приватні конфлікти між окремими працівниками, групами працівників, цілими підрозділами; суперечки між працівниками та роботодавцями з питань скорочення чисельності персоналу, справедливої оплати праці, соціальної політики організації, охорони та умов праці; спори між юридичними особами, конкурентами і т.д.

Медіація в судочинстві. Неефективність каральних заходів зумовила виникнення міжнародного руху за відновне правосуддя (Канада, США, Франція, ФРН, Великобританія). Посередництво як альтернатива кримінального судочинства було успішно апробовано в національному кримінальному провадженні країнами англо-саксонської групи (Великобританія, Канада, США). В даний час медіативна процедура в судочинстві апробована в країнах пострадянського простору (Росія, Україна, Узбекистан, Казахстан, Киргизстан). При проведенні медіації в кримінальних справах акцент робиться на потребах жертви, її залученні в процес взаємодії зі злочинцем і посилення її ролі у відновленні справедливості. Основна ідея посередництва в кримінальному судочинстві: правопорушник зобов'язаний загладити шкоду, завдану жертві. Досягнута між правопорушником і жертвою медіативна угода затверджується судом і є підставою для винесення судового рішення про припинення кримінальної справи [46].

У сучасній практиці медіації виділяють такі підходи:

Медіація, орієнтована на вирішення проблем (problem-solving or settlement-directed approach). Основною особливістю цього підходу є зосередженість на інтересах людей, пошук рішень спрямований на задоволення і баланс інтересів. В рамках цього підходу медіатор спочатку пропонує сторонам викласти свої позиції, а вже потім допомагає їм визнати, що у сторін існують спільні інтереси і потреби.

Трансформативна медіація (transformative approach). Цей підхід дозволяє учасникам визначити хід медіації, у той час як медіатор слідує за ними, а не навпаки, коли учасники дотримуються вказівок медіатора.

В даному випадку, в центрі уваги – спілкування сторін, надання їм можливості по-новому поглянути на те, що відбувається, і зрозуміти це серцем, а не тільки розумом. Тут ключовими компонентами є «чути та слухати»: саме це допомагає учасникам конфлікту пережити якусь «трансформацію» і дійти порозуміння, що, у свою чергу, сприяє визнанню ними потреб один одного і більш чуйного ставлення до потреб.

Наративна медіація (narrative approach). Наративний підхід заснований на переконанні в тому, що медіатори та учасники конфлікту надають тривалий вплив один на одного під час діалогу, тобто сам процес виглядає як розповідь історій, під час якого учасники викладають свій погляд на те, що відбувається.

Екосистемна чи сімейно-орієнтована медіація (ecosystem or family-focused approach). Даний підхід до медіації добре підходить для врегулювання сімейних конфліктів. Основним завданням у ході вирішення подібних суперечок є допомога сім'ям у подоланні майбутніх змін та збереження нормальних відносин з дітьми. Цей підхід також застосовується до міжкультурних конфліктів та суперечок між людьми різних поколінь.

Медіація, заснована на розумінні (understanding-based approach). Головна мета цього підходу полягає у вирішенні спору за допомогою розуміння, так як більш глибоке розуміння сторонами їх власних перспектив, пріоритетів та інтересів, а також перспектив, пріоритетів та інтересів всіх інших сторін, робить їх здатними спільними зусиллями подолати конфлікт, що виник між ними. В рамках цього підходу ключове значення надається відповідальності сторін за ті рішення, що вони приймають. Такий підхід передбачає, що саме самі учасники, а не професійні посередники, найповніше уявляють суть суперечки та мають найкращі можливості знайти рішення.

Оцінна медіація (evaluative approach). Медіатор впливає на процес медіації, оцінюючи те, що відбувається, а за певних обставин і впливає на

результат діалогу, за необхідності пропонуючи свої варіанти вирішення конфлікту, але лише як рекомендації

В студентському середовищі конфлікти можуть виникають з приводу об'єктивної розбіжності цілей, ідей студентів, через брак інформації, необхідної для процесу навчальної діяльності та прийняття рішень. Медіація таких конфліктів є важливим етапом покращення мікроклімату в групах, підвищення потенціалу студентів, зміцнення міжособистісних зв'язків, в результаті чого підвищиться рівень успішності в студентському середовищі.

Таким чином, різні види медіації можуть виділятися за критерієм категорії спорів, для врегулювання яких вона застосовується. Моделі медіації здійснюються в рамках їх конкретного виду в залежності від особливостей предметної області, поведінки об'єкта (ів) та суб'єкта (ів) конфліктних ситуацій і суспільних відносин.

Висновок до першого розділу

У процесі аналізу наукових досліджень проблеми конфлікту та медіації як альтернативного способу його вирішення, було висвітлено сутність, види і соціально-психологічні особливості даних понять, основні етапи медіації та функції медіатора.

Відповідно до цього:

1. Визначено, що конфліктом розуміється найбільш гострий спосіб усунення протиріч, що виникають в процесі взаємодії, що полягає в протидії суб'єктів конфлікту і звичайно супроводжується негативними емоціями. Основними видами конфліктів є: внутрішньо-особистісні, міжособистісні, конфлікти між групою та особистістю та групові конфлікти. Основними структурними елементами конфлікту є сторони та предмет протиріччя, образ та мотиви конфліктної ситуації і позиції сторін-конфліктерів.

2. З'ясовано, що у студентському середовищі конфлікти виникають як на основі особистісних протиріч, через індивідуально-типологічні особливості студентів, також причинами є адаптація до навчального процесу і нового колективу, напруженість рід час самого навчання, протиріччя з викладачами, тощо.

3. Визначено, що медіація – метод вирішення конфліктів за участю незацікавленої третьої сторони, посередника; ціллю медіації є пошук згоди та спільних шляхів вирішення конфліктної ситуації. Основними принципами медіації є: добровільність, рівноправність сторін, нейтральність медіатора та конфіденційність.

4. З'ясовано, що медіація протікає поетапно: 1) вступне слово; 2) представлення сторін; 3) формування порядку переговорів; 4) вироблення пропозицій; 5) вихід з медіації; 6) етап постконфлікту.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ МЕДІАЦІЇ ЯК ЗАСОБУ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ У ВИЩОМУ НАВЧАЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

2.1. Організація та методичне забезпечення емпіричного дослідження особливостей конфліктної ситуації між студентами закладу вищої освіти

З метою вияву впливу медіації на розв'язання міжгрупового конфлікту в студентському середовищі нами було визначено основні завдання нашого емпіричного дослідження:

- 1) визначення досліджуваної вибірки та вибір методів збирання первинної інформації;
- 2) проведення емпіричного дослідження, обробка та інтерпретація отриманих результатів;
- 3) розробка медіаційної сесії з учасниками конфліктної ситуації;
- 4) дослідження ефективності впливу медіації на розв'язання міжгрупового конфлікту в студентському середовищі.

Експериментальна база дослідження – Національний авіаційний університет.

Учасниками дослідження стали 60 студентів Національного авіаційного університету. З них 30 студентів спеціальності «Право» та 30 студентів спеціальності «Соціологія».

Дослідження проводилось протягом навчального року з учасниками конфлікту. Передувало проведенню медіації конфліктної ситуації первинне психодіагностичне обстеження. Контрольне дослідження було проведене після впровадження медіаційної сесії зі студентами, між якими існує конфліктна ситуація.

Варто зазначити, що ми деякий час спостерігали за двома групами студентів, між якими виник конфлікт. Проводився контент-аналіз показників навчальної діяльності студентів, між якими виникла конфліктна ситуація,

відповідно до цього можемо зробити висновок, що студенти спеціальності «Право» є більш спокійними, виваженими у своїх рішеннях, досягнення у навчанні у них вищі, аніж у студентів спеціальності «Соціологія».

Натомість друга група студентів є більш активною, спортивною, рівень навчання у них гірший, аніж у опонентів. Також вони є більш агресивними, запальними, схильні до звинувачень та суперечок.

Наше емпіричне дослідження проводилося поетапно, окремо з кожною групою студентів.

Психодіагностика проводилася в окремому приміщенні, куди респонденти приходили на заздалегідь обговорений час. Після того, як студенти зайшли до кабінету, їм було запропоновано сідати за столи на власний розсуд. Тобто, ніяких вказівок щодо вказування місця зі сторони експериментатора не було, що забезпечувало вільний вибір самих респондентів.

Щойно респонденти сіли на місця, експериментатор привітався з ними та пояснив причини їх зустрічі. Студентам було роз'яснено, що експеримент проводиться з метою дослідження їх індивідуальних особливостей реагування в конфліктних ситуаціях, що допоможе експериментатору розробити план медіаційної сесії задля позитивного вирішення конфліктної ситуації, що між ними склалась.

Після даної бесіди, студентам закладу вищої освіти було висвітлено основні поняття дослідження, тобто що таке «агресивність», «стиль поведінки в конфліктній ситуації», «медіація», «цинізм», «ворожість» та інші актуальні для нашого дослідження терміни. Також учасникам експерименту були роздані бланки відповідних психодіагностичних методик.

Після того, як студенти закінчили роботу над останньою методикою, їм була висловлена подяка за участь у нашому дослідженні, було гарантовано збереження конфіденційності їх відповідей, що надало певну впевненість досліджуваним. Було зібрано бланки з відповідями для подальшої обробки та

інтерпретації результатів, на основі яких в подальшому було розроблено медіаційну сесію.

Після впровадження медіації було проведено контрольне дослідження з метою визначення ефективності впливу третьої сторони на вирішення конфліктної ситуації.

Також нами була розроблена анкета для учасників експерименту, метою якої було з'ясувати враження студентів від проведеної медіаційної сесії, а також дізнатись як вона вплинула на подальший хід розвитку конфлікту.

Для виконання завдань емпіричного дослідження нами було обрано ряд психодіагностичних методик, які дозволили виявити кількісні та якісні показники впливу психологічних особливостей студентів на їх поведінку у конфліктній ситуації:

1) для виявлення схильності суб'єкта до конфліктності та агресивності як особистісних характеристик ми використали методику «Особистісна агресивність і конфліктність» Є. П. Ільїна та П. А. Ковальова (Додаток А);

2) для оцінки стратегій поведінки в конфлікті обрали психодіагностичну методику Дж. Г. Скотта (Додаток Б);

3) для визначення домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні ми використали методику В. В. Бойка (Додаток В);

4) діагностику ворожості провели за методикою Кука-Медлей (Додаток Г);

5) для виявлення схильності особистості до конфліктної поведінки ми обрали однойменну методику К. Томаса, адаптовану Н. В. Гришиною (Додаток Д).

Методика Є. П. Ільїна, П. А. Ковальова призначена для виявлення схильності суб'єкта до конфліктності та агресивності як особистісних характеристик. Респондентам пропонується опитувальник, який складається з 80 тверджень, з якими вони або погоджуються, або ні.

Інтерпретація результатів здійснюється за наступними шкалами:

1) запальність;

- 2) настирливість;
- 3) образливість;
- 4) непоступливість;
- 5) безкомпромісність;
- 6) мстивість;
- 7) нетерпимість до думки інших;
- 8) підозрілість.

Сума балів за шкалами «настирливість» і «непоступливість» дає сумарний показник позитивної агресивності суб'єкта.

Сума балів, набрана за шкалами «нетерпимість до думки інших» і «мстивість», дає показник негативної агресивності суб'єкта.

Сума балів за шкалами «безкомпромісність», «запальність», «образливість», «підозрілість» дає узагальнений показник конфліктності.

Дана методика є важливою для нашого емпіричного дослідження, оскільки важливо розуміти рівень стриманості чи навпаки, нестриманості та типу агресивної поведінки сторін, які знаходяться в конфліктній ситуації. Таким чином, якісна інтерпретація отриманих результатів дозволить показати важливість толерантної поведінки у взаємодії з людьми.

Тест Кеннета Томаса, адаптований Н. В. Гришиною, використовується для вивчення особистісної схильності до конфліктної поведінки.

К. Томас виділяє наступні типи поведінки в конфліктній ситуації:

- суперництво (конкуренція) як прагнення домогтися задоволення своїх інтересів на шкоду іншому;
- пристосування, що означає в протилежність суперництва, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;
- компроміс, тобто угода на основі взаємних поступок, пропозиція варіанту, що знімає виникле протиріччя;
- уникнення, для якого характерно як відсутність прагнення до кооперації, так і відсутність тенденції до досягнення власних цілей;

– співробітництво, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

В опитувальнику по виявленню типових форм поведінки Кеннет Томас описує кожний з п'яти перерахованих можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. У різних поєднаннях вони згруповані в 30 пар.

Для нашого емпіричного дослідження дана методика є важливою, оскільки сенс впровадження медіації – навчити конфлікуючі сторони управляти конфліктом, а не уникати його або навпаки вирішувати будь-якою ціною. В конфлікті інтересів поведінка особистості базується на увазі до інтересів іншої сторони: опоненти або ігнорують один одного, або вчаться грамотно співпрацювати. Тому для нас важливим є визначити який саме стиль поведінки обирають наші респонденти, щоб в подальшому розробити медіаційну сесію, яка б допомогла у вирішенні конфлікту.

Для визначення домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні ми використали методику В. В. Бойка. Інтерпретація опитувальника здійснюється за трьома шкалами: 1) миролюбство; 2) уникнення; 3) агресія. Чим більше представлено відповідей того чи іншого типу, тим чіткіше виражена відповідна стратегія поведінки в конфлікті. Можливим є приблизно однакова кількість відповідей по шкалам. Це означає, що людина використовує різні стратегії захисту своєї суб'єктивної реальності.

Дана методика є важливою для нас, оскільки медіація покликана навчити людей співпрацювати. Нам потрібно визначити тих конфліктерів, які агресивно захищають свої інтереси, а також тих, хто намагається взагалі уникати конфліктної взаємодії.

Шкала ворожості Кука-Медлей розроблена на основі відповідної шкали ММРІ. Методика є опитувальником, призначеним для діагностики схильності до ворожої і агресивної поведінки. За підсумками діагностики обчислюється рівень цинізму, агресивності і ворожості.

Для нашого дослідження шкала ворожості є актуальною, адже для розробки медіаційної сесії нам потрібні об'єктивні показники тих якостей особистості студентів, що перебувають в конфлікті, які заважають їм конструктивно підійти до проблеми. Яскраво виражені цинізм та ворожість по відношенню до опонента провокують атмосферу напруженості, безвихідності положення, отже для вирішення конфлікту нам потрібно буде змінити агресивну налаштованість студентів на бажання співпрацювати.

Оцінка стратегій поведінки в конфлікті (методика Дж. Г. Скотта) дозволяє визначити стиль поведінки, який студенти обирають найчастіше в конфліктних ситуаціях. Автор пропонує п'ять таких сценаріїв:

- 1) наполегливість;
- 2) уникання;
- 3) пристосування;
- 4) компроміс;
- 5) співробітництво.

Респондентам потрібно прорангувати стратегії по пропонованим їм категоріям, поставивши при цьому відповідну кількість балів. Отримані результати покажуть наглядний приклад того, який зі стилів студенти використовують найчастіше, а який рідше, а також той, який приносить найкращі результати, і такий, що найбільше комфортний для людини.

Будь-який результат дасть інформацію для роздумів, якщо людина хоче скоректувати свою поведінку в конфліктних ситуаціях на більш ефективну.

Обраний нами психодіагностичний інструментарій дозволив провести експериментальне дослідження у визначений час та отримати відповідні результати. Обрані методики відповідають досліджуваним якостям та існуючим вимогам.

Для проведення математико-статистичного аналізу був обраний метод порівняння Стьюдента.

2.2. Логічний та математико-статистичний аналіз результатів емпіричного дослідження конфліктної поведінки

Проведене нами емпіричне дослідження допомогло виявити у студентів, між якими виникла конфліктна ситуація, їх схильність до конфліктності та агресивності, спосіб та стратегії поведінки при конфліктах, продіагностувати рівень ворожості, домінуючі стратегії психологічного захисту та комунікативні і організаторські здібності конфліктерів.

Детальніше розглянемо логічний та математико-статистичний аналіз результатів по кожній із методик, які ми використали для нашого емпіричного дослідження.

За результатами психодіагностичної методики «Особистісна агресивність і конфліктність» (Є. П. Ільїна та П. А. Ковальова) призначеної для виявлення схильності суб'єкта до конфліктності та агресивності як особистісних характеристик, констатовано, що 30 % студентів спеціальності «Право» мають високий показник загальної агресивності, 50 % - середній та 20 % - низький рівень агресивності.

Студенти спеціальності «Соціологія» отримали наступні результати: 76 % мають високий рівень агресивності як особистісної риси, 17 % - середній рівень та 7 % отримали показники, що дорівнюють низькому рівню. Кількісні показники отриманих результатів подано в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Співвідношення рівня загальної агресивності студентів спеціальностей «Право» та «Соціологія» за методикою «Особистісна агресивність і конфліктність» Є. П. Ільїна та П. А. Ковальова

Рівень загальної агресивності	Кількість студентів спеціальності «Право», (%)	Кількість студентів спеціальності «Соціологія», (%)
Високий	30 %	76 %

Середній	50 %	17 %
Низький	20 %	7 %

Відповідно до показників даної таблиці, можна зробити висновок, що у студентів спеціальності «Соціологія» переважає високий рівень агресивності, як особистісної риси. Агресія – це акти ворожості, атаки, руйнування, тобто дії, які шкодять іншій особі або об'єкту. Людська агресивність є поведінковою реакцією, що характеризується проявом сили в спробі завдати шкоди іншому. Тобто, такі високі показники можуть стати приводом до посилення напруги в конфліктній ситуації, адже студенти демонструють свідоме налаштування до конфлікту, постійну готовність відстоювати свою позицію. Варто зазначити, що ці студенти отримали високі показники по шкалам запальності, безкомпромісності та образливості. В своїх діях вони більше керуються емоціями, аніж раціональним мисленням, тому конструктивно вирішувати конфлікти їм важко.

У студентів спеціальності «Право» переважає середній рівень загальної агресивності. Це означає, що вони більш спокійно налаштовані по відношенню до конфліктерів, але готові відстоювати свою точку зору в будь-який момент.

За результатами діагностики схильності до конфліктної поведінки за методикою К. Томаса, адаптованої Н. В. Гришиною, було виявлено, що у 30% студентів спеціальності «Право» в конфліктних ситуаціях переважає стиль суперництва, що свідчить про їх постійну готовність захищати свою точку зору, відстоювати власні інтереси та змагатись з будь-якого приводу. У 36% - стиль співпраці, що є досить конструктивним. Адже задля досягнення власної мети ці люди не жертвують інтересами інших, а навпаки – враховують їх. 17% студентів йдуть на компроміс, тобто можуть погодитися на варіант, який не задовольнить їх у повній мірі та 7% обирають стиль пристосування, що є свідченням їх конформної поведінки, апатії по відношенню до своєї позиції та власної вигоди.

Аналізуючи результати студентів спеціальності «Соціологія», можемо зробити висновок, що найбільший їх відсоток (34%) обирає стиль суперництва в конфліктах. Ці люди активно сперечаються, доводять свою точку зору, інколи навіть ціною інтересів іншої сторони. По 10% респондентів застосовують стиль співпраці та компромісу в спірних ситуаціях. Ці студенти легко йдуть на контакт, співпрацюють задля вирішення дилеми, допомагають опонентам та більш раціонально мислять в стресових ситуаціях. По 23% респондентів отримали показники стилів «Уникнення» та «Пристосування». Тобто ці молоді люди не звикли активно взаємодіяти задля вирішення конфлікту, вони або не бажають брати в ньому участі, або просто «пливуть за течією» та погоджуються на будь-який результат. Кількісні показники отриманих результатів подано в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2.

Співвідношення домінуючої стратегії поведінки в конфліктній ситуації студентів спеціальностей «Право» та «Соціологія» за методикою «Дослідження стилю поведінки в конфлікті» К.Томаса (в адаптації Н.В. Гришиної)

Спосіб поведінки людини в конфліктних ситуаціях	Кількість студентів спеціальності «Право», (%)	Кількість студентів спеціальності «Соціологія», (%)
Суперництво	30 %	34 %
Співпраця	36 %	10 %
Компромід	17 %	10 %
Уникнення	10 %	23 %
Пристосування	7 %	23 %

Графічне зображення отриманих результатів подано на рисунку 2.1.

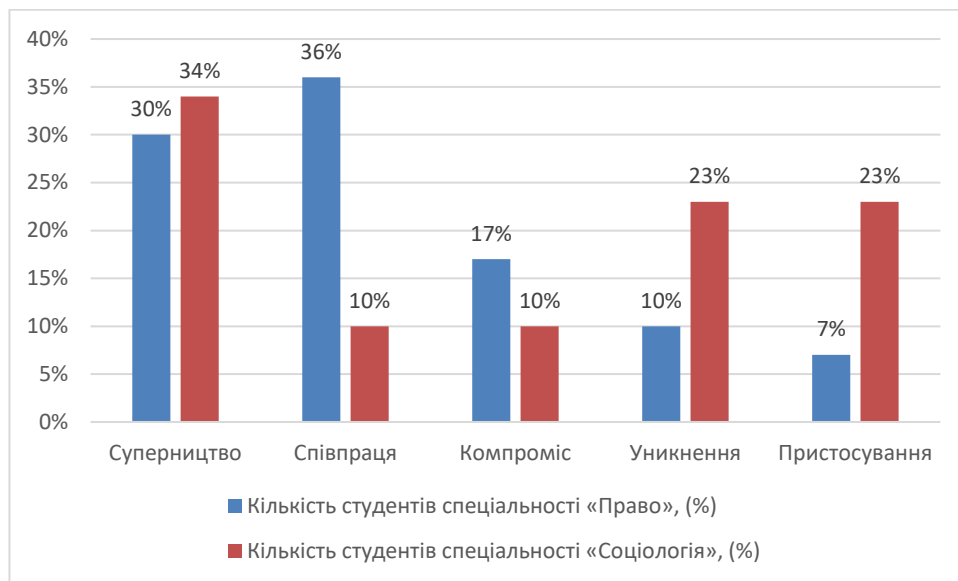


Рисунок 2.1. Співвідношення домінуючої стратегії поведінки в конфліктній ситуації студентів спеціальностей «Право» та «Соціологія» за методикою «Дослідження стилю поведінки в конфлікті» К.Томаса (в адаптації Н.В. Гришиної)

За результатами проективної методики «Оцінка стратегій поведінки в конфлікті» Дж. Скотта, що дозволяє визначити домінуючу стратегію поведінки в конфліктних ситуаціях, ми отримали наступні результати.

У студентів спеціальності «Право» переважають такі стратегії поведінки в конфлікті, як «Наполегливість» та «Співпраця» (по 33 %). Це свідчить про те, що респонденти, зазвичай, шукають спільні шляхи для вирішення проблеми, вони наполегливі, цілеспрямовані, комунікативні та не жертвують інтересами інших людей. 17 % студентів обрали стратегію компромісу та 7 % у конфліктах пристосовуються до опонентів, не бажаючи вступати у конфронтацію.

Студенти спеціальності «Соціологія», здебільшого, обирають стратегію наполегливості в конфліктах, тобто вони відстоюють свою точку зору, активно шукають аргументи в сторону захисту і варіанти вирішення проблеми. 23 % респондентів уникають прямої участі у спірних ситуаціях. 27 % обрали стратегію «Пристосування», всього 10 % готові до співпраці. Кількісні показники отриманих результатів подано в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3.

Співвідношення домінуючої стратегії поведінки в конфлікті студентів спеціальностей «Право» та «Соціологія» за методикою «Оцінка стратегій поведінки в конфлікті» Дж. Скотта

Стратегія поведінки людини в конфліктних ситуаціях	Кількість студентів спеціальності «Право», (%)	Кількість студентів спеціальності «Соціологія», (%)
Компроміс	17 %	10 %
Уникнення	10 %	23 %
Наполегливість	33 %	30 %
Співпраця	33 %	10 %
Пристосування	7 %	27 %

Графічне зображення отриманих результатів подано на рисунку 2.2.

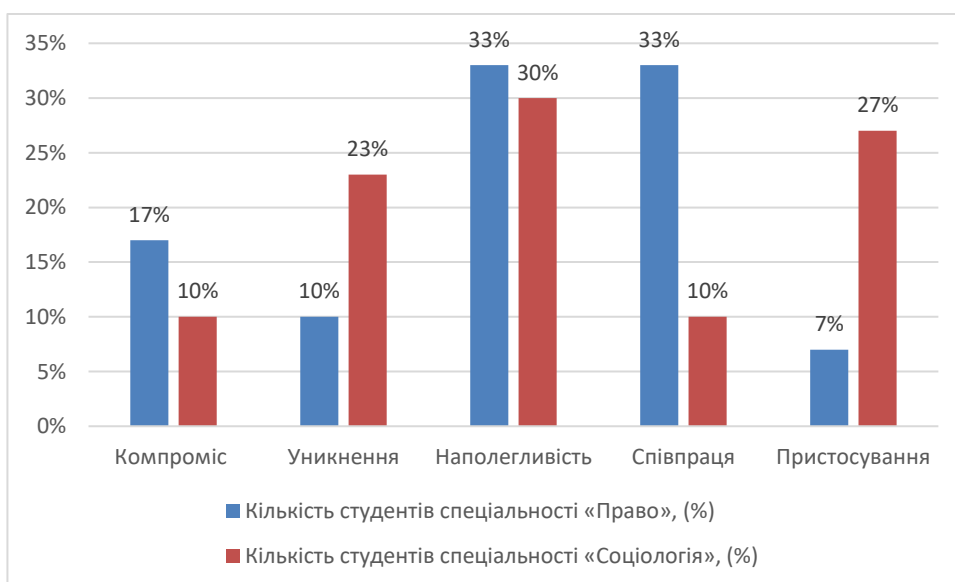


Рисунок 2.2. Співвідношення домінуючої стратегії поведінки в конфлікті студентів спеціальностей «Право» та «Соціологія» за методикою «Оцінка стратегій поведінки в конфлікті» Дж. Скотта.

Проаналізувавши результати проєктивної методики «Діагностика ворожості» по шкалі Кука-Медлей, ми дійшли наступних висновків.

У студентів спеціальності «Право» переважають середні показники по шкалам цинізму (67%), агресивності (37%) та ворожості (43% студентів). Це дає змогу констатувати, що респонденти рішуче налаштовані по відношенню до сторони-супротивника, готові відстоювати свої інтереси, але емоційна сторона все ж переважає над раціональним мисленням, тому результат вирішення конфлікту може бути негативним.

Високі показники по трьом шкалам набрало 13% респондентів, це досить малий відсоток, який означає, що в групі меншість студентів готові до агресивних і ворожих дій по відношенню до опонентів. Низькі показники по шкалі цинізму отримало 20% студентів, по шкалі агресивності – 50% та по ворожості – 43 %.

У студентів спеціальності «Соціологія» переважають показники високого рівня цинізму, агресивності та ворожості (40%, 47% та 53 %, відповідно). Це означає, що респонденти готові діяти досить агресивно, не враховуючи інтереси та потреби іншої сторони. Молоді люди є досить імпульсивними, схильні діяти, керуючись емоціями та почуттями. Можуть обирати деструктивну стратегію захисту, діяти виключно задля власної вигоди.

Середній рівень цинізму мають 23% студентів, агресивності – 27% та ворожості – 47 %. Низькі показники цинізму отримали 37 % респондентів, агресивності – 26% та ворожості – 0%.

Кількісні показники отриманих результатів подано в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4.

Співвідношення рівня агресивності студентів спеціальностей «Право» та «Соціологія» за шкалою Кука-Медлей

Назва показника	Студенти спеціальності «Право»			Студенти спеціальності «Соціологія»		
	Кількість студентів (%)					
	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень
Цинізм	13%	67%	20%	40%	23%	37%
Агресивність	13%	37%	50%	47%	27%	26%
Ворожість	13%	43%	44%	53%	47%	0%

Результати діагностики домінуючих стратегій психологічного захисту в спілкуванні (методика В.В Бойка) дозволяють констатувати наступне. Серед студентів спеціальності «Соціологія» 50% респондентів обирають стратегію агресії в конфліктних ситуаціях, тобто діють опираючись на інстинкт та емоції. Зі збільшенням загрози для суб'єктної реальності людини рівень її агресії зростає, а інтелект виконує при цьому роль «передавальної ланки», за допомогою якої емоція злості «нагнітається». У студентів спеціальності «Право» тільки 7% респондентів отримали результат, що відповідає їх опонентам. Натомість, у даної групи переважає стратегія миролюбства (83%) – провідну роль в діях людини відіграє інтелект і раціональне мислення. Миролюбність передбачає партнерство і співпрацю, уміння йти на компроміси, робити поступки, готовність жертвувати деякими своїми інтересами в ім'я головного – збереження гідності. Але, інколи миролюбність означає пристосування, прагнення поступатися натиску партнера, не

загострювати відношення і не вплутуватися в конфлікти, щоб не піддавати випробуванням своє Я.

Стратегія уникнення переважає у студентів спеціальності «Соціологія» у 33% випадків, у їх опонентів – 10%. Уникнення – психологічна стратегія захисту суб'єктної реальності, заснована на економії інтелектуальних і емоційних ресурсів. Індивід звично обходить або без бою покидає зону конфліктів і напруги, коли його «Я» піддається атакам. Уникнення не вимагає особливих розумових і емоційних витрат, але і воно обумовлене підвищеними вимогами до нервової системи і волі.

Графічне зображення отриманих результатів подано на рисунку 2.3.

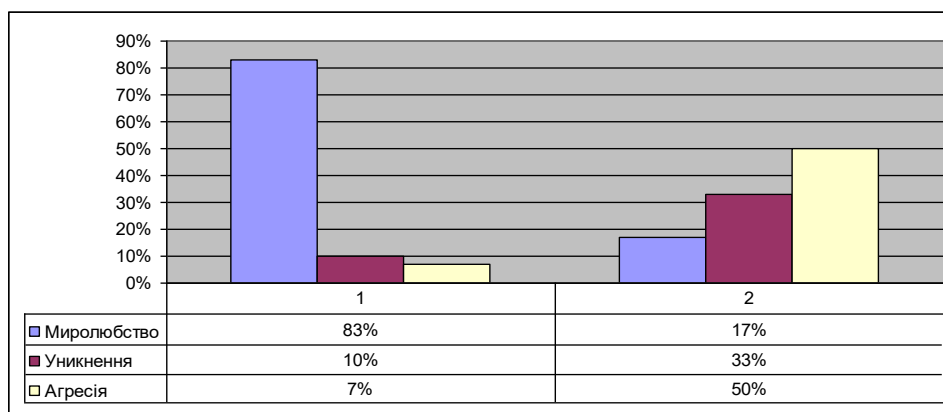


Рисунок 2.3. Співвідношення домінуючих стратегій психологічного захисту у спілкуванні студентів спеціальностей «Право» та «Соціологія» за методикою В. В. Бойка

Отримані результати констатувального експерименту дають підставу стверджувати, що конфліктна ситуація підвищила емоційну напругу в обох групах студентів-конфліктерів. Загалом, рівень агресивності та ворожості вищий у студентів спеціальності «Соціологія», що є свідченням їх запальності, необдуманих дій та агресивного відстоювання власної позиції. Варто зазначити, що студенти спеціальності «Право» також рішуче налаштовані по відношенню до опонентів, що тільки підвищує напруженість між ними. Конфліктери, здебільшого, керуються емоціями, аніж раціональним мисленням, тому важливим етапом у вирішенні конфліктної ситуації є

впровадження медіаційної сесії, розробка якої буде базуватись на результатах констатувального експерименту.

Після впровадження медіації зі студентами двох факультетів, між якими виник конфлікт, буде проведено дослідження її ефективності за допомогою методик, використаних в констатувальному експерименті. В результаті, за допомогою критерію Стьюдента, ми зможемо визначити чи вплинула медіаційна сесія на кількісні показники конфлікту між студентськими групами.

2.3. Програма медіаційної сесії з учасниками конфліктної ситуації

З метою вияву впливу медіації на розв'язання міжгрупового конфлікту в студентському середовищі, нами була розроблена медіаційна сесія. Її учасниками стали 60 студентів Національного авіаційного університету. З них 30 студентів спеціальності «Право» та 30 студентів спеціальності «Соціологія».

Предметом конфлікту між студентами стало питання про несправедливі результати інтелектуальних змагань з навчальної тематики. Ще на початку навчального року ці дві групи студентів заключили парі, сутність якого полягала в змаганні між відмінниками в кінці семестру. Молоді люди повинні були відповісти на 100 тестових питань з різних дисциплін, які вони вивчали. Група переможців отримувала можливість абсолютно безкоштовно відвідати Музей Магдебурзького права у м. Києві. Суддями цих інтелектуальних змагань стали старости обох груп.

Згідно результатів змагання переможцями стали студенти спеціальності «Соціологія». Їх опоненти були категорично не згодні зі своєю поразкою, адже вважають себе більш успішними у навчанні, що підтверджується їх оцінками по предметах, відповіді на які вони давали. Також студенти спеціальності

«Право» впевнені, що інша група недобросовісні та списували правильні відповіді з інтернету.

Старости обох груп запропонували вирішити конфлікт за допомогою медіації.

При цьому медіатором виступив не психолог і не юрист, а студентка факультету лінгвістики та соціальних комунікацій.

Медіація тривала 3 години. Врегулювати конфлікт удалося, дотримуючись всіх етапів медіації, «ехо-повтором» медіатором почутого і знаходженням загального та бажаного результату між конфліктуючими сторонами.

В даному випадку вимоги були різними (переможці вимагали поїздки до музею, а переможені – повторного тестування з більш жорсткими умовами), але обидві сторони були згодні, що їх головне завдання – не роздувати конфлікт, а діяти в інтересах своєї групи. Це стало фундаментом майбутніх домовленостей.

Основними принципами медіаційної сесії, розробленої для врегулювання конфлікту між студентами спеціальностей «Право» та «Соціологія» стали наступні:

- 1) конфіденційність виявленої медіатором інформації;
- 2) нейтральність позиції медіатора;
- 3) рівноправність сторін в процесі медіаційної сесії;
- 4) добровільність кожного з її учасників.

1 етап «Вступна частина».

Тривалість: 20 хвилин.

Медіатор почав зі знайомства, представлення себе та своєї позиції: «Тут будуть проходити переговори з метою вирішення вашого конфлікту, моя задача - їх організувати, а рішення, яке ви виробите і приймете - це ваша відповідальність. Медіація - процес добровільний. Я хочу запитати вас, чи є ваша участь в переговорах добровільною? Чи не потрібно присутність когось ще, хто може приймати рішення по вашому питанню? Наша розмова

конфіденційна, тобто я не буду розголошувати інформацію, отриману від вас. Ви в рівній мірі можете висловлюватися, приймати участь в обговоренні та пропонувати рішення. Я нейтральна, тобто не стою на чийсь стороні, не оцінюю вас, не раджу, як треба діяти, моя задача - організувати обговорення вашої ситуації. Щоб наші переговори пройшли успішно, необхідно виконувати певні правила, які ми приймемо разом».

На цьому етапі медіатор пояснила основні терміни: що таке медіація та її основні принципи. Сторони детально обговорили принципи медіаційної сесії та її правила.

Відповідно, медіатор та конфліктуючі сторони ухвалили такі правила під час роботи:

1) заборона на образи і «перехід на особисте». Успіх будь-якого діалогу пов'язаний з можливістю вільно висловитися, донести свою точку зору і позначити свій інтерес у вирішенні ситуації;

2) правило вимкнених мобільних пристроїв. Звукові сигнали, якими супроводжуються вхідні дзвінки смс-повідомлення та інші оповіщення, звичайно, відволікають від суті. А відволікаючись можна втратити багато корисної інформації, необхідної для правильного прийняття рішення;

3) хочете зробити перерву – потрібно попередити. Медіаційна сесія може тривати три, а то і більше годин. Сторони в переговорах є головними особами, які беруть на себе відповідальність за рішення. Ухваленню рішення не повинно нічого заважати. Треба подумати - візьміть паузу, треба прийняти ліки - попросіть перерву, треба терміново комусь передзвонити - попередьте про це, треба зробити гігієнічні процедури - не варто терпіти. Найголовніше тут - попередити медіатора для того, щоб процес був перерваний плавно. Це необхідно для того, щоб інформація була почута і не загублена;

4) правило активного співробітництва. Один з принципів медіації - це сумлінність, рівноправність і співробітництво сторін. Пасивна в переговорах роль може привести опонентів до додаткових часових затрат, відповідно, на вирішення ситуації може знадобитися не одна медіаційна сесія.

Також на першому етапі була з'ясована думка присутніх про те, чи всі сторони, від яких залежить прийняття рішення, присутні на переговорах.

В кінці першого етапу медіатор промовила: «Як медіатор я не несу відповідальність за ті рішення, які ви приймаєте, моя роль полягає лише в наданні вам допомоги при веденні переговорів, в організації процесу таким чином, щоб ви отримали можливість зробити спроби до врегулювання конфлікту і прийняття власних взаємоприйнятних рішень. Моя задача - забезпечити рівноправну участь обох сторін у процесі, право кожної сторони висловитися і бути вислуханим. Ви граєте основну роль в процесі. Це ваша ситуація, це ви стурбовані тим, щоб її обговорити і спробувати знайти з неї вихід, це ви будете вести пошук рішень, що влаштовують вас обох, і ви будете нести відповідальність за те, які рішення будуть прийняті і як вони будуть виконуватися.

В процесі переговорів ви по черзі отримаєте можливість викласти свої позиції і відповісти на мої запитання. Потім у вас буде можливість взяти участь в дискусії з обговорюваної ситуації, і ви зможете не тільки висловитися по суті проблеми, як ви її бачите, а й викласти свої оцінки того, що сталося. Нам можуть знадобитися зустрічі віч-на-віч. Ми називаємо їх кокус. Ініційовані вони можуть бути як сторонами, так і медіатором. Якщо вам знадобиться кокус, ви дасте мені знати про це, і кокус буде призначений. Тривалість кокусів зазвичай буває в межах 20-30 хвилин. Моє завдання як медіатора забезпечити рівну кількість кокусів однакової тривалості для обох сторін. Потім спільними зусиллями буде визначено перелік пунктів для обговорення і прийняття по ним рішення. Рішення, якщо воно буде досягнуто, а я дуже вам цього бажаю, може бути усним чи письмовим. Ви самі оберете те, що вважаєте за потрібне.

Щоб зробити наш процес більш продуктивним і успішним, я пропоную вам укласти процедурну угоду, суть якої в тому, що сторони зобов'язуються вести себе на процесі коректно, в дискусії не перебивати один одного і не вживати образливих слів і виразів. Ви берете на себе такі зобов'язання?»

Учасники погодились.

Медіатор запитала: «Чи є у вас до мене питання?». Студенти заперечили і почався другий етап роботи.

2 етап «Представлення сторін».

Медіатор звернулась до сторони, яка програла змагання та попросила детально розповісти у чому, на їх погляд, полягає обговорювана проблема.

Представником групи спеціальності «Право» виступила староста. З її слів, група переможців недобросовісно віднесли до змагання, списували правильні відповіді з мобільних телефонів, адже в правила змагання не входило залишити їх при вході, наприклад. Отже, молоді люди впевнені, що опоненти просто їх обдурили і таким чином вони не заслуговують на поїздку до столиці та відвідування музею. Натомість, староста групи спеціальності «Право» вважає за доцільне провести повторні змагання, але з дотриманням більш суворих правил (ніяких мобільних телефонів, особистих речей, окрім ручки та бланку з завданнями).

Після того, як перша сторона закінчила промову, медіатор поставила запитання «Ви виклали всі істотні обставини справи або хочете ще що-небудь додати?». На що староста відповіла, що всі думки членів групи вона врахувала та пояснила як медіатору, так і опоненту. Більше їх додати нічого.

Медіатор коротко переповіла почуте. Ця техніка називається ехо-повтор. При переказі посередник не ставила жодних оцінок, нічого не інтерпретувала згідно своїх уявлень, просто зробила структурний виклад почутої інформації. Завершила ехо-повтор словами: «Чи не забула я чого-небудь важливого?», на що перша сторона діла відповідь: «Ні, Ви все правильно зрозуміли».

Після цього медіатор звернулась до іншої сторони і попросила її розповісти своє бачення проблеми. Група студентів спеціальності «Соціологія» також своїм представником обрали старосту, яка категорично заперечує недобросовісність одногрупників та потребу в проведенні повторного тестування. Дівчина запевняє, що всі учасники змагання знаходились в однакових умовах, мобільні телефони були при всіх, і вона

бачила, як сторона опонентів також користувалась гаджетами з недобросовісною метою, але це не допомогло їм виграти конкурс. Отже, проблема тут не в чесності, а в знаннях, яких у першій групі виявилось недостатньо до того, щоб виграти.

Староста під час своєї розповіді намагалась переходити на особисте, маніпулювати своїми опонентами. Інші учасники групи також часто коментували проблему, робили досить емоційні коментарі, після чого медіатор нагадала їм про принципи та правила медіаційної сесії, які вони ухвалили: «Ви підписали процедурну угоду, де зобов'язалися не ображати один одного. Давайте її дотримуватися, інакше ми взагалі ні про що не домовимося. Якщо ви не хочете домовлятися, то не будемо даремно тягнути час і краще відразу закінчимо дану зустріч. Ви будете дотримуватися підписаної угоди?».

Студенти погодились, що порушили правила і дали обіцянку більше цього не робити.

Стало зрозумілим, що дана ситуація дуже зачіпає конфліктуючі сторони емоційно і вони, відповідно, керуються саме емоціями виражаючи свою суб'єктивну думку стосовно проблеми.

Важливо відокремлювати дійсні факти від інтерпретацій, оцінок і висновків, то медіатор «сухою» без емоційною мовою коротко переповіла виклад проблеми другою стороною, опустивши їх емоційні випадки в бік опонентів. Ехо-повтор дещо заспокоїв студентів групи спеціальності «Соціологія». Молоді люди згодилися з почутим та з тим, що не дотримались правил медіаційної сесії.

Медіатор пояснила, що у вираженні емоцій нема нічого поганого, просто потрібно навчитись робити це правильно і з користю для обох сторін.

3 етап «Вентиляція емоцій».

Медіатор запропонувала сторонам обговорити і прокоментувати почуте. На цьому етапі медіатор дала можливість всім учасникам висловити оцінки того, що сталося і висловити свої почуття, які у них при цьому виникли.

Студенти спеціальності «Право» по черзі висловили свої думки та почуття. Молоді люди робили акцент на тому, що почуваються ошуканими, що їх обдурили і вкрали у них перемогу, адже успішність даної групи набагато вища, аніж їх опонентів. Відмінників більше, гарних оцінок по всім правовим предметам також. Перемога іншої сторони просто несправедлива та не заслужена.

Студенти спеціальності «Соціологія» також мали змогу виразити свої почуття. Молоді люди також почуваються ображеними, адже вважають, що перемогли чесно, ніяких правил не порушували і заслуговують на свій приз.

Медіатор промовила: «Я побачила і почула, що обидві сторони відчують образу один на одного. Це почуття тягне за собою ряд наслідків, які і стають причиною ваших сварок, маніпуляцій та конфліктів. Я вдячна кожному з вас за те, що щиро підійшли до виконання цього етапу роботи. Важливим кроком є проговорення своїх емоцій, вираження образи та трансформація почуттів у раціональні думки. Ваші інтереси враховані. Чи маєте ви питання один до одного? Чи до мене?»

Студенти спеціальності «Соціологія» виразили бажання задати опонентам запитання: «Які є докази того, що сторону, яка програла, ошукали?».

Інша сторона дала наступну відповідь: «Аналізуючи відповіді на тестові завдання, особливо на відкриті питання, стало зрозумілим, що інформація списана. Кожне слово було взяте з конспекту чи підручника. Не озброєним оком було видно, що це відповіді, дані шляхом обману».

Перша сторона дала наступний коментар: «А вам не приходило на думку, що учасники просто завчили матеріал і таким чином написали все так само, як було подано в конспектах? Там же були і правові дисципліни, де багато власної думки не висловиш, все по Закону!».

Після цього студенти висловили думку, що кожна зі сторін по-своєму права. І кожен має право на свою думку.

Четвертий етап: «Формування порядку переговорів».

Медіатор виразила подяку сторонам за активність на попередніх етапах переговорів, зафіксувала знайдені точки зближення і запропонувала чітко сформулювати ті питання, які потребують вирішення на медіаційній сесії. До переліку таких питань (тобто до порядку переговорів) не повинні включатися обговорення проголошених інтересів сторін (цим медіація принципово відрізняється від психологічного консультування, де основна увага приділяється саме мотивами тих чи інших вчинків і рішень).

Відповідно до цього обидві сторони визначили такі основні питання:

1. Чи правді результати конкурсу і як це перевірити?
2. Яким чином після перевірки буде здійснюватись нагородження переможців?

Важливим заключенням обох сторін стало визнання того, що повторну перевірку потрібно пройти, інакше конфлікт не буде вирішено. Проблемою в цьому є довготривалість такого тестування, адже для обробки результатів потрібно багато часу, а похід до музею запланований через 2 дні.

Після цього учасники плавно перейшли до наступного етапу роботи «Вироблення пропозицій».

Медіатор запропонувала учасникам конфлікту все-таки провести повторне опитування, але змінити умови. Конфліктери почали активно висувати свої пропозиції. Результати перемовин наступні:

1. Завтра буде проведене повторне змагання, але для зниження об'єму роботи суддям кількість учасників буде меншою.

2. Учасниками будуть ті студенти, які набрали найбільшу кількість правильних відповідей (5 студентів спеціальності «Право» та 5 студентів спеціальності «Соціологія»).

3. Сторона, яка отримає найбільшу кількість вірних відповідей і стане переможцем та отримає свій подарунок + приємну несподіванку від опонента.

4. Суддями в даному змаганні будуть викладачі предметів «Соціологія особистості» та «Адміністративне право».

6 етап «Вихід із медіації».

Медіатор виразила вдячність обом сторонам конфлікту за конструктивну та успішну роботу: «Вдячна кожному з вас за такі результати. Маю сподівання, що і я виправдала вашу довіру».

Кожна зі сторін висловила думку стосовно задоволення від отриманої згоди. Учасники говорили, що задоволені процесом медіації, стилем медіатора і результатом. Свій емоційний стан вони оцінюють добре, кожна з груп зрозуміла, що їх діями керували почуття образи, а не логічні докази. Насправді студенти обох груп гарно ставляться один до одного, товаришують, тому для них було важливим конструктивно завершити даний конфлікт.

Всі подякували один одному та попросилися до наступного дня, коли і повинне відбутися повторне змагання.

7 етап медіації «Простежування подальшого розвитку ситуації (етап постконфлікту)».

Між студентами відбулось повторне змагання. Суддями виступили викладачі, які досить швидко перевірили тестові бланки з відповідями та визначили переможця.

Відповідно до отриманих результатів, поїздки до столиці все ж таки виграли студенти спеціальності «Соціологія». 5 учасників цієї групи, які брали участь у змаганні набрали максимальну кількість правильних відповідей.

Їх опоненти прийняли свою поразку з гідністю та виконали умову примирення – приємний сюрприз.

Медіатор поцікавилась у сторін чи не мають ті претензій один до одного, на що студенти дали негативну відповідь.

Процес медіації закінчено, конфліктна ситуація може вважатись вирішеною.

Висновки до другого розділу

Гіпотеза дослідження, яка полягала в тому, що медіаційна сесія впливає на рівень конфліктності та підвищення рівня позитивного мікроклімату групи, підтверджена. Робота виконана в повному обсязі, вирішено всі завдання дослідження. Результати експерименту обумовлюють висновки другого розділу даного дослідження:

1. Аналіз результатів емпіричного дослідження дозволяє констатувати, що високий відсоток студентів, між якими виникла конфліктна ситуація, мають прояви агресивності, ворожості та конфліктності. Дані особистісні характеристики негативно впливають на вирішення суперечки.

2. У процесі пошукової діяльності було з'ясовано, що одним із ефективних засобів вирішення конфліктів є медіація. Саме тому впровадження медіаційної сесії в сферу вирішення конфліктної ситуації сприятиме зниженню агресивності та ворожості у студентському середовищі, сформує навички співпраці та конструктивної взаємодії з ціллю задоволення інтересів обох конфліктуючих сторін.

3. Нами була розроблена медіаційна сесія, метою якої було зниження рівня конфліктності в групах студентів, покращення мікроклімату та рівня їх згуртованості. Основними принципами медіаційної сесії, розробленої для врегулювання конфлікту між студентами спеціальностей «Право» та «Соціологія» стали наступні: конфіденційність виявленої медіатором інформації; нейтральність позиції медіатора; рівноправність сторін в процесі медіаційної сесії; добровільність кожного з її учасників.

Складалась медіація з 7 етапів: 1) вступної частини; 2) представлення сторін медіації; 3) вентиляції емоцій; 4) формування порядку переговорів; 5) вироблення пропозицій; 6) виходу з медіації та 7) етапу пост конфлікту, або простежування подальшого розвитку ситуації. Процес медіації протікав без порушень, в результаті проведення сесії конфлікт був вичерпаний.

РОЗДІЛ 3

РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ВПЛИВ МЕДІАЦІЇ НА РОЗВ'ЯЗАННЯ МІЖГРУПОВОГО КОНФЛІКТУ В СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ

3.1. Ефективність впливу медіації на розв'язання міжгрупового конфлікту в студентському середовищі

Контрольний зріз рівня агресивності та ворожості у студентів, між якими виникла конфліктна ситуація, дає підстави констатувати, що проведення медіаційної сесії знизило якісні характеристики рівня конфліктності та напруги, мікроклімат всередині колективу покращився та підвищився рівень його згуртованості. Це підтверджується кількісними показниками, які були нами отримані після проведення контрольного зрізу.

З метою дослідження ефективності впливу медіації на зниження рівня конфліктності та напруги у студентському середовищі, нами було проведено контрольний зріз прояву даних особистісних характеристик за методичним інструментарієм констатувального етапу дослідження.

За методикою «Особистісна агресивність та конфліктність» Є. П. Ільїна та П. А. Ковальова було зафіксовано зниження узагальненого показника конфліктності у студентів, між якими виникло протиріччя. У студентів спеціальності «Право» показник високого рівня загальної агресивності становить 7%, а у студентів «Соціологія» - 42%. Показники середнього рівня агресивності також змінилися, порівняно з етапом до впровадження медіації: 21% у студентів спеціальності «Право» та 15% у студентів спеціальності «Соціологія». Низький рівень загальної агресивності у 72% у студентів спеціальності «Право» та 43% у їх опонентів.

Кількісні показники результатів проведеної роботи до та після впровадження медіації у студентів, між якими виник конфлікт, подано в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

Кількісні показники контрольного зрізу рівня загальної агресивності студентів спеціальностей «Право» та «Соціологія» за методикою «Особистісна агресивність та конфліктність» Є. П. Ільїна та П. А. Ковальова

Рівні розвитку	До проведення медіації		Після проведення медіації	
	«Право»	«Соціологія»	«Право»	«Соціологія»
Високий	30%	76%	7%	42%
Середній	50%	17%	21%	15%
Низький	20%	7%	72%	43%

Графічне зображення отриманих результатів подано на рисунку 3.1.

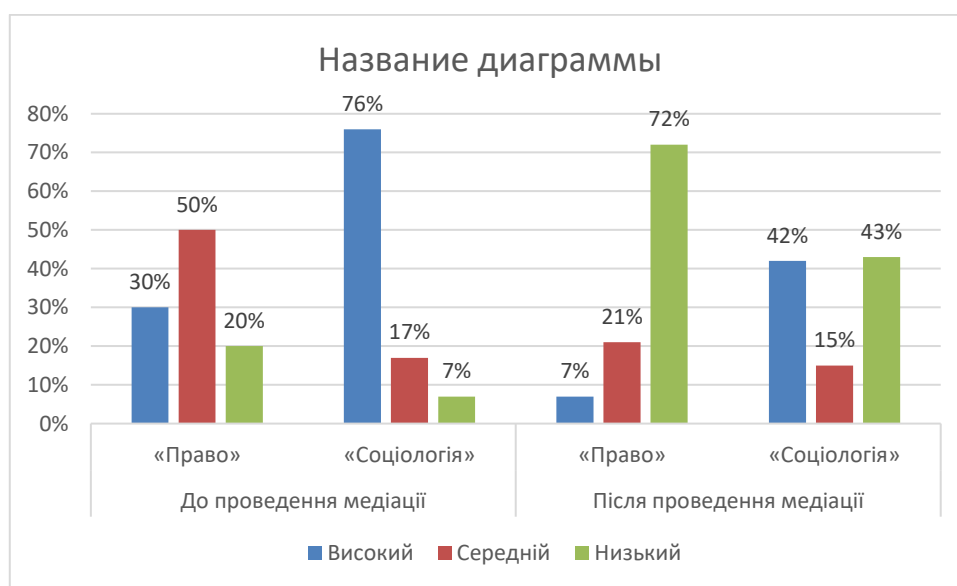


Рисунок 3.1. Співвідношення кількісних показників контрольного зрізу рівня загальної агресивності за методикою «Особистісна агресивність та конфліктність» Є. П. Ільїна та П. А. Ковальова

Проілюстровані показники свідчать, що проведення медіаційної сесії знизило рівень конфліктності, загальної агресивності та ворожості в обох

групах студентів, між якими виник конфлікт. Значно підвищився рівень низького показника загальної агресивності, тому можна констатувати позитивний вплив втручання медіатора у вирішення конфлікту.

За результатами повторної діагностики схильності до конфліктної поведінки за методикою К. Томаса, адаптованої Н. В. Гришиною, було виявлено, що рівень конфліктності у студентів обох груп знизився. Обидві групи студентів, між якими виник конфлікт, готові йти на співпрацю (показники способу поведінки у конфліктній ситуації у студентів спеціальності «Право» 56%, у їх опонентів – 35%). Також підвищився рівень показника «Компроміс» - у студентів спеціальності «Право» - 19%, у студентів спеціальності «Соціологія» - 12%. Кількісні показники результатів проведеної роботи до та після впровадження медіації у студентів, між якими виник конфлікт, подано в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2.

Кількісні показники контрольного зрізу співвідношення домінуючої стратегії поведінки в конфліктній ситуації студентів спеціальностей «Право» та «Соціологія» за методикою «Дослідження стилю поведінки в конфлікті»

К.Томаса (в адаптації Н.В. Гришиної)

Спосіб поведінки людини в конфліктних ситуаціях	До медіації		Після медіації	
	Кількість студентів спеціальності «Право», (%)	Кількість студентів спеціальності «Соціологія», (%)	Кількість студентів спеціальності «Право», (%)	Кількість студентів спеціальності «Соціологія», (%)
Суперництво	30%	34%	10%	15%
Співпраця	36%	10%	56%	35%
Компроміс	17%	10%	19%	12%
Уникнення	10%	23%	8%	17%
Пристосування	7%	23%	7%	15%

За результатами проективної методики «Оцінка стратегій поведінки в конфлікті» Дж. Скотта, можемо констатувати, що показники готовності до співпраці зросли у обох групах студентів (у студентів спеціальності «Право» - 41%, у студентів спеціальності «Соціологія» - 23%. Після проведення медіації показник «Компроміс» також зріс: у студентів спеціальності «Право» він становить 25%, у їх опонентів – 15%. Знизились показники по шкалам «Уникнення» та «Пристосування»: у студентів спеціальності «Право» це 9% та 3%, а у студентів спеціальності «Соціологія» - 16% і 11%, відповідно. Кількісні показники отриманих даних зображені в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3.

Кількісні показники контрольного зрізу співвідношення стратегії поведінки в конфліктній ситуації студентів спеціальностей «Право» та «Соціологія» за методикою «Оцінка стратегій поведінки в конфлікті» Дж.

Скотта

Спосіб поведінки людини в конфліктних ситуаціях	До медіації		Після медіації	
	Кількість студентів спеціальності «Право», (%)	Кількість студентів спеціальності «Соціологія», (%)	Кількість студентів спеціальності «Право», (%)	Кількість студентів спеціальності «Соціологія», (%)
Компроміс	17%	10%	25%	15%
Уникнення	10%	23%	9%	16%
Наполегливість	33%	30%	22%	35%
Співпраця	33%	10%	41%	23%
Пристосування	7%	27%	3%	11%

За методикою «Діагностика ворожості» по шкалі Кука-Медлей, ми дійшли наступних висновків. Рівень агресивності значно знизився в обох групах респондентів. У студентів спеціальності «Право» показник високого рівня агресивності – 7%, у їх опонентів – 27%. Показник середнього рівня агресивності у студентів спеціальності «Право» 17%, у студентів «Соціологія»

- 15%, переважають у обох груп показники низького рівня загальної ознаки – 76% у першої групи та 58% у другої.

Кількісні показники результатів проведеної роботи до та після впровадження медіації у студентів, між якими виник конфлікт, подано в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4.

Кількісні показники контрольного зрізу рівня загальної агресивності за методикою «Діагностика ворожості» Кука-Медлей

Рівні розвитку	До проведення медіації		Після проведення медіації	
	«Право»	«Соціологія»	«Право»	«Соціологія»
Високий	13%	47%	7%	27%
Середній	37%	27%	17%	15%
Низький	50%	26%	76%	58%

Графічне зображення отриманих результатів подано на рисунку 3.2.

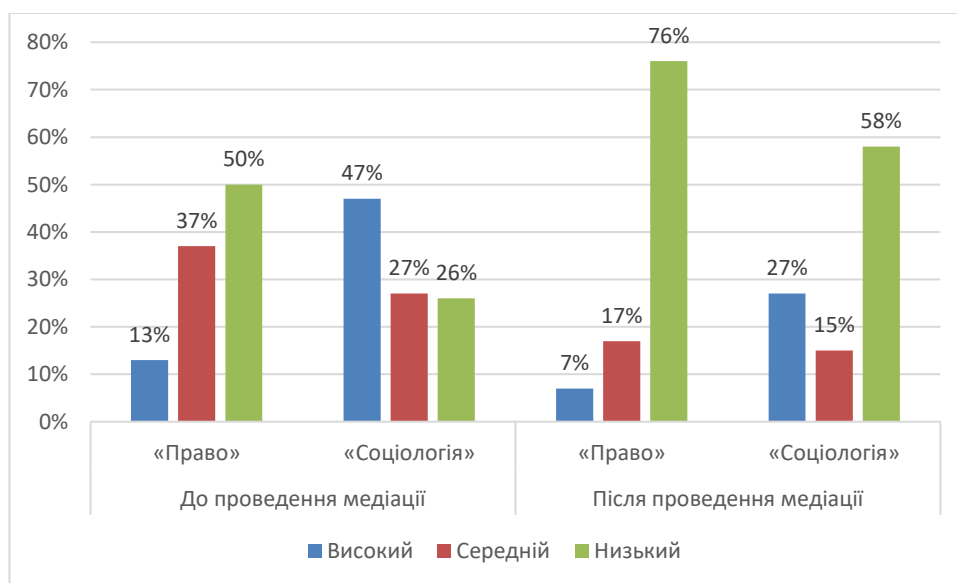


Рисунок 3.2. Кількісні показники контрольного зрізу рівня загальної агресивності за методикою «Діагностика ворожості» Кука-Медлей

Отримані показники свідчать про значне зниження рівня загальної ознаки в обох групах респондентів. Студенти готові йти на контакт один з одним, враховувати інтереси обох сторін задля вирішення конфліктної ситуації.

Результати діагностики домінуючих стратегій психологічного захисту в спілкуванні (методика В. В. Бойка) дозволяють констатувати наступне. Показники стратегії психологічного захисту «Миролюство» підвищились у обох груп студентів, між якими виникла конфліктна ситуація. У студентів спеціальності «Право» 85%, у студентів спеціальності «Соціологія» - 25%. Також знизився показник агресії – у першій групі він становить 5%, у другій – 42%. Отримані дані дозволяють зробити висновок, що медіацій на сесія позитивно вплинула на зменшення показників конфліктності у обох групах респондентів.

Кількісні показники результатів проведеної роботи до та після впровадження медіації у студентів, між якими виник конфлікт, подано в таблиці 3.5.

Таблиця 3.5.

Кількісні показники контрольного зрізу рівня загальної агресивності за методикою В. В. Бойка

Стратегія психологічного захисту	До проведення медіації		Після проведення медіації	
	«Право»	«Соціологія»	«Право»	«Соціологія»
Миролюство	83%	17%	85%	25%
Уникнення	10%	33%	10%	33%

Агресія	7%	50%	5%	42%
----------------	----	-----	----	-----

Для перевірки достовірності даних була виконана математична обробка за допомогою t – критерія Стюдента для залежних вибірок, результати якого представлено в Додатку Є.

Результати по критерію Стюдента вказують на продуктивність розробленої та впровадженої нами медіаційної сесії зі студентами, між якими виникла конфліктна ситуація.

Відповідно до результатів обчислення показників студентів спеціальності «Право» $t_{emp} = 11$ при критичних значеннях $t_{Kp} = 4.3$ ($p \leq 0.05$), що свідчить про те, що t_{emp} потрапляє у зону значущості; $t_{Kp} = 9.92$ ($p \leq 0.01$), що говорить нам про наявність кореляційних зв'язків. Це говорить про зменшення загального рівня конфліктності та агресивності у студентів спеціальності «Право». Графічне зображення результатів кореляційного аналізу подано на рисунку 3.3.



Рисунок 3.3. Результати кореляційного аналізу студентів групи «Право»

Результати обчислення показників студентів спеціальності «Соціологія» $t_{emp} = 36.9$ при критичних значеннях $t_{Kp} = 4.3$ ($p \leq 0.05$), що свідчить про те, що t_{emp} потрапляє у зону значущості; $t_{Kp} = 9.92$ ($p \leq 0.01$), що говорить нам про наявність кореляційних зв'язків. Це також вказує на зменшення рівня загальної ознаки у другій групі респондентів. Графічне зображення результатів кореляційного аналізу подано на рисунку 3.4.



Рисунок 3.4. Результати кореляційного аналізу студентів групи «Соціологія»

Також нами була розроблена анкета для учасників експерименту, метою якої було з'ясувати враження студентів від проведеної медіаційної сесії, а також дізнатись як вона вплинула на подальший хід розвитку конфлікту (Додаток Ж).

На питання «Чи вважаєте Ви, що конфліктна ситуація вирішена?» 79% студентів, які брали участь у медіації, відповіли «Так». 21% дали відповідь «Частково». Це є свідченням того, що конфлікт можна вважати вичерпаним, але ігнорувати питання чи сумніви, які виникли у студентів не можна, адже це може спровокувати підвищення емоційної напруги та повтору ескалацію конфлікту.

На питання «Яка ймовірність, що Ви знову звернулися б до медіації?» 60 % студентів відповіли «Висока ймовірність», 25 % дали відповідь – «Середня ймовірність», 15 % вважають таку ймовірність низькою.

На питання: «Як би Ви оцінили професійні навички та здібності медіатора?» 55% респондентів відповіли «Високий рівень», 45 % дали відповідь «Середній рівень».

Що стосується питання про особистісні здібності медіатора, які вплинули на хід вирішення конфлікту, то респонденти виділили наступні: для 30% студентів важливою стала комунікативність посередника, для 20% - уважність до кожного учасника, для 22 % - високий рівень професійних знань та для 28 % - виваженість думок.

На питання «Чи були дотримані правила та принципи медіації під час проведення медіаційної сесії?» 100 % респондентів дали позитивну відповідь.

На питання «Як Ви вважаєте, медіація є дієвим методом при вирішенні конфліктних ситуацій?» 84% опитаних дали відповідь «Так». 12% вважають характер її впливу нейтральним та 4% не вважають її реально дієвим методом вирішення конфліктів.

На питання «Як Ви вважаєте, чи потрібна служба медіації у Вашому навчальному закладі?» 96% відповіли «Так» та 4% - «Ні».

На питання «Чи хотіли б Ви володіти навичками медіаторства задля конструктивного вирішення конфліктних ситуацій як в особистому житті, так і в соціальному середовищі?» 81% дали ствердну відповідь, 19% - негативну.

На питання «Чому, на Вашу думку, медіація є ефективним методом вирішення конфліктів?» 4% студентів дали відповідь, що все ж не вважають її такою, 60% респондентів дали відповідь «тому що медіатор є нейтральною стороною у вирішенні конфлікту, а рішення та відповідальність за нього приймають лише учасники медіації» та 36% відповіли «тому що медіатор може об'єктивно подивитись на причини конфлікту». Варто зазначити, що це питання було перевірочним для того, щоб дізнатись правдивість відношення студентів до процесу медіації.

На питання «Чи повторили б Ви досвід медіації при повторному виникненні конфліктної ситуації у Вашому студентському середовищі?» 45% студентів дали ствердну відповідь, 45% вагаються та 10% відповіли «Ні».

На питання «Чи хотіли б Ви оволодіти навичками конструктивного вирішення та попередження конфліктних ситуацій у власному житті чи всередині колективу?» 98% студентів відповіли «Так» та 2% дали негативну відповідь.

Отже, відмінності між рівнем значимі, це означає, що медіацій на сесія, розроблена та впроваджена нами є ефективною, а рівень конфліктності напруги всередині студентського колективу після її проведення зменшився.

Отже, можемо зробити висновок, що розроблена нами медіаційна сесія для студентів спеціальності «Право» та «Соціологія», між якими виникла конфліктна ситуація, стала дієвим інструментом для налагодження

позитивного мікроклімату в студентському середовищі та зменшенні показників конфліктності.

3.2. Практичні рекомендації щодо виявлення конфліктної поведінки та медіації конфлікту у вищих навчальних закладах

В даний час будь-яка людина може зіткнутися з відмінностями в поглядах, переконаннях і інтересах людей, які її оточують. Подібні розбіжності, викликані взаємодією з оточуючими, можуть привести до виникнення конфліктів. Невід'ємною частиною студентського життя є міжособистісні конфлікти, які представляють собою протиріччя, зіткнення різноспрямованих цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів, виражене в загостреній, жорсткій формі.

Оскільки студентська група складається з молоді, то необхідно розглянути вікові особливості даної категорії, які роблять її вразливою перед конфліктною ситуацією.

Гришина Н. В. вважає студентство центральним періодом становлення людини, особистості в цілому, прояву найрізноманітніших інтересів. Автор розглядає студентство як «особливу соціальну категорію, специфічну спільність людей, організовано об'єднаних інститутом вищої освіти». На думку Н. В. Гришиної, основними характеристиками студентського віку є високий освітній рівень, висока пізнавальна мотивація, найвища соціальна активність і досить гармонійне поєднання інтелектуальної і соціальної зрілості. Студентство є періодом інтенсивної соціалізації людини, розвитку вищих психічних функцій, становлення всієї інтелектуальної системи і особистості в цілому. Якщо розглядати студентство, враховуючи лише біологічний вік, то його слід віднести до періоду юності як перехідного етапу розвитку людини між дитинством і дорослістю [21, с.183].

У студентському середовищі мають місце конфлікти різного виду і рівня, найбільш поширеними серед яких є:

1) внутрішньоособистісний конфлікт, викликаний проблемами всередині групи, провокує високу напруженість студентів;

2) міжособистісний конфлікт: ціннісно-нормативний, статусно-рольовий, психологічної несумісності;

3) конфлікт між групою (підгрупою) і членами групи; конфлікт між підгрупами в окремій групі;

4) конфлікт між формальною та неформальною системами відносин;

5) міжгрупові конфлікти.

Які ж типові характеристики конфліктної групи?

1. Найчастіше в ній складається інформаційна мережа «коло»: вільна демократична структура, без тиску чийогось визнаного членами авторитету, легко порушується через акцентує ваних особистостей, які можуть недовірливо ставитися до інших, використовувати «тонку» маніпуляцію в відстоюванні своєї позиції, їх «перебільшені» емоції сприяють активізації ірраціональних ідей і т. д.

2. Часто, лідер може не виділятися, так як члени групи не дозволяють комусь одному проявити свою перевагу.

3. Виникає ряд психологічних ефектів, що знижують результативність групової дискусії і сприяють напруженості в міжособистісних відносинах:

- одностатевий складу групи;

- парне число членів, через що група розбивається на рівні за чисельністю фракції;

- розбіжність культурних моделей поведінки окремих членів малої групи;

- несумісність індивідуально-особистісних характеристик;

- домінування пошуку згоди на шкоду раціональності вибору рішення, що створює ілюзію одностайності.

4. Почуття відповідальності за роботу присутнє, але носить тривожний характер – страху програти, недовіри до компетентності колег, невпевненості в своїх силах і т.д. В успішних малих групах цей фактор, не обтяжений

негативними емоціями, ставав головним для отримання відмінного результату при вирішенні конфлікту.

5. Характер спілкування має крайні полюси – від грубості і нестриманості до підлабузництва.

6. Ступінь вимогливості до роботи і поведінки членів групи характеризується байдужим потуранням, або прискіпливістю.

7. Відсутні творчість і оригінальні ідеї; ніша дискусії заповнюється емоційним з'ясуванням відносин.

8. Сприйняття критики з боку один одного носить образливий або байдужий характер.

9. Ступінь погрішності в знаннях високий.

10. Простір дискусії організовується таким чином, що в наявності роз'єднаність учасників: вони або сідають не в коло і поодаль один до одного, або хтось із них веде дискусію стоячи, підносячись над іншими; словом, створюються просторові бар'єри згоди.

11. Темп прийняття рішень метушливий.

Для виявлення та підтвердження конфлікту між студентами можна користуватись наступними психодіагностичними методиками:

1. Діагностика за методикою «Особистісна агресивність та конфліктність», розроблена Є.П.Ільїним та П.А.Ковальовим;

2. Діагностика агресивності за методикою А. Басса – А. Дарки;

3. Діагностика реагування особи в конфлікті за методикою К.Томаса;

4. Діагностика за методикою Q-сортування В. Стефансон;

5. Методика дослідження міжособистісного сприйняття у конфліктній ситуації А.І.Ташевої (модифікація О.В.Місенко);

6. Методика «Управління міжособистісними конфліктами» (Д.Веттен, К.Камерон);

7. Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен).

Для ефективного попередження конфліктів в студентському середовищі потрібно:

1. Знайомити студентів з основами конфліктології, пояснювати що таке конфлікт, чому він виникає, які є види конфліктних ситуацій і як ефективно їх вирішувати. Важливим напрямом профілактики є робота з подолання конфліктогенів і навчання студентів навичкам ефективного безконфліктного спілкування. Як засоби реалізації можуть розглядатися тренінгові програми, соціально-психологічні тренінги, тренінги поведінки та рольові ігри, під час яких створюються різні моделі конфліктів, а завданням учасників є вироблення конструктивного виходу з конфлікту.

2. Для подолання конфліктів у спілкуванні потрібно враховувати наступні механізми, яким необхідно навчити студентів: подолання прагнення до переваги (наданням співрозмовнику можливості відчутти свою значимість і компетентність в очах опонента); стримування агресії через пасивний спосіб (виговоритися, «поплакатися» комусь) і активний спосіб психологічної розрядки (рухова активність, заняття спортом); подолання егоїзму.

3. Ефективним способом управління агресією є вміння правильно організувати свою поведінку, тобто висловлювати свою точку зору таким чином, щоб не викликати агресивних, захисних реакцій з боку опонента. Для цього добре підходить метод «я-висловлювань» – передача інформації про своє ставлення до чого-небудь без звинувачень.

4. У формуванні конструктивної поведінки в конфліктах можуть допомогти особливі прийоми м'язової релаксації. Наприклад, аутогенне тренування, що сприяє концентрації уваги і вмінню контролювати свою поведінку і таким чином допомагає знизити ситуаційну тривожність і агресивність.

5. Значиму роль в профілактиці конфліктів відіграє вдосконалення організації навчального процесу, коли чітко роз'яснюються вимоги членів колективу до групи і старости, розподіляються обов'язки, права і відповідальність старости групи і безпосередньо кожного члена колективу.

6. При виникненні конфліктної ситуації дієвим способом її вирішення є медіація (створення, так званих, служб примирення у навчальному середовищі, наприклад). Даний підхід допоможе учасникам навчального процесу в конфліктній / проблемній ситуації подивитися на неї «під іншим кутом», зміцнити співпрацю і відповідальну позицію, разом знайти рішення і злагоджено його реалізувати.

Компетенції, що формуються через медіацію і відновний підхід включають соціально-емоційне навчання (розуміння переживань іншого), навчання студентів важливим соціальним навичкам, в тому числі «м'яким» (soft skills), таким як управління складною комунікацією, самовизначення в ситуації невизначеності, вирішення конфліктів і т.д. Побудова мирних і доброзичливих відносин в групі студентів входить в поняття соціального капіталу, тобто соціальних зв'язків, що розглядаються як ресурси і визначають ефективність дій по досягненню суспільно значущих цілей.

Медіація в студентському середовищі повинна бути тривірневою:

- 1) короткострокова (інтервенція): подолання актуальних конфліктів, досягнення консенсусу і взаєморозуміння в студентському колективі;
- 2) середньострокова, направлена на вирішення конфліктів;
- 3) довгострокова (превентивна), направлена на розвиток соціальних компетентностей, створення позитивної культури вирішення конфліктів.

Навчання медіаторству можуть пройти самі студенти.

Отже, студентські конфлікти найчастіше мають деструктивну функцію, оскільки створюють психоемоційну напруженість, розривають соціальні зв'язки, перешкоджають нормальному протіканню навчального процесу. Ефективним методом у подоланні конфліктів в освітньому середовищі є медіація. Головною метою її є навчання конструктивному вирішенню спірних питань та зниження психоемоційної напруги між конфліктуєчими сторонами.

Висновки до третього розділу

1. З метою дослідження ефективності впливу медіації на рівень конфліктності та підвищення рівня позитивного мікроклімату в студентських групах, нами була проведена повторна діагностика рівня конфліктності та агресивності. Результати проведення діагностичного обстеження дають можливість зробити висновок, що на початку експерименту рівень загальної агресивності та конфліктності був досить високим у обох групах респондентів: 76% студентів спеціальності «Соціологія» та 30% у студентів спеціальності «Право». Після розробки та впровадження медіаційної сесії було зафіксовано зниження загального показника до 42% у студентів спеціальності «Соціологія» та до 7% у їх опонентів.

Підтверджено ефективність впливу медіації при вирішенні конфлікту. Результати дослідження показали, що більшість респондентів експериментальної групи виявляла якісні зрушення щодо прояву означених нами критеріїв даного явища. Також нами була розроблена анкета для учасників експерименту, метою якої було з'ясувати враження студентів від проведеної медіаційної сесії, а також дізнатись як вона вплинула на подальший хід розвитку конфлікту

2. На основі отриманих результатів дослідження нами були розроблені рекомендації щодо виявлення конфліктної поведінки та медіації конфлікту у вищих навчальних закладах. Вони включають в себе: опис основних ознак конфлікту між групами студентів, перелік психодіагностичного інструментарію для виявлення між групового конфлікту та профілактичні рекомендації щодо виявлення конфліктних ситуацій в студентському середовищі.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Відповідно до мети та сформульованих завдань на початку дослідження нами було зроблено наступні висновки:

1. Сьогодні нікому не треба доводити, що проблематика, пов'язана з вивченням конфліктів, має право на існування. Сутність конфлікту полягає не стільки у виникненні протиріччя, зіткнення інтересів, скільки в способі усунення цих протиріч, у протидії суб'єктів соціальної взаємодії. Необхідними і достатніми умовами виникнення конфлікту є наявність у суб'єктів соціальної взаємодії протилежно спрямованих мотивів і суджень, а також стан протиборства між ними. Конфлікт у студентському середовищі може виникнути з багатьох причин: це і нерівність між студентами, і висока напруга у навчанні, і фізіологічні показники та особливості особистості кожного з них. Також конфлікти в освітньому середовищі виникають через суб'єктивні оцінки викладачів, різні точки зору на певне питання тощо. Дієвим способом вирішення як конфліктів у освітньому середовищі, так і побутових чи колективних суперечок є медіація.

2. Нами було проведене емпіричне дослідження впливу медіації як засобу вирішення конфліктної ситуації у вищому навчальному закладі. Очікуваними результатами дослідження були зниження конфліктності та напруги в студентському колективі, покращення мікроклімату та підвищення рівня його згуртованості.

Дослідження проводилось протягом навчального року з учасниками конфлікту (30 студентів спеціальності «Право» та 30 студентів спеціальності «Соціологія»). Передувало проведенню медіації конфліктної ситуації первинне психодіагностичне обстеження. Контрольне дослідження було проведене після впровадження медіаційної сесії зі студентами, між якими існує конфліктна ситуація.

3. Результати проведення діагностичного обстеження дають можливість зробити висновок, що на початку експерименту рівень загальної агресивності

та конфліктності був досить високим у обох групах респондентів: 76% студентів спеціальності «Соціологія» та 30% у студентів спеціальності «Право». Після розробки та впровадження медіаційної сесії було зафіксовано зниження загального показника до 42% у студентів спеціальності «Соціологія» та до 7% у їх опонентів.

Порівнюючи співвідношення домінуючої стратегії поведінки в конфліктній ситуації, можемо констатувати, що після впровадження медіації, студенти були більше схильними до компромісу та співпраці, аніж до уникнення чи агресії, як це було на етапі констатувального експерименту.

Також нами була розроблена анкета для учасників експерименту, метою якої було з'ясувати враження студентів від проведеної медіаційної сесії, а також дізнатись як вона вплинула на подальший хід розвитку конфлікту.

4. Медіація – це посередництво при вирішенні конфліктної ситуації незацікавлених третіх сторін, котрих визнають конфліктуючі сторони. Процес медіації є добровільним, а медіатор – вільно обраним. У ході медіації всі рішення приймаються тільки з обопільної згоди конфліктуючих сторін, і обидві вони добровільно беруть на себе обов'язок виконувати прийняті ними спільно рішення. Основними принципами медіації є: добровільність, рівноправність сторін, конфіденційність та нейтральність медіатора.

5. Нами була розроблена медіаційна сесія, метою якої було зниження рівня конфліктності в групах студентів, покращення мікроклімату ті рівня їх згуртованості. Основними принципами медіаційної сесії, розробленої для врегулювання конфлікту між студентами спеціальностей «Право» та «Соціологія» стали наступні: конфіденційність виявленої медіатором інформації; нейтральність позиції медіатора; рівноправність сторін в процесі медіаційної сесії; добровільність кожного з її учасників.

Складалась медіація з 7 етапів: 1) вступної частини; 2) представлення сторін медіації; 3) вентиляції емоцій; 4) формування порядку переговорів; 5) вироблення пропозицій; 6) виходу з медіації та 7) етапу пост конфлікту, або простежування подальшого розвитку ситуації.

Процес медіації протікав без порушень, в результаті проведення сесії конфлікт був вичерпаний.

6. Нами були розроблені практичні рекомендації щодо виявлення конфліктної поведінки та медіації конфлікту у вищих навчальних закладах. Основною метою, на яку направлені рекомендації є визначення типових ознак конфлікту між студентами та формування компетенцій по їх попередженню по впровадженню медіації в освітньому середовищі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. – Казань, 1992. – 142 с.
2. Аболонин В. О. Три подхода к пониманию медиации / В. О. Аболонин // Арбитражный и гражданский процесс. – 2017. – № 10. – С. 37–42.
3. Альтернативное разрешение споров: Учебник / Под А58 ред. Е.А. Борисовой. М.: Издательский Дом «Городец», 2019. — 416 с.
4. Алеш Загар. Кампанія з інформування громадськості про медіацію в Україні / Алеш Загар // Відновне правосуддя в Україні. – 2008. – № 4. – С. 49–92.
5. Азарнова А. Н. Медиация: искусство примирять : технология посредничества в урегулировании конфликтов. – М.: Инфотропик Медиа, – 2015. – 288 с.
6. Бородкин Ф. М., Коряк Н. М. Внимание: конфликт! – Новосибирск: Наука, 1989. – 190 с.
7. Базовый курс медиации : рефлексивные заметки / М. С. Бойко. [и др.] ; под общ. ред. С. В. Лабода. – Минск : Медисонт, 2011. – 316 с.
8. Біцай А. В. Моделі медіації у світі та перспективи для України / А. В. Біцай // Право і суспільство. – 2013. – № 6. – С. 85-89.
9. Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / Х. Бессемер; пер. с нем. Н. В. Маловой. – Калуга: «Духовное познание», – 2014. – 176 с.
10. Белінська О.В. Медіація – альтернативне вирішення спорів. Вісник Вищої ради юстиції. 2011. № 1(5). С. 158–172.
URL: http://vru.gov.ua/Docs/visnik05_12.pdf
11. Васильев В. Л. Юридическая психология: Учебник для вузов. 6-е изд. – СПб.: Питер, 2009. – 608 с.
12. Васильчак С.В. Медіація як один із методів цивілізованого вирішення корпоративних конфліктів / С.В. Васильчак // Науковий вісник

Національного лісотехнічного університету України. – 2016. – Вип. 20.14. – С. 133-137.

13. Верещак В.М. Судовий компромісу кримінальному судочинстві. Вісник Верховного Суду України. 2000. № 1. С. 41–43.

14. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2004. – 240 с. – (Высшее образование).

15. Вознюк Н. Принципи альтернативних способів вирішення господарсько-правових спорів / Н. Вознюк // Право України. – 2013. – № 11. – С. 373-379.

16. Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе. Базові навички медіації однолітків. Навчально-методичний посібник. / Андрєєнкова В.Л., Левченко К.Б., Матвійчук М.М., Дацко О.В. – К.: ФОП Нічога С.О. – 2020. – 200 с.

17. Г. Кохан. Чи потрібна медіація Україні? Юридичний радник. – 2014. – № 2(74). – URL: <http://yurradnik.com.ua/stati/d1-87-d0-b8-d0-bf-d0-be-d1-82-d1-80-d1-96-d0-b1-d0-bd-d0-b0-d0-bc-d0-b5-d0-b4-d1-96-d0-b0-d1-86-d1-96-d1-8f-d1-83-d0-ba-d1-80-d0-b0-d1-97-d0-bd-d1-96/>.

18. Гайдук А. В. Проблеми законодавчого забезпечення медіа в Україні / А. В. Гайдук // Часопис академії адвокатури України. – 2013. – № 19. – С. 1-4.

19. Герда Мета. Медиация – искусство разрешать конфликты [Текст] /. Мета Герде. - М.: VERTE, 2004. – 312 с.

20. Гірник А. М. Посередництво в трудових конфліктах. – К., 1998. – 22 с.

21. Гришина Н. В. Г85 Психология конфликта. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.

22. Дмитриев, А. Введение в общую теорию конфликтов / А. Дмитриев, В. Кудрявцев, С. Кудрявцев. – Ч. 1. – М., 1993. – 350 с.

23. Дмитриев, А.В. Конфликтология : учеб. пособие /А.В. Дмитриев. – М. : Гардарика, 2000. – 320 с.

25. Дружинин В. В., Конторов Д. С., Конторов М. Д.. Введение в теорию конфликта. – М.: Радио и связь,. 1989. – 288 с.
26. Єрьоменко Г. Перспективи розвитку медіації в Україні [Електронний ресурс] / Г. Єрьоменко. – URL: <http://ukrmediation.com.ua/files/content/Perspectyvy.pdf>.
28. Єрьоменко, Г. Медіація - альтернативний спосіб розв'язання конфліктів, або і вівці цілі, і вовки не голодні [Текст] / Г. Єрьоменко // Маркетинг в Україні. – 2009. – №5. – С. 67-70.
29. Жмудь В. Запровадження процедури медіації (примирення) у законодавстві України / В. Жмудь // Юстиніан. – 2007. – № 11. – Режим доступу: <http://www.minjust.gov.ua/11347>.
30. Зимовская О. А. Механизмы урегулирования конфликтов и разрешения споров в условиях саморегулирования строительной деятельности: лекция / О. А. Зимовская. – Архангельск : Граница, 2008. – 38 с.
31. Здрок, О. Н. Примирительные процедуры в цивилистическом процессе / О. Н. Здрок. – Минск : БГУ, 2018. – 283 с.
32. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии : (курс лекций): для вузов / Д.П. Зеркин. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1998. – 469 с. – (Серия: «Учебники и учебные пособия»).
33. Иванов В. Н., Смолянский В. Г. Конфликты и конфликтология. – М., 1994. – 320 с.
34. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. – К.: Наук. думка, 1996. – С. 7.
35. Ішмуратов А. Т., Бобровник С. В. Конфліктологія юридична // Юридична енциклопедія: У 6 т. / Редкол. Ю. С. Шемшученко (голова) та ін. – К., 2001. – Т. 3. – С. 336–337.
36. Калашникова С.И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции. – М.: Инфотропик Медиа, 2011. – 304 с.

37. Катаєва Е. Національні особливості медіації в Україні: досвід та перспективи / Е. Катаєва // Слово Національної школи суддів України. – 2013. – № 3. – С. 156–161.
38. Конфликт: социальный, политический, юридический: Тр. НОСИА МНЭПУ. Вып.4. – М.: Изд-во ПОЛТЕКС, 2000. – 94 с.
39. Кармаза О. Інститут медіації: основні концепції розвитку / О. Кармаза // Підприємництво, господарство і право. – 2017. – № 2. – С. 24–28.
40. Калининская И. Юридическая медиация как альтернатива принудительному исполнению решений : украинская модель / И. Калининская // Юридична газета. – 2013. – 23 квіт. (№ 17). – С. 36–37
41. Кільдюшкіна О. Передумови впровадження медіації в Україні [Електронний ресурс / О. Кільдюшкіна // Все для юриста. – 2010. – Режим доступу : <http://ukrmediation.com.ua/files//Kildyushkina.pdf>.
42. Кільдюшкіна О. О. Медіація як засіб захисту цивільних прав: сутність та ... права та процесу : матеріали наук.-практ. конф., 22 травн. 2010 р. – Х., 2010. – С. 278–280.
43. Катч И., Рабинович-Эйни О. Цифровое правосудие. Интернет-технологии для разрешения споров. М.: МЦУПК, 2018. – 286 с.
44. Канарик Ю.С., Костюченко А.М. Медіація як спосіб вирішення господарських спорів / Ю. С. Канарик, А. М. Костюченко // Держава та регіони. Сер. Право. – 2017. – Вип. 4. – С. 24-27.
45. Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації». – К. –. 2018. – 140 с.
46. Козирева В. П. Медіація як альтернативний спосіб вирішення господарських спорів / В. П. Козирева, А. П. Гаврилішин // Малий і середній бізнес(право, держава, економіка). – 2011. – № 1/2. – С. 122–128.
47. Конфліктологія : [навч. посіб] / [Прибутько П. С., Михайленко Р. В, Дубчак Л. М. та ін.]. – К. : КНТ, 2010. – 136 с.
48. Конфликтология / Под ред. А. С. Кармина // спб.: Издательство «Лань», 1999. – 448 с.

49. Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. – М., 1992.
50. Кравчук М.В. Теорія держави і права (опорні конспекти): Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. 3-є – вид., змін. й доповн. / М.В. Кравчук (авт.-упоряд.). – К.: Всеукраїнська асоціація видавців "Правова єдність", 2014. – 608 с.
51. Левин, Курт. Разрешение социальных конфликтов [Текст] / Курт Левин; [пер. с англ. И. Ю. Авидон] – СПб.: Речь, 2000. – 408 с.
52. Леко Б. Медіація: підручник [Текст] / Б. Леко, Г. Чуйко. – Чернівці: Книги – XXI, 2014. – 520 с.
53. Ложкин Г. В., Повякель Н. И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. – К., 2000. – 256 с.
54. Мадіссон В. Правова конфліктологія та юридичний конфлікт у приватних правовідносинах. Право України. 2003. № 9. С. 39–44.
55. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации: Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 1996. – 256 с.
56. Мерманн Э. Коммуникация и коммуникабельность / Э Мерманн. – Харьков, Гуманитарный центр, – 2015. – 258 с.
57. Мотиль В. Стан та перспективи правового регулювання медіації в Україні [Електронний ресурс] / В. Мотиль // Юридична Україна. –2014. – Режим доступу : http://intrel.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2015/09/urykr_2014_11_9.pdf.
58. Мета Г., Тохмелкін Г. Медіація – мистецтво вирішувати конфлікти. Знайомство з теорією, методом і професійними технологіями. / Г. Мета, Г. Тохмелкін. – М. : Вид. Verte. – 2004 р. – С. 320.
59. Медиация : учебник / под ред. А.Д, Карпенко, А.Д, Осиновского. СПб.: Редакция журнала «Третейский суд»; М.: Статут, 2016. – 470 с.
60. Правильная ссылка на статью: Вечерина О.П., Путалова И.Б. – Структура российского института медиации: настоящее, прошлое, будущее //

Юридические исследования. – 2020. – № 9. – С. 47 - 63. DOI: 10.25136/2409-7136.2020.9.34287 URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=34287

61. Михайлова Е. В. Медиация как отдельный способ урегулирования правовых конфликтов в частноправовой сфере // Арбитражный и гражданский процесс. – 2012. – № 4, 5.

62. Медіація у професійній діяльності юриста / Т. Білик та ін.; за ред. Н. Крестовської, Л. Романадзе. – Одеса: Екологія, 2019. – 462 с.

63. Никитина Е. А. Психологические особенности самооценки в студенческом возрасте [Текст] / Е. А. Никитина, Т. Ю. Манаенкова // Высшая школа и студенчество сегодня Материалы Всеукраинской научной конференции. – 2012. – С. 189-191.

64. Носырева, У.И. Альтернативное разрешение споров в США. – ОАО «Издательский Дом «Городец», 2005. – 320 с.

65. Островська О.А. Медіація як альтернативний спосіб урегулювання конфліктів та консалтингова послуга. // Економічна теорія та історія економічної думки. – 2018. – Вип. 21. – С. 34-38.

67. Притика Ю.Д. Зміст та класифікація принципів медіації / Ю.Д. Притика // Бюлетень Міністерства юстиції України. – 2010. – № 10. – С. 86-92.

68. Пель М. Приглашение к медиации / М. Пель. – М.: МЦУПК, – 2009. – 397 с.

69. Психология конфликта: Хрестоматия / Сост. и общ. ред. Н. В. Гришиной. – СПб., 2001. – 345 с.

70. Погодин В. Медиация как способ урегулирования конфликтов // Финансовая газета. – 2011. – N 15.

71. Подковенко Т.О. Медіація як один з альтернативних способів розв'язання юридичних конфліктів [Текст] / Т. О. Подковенко // Держава і право. – 2009. – Вип. 45. – С. 31-38.

72. Резнікова В. Медіація (посередництво) як спосіб вирішення господарських спорів. / В. В. Резнікова // Вісник Київського національного

університету імені Тараса Шевченка. Серія «Юридичні науки». – 2012. – № 90. С. 10–15.

73. Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект : навч.-метод. посіб. / В. Л. Андрєєнкова, Т. В. Войцях, О. В. Дацко [та ін.] ; НАПН України, Укр. наук.-метод. центр практ. психології і соц. роботи, Громад. орг. "Ла Страда – Україна" ; [редкол.: К. Б. Левченко, В. Г. Панок, І. М. Трубавіна, Л. Г. Ковальчук, В. Л. Андрєєнкова]. – Київ : ФОП Стеценко В. В., 2016. – 192 с.

74. Розенберг М. Язык жизни: Ненасильственное общение / Перев. с англ. – М.: ООО Книжное издательство «София», 2018. – 288 с.

75. Сулимова Т. С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов : Учеб.пособие для студентов / Т.С. Сулимова. – М. : Институт практ. психологии, 1996. – 176с.

76. Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівнарівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти. – К.: ФОП Нічога С.О.. – 2018. – 174 с.

77. Социология: конспект лекций: учебное пособие для студентов вузов ... М.: Проспект,. 2010. – 352 с.

78. Уиллер, М. Искусство переговоров. Как договариваться с людьми в условиях неопределенности и без сценария / М. Уиллер. – М.: МЦУПК, 2016. – 342 с.

79. Фишер Р., Ертель Д. Подготовка к переговорам: /Пер. с англ. – М.: Филин, 1996. – 520 с.

80. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. /Пер. с англ. – М., 1990. – 420 с.

81. Фролов С. Ф. Социология: сотрудничество и конфликты : учеб. пособие / С. Ф. Фролов. – М. : Юристъ, 1997. – 240 с

82. Штефан О. Альтернативна судова юрисдикція з розгляду цивільних справ у країнах ЄС / О. Штефан // Теорія і практика інтелектуальної власності. – 2013. – № 3.

83. Швабауэр Н. Заклятые друзья (медиация помогает разрешить личные конфликты, которые делятся годами) [Электронный ресурс] / Н. Швабауэр –

Режим доступа : [<http://www.rg.ru/2013/05/29/regurfo/mediacia.html>.]

84. Шамликашвили Ц. Интернет-интервью по теме «Медиация. Как достичь консенсуса в споре?» – [Электронный ресурс] / Ц. Шамликашвили. – Режим доступа : <http://www.garant.ru>.

85. Штепан П. Альтернативные способы разрешения споров [Электронный ресурс] / П. Штепан // Клиническое юридическое образование. Режим доступа : [<http://www.lawclinic.ru/library.phtml?m=1&p=12.>]

86. Ясиновський І. Г. Характеристика моделей медіації в розвинутих країнах /. І.Г.Ясиновський // Юридичний вісник. – 2014. – № 4 (33). – С. 94

87. Ясиновський І. Г. Шляхи запровадження процедури медіації в законодавство України / І. Г. Ясиновський // Соціально-гуманітарної науки, економіка, право: нові виклики, практика інновацій : матеріали міжнар. наук.-практ. конф. : у 2 т. (м. Полтава, 21–22 квіт. 2016 р.). – Київ : УН-т «Україна», 2016. – Т. 1. – С. 539–544.

ДОДАТКИ

Додаток А

МЕТОДИКА «ОСОБИСТІСНА АГРЕСИВНІСТЬ І КОНФЛІКТНІСТЬ»

Методика Є. П. Ільїна, П. А. Ковальова призначена для виявлення схильності суб'єкта до конфліктності та агресивності як особистісних характеристик.

Інструкція

Вам пропонується ряд тверджень. При згоді з твердженням в карті опитування у відповідному квадратику поставте знак «+» («Так»), при незгоді - знак «-» («Ні»).

Текст опитувальника

1. Я легко дратуюсь, але швидко заспокоююся.
2. У суперечках я завжди намагаюся захопити ініціативу.
3. Мені найчастіше не віддають належне за мої справи.
4. Якщо мене не попросять по-доброму, я не поступлюся.
5. Я намагаюся робити все, щоб уникнути напруженості у стосунках.
6. Якщо стосовно мене чинять несправедливо, то я про себе накликаю кривднику всілякі нещастя.
7. Я часто злуюся, коли мені заперечують.
8. Я думаю, що за моєю спиною про мене говорять погано.
9. Я набагато дратівливіший, ніж здається.
10. Думка, що напад - найкращий захист, правильний.
11. Обставини майже завжди сприятливіші складаються для інших, ніж для мене.
12. Якщо мені не подобається встановлене правило, я намагаюся його не виконувати.
13. Я намагаюся знайти таке вирішення спірного питання, яке б задовольнило всіх.
14. Я вважаю, що добро ефективніше за помсту.
15. Кожна людина має право на свою думку.
16. Я вірю у чесність намірів більшості людей.

17. Мене охоплює лють, коли з мене насміхаються.
18. У суперечці я часто перебиваю співрозмовника, нав'язуючи йому мою думку.
19. Я часто ображаюся на зауваження інших, навіть якщо розумію, що вони справедливі.
20. Якщо хтось корчить із себе важливу персону, я завжди вчиняю йому наперекір.
21. Я пропоную, як правило, середню позицію.
22. Я вважаю, що гасло з мультфільму "Зуб за зуб, хвіст за хвіст" справедливе.
23. Якщо я все обдумав, то я не потребую порад інших.
24. З людьми, які зі мною люб'язніші, ніж я міг очікувати, я тримаюся насторожено.
25. Якщо хтось виводить мене з себе, я не звертаю на це уваги.
26. Я вважаю безтактним не давати висловитись у суперечці іншій стороні.
27. Мене ображає відсутність уваги з боку оточуючих.
28. Я не люблю піддаватися у грі навіть із дітьми.
29. У суперечці я намагаюся знайти те, що влаштує обидві сторони.
30. Я поважаю людей, які не пам'ятають зла.
31. Твердження: «Розум – добре, а два – краще» – справедливо.
32. Твердження: "Не обдуриш - не проживеш" теж справедливо.
33. У мене ніколи не буває спалахів гніву.
34. Я можу уважно і до кінця вислухати аргументи, що сперечається зі мною.
35. Я завжди ображаюся, якщо серед нагороджених за справу, в якій я брав участь, немає мене.
36. Якщо в черзі хтось намагається довести, що він стоїть поперед мене, я йому не поступаюся.
37. Я намагаюся уникати загострення стосунків.

38. Часто я уявляю покарання, які могли б обрушитися на моїх кривдників.

39. Я не вважаю, що я дурніший за інших, тому їхня думка мені не указ.

40. Я засуджую недовірливих людей.

41. Я завжди спокійно реауюю на критику, навіть якщо вона здається мені несправедливою.

42. Я завжди впевнено відстоюю свою правоту.

43. Я не ображаюся на жарти друзів, навіть якщо вони злі.

44. Іноді я можу іншим взяти на себе відповідальність за вирішення важливого для всіх питання.

45. Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.

46. Я вірю, що за зло можна відплатити добром, і дію відповідно до цього.

47. Я часто звертаюся до колег, щоб дізнатися про їхню думку.

48. Якщо мене хвалять, значить цим людям від мене щось потрібно.

49. У конфліктній ситуації я добре володію собою.

50. Мої близькі часто ображаються на мене за те, що в розмові з ними я рота їм не даю розкрити. 51. Мене не чіпає, якщо під час похвали за спільну роботу не згадується моє ім'я.

52. Ведучи переговори зі старшим за посадою, я намагаюся йому не заперечувати.

53. У вирішенні будь-якої проблеми я віддаю перевагу золотій середині.

54. У мене негативне ставлення до мстивих людей.

55. Я не думаю, що керівник повинен зважати на думку підлеглих, адже відповідати за все йому. 56. Я часто боюся каверзи з боку інших людей.

57. Мене не обурює, коли люди штовхають мене на вулиці чи у транспорті.

58. Коли я розмовляю з кимось, мене так і підмиває швидше висловити свою думку.

59. Іноді я відчуваю, що життя чинить зі мною несправедливо.

60. Я завжди намагаюся вийти з вагона раніше за інших.
61. Навряд чи можна знайти таке рішення, яке б задовольнило всіх.
62. Жодна образа не повинна залишатися безкарною.
63. Я не люблю, коли інші лізуть до мене з порадами.
64. Я підозрюю, що багато хто підтримує зі мною знайомство з користі.
65. Я не вмію стримуватися, коли мене незаслужено дорікають.
66. При грі в шахи або настільний теніс я люблю більше атакувати, ніж захищатися.
67. У мене викликають жаль надмірно уразливі люди.
68. Для мене не має великого значення, чия точка зору у суперечці виявиться правильною – моя чи чужа.
69. Компроміс не завжди є найкращим вирішенням спору.
70. Я не заспокоююся доти, доки не помщу кривднику.
71. Я вважаю, що краще порадитись з іншими, ніж приймати рішення одному.
72. Я сумніваюся у щирості слів більшості людей.
73. Зазвичай мене важко вивести із себе.
74. Якщо я бачу недоліки в інших, я не соромлюся їх критикувати.
75. Я не бачу нічого образливого в тому, що мені говорять про мої недоліки.
76. Якби я був на базарі продавцем, я не став би поступатися в ціні за свій товар.
77. Піти на компроміс означає показати свою слабкість.
78. Чи справедлива думка, що якщо тебе вдарили по одній щоці, то треба підставити й іншу?
79. Я не почуваюся ущемленою, якщо думка іншого виявляється більш правильною.
80. Я ніколи не підозрюю людей у нечесності.

Обробка результатів

1. Запальність - «Так» по позиціях: 1, 9, 17, 65; «Ні» по позиціях: 25, 33, 41, 49, 57, 73.

2. Настирливість - «Так» по позиціях: 2, 10, 18, 42, 50, 58, 66, 74; «Ні» по позиціях: 26, 34.

3. Образливість - «Так» по позиціях: 3, 11, 19, 27, 35, 59; «Ні» по позиціях: 43, 51, 67, 75.

4. Непоступливість - «Так» по позиціях: 4, 12, 20, 28, 36, 60, 76; «Ні» по позиціях: 44, 52, 68.

5. Безкомпромісність - «Так» по позиціях: 5, 13, 21, 29, 37, 45, 53; «Ні» по позиціях: 61, 69, 77

6. Мстивість - «Так» по позиціях: 6, 22, 38, 62, 70; «Ні» по позиціях: 14, 30, 46, 54, 78.

7. Нетерпимість до думки інших - «Так» по позиціях: 7, 23, 39, 55, 63; «Ні» по позиціях: 15, 31, 47, 71, 79.

8. Підозрлість - «Так» по позиціях: 8, 24, 32, 48, 56, 64, 72; «Ні» по позиціях: 16, 40, 80.

За кожну відповідь «Так» чи «Ні» відповідно до ключа до кожної шкали нараховується 1 бал. За кожною шкалою випробовувані можуть набрати від 0 до 10 балів.

Інтерпретація результатів

Сума балів за шкалами «настирливість» і «непоступливість» дає сумарний показник позитивної агресивності суб'єкта.

Сума балів, набрана за шкалами «нетерпимість до думки інших» і «мстивість», дає показник негативної агресивності суб'єкта.

Сума балів за шкалами «безкомпромісність», «запальність», «образливість», «підозрлість» дає узагальнений показник конфліктності.

Додаток Б

Оцінка стратегій поведінки в конфлікті (методика Скотта Дж. Г.).

Намагайтеся визначити свій «улюблений» стиль поведінки у конфліктних ситуаціях за допомогою таблиці Дж. Г. Скотта. Заповнюючи таблицю, уявіть собі свою звичайну поведінку у конфліктних ситуаціях за останні кілька років.

Прорангуйте стратегії за чотирма вказаними категоріями. Для цього послідовно поставте цифри (від 1 до 5) у кожній із чотирьох колонок.

Цифра 1 означає, що стиль займає перше місце (ранг) за категорією, цифра 5 - останнє місце (ранг).

Стиль вирішення конфлікту	Використовую частіше за все	Володію краще за все	Приносить найкращі результати	Відчуваю себе при використанні найбільш комфортно
Наполегливість (Я активно відстоюю власну позицію)				
Втеча (Я намагаюся ухилитися від участі у конфлікті)				
Пристосування (Я намагаюся у всьому поступатися, йти назустріч партнеру)				
Компроміс (Я шукаю рішення, заснованого на взаємних поступках)				
Співпраця (Я намагаюся знайти рішення, що максимально задовольняє інтереси обох сторін)				

Для категорії «Використовую найчастіше» система рангів має такий вигляд:

Компроміс - 2;

Втеча - 3;

Наполегливість - 4;

Співпраця - 1;

Пристосування - 5.

+Заповнена таблиця дасть вам наочне уявлення про те, який із стилів ви використовуєте найчастіше, який найкраще, який найчастіше приносить найкращі результати і який найбільш комфортний для вас. Це може бути той самий стиль (ваш «улюблений») або різні стилі. Будь-який результат дає вам інформацію для роздумів, якщо ви хочете зробити свою поведінку в конфліктній ситуації ефективнішою, розвинувши можливості використовувати різні стилі.

Додаток В

Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні за В.В. Бойком

Інструкція для організаторів дослідження

Ця методика дозволяє визначити домінуючу стратегію психологічного захисту в спілкуванні (миролюбну, уникнення чи агресію). Інструкція для учасників опитування Відповідаючи на запитання, виберіть відповідь, яка найбільше Вам підходить:

Текст опитувальника

1. Знаючи себе, Ви можете сказати:

- а) я скоріше людина миролюбна, покладлива;
- б) я людина гнучка, здатна оминати загострені ситуації, уникати конфліктів;
- в) я скоріше людина, що йде прямо навпростець, безкомпромісна, категорична.

2. Коли Ви подумки з'ясовуєте стосунки з тим, хто Вас образив, то найчастіше:

- а) шукаєте спосіб примирення;

- б) обмірковуєте спосіб не мати з ним справ;
- а) міркуєте про те, як його покарати чи «поставити на місце».

3. У спірній ситуації, коли партнер абсолютно не намагається або не хоче вас зрозуміти, Ви скоріше за все:

- а) будете спокійно домагатись того, щоб він Вас зрозумів;
- б) будете намагатися завершити спілкування з ним; а) будете роздратовуватися, ображатися чи сердитися.

4. Якщо, захищаючи свої інтереси, Ви відчули, що можете посваритися з хорошою людиною, то:

- а) підете па значні поступки, компроміси;
- б) відступите від своїх домагань;
- в) будете відстоювати свої інтереси.

5. В ситуації, де Вас намагаються образити чи принизити, Ви скоріше за все:

- а) будете намагатися набратися терпіння і довести справу до кіпця;
- б) дипломатичним шляхом уникнете від контактів;
- в) дасте гідну відсіч.

6. У взаємодії з владним і водночас несправедливим керівником Ви:

- а) зможете співпрацювати заради справи;
- б) будете намагатися якнайменше контактувати з ним;
- в) будете чинити опір його стилю, активно захищаючи свої інтереси.

7. Якщо вирішення питання залежить тільки від Вас, але партнер зачепив вашу самолюбність, то Ви:

- а) підете йому назустріч;
- б) уникнете конкретного рішення;
- в) вирішите питання не па користь партнера.

8. Якщо хтось із друзів час від часу дозволятиме собі образливі випадки на вашу адресу, Ви :

- а) не станете надавати цьому особливого значення;
- б) будете намагатися обмежити або припинити контакти;

в) кожного разу дасте гідну відсіч.

9. Якщо у партнера є претензії до Вас і він при цьому роздратований, то Ви:

- а) спочатку заспокоєте його, а потім зреагуєте на претензії;
- б) уникнете з'ясування стосунків з партнером в такому стані;
- в) поставите його на місце чи будете переривати його репліки.

10. Якщо хтось із колег почне розповідати про всілякі негарні чутки-плітки, що кажуть про Вас інші, Ви:

- а) тактовно вислухаєте його до кінця;
- б) залишите поза увагою;
- в) обірвете розповідь на півслові.

11. Якщо партнер виявляє занадто активну настійність і хоче отримати зиск за Ваш рахунок, то Ви:

- а) підете на поступку заради миру;
- б) ухилитеся від остаточного рішення, розраховуючи на те, що партнер заспокоїться і тоді Ви повернетесь до питання;
- в) однозначно дасте зрозуміти партнерові, що він не отримає зиску за ваш рахунок.

12. Коли Ви маєте справу з партнером, який діє за принципом «вірвати якнайбільше», Ви:

- а) терпляче домагаєтесь своїх цілей;
- б) надаєте перевагу обмеженню взаємодії з ним;
- в) рішуче ставите такого партнера на місце.

13. Маючи справу з нахабною особистістю, Ви:

- а) відшукуєте до неї підходи за допомогою терпіння і дипломатії;
- б) зводите взаємодію до мінімуму;
- в) дієте аналогічними методами.

14. Коли той, що сперечається, ставиться до Вас вороже, Ви зазвичай:

- а) спокійно і терпляче долаєте його настрій;
- б) уникаєте спілкування;

в) зупиняєте його чи відповідаєте тим же.

15. Коли Вам ставлять неприємні, з «подвійним дном» запитаним, то найчастіше Ви:

- а) спокійно відповідаєте на них;
- б) уникаєте прямих відповідей;
- в) «заводитеся», втрачаєте самовладання.

16. Коли виникають гострі суперечності між Вами і партнером, то це найчастіше:

- а) спонукає Вас шукати вихід зі становища, знаходити компроміс, йти па поступки;
- б) спонукає згладжувати протиріччя, не зважаючи на відмінності в позиціях;
- в) активізує бажання довести свою правоту.

17. Якщо партнер виграв у спорі, Вам звичніше:

- а) привітати його з перемогою;
- б) зробити вигляд, що нічого особливого не відбувається;
- в) «воювати до останнього патрона».

18. У випадках, коли взаємини з партнером набувають конфліктного характеру, Ви взяли собі за правило:

- а) «мир будь-якою ціною» — визнати свою поразку, вибачитись, літи назустріч побажанням партнера;
- б) «пас убік» — обмежити контакти, відійти від спору;
- в) «розставити крапки над «і» — з'ясувати всі протиріччя, неодмінно знайти вихід із ситуації.

19. Коли конфлікт стосується Ваших інтересів, то Вам найчастіше вдається його виграти:

- а) через дипломатію та тямущість;
- б) через витримку та терпіння;
- в) за рахунок темпераменту та емоцій.

20. Якщо хтось із колег спеціально зачепить Вашу самолюбність, Ви:

- а) дотепно і коректно зробите йому зауваження;

б) не станете загострювати ситуацію, зробите вигляд, що нічого не трапилось;

в) дасте гідну відсіч.

21. Коли близькі критикують Вас, то Ви:

а) сприймаєте їх зауваження з вдячністю;

б) намагаєтесь не зважати на критику;

в) роздратовуєтесь, чините опір чи сердитесь.

22. Якщо хтось з рідних та близьких каже Вам неправду, то Ви зазвичай:

а) спокійно і тактовно домагаєтесь істини;

б) робите вигляд, що не помічаєте брехні, обминаєте неприємний момент справи;

в) рішуче виводите брехуна на «чисту воду».

23. Коли Ви роздратовані та нервуєте, то найчастіше:

а) шукаєте співчуття, розуміння;

б) усамітнюєтесь, щоб не виявляти свого стану на партнерах;

в) на комусь відіграєтесь, шукаєте «грушу для биття».

24. Коли хтось із колег, менш гідний і здібний за Вас, отримує заохочення керівництва, Ви:

а) радієте за колегу;

б) не надаєте факту певного значення;

б) засмучуєтесь, роздратовуєтесь чи сердитесь.

Обробка та інтерпретація результатів

Для визначення притаманної Вам стратегії психологічного захисту в спілкуванні з партнерами треба полічити суму відповідей кожного типу; «а» — миролюбство, «б» — уникнення, «в» — агресія. Чим більше представлено відповідей того чи іншого типу, тим чіткіше виражена відповідна стратегія; якщо їх кількість приблизно однакова, то в контакті з партнерами Ви активно вживаєте різні захисти своєї суб'єктивної реальності.

Який же зміст і принцип дії кожної стратегії?

Миролюбство — психологічна стратегія захисту суб'єктивної реальності особистості, в якій провідну роль відіграють інтелект і характер.

Інтелект пригнічує чи нейтралізує енергію емоцій в тих випадках, коли виникає загроза для «Я» особистості. Миролюбство — це партнерство та співробітництво, вміння йти на компроміси, поступатися та бути піддатливим, готовність жертвувати декотрими своїми інтересами задля головного — збереження гідності. У деяких випадках це означає пристосування, прагнення поступатися настійності партнера, не загострювати стосунків і не вступати в конфлікти, щоб не випробовувати своє «Я».

Однак одного інтелекту буває недостатньо, аби миролюбство стало домінуючою стратегією захисту. Важливо ще мати відповідний *характер* — м'який, врівноважений, комунікабельний. Інтелект в ансамблі з «хорошим» характером створюють *психогенне підґрунтя* для миролюбства. Звісно, буває й так, що людина з не дуже гарним характером також повинна демонструвати миролюбство. Скоріш за все, її «зламало життя», і вона зробила мудрий висновок: треба жити в мирі та злагоді. В такому разі її стратегія захисту обумовлена досвідом та обставинами, тобто вона є *соціогенною*. Зрештою, не так вже й важливо, що керує людиною - природа чи досвід, чи те й інше разом. Головне результат: чи виступає миролюбство провідною стратегією психологічного захисту, чи проявляється лише епізодично поряд з іншими стратегіями.

Не треба вважати, що миролюбство — бездоганна стратегія захисту «Я», яка згодиться у всіх випадках. Цілковите миролюбство — доказ безхребетності, втрати почуття власної гідності, котре якраз повинна зберігати ця стратегія. Переможець не повинен ставати трофеєм. Найкраще, коли миролюбство домінує і співвідноситься з іншими стратегіями (м'якими їх формами).

Уникнення — психологічна стратегія захисту суб'єктивної реальності, що базується на економії інтелектуальних або емоційних ресурсів.

Індивід звично без бою уникає чи залишає зони конфліктів та напружень, коли його «Я» підпадає під «атаки». При цьому він відкрито не витрачає енергію емоцій і мінімально напружує інтелект. Чому він так вчиняє?

Причини бувають різними. Уникнення має *психогенний характер*, якщо воно обумовлено природними особливостями. У індивіда може бути слабка уроджена енергія: бідні, ригідні емоції, посередній розум, в'ялий темперамент.

Можливий також *інший варіант*: людина має від народження потужний інтелект, щоб уникати напруження контактів, не спілкуватися з тими, хто зазіхає на її «Я». Щоправда, спостереження показують, що одного розуму для домінуючої стратегії уникнення недостатньо. Розумні люди часто активно долучаються до захисту своєї суб'єктивної реальності, і це природно: інтелект покликаний стояти па сторожі наших потреб, інтересів, цінностей і завоювань. Очевидно, потрібна ще й *воля*.

Нарешті, можливий такий *варіант*, коли людина примушує себе обминати гострі кути в спілкуванні і конфліктні ситуації, вміє своєчасно сказати собі: «Не вилазь зі своїм «Я». Для цього треба мати міцну нервову систему, волю та життєвий досвід за плечима, котрий в потрібну мить каже: «не тягни на себе ковдру», «не плюй проти вітру», «не сідай не в свій тролейбус», «зроби пас убік».

Отже, що виходить? Стратегія миролюбності будується на основі *якісного інтелекту і гарного характеру* — доволі високі запити до особистості. Уникнення дещо простіше, не потребує особливих розумових та емоційних затрат, але зумовлене *підвищеними запитами до нервової системи та волі*. Інша річ — агресія — використовувати її як захист свого «Я» найпростіше над усе.

Агресія — стратегія психологічного захисту суб'єктивної реальності особистості, яка діє па основі інстинкту.

Інстинкт агресії — один з «великої четвірки» інстинктів, притаманних усім тваринам — голод, секс, страх та агресія. Це одразу пояснює той факт, що агресія не виходить за межі репертуару емоційного реагування. Достатньо

окинути уявним поглядом типові ситуації спілкування, аби переконатися, що агресія часто зустрічається, легко відтворюється та є звичною жорсткої чи м'якої форми. Її міцна енергетика захищає «Я» особистості на вулиці, в міському натовпі, в громадському транспорті, в черзі, на підприємстві, вдома, у взаємостосунках зі сторонніми та дуже близькими людьми, з друзями та коханими. Агресивних видно здалеку.

+Зі збільшенням загрози для суб'єктивної реальності особистості її агресія зростає. Особистість та інстинкт агресії, як виявляється, є вельми сумісними об'єктами, а інтелект викопує при цьому роль «передавальної ланки» — за його допомогою агресія нагнітається, «розкручується на повну катушку». Інтелект працює в режимі трансформатора, посилюючи агресію за рахунок змісту, що їй надається.

Додаток Г

Діагностика ворожості (по шкалі Кука – Медлей)

Інструкція:

Уважно прочитайте (прослухайте) судження опитувальника. Варіанти відповідей з усіх міркувань дано на спеціальному бланку. Якщо ви вважаєте, що судження вірне і відповідає вашому уявленню про себе та інших людей, то у бланку відповідей напроти номера судження відзначте ступінь вашої згоди з ним, використовуючи запропоновану шкалу:

- о 6 – зазвичай,
- о 5 – частково,
- о 4 – іноді,
- о 3 - випадково,
- о 2 – рідко,
- о 1 – ніколи.

Тест

1. Я часто зустрічаю людей, які називають себе експертами, хоча вони не є такими.
2. Мені часто доводилося виконувати вказівки людей, які знали менше, ніж я.
3. Багатьох людей можна звинуватити у аморальному поведінці.
4. Багато людей перебільшують тяжкість своїх невдач, щоб отримати співчуття та допомогу.
5. Часом мені доводилося грубити людям, які вели себе невічливо до мене і діяли мені на нерви.
6. Більшість людей заводять друзів, тому що друзі можуть бути корисними.
7. Часто необхідно витратити багато зусиль, щоб переконати інших у своїй правоті.
8. Люди часто розчаровували мене.
9. Зазвичай люди вимагають більшої поваги до своїх прав, ніж прагнуть поважати права інших.
10. Більшість людей не порушують закону, бо бояться бути спійманими.
11. Найчастіше люди вдаються до нечесних способів, щоб не втратити можливої вигоди.
12. Я вважаю, що багато людей використовують брехню, щоб рухатися далі.
13. Існують люди, які настільки мені неприємні, що я мимоволі тішуся, коли їх осягають невдачі.
14. Я часто можу відійти від своїх принципів, щоб перевершити свого супротивника.
15. Якщо люди роблять зі мною погано, я обов'язково відповідаю їм тим самим, хоча б із принципу.
16. Як правило, я відчайдушно відстоюю свою точку зору.
17. Деякі члени сім'ї мають звички, які мене дратують.
18. Я не завжди легко погоджуюсь з іншими.

19. Нікого ніколи не турбує те, що відбувається з тобою.
20. Безпечніше нікому не вірити.
21. Я можу поводитися дружелюбно з людьми, які, на мою думку, чинять неправильно.
22. Багато людей уникають ситуацій, у яких вони повинні допомагати іншим.
23. Я не засуджую людей за те, що вони прагнуть надати собі все, що тільки можна.
24. Я не звинувачую людину за те, що вона використовує інших людей, які дозволяють їй це робити.
25. Мене дратує, коли інші відривають мене від діла.
26. Мені б сподобалося, якби злочинця покарали його ж злочином.
27. Я не прагну приховати погану думку про інших людей.

Обробка та інтерпретація результатів тесту

Ключ до тесту

- Шкала цинізму: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 19, 20, 22
- Шкала агресивності: 5, 14, 15, 16, 21, 23, 24, 26, 27
- Шкала ворожості: 8, 13, 17, 18, 25

Варіанти відповіді	Бали
1–зазвичай	6
2–часто	5
3–іноді	4
4–випадково	3
5–рідко	2
6 – ніколи	1

Інтерпретація результатів для шкали цинізму:

- 65 балів і більше – високий показник;

- о 40-65 балів – середній показник із тенденцією до високого;
- о 25-40 балів – середній показник із тенденцією до низького;
- о 25 балів та менше – низький показник.

Інтерпретація результатів для шкали агресивності:

- о 45 балів і більше – високий показник;
- о 30-45 балів – середній показник із тенденцією до високого;
- о 15-30 балів – середній показник із тенденцією до низького;
- о 15 балів та менше – низький показник.

Інтерпретація результатів для шкали ворожості:

- о 25 балів і більше – високий показник;
- о 18-25 балів – середній показник із тенденцією до високого;
- о 10-18 балів – середній показник із тенденцією до низького;
- о 10 балів та менше – низький показник.

Додаток Д

«Діагностика схильності до конфліктної поведінки»

Методика К.Томаса діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки, адаптація Н.В.Гришиної.

Мета: визначення переважного способу поведінки людини в конфліктних ситуаціях.

Опис методики

На ранніх етапах вивчення конфліктів широко використовувався термін «вирішення конфліктів», який має на увазі, що конфлікт можна і необхідно розв'язувати або елімінувати. Таким чином, метою вирішення конфліктів був деякий ідеальний безконфліктний стан, де люди працюють в повній гармонії.

Однак, останнім часом ставлення фахівців до цього аспекту дослідження конфліктів істотно змінилося. Це викликано, на думку К.Томаса, двома обставинами: усвідомленням марності зусиль з повної елімінації конфліктів, а також підтвердженням наявності позитивних функцій конфліктів. Звідси,

згідно з підходом К.Томаса, наголос повинен бути перенесений з елімінування конфліктів на управління ними. Тому, автор вважає за потрібне сконцентрувати увагу на таких аспектах зміни конфліктів: які форми поведінки в конфліктних ситуаціях характерні для людей, які з них є більш продуктивними або деструктивними; яким чином можна стимулювати продуктивну поведінку.

Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях, К.Томас запропонував двовимірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами в якій є кооперація (пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених до конфлікту) і напористість (для якої характерний акцент на захисті власних інтересів). Відповідно цим двом вимірам, автор виділяє наступні способи регулювання конфліктів:

- 1) змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому;
- 2) пристосування — на протипагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;
- 3) компроміс;
- 4) уникнення — відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей;
- 5) співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.



П'ять способів регулювання конфліктів за К.Томасом

К.Томас вважає, що при уникненні конфлікту жодна з сторін не досягає успіху. При таких формах поведінки, як конкуренція, пристосування і компроміс, або один з учасників виявляється у виграші, а інший програє, або вони обидва програють, оскільки йдуть на компромісні поступки. І тільки в ситуації співпраці обидві сторони виявляються у виграші. У своєму опитувальнику з виявлення типових форм поведінки К.Томас описує кожний з п'яти наведених можливих варіантів 12 судженнями про поведінку індивіда в конфліктній ситуації. У різних поєднаннях вони згруповані в 30 пар. Тест можна використати в груповому варіанті, як в поєднанні з іншими тестами, так і окремо.

Інструкція. У кожній з поданих пар виберіть те судження, яке є найбільш типовим для вашої поведінки. Відведений час — не більш 15-20 хвилин.

Типова карта методики

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

Б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я стараюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.

2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.

Б. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.

3. А. зазвичай я настійливо прагну добитися свого.

Б. Я стараюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час стараюся знайти підтримку у іншого.

Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

6. А. Я намагаюся уникнути виникнення прикрощів для себе.
Б. Я намагаюся добитися свого.
7. А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.
Б. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого.
8. А. зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
Б. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.
9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
Б. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.
10. А. Я твердо прагну досягнути свого.
Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11. А. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.
Б. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.
12. А. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.
Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
13. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.
14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.
Б. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
15. А. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.
Б. Я стараюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.
16. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17. А. зазвичай я наполегливо стараюся домогтися свого.

Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

19. А. Я, насамперед, стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.

Б. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання вигравів і втрат для нас обох.

21. А. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

Б. Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.

Б. Я відстоюю свої бажання.

23. А. Як правило, я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.

25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

26. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27. А. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б. якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28. А. зазвичай я настійно прагну добитися свого.

Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай стараюся знайти підтримку у іншого.

29. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли домогтися успіху.

Обробка даних:

Питання	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Прийняття
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		

14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

Додаток Е

Показники ранжування учасників корекційної групи на констатувальному етапі дослідження

№ респондента	«Особистісна агресивність та конфліктність» Є. П. Ільїна та П. А. Ковальова		«Діагностика ворожості» Кука-Медлей		Діагностика домінуючих стратегій психологічного захисту в спілкуванні (методика В. В. Бойка)	
	«Право»	«соціологія»	«Право»	«Соціологія»	«Право»	«Соціологія»

Середнє значення загального рангу	16.7	23.9	16.1	26	14.7	17.9
-----------------------------------	------	------	------	----	------	------

Показники ранжування учасників корекційної групи після корекційної програми

№ респондента	«Особистісна агресивність та конфліктність» Є. П. Ільїна та П. А. Ковальова		«Діагностика ворожості» Кука-Медлей		Діагностика домінуючих стратегій психологічного захисту в спілкуванні (методика В. В. Бойка)	
	«Право»	«Соціологія»	«Право»	«Соціологія»	«Право»	«Соціологія»
Середнє значення загального рангу	6.8	9.1	7.8	12.4	2.1	3.1

Додаток Є

Показники автоматичного розрахунку коефіцієнта Стьюдента студентів спеціальності «Право»

Автоматичний розрахунок t-критерію Стьюдента

Крок 2

№	Виборка 1 (В.1)	Виборка 2 (В.2)	Відхилення (В.1 - В.2)	Квадрати відхилень (В.1 - В.2) ²
1	16.7	6.7	10	100
2	16.1	6.1	10	100

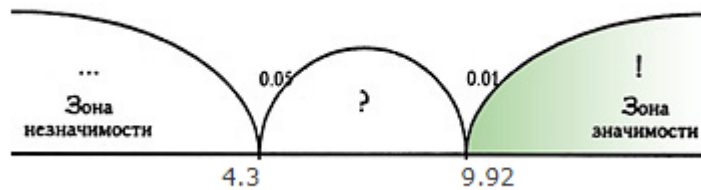
3	14.7	1.7	13	169
Сума:	47.5	14.5	33	369

Результат: $t_{\text{емп}} = 11$

Критичне значення

$t_{\text{кр}}$	
$p \leq 0.05$	$p \leq 0.01$
4.3	9.92

Ось значимості:



Отримане емпіричне значення t (11) знаходиться в зоні значимості.

Показники автоматичного розрахунку коефіцієнта Стьюдента студентів спеціальності «Соціологія»

Автоматичний розрахунок t -критерію Стьюдента

Крок 2

№	Виборка 1 (В.1)	Виборка 2 (В.2)	Відхилення (В.1 - В.2)	Квадрати відхилень (В.1 - В.2) ²
1	23.9	9.1	14.8	219.04
2	26	12.4	13.6	184.96

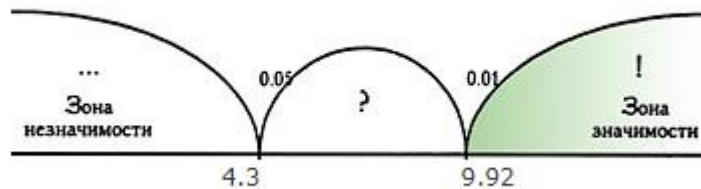
3	17.9	3.1	14.8	219.04
Сума:	67.8	24.6	43.2	623.04

Результат: $t_{\text{емп}} = 36.9$

Критичне значення

$t_{\text{кр}}$	
$p \leq 0.05$	$p \leq 0.01$
4.3	9.92

Ось значимости:



Отримане емпіричне значення t (36.9) знаходиться в зоні значимості.

Додаток Ж

Анкета учасника медіації

День початку медіації: _

День завершення медіації: _

Місце проведення медіації: _

Предмет медіації: _

1. Чи вважаєте Ви, що конфліктна ситуація вирішена?

А) так, вважаю її вирішеною;

Б) частково;

В) ні, вважаю, що конфлікт не вирішено.

2. Яка ймовірність за шкалою від 1 до 5 (1 = низька ймовірність, 5 = висока ймовірність), що Ви знову звернулися б до медіації?

1

2

3

4

5

Важко відповісти

3. Як би Ви оцінили професійні навички та здібності медіатора за шкалою від 1 до 5 (1 = низький рівень, 2 = високий рівень)

1

2

3

4

5

Важко відповісти

3. Якщо Ви вважаєте, що здібності медіатора зробили вирішальний вплив на результат справи, які саме зі здібностей Ви б згадали?

А) комунікативність;

Б) вираженість думок;

В) уважність до кожного учасника;

Г) високий рівень професійних знань.

4. Чи були дотримані правила та принципи медіації під час проведення медіаційної сесії?

А) так, правила були дотримані;

Б) ні, правила були порушені*

*якщо правила були порушені, вкажіть які саме та що Вас не задовольнило в процесі медіації

5. Як Ви вважаєте, медіація є дієвим методом при вирішенні конфліктних ситуацій?

А) так, дієвим;

Б) ні, вважаю, що посередництво не нейтрально впливає на вирішення конфлікту.

6. Як Ви вважаєте, чи потрібна служба медіації у Вашому навчальному закладі?

А) так, потрібна;

Б) ні, не вважаю це доцільним.

7. Чи хотіли б Ви володіти навичками медіаторства задля конструктивного вирішення конфліктних ситуацій як в особистому житті, так і в соціальному середовищі?

А) так;

Б) ні.

8. Чому, на Вашу думку, медіація є ефективним методом вирішення конфліктів?

А) тому що медіатор є нейтральною стороною у вирішенні конфлікту, а рішення та відповідальність за нього приймають лише учасники медіації;

Б) тому що медіатор може об'єктивно подивитись на причини конфлікту;

В) тому що медіатор слідкує за дотриманням правил в групі;

Г) тому що медіатор слідкує за емоційною складовою переговорів;

Д) не вважаю медіацію ефективним методом вирішення конфліктів.

9. Чи повторите Ви досвід медіації при виникненні конфліктної ситуації у Вашому студентському середовищі?

А) так;

Б) вагаюся відповісти;

В) ні.

10. Чи хотіли б Ви оволодіти навичками конструктивного вирішення та попередження конфліктних ситуацій у власному житті чи всередині колективу?

А) так;

Б) ні.

