

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «КИЇВСЬКИЙ АВІАЦІЙНИЙ ІНСТИТУТ»
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач випускової кафедри
_____ Ельвіра. ЛУЗІК
«___» _____ 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ «МАГІСТР»

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Практична психологія»

Тема: «Медіація як засіб подолання конфліктів у студентської молоді»

Виконавець: здобувач групи М-053-23-1-ПП Василик Анна Юріївна

Керівник: канд. пед. наук, доцент Демченко Наталія Іванівна

Нормоконтролер: _____ Тамара МИХЕСВА
(підпис)

Київ 2024

ДЕРЖАВНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «КИЇВСЬКИЙ АВІАЦІЙНИЙ ІНСТИТУТ»
Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій
Кафедра педагогіки та психології професійної освіти
Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки
Спеціальність 053 «Психологія»
ОПП «Практична психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
_____ Ельвіра ЛУЗІК
«__» _____ 2024 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання кваліфікаційної роботи

Василик Анни Юріївни

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Медіація як засіб подолання конфліктів у студентської молоді», затверджена наказом ректора №1893/ст від 13 вересня 2024 р.
2. Термін виконання роботи з 26.08.2024 до 03.12.2024 р.
3. Вихідні дані до роботи: робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків загальним обсягом 112 сторінок, з них обсяг основного тексту 94 сторінок, список використаних джерел нараховує 45 позицій.
4. Зміст пояснювальної записки: Вступ; Розділ 1. Теоретичні аспекти дослідження конфліктної взаємодії та медіації як засобу подолання конфліктів у студентської молоді; Розділ 2. Емпіричне дослідження впливу медіації як засобу подолання конфліктів у студентської молоді; Розділ 3. Тренінгова програма впровадження медіації як способу врегулювання конфліктів у студентському середовищі; Висновки; Список використаних джерел та літератури; Додатки.
5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного матеріалу): таблиці, рисунки.

6. Календарний план-графік

№ з/п.	Завдання	Термін виконання	Підпис керівника
1.	Опрацювання та реферування літератури з теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження.	05.09.2024	
2.	Формулювання мети, завдання досліджень. Складання попереднього плану роботи. Узгодження з керівником.	05.09.2024	
3.	Написання першого розділу. Подання керівникові на перевірку	10.09.2024	
4.	Написання другого розділу. Подання керівникові на перевірку.	25.09.2024	
5.	Написання третього розділу. Подання керівникові на перевірку.	24.10.2024	
6.	Написання висновків.	28.10.2024	
7.	Оформлення роботи. Подання керівникові на перевірку.	04.11.2024	
8.	Попередній захист кваліфікаційної роботи (доповідь та презентація роботи).	11.11.2024-	
9.	Опрацювання зауважень і виправлення недоліків.	15.11.2024	
10.	Подання остаточного варіанта на кафедру для перевірки на плагіат.	18.11.2024	
11.	Подання кваліфікаційної роботи на рецензування.	18.11.2024	
12.	Захист роботи.	03.12.2024	

7. Дата видачі завдання: «26» серпня 2024 р.

Керівник кваліфікаційної роботи: _____ Наталія ДЕМЧЕНКО
(підпис керівника) (П.І.Б.)

Завдання прийняв до виконання: _____ Анна ВАСИЛИК
(підпис здобувача вищої освіти) (П.І.Б.)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи «Медіація як засіб подолання конфліктів у студентської молоді» 112 сторінок, 16 рисунків, 10 таблиць, 45 використаних джерел, 8 додатків.

Об'єкт дослідження – конфліктна взаємодія студентської молоді.

Предмет дослідження – медіація як засіб подолання конфліктів у студентської молоді.

Мета магістерської роботи полягає у визначенні особливостей медіації як способу врегулювання конфліктів у студентської молоді.

У кваліфікаційній роботі було досліджено медіацію як засіб подолання конфліктів у студентської молоді. У межах дослідження ми проаналізували особливості конфліктної взаємодії у студентському середовищі, ефективність медіації у вирішенні конфліктів, обізнаність та практичні навички студентів подолання конфліктної ситуації. Крім цього, емпірично дослідили вплив медіації як засобу подолання конфліктів у студентської молоді.

Практичне значення кваліфікаційної роботи полягає в розробці, реалізації та перевірці ефективності тренінгової програми з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі.

МЕДІАЦІЯ, МЕДІАТОР, ВИДИ МЕДІАЦІЇ, СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ, КОНФЛІКТ, КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ, СТУДЕНТСЬКА МОЛОДЬ.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ТА МЕДІАЦІЇ ЯК ЗАСОБУ ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ.....	9
1.1. Особливості конфліктної взаємодії у студентському середовищі.....	9
1.2. Феномен медіації, та основні її особливості.....	17
1.3. Медіація, як спосіб врегулювання конфліктів у студентської молоді.....	31
Висновки до першого розділу.....	34
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ МЕДІАЦІЇ ЯК ЗАСОБУ ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ....	37
2.1. Організація та інструментарій дослідження медіації як засобу подолання конфліктів у студентської молоді.....	38
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження медіації як засобу подолання конфліктів у студентської молоді.....	39
Висновки до другого розділу.....	58
РОЗДІЛ 3 ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА ВПРОВАДЖЕННЯ МЕДІАЦІЇ ЯК СПОСОБУ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ.....	61
3.1 Розробка та реалізація тренінгової програми з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі.....	61
3.2 Ефективність реалізації тренінгової програми з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі.....	81
Висновки до третього розділу.....	93
ВИСНОВКИ.....	95
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	100
ДОДАТКИ.....	105

ВСТУП

Актуальність. Слова завжди відігравали ключову роль у становленні людської нації, саме зі слів розпочинаються найзначущі дії в соціумі, так зароджуються дружні та конфліктні взаємовідносини, що за своєю суттю мають однаково прогресивний характер, однак, різне емоційне забарвлення.

Конфлікт нескінченний і тому завжди залишатиметься іманентною частиною нашого укладу життя. Він виникає в повсякденних ситуаціях, стає приводом для сутичок та сварок, які можуть тривати поколіннями. Конфлікт вельми часто пов'язаний з причиною болю й страждань, але, безперечно, можна сказати, він рухає історію вперед, наперекір прогресу, і подає надію майбутньому. Без конфліктів не було б революцій. Найвеличніші відкриття та технологічні досягнення не були б зроблені, якби їхні ініціатори не наполягали на стандартному мисленні, світоглядній установці на той час.

Навіть дружні стосунки між представниками різних культур, релігій і світоглядів не ставали б міцнішими без постійних зусиль із формування цих відмінностей. Конфлікт постійне джерело позитивних змін, хоча для цього потрібно мати явні вміння та знання.

Як і будь-яка навичка, вміння розв'язувати конфлікти - це компетенція, якої можна та потрібно вчитися. І немає більш сприйнятливої аудиторії для подібного навчання, ніж молодь, чие мислення свіже, інтегроване й відкрите новому інноваційному, трендовому, інтелектуальному дослідженню.

Навчання молодих людей навичкам розв'язання конфліктів дає значні результати в зниженні рівня конфронтацій й насильства. Навчання медіації відображає концепцію, згідно з якою кожна людина несе відповідальність за врегулювання суперечок раціональним, мирним способом.

Медіація в студентському середовищі потрібна для мирного розв'язання проблем, зниження рівня насильства в середовищі та збереження добрих стосунків. Щоб молодь уміла сама виходити зі скрутної ситуації, потрібно, щоб їм дали можливість на рівних брати участь у розв'язанні конфліктів,

прислухалися до їхньої думки. Конфлікт у студентському середовищі, як і в суспільстві, неминучий, це одна з умов розвитку. Завдяки медіації можна вирішувати його мирним шляхом.

З ранніх років нас вчать досягати, перемагати, змагатися, а як співпрацювати – ми не знаєм. Саме медіація допомагає зрозуміти не тільки себе, а й оточуючих, побудувати здорове суспільство, виховати здорову конкуренцію та сформувати такі риси світогляду, як енергійність, чесність, креативність.

Тому медіація необхідна студентам через те, що дотепер у системі вищої освіти все ще відсутній механізм м'якого й грамотного вирішення конфліктів серед молоді. Актуальність, та недостатня розробленість проблеми зумовили вибір теми кваліфікаційної роботи: **«Медіація як засіб подолання конфліктів у студентської молоді»**.

Об'єкт дослідження – конфліктна взаємодія студентської молоді.

Предмет дослідження - медіація як засіб подолання конфліктів у студентської молоді.

Мета дослідження - полягає у визначенні особливостей медіації як способу врегулювання конфліктів у студентської молоді.

Для реалізації мети дослідження сформульовано такі **завдання**:

1. Здійснити комплексний системний аналіз особливостей конфліктної взаємодії студентської молоді.
2. Визначити загальну характеристику поняття, предмета, видів медіації та способи її реалізації у студентському середовищі.
3. Провести емпіричне дослідження особливостей конфліктної взаємодії студентської молоді.
4. З'ясувати обізнаність студентської молоді про можливості застосування медіації як засобу подолання конфліктів (анкетування).
5. Розробити тренінгову програму з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі.

У дослідженні використовувався **метод** теоретичного аналізу наукової літератури з теми дослідження та тестування з використанням методик: «Q-сортування» В. Стеффонсона, вивчення уявлення людини про саму себе та оцінки тенденцій її поведінки в групі, «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен для визначення рівня конфліктологічної компетентності та значущості властивостей конфліктно-компетентної поведінки та «Дослідження рівня асертивності» модифікований В. Каппоні, Т. Новак для дослідження рівня асертивності у студентів.

Метод статистичної обробки даних – U-критерій Манна-Уїтні був застосований з метою перевірки достовірності значущості результатів до та після реалізації тренінгової програми, з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі.

Практична значущість дослідження полягає в розробці й реалізації тренінгової програми стосовно розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі.

Наукова новизна отриманих результатів вносить вклад в розвитку теорії та практики медіації в студентському середовищі, розширює розуміння особливості конфлікту й укладається в акценті на розвитку навичок медіації серед студентської молоді як головного засобу подолання конфліктів.

Публікації. «Медіація як засіб подолання конфліктів у студентської молоді» Scientific Journal «Psychology Travelogs», №4 (2024).

Апробація отриманих результатів. Основні результати дослідження було представлено на засіданні кафедри педагогіки та психології професійної освіти.

Організація та база дослідження. Вибірку дослідження склали 40 студентів Національного авіаційного університету віком від 18 до 23 років.

Логіка дослідження зумовила **структуру роботи**: вступ, три розділи, висновки до кожного розділу, список використаних джерел із 45 найменувань та 8 додатки. Основний зміст роботи викладено на 94 сторінках тесту. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи - 112 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ТА МЕДІАЦІЇ ЯК ЗАСОБУ ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ

1.1. Особливості конфліктної взаємодії у студентському середовищі

Конфлікт – вічний супутник людства. Насправді, це один із способів, як ми боремося один з одним і з рештою світу за виживання. Це схоже на природний відбір, який посилює нашу силу, коли ми стикаємося з перешкодами.

Реальність сучасного життя змушує кожну людину стикатися з різними інтересами та переконаннями оточуючих людей. Такі зіткнення з різних причин можуть виникати і залежно від особистісних особливостей індивідів, їхньої комунікативності, об'єктивних і суб'єктивних чинників, ситуації, що складається, і призводити до конфліктів. Проблема конфлікту посіла міцне місце серед найактуальніших проблем психологічної науки.

У науковій літературі існує безліч трактувань поняття «конфлікт». Так, наприклад в психологічному словнику В.Б. Шапар конфлікт трактується, як «зіткнення протилежних інтересів, поглядів; серйозна розбіжність, гостра суперечка» [20]. З точки зору К. Ц. Левіна конфлікт це «ситуація, в якій на індивіда одночасно впливаю протилежно спрямовані сили приблизно рівної величини. Поряд із "силовими" лініями ситуації активну роль у розв'язанні конфліктів, їхньому розумінні та баченні відіграє сама особистість» [8]. А.Т. Ішмуратов у своїй книзі «Конфлікт і згода» пише, що «конфлікти були і будуть, вони супроводжують наше життя, як хвороби» [18], також він визначає конфлікт як «вияв неузгодженості спільної діяльності щодо реалізації спільних інтересів» [10].

Конфлікт – наукова категорія, яка наповнюється конкретним психологічним змістом у конфліктології тільки нині. З численних досліджень випливає, що конфлікт є нормою людських взаємовідносин, виступає як складний соціально-психологічний феномен. Різноманітність та масштабність конфліктів, що зростають, їхня практична повсюдність втягують у конфліктні дії представників усіх груп населення, включно з молоддю, студентством.

У студентському середовищі часто виникають різного роду конфлікти. Вони можуть відбуватися як усередині навчального закладу, так і за його межами. Студентські конфлікти вражають своєю масштабністю та своєю різноманітністю. Оскільки в сучасних студентських групах єдиною сферою спільної діяльності - демонстрації точок зору членів групи та їхнього зіткнення, а відтак, й виникнення конфліктів, - є спілкування, то це й визначає фактичну відсутність об'єктивної складової конфліктів та наявність значного негативного емоційного ставлення опонентів один до одного.

Для розуміння конфліктів у студентському середовищі необхідно розуміти концепцію «студентських груп». Ці групи зазвичай складаються з 15-25 осіб і, згідно з Р. Бейлзом, являють собою людей, які взаємодіють одна з одною під час однієї або кількох зустрічей [10]. Д. Картрайт та А. Зандер визначають групу як сукупність людей, які регулярно взаємодіють один з одним [1].

Таким чином, студентська група являє собою невелику групу людей, що виокремилася із загальної соціальної системи та сформувалася в результаті навчання у вищому навчальному закладі. Вона не є великою спільнотою людей, які перебувають у постійному особистому контакті та взаємодії, а скоріше тимчасова група, що існує лише під час навчання в університеті.

У процесі навчання в групу можуть вступати нові учасники (студенти, які вийшли з академічної відпустки, переведені з інших спеціальностей), а також учасники малої групи можуть виключатися з неї (відрахування, вихід в академічну відпустку).

В період перебування студента в студентській групі конфлікти неминучі. Відповідно до цього виділяють різні типології класифікації конфліктів.

За характером ухвалення рішень:

1. конструктивні (функціональні);
2. деструктивні (дисфункціональні) [7].

За змістом:

1. реалістичні (предметні);
2. нереалістичні (безпредметні)[4].

За складом учасників:

1. внутрішньоособистісні;
2. міжособистісні;
3. між особистістю й групою;
4. міжгрупові [15].

Усі вище перераховані види конфліктів зустрічаються у вищому освітньому закладі. Розглянемо основні різновиди конфліктів у студентському середовищі на прикладах.

Конструктивні (функціональні) конфлікти призводять до ухвалення обґрунтованих рішень та сприяють розвитку взаємовідносин у студентській групі, тоді як деструктивні (дисфункціональні) конфлікти перешкоджають ефективній взаємодії та ухваленню рішень. Наприклад, під час роботи над спільним проектом виникає розбіжність. У кожного студента є свої ідеї та погляди на розв'язання проблеми. Конструктивний конфлікт приведе до правильного рішення, а деструктивний перешкоджатиме його досягненню.

Реалістичні конфлікти виникають через незгоду з певними вимогами або несправедливим розподілом переваг між учасниками. Нереалістичні конфлікти, навпаки, виникають через відкрите вираження негативних емоцій, образ, ворожості, коли сам конфлікт стає метою, а не засобом досягнення конкретного результату. Для прикладу, одного студента призначили представником у профком від групи, іншому це не сподобалося, він вважає, що більше підходить для цієї посади. У результаті виникає реалістичний конфлікт. Становище в цій

ситуації погіршується ще й тим, що у студентів уже існувала взаємна антипатія, яка і послугувала початком нереалістичного конфлікту.

Досить часто в студентських групах трапляється такий різновид конфлікту, як конфлікт між особистістю і групою. Такий конфлікт виникає тоді, коли будь-хто з членів студентської групи порушує сформовані норми поведінки або спілкування. Так, наприклад, у групу студентів із високим рівнем етичної культури було переведено студента з нижчим рівнем. Неетична поведінка нового однокурсника, що виявляється в особистих образах на адресу інших студентів, викликала негативну реакцію всієї групи. У результаті чого вибухнув конфлікт між особистістю та групою.

Студентський вік характеризується як період інтенсивного розвитку психіки, особистості та інтелекту. Найважливіші досягнення цього віку дослідники [45] пов'язують із вступом молоді до різних соціальних спільнот та освоєнням нових ролей, тобто відбувається формування соціально відповідальної поведінки. Виокремлюють чотири найсуттєвіші тенденції, що спричиняють конфлікти в молодіжному середовищі:

- Суперечності, зумовлені соціально-віковою нерівністю. Це проявляється в тому, що молоде покоління відчуває «комплекс неповноцінності» і конфліктність у стосунках через неадекватність сприйняття, адміністративно-командних принципів виховання, мінімальної дії соціальних заохочень і максимального впливу системи покарання, традиційно застосовуваних до молоді.

- Суперечності, що виникають на тлі зростаючих потреб та звуження діапазону особистісних можливостей для їх задоволення. До чинників, що утримують процес реалізації потреб, відносять: соціальне невизнання молоді особистості, результатів її діяльності; завищеність соціальних очікувань з боку суспільства щодо молоді; криза ціннісних орієнтацій молоді.

- Суперечності, пов'язані з особливостями поведінки молоді, які можуть призвести до конфліктів, спричинених вибуховою реакцією на зовнішні

перешкоди та подразники. Молодь характеризується ініціативністю, чуйністю та безкорисливістю, але також може бути образливою.

- Ідеалізоване уявлення про зовнішній світ може суперечити реальності, що призводить до кризи життєвих цілей, конфлікту цінностей та інтересів, а також соціальної девіантності. Пристосування до нових умов залежить від особистісних якостей молодої людини, але не завжди колишні навички та методи виявляються ефективними. Відмінності в моральних установках, нормах і цінностях можуть призвести до конфліктів у поведінці студентів [14].

В групах існують власні взаємовідносини та норми поведінки; внутрішньогрупові цінності та соціально-психологічна атмосфера. Є багато причин конфліктних ситуацій у навчальних групах: особисте суперництво; спортивні перемоги або поразки; змагання за увагу викладачів або представників протилежної статі; фінансове положення; неспроможність налагодити спілкування з іншими через особистісні особливості; досягнення в навчанні тощо.

У середовищі студентів на перших курсах триває процес самоствердження в групі, особливо в початковий період. У цей час на мотивацію їхньої поведінки великий вплив мають темперамент, риси характеру та рівень вихованості, а в деякого і претензії на лідерство. Недостатньо високий рівень «Я-концепції» студента може породжувати конфлікти. Дослідники вказують [27], що першокурсників характеризує загострене почуття власної гідності, максималізм, категоричність моральних критеріїв оцінки фактів, подій, а також своєї поведінки. Властивий цьому періоду раціоналізм та небажання приймати все на віру створюють недовіру до старших, зокрема й до викладачів вишів.

До старших курсів міжособистісні взаємодії студентів набувають врівноваженішого характеру, відбувається формування мікрогруп за принципом сумісності, в яких суперечки стають досить рідкісним явищем.

Конфлікти зазвичай вирішуються самими студентами, але можуть призводити до розриву стосунків між деякими однокурсниками.

Перебудова, пов'язана з початком навчання, це - складний й комплексний процес на етапі навчання у вищому навчальному закладі, який залежить від багатьох чинників, зокрема й від психофізіологічних. З'являється прагнення до незалежності, індивідуальності, оригінальності. На цьому етапі сфера спілкування молоді людини сильно змінюється, формується стиль спілкування, виникає сильна потреба у приналежності до групи. У цей період молода людина намагається розібратися в собі, оцінити свої здібності, налагодити позитивне ставлення до навколишньої дійсності, що не завжди йде на її користь, результатом чого є збільшення числа невротичних відхилень.

Соціальні фактори, спосіб життя, психологічний та емоційний стан також можуть спричинити психологічні проблеми та серйозно вплинути на навчання. Усі ці процеси відбуваються на тлі трансформації сучасного суспільства, коли відбувається зміна економічних, політичних й культурних цінностей. Соціальні проблеми посилюються психофізіологічними та особистісними і ставлять молоду людину у важкі життєві умови.

Відмінності в моральних установках, нормах, цінностях, поведінці часто ставлять студента в конфліктну ситуацію, що може призвести або до міжособистісного конфлікту, або до конфлікту з усією групою [3].

Таким чином, з усього зазначеного вище, можна зробити висновок про те, що конфлікти в студентському середовищі є перманентним явищем. Отож, щоб мінімізувати отримання негативних емоцій і напруження від своїх же однокурсників, їх треба навчити знаходити адекватні способи виходу з конфліктних ситуацій. Одна із самих популяризованих та головних тактик поведінки в суперечках є модель стратегій поведінки особистості в конфліктній взаємодії, яка розроблена К. Томасом й Р. Кіллменом:

1. Співпраця – даний спосіб передбачає роботу з іншою стороною для пошуку рішення, яке повністю задовольняє занепокоєння обох сторін. Це означає, що необхідно заглиблюватися в проблему для виявлення основних

проблем цих двох осіб і знайти альтернативу, яка задовольняє обидві групи проблем. Такий конструктивний підхід є цінним, коли якість і прийнятність рішення є критичними, заохочуючи творче розв'язання проблем та інтеграцію кількох точок зору. Він також може призвести до вироблення рішень, які будуть більш довговічними в довгостроковій перспективі. Стиль дає позитивні результати, коли студенти визнають право одне одного на власну думку, коли обидві сторони готові зрозуміти позицію іншого. У цьому випадку є можливість проаналізувати причини розбіжностей та знайти прийнятний для всіх вихід.

2. Компроміс - цей стиль є проміжним як у напористості, так і в кооперативності. Мета полягає в тому, щоб досягти домовленості про зручне, взаємоприйнятне рішення, яке частково задовольняє обидві сторони.

Компроміс може бути корисним, коли цілі є помірно важливими, але не варті зусиль або потенційного порушення більш рішучих підходів. Це може забезпечити швидке, середнє рішення - щось прийнятне (хоча й недосконале) для обох сторін, яке видається приблизно «справедливим». Здатність до цього способу в освітньому процесі високо цінується, оскільки зменшує недоброзичливість та дає змогу відносно швидко розв'язати конфлікт. Однак такий стиль може згодом призвести до незадоволеності сторін через двозначність рішень й стати причиною нових конфліктів.

3. Уникнення (втеча) – такий спосіб передбачає повне ігнорування конфлікту або відкладення його вирішення на інших людей чи на пізніший час. Люди можуть обирати цей спосіб, коли проблема є тривіальною, коли немає шансів на успіх, або коли потенційна загроза конфлікту переважає над перевагами його розв'язання. Втеча застосовується в разі, коли студент прагне уникнути конфлікту. Подібна поведінка є доречною, якщо предмет суперечностей не має великої цінності або якщо нині немає умов для продуктивного розв'язання конфлікту, а також тоді, коли конфлікт не є реалістичним.

4. Пристосування (поступка) - даний стиль передбачає нехтування власними інтересами заради задоволення інтересів іншої людини; в ньому присутній елемент самопожертви. Він може бути використаний, коли збереження гармонії та уникнення зриву важливіше за перемогу, або якщо хтось усвідомлює, що інша сторона насправді заслуговує на перемогу. Доцільний у ситуації відмови студента від власних інтересів, готовності принести їх у жертву іншому, піти йому назустріч.

5. Наполегливість (примус) - ця стратегія передбачає реалізацію власних інтересів за рахунок іншої сторони, використання будь-якої сили, яка здається доречною для відстоювання власної позиції - відстоювання своїх прав, відстоювання позиції, яку вважаєте правильною, або просто намагання перемогти. Основою такого підходу є віра в те, що власна позиція є «важливішою» й повинна мати пріоритет, а також розуміння того, що вимоги «іншої сторони» є взаємовиключними. Зазвичай використовується в ситуації, коли один студент намагається змусити прийняти свою позицію будь-якою ціною, його не хвилюють думки та інтереси його однокурсників. Зазвичай така стратегія призводить до погіршення стосунків між конфліктуючими сторонами, але вона може бути ефективною, якщо її використовують в ситуації, яка загрожує невиконанню завдання даної групи або перешкоджає досягненню нею своїх цілей [42].

Отже, студентство є носієм усіх основних характеристик й проблем молодіжного середовища. За своїми віковими особливостями воно вразливе, наївне та водночас критичне до старого. Водночас молодь немає життєвого досвіду, вони є вкрай максималістами, та схильні до переоцінки власної думки. У цей період відбувається формування власного світогляду - прагнення до незалежності, ідентичності та оригінальності. Процес соціалізації сучасного студента відповідає його психофізіологічним розвитком, що відбувається на тлі трансформації суспільства, що спричиняє нові труднощі та уповільнює цей процес.

У соціалізації студента у виші велику роль відіграє навчальна група. Контактуючи між собою, студенти опановують певні навички соціальної дії, підвищують рівень складності соціальних ролей, розширюють власне уявлення про особистість. Різниця в моральних установках, принципах, цінностях та в поведінці часто спричиняють конфліктні ситуації серед студентської молоді. В групі існують свої стосунки між студентами, стандарти поведінки, внутрішньогрупові цінності й психологічна атмосфера. Стикання різноманітних тенденцій у певних намірах, мотивації, та поведінці призводять до суперечок. Тому і конфлікти стають обов'язковими супутниками студентства.

1.2 Феномен медіації, та основні її особливості

Враховуючи особливості конфліктної взаємодії у студентському середовищі, активний процес формування ефективної взаємодії з оточуючими людьми та світом, потрібно відмітити, що юнацький вік є сприятливим періодом для надбання та розвитку нових практичних умінь у вирішенні спірних питань, що полягає у суті такого явища, як медіація.

Медіація (з лат. mediation – посередництво) – метод розв'язання конфліктів/спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору намагаються в межах структурованого процесу за участю посередника/медіатора досягти згоди для його розв'язання; добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення спірної ситуації, що склалась. Медіація передбачає розв'язання конфліктної ситуації за принципом «перемога – перемога», а не «перемога – поразка», тобто основною ідеєю медіації є врахування інтересів і потреб кожної сторони, коли жоден з опонентів не програв, усі сторони конфлікту залишилися задоволені [12].

Медіація, почала активно розвиватися в другій половині ХХ століття, насамперед у країнах англосаксонської правової системи, таких як США, Австралія, Велика Британія, а згодом поширилася і в Європі. [11]. Первинно медіація застосовувалася для вирішення суперечок у сфері сімейних відносин, однак з часом вона здобула визнання як ефективний інструмент врегулювання найрізноманітніших конфліктів, від сімейних до складних багатосторонніх спорів у комерційній та публічній сферах.

В Україні медіація почала розвиватися з моменту здобуття Незалежності, тобто вже понад 33 років тому. Однак лише восени 2021 року вдалося офіційно закріпити визначення медіації, її основні принципи та процедуру проведення, а також статус медіатора в Законі України "Про медіацію" [5].

Дж. Берковічіус та Дж. Джексон підсумовуючи основні риси медіації на різних рівнях, підкреслили, що вона є розширенням й продовженням мирного врегулювання конфлікту, добровільною формою управління конфліктом. Медіація передбачає втручання зовнішнього суб'єкта (особи, групи, організації) у конфлікт між двома або більше державами чи іншими суб'єктами. Медіатори залучаються для того, щоб вплинути, змінити, для досягнення цих цілей вони використовують особисті та структурні ресурси [22].

Розглянемо більш детально особливості самої медіації та її використання. При вирішенні конфліктів маємо враховувати:

- структуру (з точки зору сторін, причин, масштабу та інших наприклад, характеристики конфлікту);
- оцінку того, які конфлікти піддаються втручання третьюї сторони;
- процес (з точки зору перебігу конфлікту - оцінка того, коли медіація є доречною і в який момент часу, які втручання є найбільш ефективними).

Щодо можливостей медіації, то вони будуть залежати від характеру самого конфлікту. Бернард Майєр, розглядаючи довготривалі перманентні конфлікти, стверджував, що доцільно розрізняти шість категорій конфліктів [33], але тільки деяких з них можна вирішити за допомогою медіації, а саме:

1. Латентний конфлікт характеризується наявністю сприятливих умов для виникнення конфлікту, проте тригерна подія, що каталізує цей процес, ще не відбулася, і проблема ще не набула явного характеру. У таких ситуаціях третя сторона (медіатор) може відігравати важливу роль у запобіганні ескалації конфлікту, здійснюючи превентивні заходи та впливаючи на усунення першопричин і умов, що сприяють його розвитку.

2. Тимчасові та минулі конфлікти характеризуються відносно швидким вирішенням. Такі конфлікти можуть бути розв'язані самими учасниками, однак можливе також залучення третьої сторони для надання допомоги, зокрема через консультування, примирення або інші подібні процедури. У таких випадках ефективним інструментом може стати медіація.

3. Репрезентативні конфлікти відображають довготривалий, стійкий та фундаментальний конфлікт, як-от ситуації, коли індивід не підкоряється вимогам або правилам іншої сторони в знак протесту. Хоча конкретну конфліктну ситуацію можуть вирішити самі учасники, але істинне вирішення такого конфлікту потребує комплексних заходів (медіації).

4. Конфлікти, що характеризуються високим рівнем складності, емоційної напруги та дисфункціональних комунікативних патернів, потребують застосування комплексного підходу до вирішення. Медіація може виявитися ефективним інструментом для деескалації таких конфліктів та пошуку компромісних рішень.

5. Затяжні конфлікти, що зачіпають фундаментальні аспекти життя людей і суспільства, вимагають тривалих та комплексних зусиль для їх вирішення. Ці конфлікти пов'язані з глибокими розбіжностями в цінностях, ідентичності та інтересах. Медіація може стати одним із ефективних інструментів для пошуку шляхів вирішення таких конфліктів, сприяючи встановленню діалогу, взаєморозумінню та розробці спільних рішень.

Отже, медіація – це, безумовно, корисний інструмент для вирішення багатьох конфліктів, але не всіх. Для простих ситуацій вона може бути зайвою,

а для дуже складних – недостатньою. Однак, як частина комплексного підходу до вирішення конфліктів, медіація відіграє важливу роль.

Польський дослідник А. Зінкевич [44], визначає поняття стилю медіації як суму власних цілей медіатора щодо процесу медіації, орієнтації медіатора, ступеня його залученості та використовуваних медіаційних технік. Це визначення є універсальним й може застосовуватися в дослідженнях при вивченні медіації.

Але, як не існує двох однакових конфліктів, так і не існує одного стилю медіації, якій підходить би до вирішення та урегулювання всіх конфліктів та спорів. Найчастіше в науковій літературі стилі медіації поділяють за такими ознаками:

- 1) за критерієм мети процесу;
- 2) за критерієм ставлення медіатора до взаємозв'язку між існуючими соціальними нормами та вирішенням спору;
- 3) за критерієм сприйняття медіатором своєї ролі в процесі та його/її здатності контролювати процес.

Також важливо зазначити, що цілі медіаторів можуть різнитися залежно від їхніх психологічних особливостей, кваліфікації, досвіду та інших факторів, що впливають на процес медіації. Деякі медіатори намагаються спрямувати переговори в русло життєво важливих інтересів кожної зі сторін. Для інших права сторін мають першорядне значення, тому вони іноді дають неупереджену оцінку висловленим аргументам. Різне самосприйняття окремих медіаторів у процесі призвело до формування певних стилів медіації, кожен з яких спрямований на досягнення різних результатів. Тому, на практиці зазвичай застосовується суміш різних стилів, але теоретична розробка цього питання розрізняє наступні стилі відповідно до спрямованості процесу медіації:

- медіація, орієнтована на зміст спору;
- медіація, орієнтована на процес;
- медіація, орієнтована на взаємні відносини.

Наприклад, в стилі орієнтованому на зміст спору, намагаються визначити умови, які, на думку медіатора, сторони повинні прийняти, і працюють над тим, щоб переконати учасників прийняти запропоновані ним умови. Цей процес, може бути необхідним, коли сторони не мають достатнього досвіду ведення переговорів. У такому випадку роль медіатора має бути дуже активною. Відповідно до стилю медіації, який орієнтований на процес, спостерігається прагнення відновити заблоковані канали комунікації й підтримати прямі переговори між сторонами, для самостійного формулювання остаточних умов конфліктуючих. Медіація, яка спрямована на розширення прав та можливостей учасників, й породжує взаємну повагу, що підвищує здатність людей розв'язувати свої проблеми - це стиль медіації орієнтований на взаємні відносини.

Ця класифікація видів медіації базується на трьох основних стилях медіації: фасилітативному, оцінювальному та трансформаційному. Нещодавні дослідження також зосереджуються на стилях, які розвинулися на основі цих стилів. Інші два стилі медіації, які потребують розгляду, - це наративний та терапевтичний.

Й. Сондайте [38] називає фасилітативний стиль медіації першим та єдиним стилем медіації, який був запроваджений одразу після заснування медіації.

Фасилітативна медіація - це основа, на якій будується будь-яка медіація. У фасилітаційній медіації мета медіатора - створити сприятливе середовище, в якому обидві сторони спору можуть відносно відкрито говорити про те, з чим вони згодні, а з чим ні, а потім подолати розбіжності шляхом прямого спілкування, при цьому медіатор виступає в ролі фасилітатора. Порівняно з іншими методами медіації, описаними нижче, фасилітативна медіація, як правило, передбачає підхід, коли медіатор не втручається в процес. Фасилітативна медіація ґрунтується на припущенні, що, розуміючи спірні питання, кожна сторона піде на компроміси, щоб вирішити спір на взаємовигідній основі. Коротше кажучи, фасилітативна медіація залежить від

прямого компромісу. Відповідно, фасилітативна медіація вимагає від сторін достатньо ефективної комунікації щодо питань, які є предметом спору, та їхніх відповідних цілей. Фасилітативна медіація, як правило, є найпростішою формою медіації, частково тому, що роль медіатора полягає в тому, щоб виступати в ролі «арбітра» і тренера з комунікації, уникаючи при цьому висловлювати думки, які учасники можуть розцінити як такі, що сприяють тій чи іншій стороні або її позиції (позиціям) [36].

На противагу фасилітативному стилю медіації існує оціночний стиль медіації, при якому медіатори вважають, що їхня робота спрямовує сторони у вірному напрямку. Оціночний стиль медіації відрізняється тим, що дозволяє медіатору бути активним учасником процесу, безпосередньо впливаючи на погляди сторін і навіть на зміст і суть угоди. Основними відмінними рисами оціночного стилю медіації є:

- орієнтація на результат (вирішення спору);
- активна роль медіатора, як в управлінні процесом, так і в передачі сторонам свого досвіду, знань та бачення положень угоди;
- організація окремих зустрічей з кожною зі сторін спору.

В оціночній медіації прийнято розуміти, що медіатор висловлює свою думку, консультує сторони, бере участь у розробці проекту угоди і навіть може подати сторонам проект угоди, який, на його думку, відповідає інтересам обох сторін. Такий стиль медіації часто практикується медіаторами, які проводять індивідуальні зустрічі з однією зі сторін спору, з'ясовують переговорні можливості та позиції сторін, щоб потім змодельовати найбільш прийнятні альтернативи вирішення спору. Оціночний стиль медіації як такий, що заперечує суть медіації, піддається жорсткій критиці з боку прихильників класичної концепції медіації. Наприклад, Я.Б. Штульберг [40] неодноразово згадує у своїх роботах про те, що оціночну медіацію можна розуміти як оксиморон. Такий процес не є медіацією в принципі, оскільки, займаючись такою діяльністю, медіатор заперечує природу медіації.

Медіатори оціночного стилю керують процесом і є активними учасниками, висловлюючи свої погляди та ділячись досвідом й знаннями. Ця роль та їхня орієнтація на вирішення спорів ставить під загрозу основні постулати та цілі медіації. Однак, як вид медіації, оціночна медіація може розглядатися, як позитивний підхід, оскільки, залежно від специфіки спору, в певних ситуаціях використання цього стилю медіації може бути одним з небагатьох доступних варіантів досягнення мирного врегулювання спору.

Трансформативний стиль медіації розроблений Р. Берок Бушем й Д. Фолджером та описана в їхній книзі «Що може медіація. Трансформативний підхід до конфлікту» [16].

Центральною метою трансформаційної медіації є розвиток можливостей та визнання (розвиток самооцінки та навичок спілкування). У трансформаційній медіації акцент робиться на розумінні сторонами їхніх стосунків, історії їхньої поведінки та деяких причин такої поведінки. Основна увага приділяється повному розумінню один одного та ситуації, що склалася, яка дозволить сторонам рухатися до угоди, або ж вони можуть вирішити, що в угоді немає необхідності.

Концепція нарративної медіації була запропонована альтернативі фасилітативній та оціночній медіації. В загальному, це радше філософський, ніж практичний підхід до медіації. На думку Зінкевича [44], сторони в конфлікті пов'язані різними контекстами, які визначаються історичними та культурними умовами та які можна розкрити через наративи. Наративна медіація має на меті розкрити різні контексти, щоб звільнити сторони від конфлікту. Під час медіації сторони реконструюють свої інтерпретації ситуації, розглядаючи альтернативні перспективи.

Наративна медіація бере свій початок з нарративної сімейної терапії, яка розвинулася з традиції постмодернізму та усвідомлення того, що думка однієї людини ніколи не може бути повністю об'єктивною. За словами Т. Хансен, «не існує єдиної “істини”, яку можна відкрити, а є лише індивідуальні інтерпретації того, що відбулося, відбувається або відбудеться в майбутньому. Жодна точка

зору не може бути привілейованою або вважатися більш «правильною», порівняно з іншою. Усі наративи є відображенням подій, і їхня «точність» чи «правдивість» не піддаються сумніву під час терапевтичних сесій, оскільки це неминуче призвело б до переваги однієї з точок зору» [29]. Головним завданням є ідентифікація проблеми та її висвітлення. Після цього сторони разом із медіатором працюють над створенням нового наративу, переосмислюючи події та факти з метою вирішення проблеми. Важливо, що на відміну від інших стилів медіації, медіатор у цьому процесі набагато більше залучений до вирішення конфлікту й стає учасником суперечки.

Наративний стиль медіації можна представити як гібрид між стилями медіації, орієнтованими на вирішення спору, та стилями медіації, орієнтованими на зміну відносин. Це пов'язано з тим, що особливість нарративного стилю полягає в тому, що після виявлення фундаментальної розбіжності він переходить до створення альтернативної історії, тобто пошуку рішення. Таким чином, стиль орієнтований як на покращення стосунків, так і на пошук рішення.

Терапевтичний стиль медіації виник в результаті активного перенесення методів, що застосовуються психотерапевтами в терапії відносин, на медіацію. В дійсності терапія - це процес, який веде від емоційного дистресу до емоційного розвантаження. Вона спрямована на відновлення благополуччя людини або людей [37]. Порівнюючи наведену вище інформацію з визначенням медіації, стає зрозуміло, що обидві сторони спору переживають негативний емоційний стан внаслідок розбіжностей і напруженості, яку вони створюють. Спільний пошук рішення, яке задовольняє обидві сторони, виводить їх з цього стану та покращує їхнє самопочуття.

Терапевтична медіація фокусується на благополуччі сторін і на їхніх особистих потребах, а не на безпосередньому вирішенні конфлікту. За словами К.А. Мілса, медіатор терапевтичного стилю «допомагає сторонам покращити їхні стосунки між собою, щоб вони могли ефективно спілкуватися й вирішувати конфлікт у майбутньому» [34]. Цей стиль медіації відрізняється

значним акцентом на відносинах між сторонами, в тому числі на тих аспектах відносин, які на перший погляд, не мають нічого спільного зі спором. Роль медіатора в цьому підході медіації виходить за рамки координації процесу і полягає у вивченні взаємин сторін, спостереженні за ними та навчанні їх спілкуванню з метою вирішення проблеми. Варто зазначити, що у випадку терапевтичної медіації «процес медіації можна вважати успішним, навіть якщо конкретне рішення конфлікту не було досягнуто» [30].

Таким чином, цей стиль медіації є найбільш орієнтованим на покращення взаємовідносин з іншими проаналізованими підходами.

Також важливо підкреслити, що процес медіації повинен ґрунтуватися відповідно до наступних принципів: добровільність, нейтральність, неупередженості, незалежності, конфіденційність, самовизначення та рівність прав сторін медіації. Недотримання цих положень спричиняє припинення медіації.

Перш ніж розглянути ключові принципи медіації, слід зазначити, що вони стосуються як поведінки медіатора, так і сторін. Це означає, що їх застосування залежить не лише від того, наскільки медіатор їх дотримується та презентує сторонам, але й від того, наскільки сторони усвідомлюють їхню сутність та значущість. Європейський кодекс поведінки медіаторів зазначає: [26] «Медіатор повинен переконатися, що до початку медіації сторони зрозуміли і чітко прийняли умови медіаційної угоди, включаючи, зокрема, будь-які застосовні положення, що стосуються зобов'язань медіатора і сторін щодо конфіденційності» [25], кодекс також підкреслює, що «Медіатор повинен переконатися, що сторони медіації розуміють особливості медіації, а також роль медіатора та роль сторін у цьому процесі» [43].

Перший принцип - це принцип добровільності: участь у медіації завжди є добровільною, й учасники та медіатор завжди можуть відмовитися від неї. Якщо медіатор вважає, що учасник не може або не бажає вільно і повноцінно брати участь у процесі, він повинен підняти це питання і, можливо, призупинити або припинити медіацію [28].

Другий принцип - нейтральності медіатора. Без дотримання цього принципу неможливий процес медіації. Медіатор повинен бути незалежним від впливу третіх осіб на процедуру та результат медіації. Медіатор має бути нейтральною особою, яка не зацікавлена у змісті спору [24].

Третій принцип неупередженість й незалежність медіатора. Медіатор повинен бути неупередженим у своєму ставленні до сторін, фактів, суджень у конфлікті (спорі), свідомо відкидаючи власні стереотипи та власний життєвий досвід. Медіатор не має права давати оцінку поведінці та поглядам сторін медіації, крім випадків явного порушення ними правових та/або етичних норм або процедур медіації [24].

Четвертий принцип - це конфіденційність: медіатор повинен дотримуватися конфіденційності щодо всієї інформації. Отриманої в процесі медіації, включно із самим фактом того, що медіація мала місце бути або відбуватися. Це ще одна перевага медіації: все, що сказано, обговорено, вирішено в процесі процедури, залишається між конфліктуючими сторонами та медіатором, якому кодекс прямо забороняє розголошувати будь-яку інформацію. Це особливо важливо, якщо учасники конфлікту уникають розголосу, піклуючись про власну репутацію [41].

П'ятий принцип самовизначення та рівності прав сторін медіації. Згідно із законом України від 16.11.2021 № 1875-IX «Про медіацію», стаття № 8 «Самовизначення та рівність прав сторін медіації»:

1. Сторони медіації самостійно обирають медіатора (медіаторів) та/або суб'єкта, що забезпечує проведення медіації.

2. Сторони медіації самостійно визначають перелік питань, які обговорюватимуться, варіанти врегулювання конфлікту (спору), зміст угоди за результатами медіації, строки та способи її виконання, інші питання щодо конфлікту (спору) та проведення медіації. Інші учасники медіації можуть надавати консультації та рекомендації сторонам медіації, але рішення приймається виключно сторонами медіації.

3. Якщо стороною медіації є неповнолітня особа, вона приймає рішення з дотриманням вимог законодавства з урахуванням обсягу її дієздатності.

4. Якщо стороною медіації є особа, цивільна дієздатність якої обмежена, вона приймає рішення з дотриманням вимог законодавства з урахуванням обсягу її дієздатності.

5. Медіація проводиться на засадах рівності сторін. Сторонам медіації має бути надано рівні можливості під час проведення медіації. Зобов'язання медіатора повинні бути однаковими стосовно всіх сторін медіації [13].

Таким чином, розглянуті принципи медіації є основними засадами організації та проведення процедури медіації. Дія цих засад проявляється в усіх стадіях медіації та поширюється на кожного учасника процедури, включно з медіатора.

Медіація є можливою, якщо сторони бажають вирішити конфлікт і якщо необхідно відновити відносини між людьми, які воліють взаємодіяти в майбутньому.

На відміну існування основних етапів медіації (які ми наводимо нижче) деякі зарубіжні автори по різному класифікують стадії медіації, але зміст етапів і цілі, яких вони досягають, загалом дуже схожі. Наприклад, Л. Буле та М. Нешич зазначають, чотири послідовних етапи:

- 1) ініціювання медіації;
- 2) підготовчі питання;
- 3) медіаційна зустріч;
- 4) пост-медіаційна діяльність [23].

Д.Спенсер та М. Броган, зазначають, що класична (фасилітативна) модель медіації включає наступні етапи:

- 1) підготовка до медіації;
- 2) вступ до медіації;
- 3) заяви сторін;
- 4) визначення питань, проблем та інтересів;
- 5) визначення спільних позицій;

- 6) визначення можливості досягнення згоди;
- 7) індивідуальні зустрічі зі сторонами;
- 8) фінальна спільна зустріч;
- 9) формалізація угоди або припинення медіації [39].

Х.Й. Абрамсон дуже детально виділяє наступні етапи медіації:

- 1) ініціювання процесу медіації;
- 2) інформація, заяви, аргументи до початку медіації;
- 3) передмедіаційна зустріч/конференція;
- 4) медіаційна сесія:
 - (а) вступне слово медіатора;
 - (б) розкриття та збір інформації (перші заяви учасників, перші спільні засідання, перші приватні зустрічі);
 - (в) визначення проблем, інтересів та перешкод;
 - (г) підготовка порядку денного (питання, які необхідно вирішити, та перешкоди, які необхідно подолати);
 - (д) подолання перешкод;
 - (е) генерування варіантів (фаза розробки);
 - (є) оцінка та вибір варіантів (фаза прийняття рішень);
 - (є) заключна сесія (прийняття угоди або вихід з процесу медіації).
- 5) пост-медіаційні завдання [21].

Традиційно медіація складається з таких етапів:

1. Вступне слово медіатора (введення в процес медіації).
2. Презентація сторін (представлення сторонами, у чому полягає суть їхнього спору, розбіжностей, конфлікту).
3. Дискусія (щодо вироблення питань для обговорення та переговорів).
4. Кокус (індивідуальна робота медіатора з кожною зі сторін).
5. Дискусія (щодо вироблення можливих пропозицій для врегулювання конфлікту).

6. Підготовка проекту угоди (укладення угоди).

7. Вихід із медіації [2].

Вступне слово медіатора: у цій початковій стадії процесу медіатор пояснює загальні правила поведінки учасників та мету медіації. Окремо звертається увага сторін на конфіденційність та добросовісність учасників процесу. Якщо вступне слово зроблено належним чином, то результатом буде атмосфера довіри, як до процесу, так і до самого медіатора.

Впевненість у своїх діях – ось, що необхідно медіатору на цій стадії. Доброзичливість та завзятість, діалог зі сторонами, а не монолог; яскрава виразна мова, спокій – допомагають медіатору у вступному слові. Мова медіатора має бути точна, чітка, однозначна й завжди нейтральна.

Презентація сторін: тій стороні, яка звернулася з проханням про проведення медіації, пропонується докладно пояснити, у чому криється обумовлена проблема. Після цього медіатор задає уточнювальні запитання з метою структурувати описану ситуацію. Наступною виступає друга сторона конфлікту і озвучує власне сприйняття ситуації.

Дискусія з вироблення питань для переговорів: основна мета – сформулювати запитання для переговорів.

Кокус: бесіда з кожною стороною індивідуально (по черзі). Основна мета кокусу – підготувати сторони до подальших конструктивних переговорів. У процесі цих зустрічей медіатор визначає точки зближення позицій та інтересів сторін.

Дискусія з вироблення пропозицій: основна мета цього етапу - виробити варіанти пропозицій для врегулювання конфлікту.

Підготовка проекту угоди (укладення угоди): основна мета цього етапу – скласти угоду, яка працюватиме, тобто сторони її виконуватимуть, якщо угода відповідає їхнім інтересам. Підкреслюється реальність досягнутих домовленостей, і обговорюються заходи, які будуть вжиті в разі порушення угоди.

Вихід з медіації: створити розуміння у сторін, що вони робитимуть у майбутньому, коли підуть із медіації. Зазвичай медіатор дякує сторонам за конструктивну успішну роботу, висловлює сподівання, що й він виправдав довіру сторін тощо. Завдання цього етапу - отримання медіатором зворотного зв'язку про результати роботи. Сторони оцінюють, по-перше, наскільки вони задоволені досягнутою угодою; по-друге, наскільки вони задоволені самою процедурою переговорів за участю медіатора; і, нарешті, вони оцінюють свій емоційний стан: чи стало їм легше після сеансу медіації, чи впала, чи, навпаки, зросла психологічна напруга тощо.

Медіатор може мати будь-яку вищу освіту й володіти певними особистісними якостями. Але під час медіації посередник має вміти виконувати низку спеціальних функцій:

1. Аналітичний супровід: під час вирішення конфліктних ситуацій медіатор вислуховує всі сторони конфлікту та синтезує наявність суттєвих проблем, на основі багатофункціонального аналізу конфлікту.

2. Автентична функція: медіатор забезпечує комунікативний зв'язок для сторін спору, аби вони зрозуміли, що їх почули. Медіатор розмежовує емоційне висловлювання, окреслюючи в ньому основні питання суперечки, інтереси сторін у розв'язанні конфлікту.

3. Організаторська функція: реалізуючи цю функцію, медіатор домовляється зі сторонами про процедуру проведення переговорів, встановлює базові правила такої процедури, також медіатор формує простір для процесу з переговорів, реалізуючи встановлені раніше базові правила.

4. Творча функція: генеруючи різні рішення та пропозиції, на основі проаналізованого конфлікту, медіатор може допомогти сторонам знайти вихід із цієї суперечки.

5. Просвітницька функція: виконуючи цю функцію, медіатор надає сторонам інформацію, яка їх цікавить, або допомагає знайти необхідну сторонам інформацію, розширюючи правовий світогляд сторін, що конфліктують.

6. Наглядно-інспекторська функція: при завершенні медіації медіатор повинен переконатися, що всі сторони спору правильно і ясно розуміють умови угоди про підсумкове вирішення конфлікту.

7. Педагогічна функція: медіатор інструктує сторони щодо ведення переговорів з подальшою установкою на взаємодію та співпрацю між ними. Навчає бачити проблеми не тільки з позиції однієї сторони конфлікту, а й з боку опонента. Спрямовує на правильну організацію процесу переговорів і дотримання базисних принципів співпраці в процесі вирішення конфлікту [35].

1.3 Медіація, як спосіб врегулювання конфліктів у студентської молоді

Як нами було відмічено раніше, одною з істотних ознак молодіжного віку є соціально-психологічні характеристики, які зумовлені перехідним віком, хиткою психікою, біологічним дозріванням, домінуванням емоцій, афектів над логікою та розумом. Власне тому емоційні реакції здебільшого переважають над раціональними рішеннями і, як наслідок, молодіжне середовище характеризується більшою конфліктністю. Таким чином, одним із найефективніших способів розв'язання конфліктів у студентському середовищі, є медіація.

Крім того, ми впевнені, що здатність будь-якої людини до деескалації конфлікту та його розв'язання - це навичка, яка підсилить не тільки професійну компетентність, але й позитивно відобразиться на особистому рівні, тим самим, покращить якість життя.

Безсумнівно, коли ми говоримо про формування та розвиток навичок особистості, як медіатора, ми повинні розглядати цілісність особистісного та професійного зростання.

Передумовою розвитку гарних медіаційних здібностей виділяють такі якості, як гнучкість поведінки і мислення, вміння керувати своїми емоціями, що

передбачає контроль управління самим собою. Крім того, важливим є вміння вчасно ставити правильні запитання, вносити конструктивні пропозиції, що вимагає також наявність аналітичного мислення і високого рівня ерудованості.

В багатьох джерелах зазначається, що для формування характерних особистісних рис, які є необхідними для успішного вирішення конфліктних ситуацій, відносять доброзичливість до людей, але водночас наполегливість й терплячість у досягненні поставленої мети, високу працездатність і стресостійкість, тобто здатність працювати в конфліктному, агресивному середовищі, а також терпимо ставиться до критики. Але в той же час, допускається бути жорстким або м'яким, активним або неквапливим, балакучим або мовчазним у житті, молодим або ж людиною вже зрілого віку.

Можна припустити, що ефективний медіатор близький за темпераментом до сангвініка, особливістю якого є здатність до тривалої, інтенсивної діяльності, що вимагає швидких реакцій при високій імовірності нервового напруження. Упевненість у собі, своїх силах, прагнення і здатність знайти вихід зі складних ситуацій, а також хороші організаторські здібності, що найчастіше проявляються в прагненні до лідерства, мають своє відображення в особистості медіатора.

У спробі розширити перелік особистісних якостей медіатора, низка авторів [31] визначають список особистісних якостей, яким повинен буди медіатор: нейтральним, неупередженим, об'єктивним, розумним, гнучким, зрозумілим, переконливим, здатним до емпатії, гарним слухачем, творчим, поважним, скептичним, здатним отримати доступ до необхідних ресурсів, чесним, надійним, дотепним, терплячим, наполегливим, оптимістичним.

Також ще визначають такі особистісні якості, які цілком можуть доповнити вищевказані. До них належать: вираження особистої турботи про клієнта; готовність та прагнення спрямувати переживання клієнта в конструктивне русло; здатність виражати різні почуття та емоційні стани; легкість підтримання розмови; здатність отримувати задоволення від спілкування з клієнтом; терпимість до неоднозначності ситуацій, вміння бачити

в них смішне і позитивне; почуття трагічності буття; самосвідомість; здатність до самопожертви; здатність визнавати владу інших, зберігаючи певний ступінь незалежності; сталість й цілеспрямованість; особистісна та професійна зрілість; здатність визначити свою зону найближчого розвитку та особистісного зростання; прагнення розширити простір саморозвитку; професійна компетентність; здатність до самоорганізації; здатність вирішувати завдання різного характеру; лідерські якості [32].

Звісно, більшість професійно значущих якостей, виходячи з наведеного нами списку, не вказують на явні обмеження чи неможливість оволодіння ними самодостатньою особистістю. Низка таких якостей формуються в ранньому дитинстві, під впливом сім'ї та соціуму, інші ж виробляються, модифікуються в результаті набутого життєвого досвіду.

І саме в студентському середовищі ми можемо спостерігати сприятливі умови для подальшого розвитку усіх вищезгаданих особистісних якостей й здібностей. І, по суті, ці якості та здібності будуть співвідноситися з багатьма професіям, пов'язаним із роботою з людьми.

Висновки до першого розділу

Дослідивши особливості конфліктної взаємодії у студентському середовищі, в науковій літературі можна дійти до висновку, що конфлікт є невід'ємним елементом в людському житті й особливо притаманним явищем для студентського середовища. Конфлікт визначають як зіткнення протилежних інтересів і поглядів, що найбільш яскраво проявляється в студентських групах під час навчання у вищих навчальних закладах. Характер студентських конфліктів багатоманітний та може бути як конструктивним, сприяючи розвитку взаємин та ухваленню обґрунтованих рішень, так і деструктивним, перешкоджаючи ефективній взаємодії. Особливо гострими конфліктами бувають на перших курсах навчання, коли відбувається процес самоствердження в групі, адаптації до нового оточення, формування стилю спілкування та налагодження

міжособистісних стосунків. Цей період характеризується загостреним почуттям власної гідності, максималізмом й категоричністю моральних критеріїв. До старших курсів міжособистісні взаємини набувають врівноваженого характеру, формуються стійкі мікрогрупи за принципом сумісності. Для ефективного розв'язання конфліктів у студентському середовищі важливо використовувати різні стратегії поведінки, серед яких виокремлюють співпрацю, компроміс, уникнення, пристосування та наполегливість.

В другому підрозділі висвітлено поняття медіації, яке вказує на те, що медіація – це ефективний метод вирішення конфліктів, заснований на добровільній участі сторін. Вона являє собою процес, під час якого третя нейтральна сторона, звана медіатором, допомагає сторонам, що конфліктують, знаходити взаємовигідні рішення. Також, виокремленні основні види та допоміжні (стилі) медіації: фасилітативна (це полегшення комунікації між сторонами, щоб вони могли зрозуміти, як кожна сторона сприймає проблему); трансформаційна (полягає в тому, щоб спонукати сторони визнати перспективи одна одної та взяти на себе відповідальність за вирішення проблеми); оціночна (дозволяє медіатору бути активним учасником процесу, безпосередньо впливаючи на погляди сторін та навіть на зміст й суть угоди); нарративна (орієнтована на вирішення конфлікту, та стилями медіації, орієнтованими на зміну відносин); терапевтична (фокусу на благополуччі сторін й на їхніх особистих потребах, а не на безпосередньому вирішенні суперечки).

Визначили принципи на яких базується медіація: добровільність, нейтральність, неупередженості, незалежності, конфіденційність, самовизначення та рівність прав сторін медіації. Охарактеризували основні етапи медіації: вступне слово медіатора, презентація сторін, дискусія (щодо вироблення питань для обговорення та переговорів), кокус, дискусія (щодо вироблення можливих пропозицій для врегулювання конфлікту), підготовка проєкту угоди, вихід із медіації.

Дізналися про функції які виконує медіатор: аналітична, автентична, організаторська, творча, просвітницька, наглядово-інспекторська, педагогічна.

Також, визначили низку якостей якими повинна володіти нейтральна сторона: нейтральність, об'єктивність, розумність, гнучкість, зрозумілість, переконливість, емпатія, вміння слухати, творчість, повага, сумнів, доступ до ресурсів, чесність, надійність, кмітливість, терпіння, наполегливість, оптимізм.

У третьому підрозділі ми з'ясували, що студенти дуже схильні до постійного ризику участі в конфліктах через щоденну велику кількість комунікацій та специфіку освітнього процесу. Одним із найефективніших способів розв'язання конфліктів у студентському середовищі, є медіація. Процес формування та розвиток навичок особистості, як медіатора, розглядаємо в контексті цілісності особистісного та професійного зростання.

Як передумову розвитку гарних медіаційних здібностей виділили такі якості, як гнучкість поведінки і мислення, вміння керувати своїми емоціями, вміння вчасно ставити правильні запитання, вносити конструктивні пропозиції, що вимагає також наявність аналітичного мислення і високого рівня ерудованості. Крім того, зазначили, що у формуванні характерних особистісних рис, які є необхідними для успішного вирішення конфліктних ситуацій, необхідно розвивати доброзичливість до людей, але водночас наполегливість й терплячість у досягненні поставленої мети, високу працездатність і стресостійкість, тобто здатність працювати в конфліктному, агресивному середовищі, а також терпимо ставиться до критики.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ МЕДІАЦІЇ ЯК ЗАСОБУ ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ

2.1. Організація та інструментарій дослідження медіації як засобу подолання конфліктів у студентської молоді

З метою вивчення медіації як засобу подолання конфлікту нами було розроблено експериментальне дослідження, яке проводилося на базі Національного авіаційного університету. Вибірку склали 40 осіб віком від 18 до 23 років.

Для дослідження медіації як засобу подолання конфліктів у студентської молоді використовувалися такі етапи:

На першому організаційному етапі було обґрунтовано актуальність дослідження, узгоджено мету, об'єкт, предмет й завдання для емпіричного дослідження.

На другому етапі дослідження був підібраний психологічний інструментарій який складається з авторської анкети про обізнаність студентської молоді про можливості застосування медіації, як засобу подолання конфліктів та трьох методик:

1. Методика: «Q – сортування» В. Стефансона [6].

Методика «Q-сортування» призначена для вивчення уявлень про себе. Була розроблена В. Стефансоном у 1958 році. Перевагою методики є те, що під час роботи з нею піддослідний проявляє свою індивідуальність, себто реальне «Я», а не «відповідність-невідповідність» зі статистичними нормами та результатами інших людей.

Методика дає можливість визначити шість основних тенденцій поведінки людини в реальній групі: залежність, незалежність, товариськість, нетовариськість, прийняття «боротьби» та неприйняття «боротьби». Респондентам пропонується 60 тверджень, що стосуються поведінки людини в

групі. Вони послідовно читають кожне з них і дають відповідь «так», якщо воно відповідає їхньому уявленню про себе, або «ні», якщо не відповідає йому. У виняткових випадках дозволяється відповісти «сумніваюся».

Обробка та інтерпретація результатів відбувається таким чином: відповіді випробовуваного згідно з ключем розподіляються за шістьма тенденціями. Підраховується частота прояву кожної з них. До того ж кількість відповідей «так» за однією з тенденцій підсумовується з кількістю відповідей «ні» за полярною тенденцією в сполученій парі (Додаток А).

2. Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, Х. Петерсен) [17].

Методика застосовується для визначення рівня конфліктологічної компетентності та значущості властивостей конфліктно-компетентної поведінки. Оponentам пропонується оцінити 18 тверджень на які вони повинні відповісти відповідно до шкали оцінювання: 4 бали - «цілком вірно», 3 бали - «швидше вірно»; 2 бали - «швидше невірно»; 1 бал - «невірно».

Аналіз та інтерпретація отриманих даних відбувається за таким принципом: підраховується загальна кількість балів, відповідно до їх кількості, від 18 до 48 балів – низький рівень; від 49 до 60 балів – середній рівень; від 61 до 72 балів – високий рівень (Додаток Б).

3. «Дослідження рівня асертивності» (модифікований В. Каппоні, Т. Новак) [19].

Методика складається з 24 запитань, на які респондент повинен відповісти «так» або «ні». Запитання стосуються різних ситуацій, які можуть виникнути в житті людини, і оцінюють рівень асертивності опонента.

За результатами тесту визначається рівень асертивності респондента, який оцінюється за трьома шкалами, де в кожній є по три рівня оцінки:

1. Шкала А (незалежність та автономність) - відображає те, наскільки людина здатна діяти незалежно від інших людей та вільно виражати свої думки та переконання:

- високий рівень від 7 до 8 балів;

- середній рівень від 4 до 6 балів;
 - низький рівень від 0 до 3 балів.
2. Шкала Б (впевненість та рішучість) відображає, наскільки людина вірить у свої здібності та готова брати на себе відповідальність за свої дії:
- високий рівень від 7 до 8 балів;
 - середній рівень від 4 до 6 балів;
 - низький рівень від 0 до 3 балів.
3. Шкала В (соціальна бажаність) відображає, наскільки людина здатна відстоювати свої права та інтереси у соціальних ситуаціях:
- високий рівень від 7 до 8 балів;
 - середній рівень від 3 до 6 балів;
 - низький рівень від 0 до 2 балів (Додаток В).

На третьому етапі було проведено емпіричне дослідження та обробка отриманих результатів.

На заключному етапі було здійснено аналіз й інтерпретація отриманих результатів, формулювання висновків дослідження.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження медіації як засобу подолання конфліктів у студентської молоді

Результати дослідження студентів отримані нами за *методикою №1 «Q-сортування»*, яка дала змогу нам вивчити уявлення молоді про себе з визначенням тенденцій їхньої поведінки в реальній групі, представлені на рисунку 2.2.1., 2.2.2., 2.2.3.

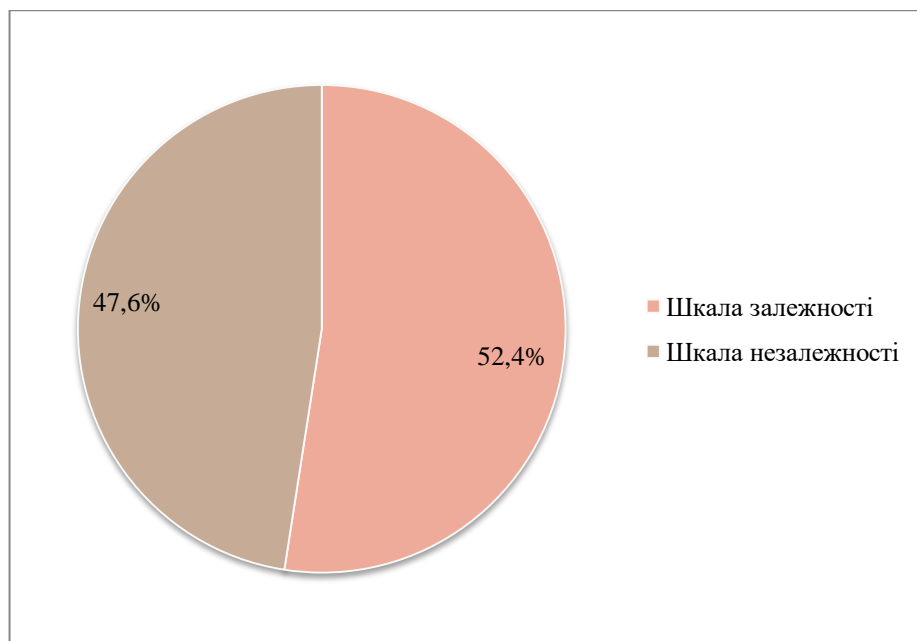


Рис.2.2.1. Розподіл результатів студентів за шкалою залежності/незалежності методики В. Стефонсона

Як ми можемо побачити на рис. 2.2.1 з отриманих результатів, студенти за шкалою залежність набрали 52,4% , а за шкалою незалежності 47,6%.

За шкалою залежності нами були отримані наступні результати: 52,4% респондентів показали доволі сильну тенденцію до підпорядкування та слідування спільним нормам й цінностям. Ці студенти можуть мати внутрішню потребу відповідати очікуванням інших. Якщо розглядати цих студентів у якості медіаторів, то їхня схильність до залежності, що виявляється в бажанні приймати групові норми, може ускладнити виконання ролі медіатора, оскільки такі студенти скоріше найбільше піддаватимуться впливу однієї сторони або зважатимуть на думку групи замість того, щоб дотримуватися об'єктивності.

Інша група респондентів за шкалою незалежності набрала 47,6% (рис. 2.2.1). Такий результат дає підстави вважати, що студенти мають певний рівень самостійності та здатні діяти на основі власних переконань. Це свідчить про те, що вони можуть виявляти ініціативу та приймати рішення без сторонньої підтримки. Для розвитку навичок медіатора це може бути корисним, оскільки незалежний медіатор здатен зберігати нейтралітет, об'єктивно оцінювати ситуацію й не піддаватися тиску з боку сторін конфлікту.

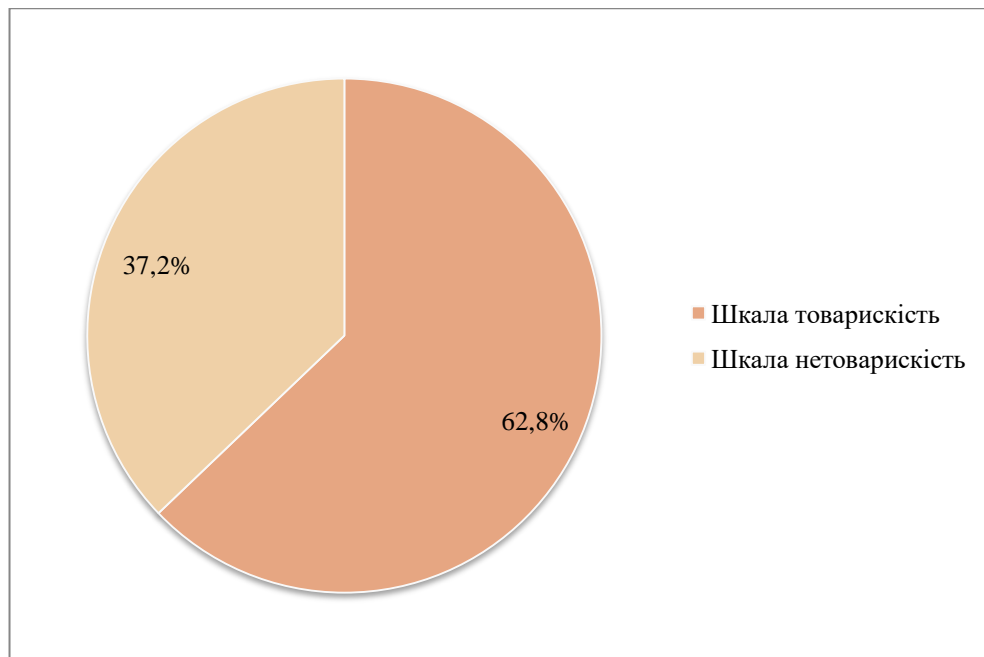


Рис.2.2.2. Розподіл результатів студентів за шкалою товариськість/нетовариськість методики В. Стефонсона

За шкалою товариськість (рис. 2.2.2), студенти набрали 62,8%, що свідчить про їх активну участь у соціальних взаємодіях. Вони охоче комунікують, як у групі, так і за її межами. Такі особи, переважно, з легкістю становляться «душею компанії», знаходячи спільну мову навіть із незнайомцями, їх також можна порівняти з традиційними сангвініками. Для навичок медіатора це надзвичайно важлива якість, адже він повинен вміти встановлювати контакт з обома сторонами конфлікту, створювати атмосферу довіри та взаєморозуміння. Комунікабельний медіатор спроможний швидко встановити діалог, бути уважним до потреб учасників і підтримувати відкриту комунікацію, що сприяє кращому вирішенню конфлікту. Товариські люди переважно схильні до співпраці, вони добре вміють слухати і бути вразливими до почуттів інших, що особливо корисно в складних або напружених ситуаціях.

Щодо шкали нетовариськості (рис. 2.2.2), яка становить лише 37,2%, то цей показник свідчить про те, що студентам, на відміну від попередніх результатів, властива замкненість або ж небажання контактувати. Вони прагнуть не утворювати жодних емоційних зв'язків як у власній групі, так і поза її межами. Особистість створює враження понурості, байдужості до справ

групи, в'ялості у спілкуванні, пасивності та інертності. Це означає, що вони намагаються швидше за все бути осторонь або уникати активної взаємодії з іншими. Тож студенти, які набрали найвищі бали за цією шкалою, можуть стикнутися з певними проблемами у застосуванні та розвитку навичок медіатора, що пов'язане зі складнощами у встановленні довірчих взаємин, які є дуже важливими в процесі медіації.

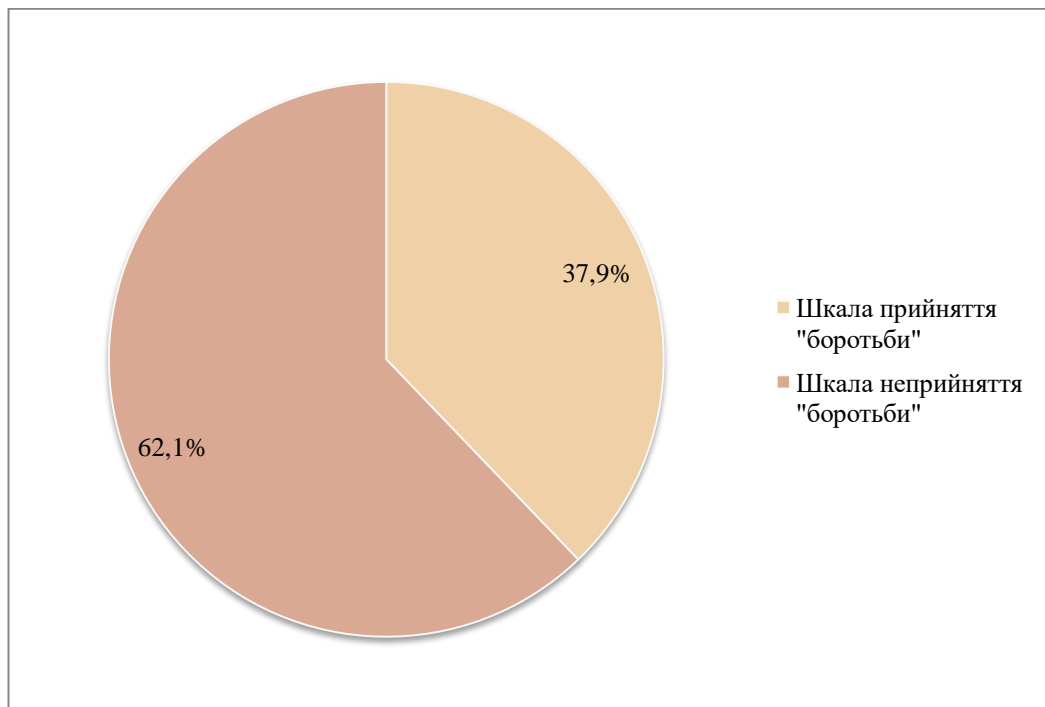


Рис.2.2.3. Розподіл результатів студентів за шкалою прийняття «боротьби»/ неприйняття «боротьби» методики В. Стеффонсона

Шкала прийняття «боротьби», яка відображена на рис. 2.2.3 становить 37,9%, що свідчить про середній рівень вираженості стремління до лідерства та активності в груповій взаємодії, але без зайвого прагнення до домінування або суворого відстоювання власної позиції. Студенти мають мотивацію до участі в груповому житті, але вона не є достатньо високою, щоб спричинити конфлікти чи намагання домінувати. Це сприяє балансу: вони досить жваві, щоб вміти управляти переговорним процесом, але водночас прагнення до боротьби не є переважним мотивом їхньої поведінки. Для медіатора важливо дотримуватися нейтральності та не бути занадто жвавим учасником групової динаміки. Занадто сильне бажання змагатися за статус може перешкодити медіатору

зберігати об'єктивність, оскільки це потенційно зробить його більш схильним до нав'язування своєї власної думки або до активного вторгнення в ситуацію.

З іншого боку шкала неприйняття «боротьби», яка відображена на рис. 2.2.3 становить 62,1%. Цей показник демонструє намагання респондентів уникати конфліктів. Це може виявлятися в їхньому прагненні дотримуватися нейтралітету в суперечках, шукати компромісні вирішення, ніж активно боротися за свої права. Подібна поведінка вказує на їхню внутрішню необхідність підтримувати гармонію та спокій у стосунках з іншими. У процесі медіації це є беззаперечною перевагою, оскільки головна мета - допомогти сторонам конфлікту знайти спільне рішення без нагальної потреби застосовувати агресивні методи. Така схильність до неприйняття боротьби у студентів сприяє тому, що вони можуть працювати на підґрунті співпраці та діалогу, а не на силовому вирішенні проблем.

Отже, аналіз діагностики методики показує, що в більшості студенти в цілому є соціально активними, відкритими до спілкування. Вони можуть бути залежними від думки інших, але демонструють й самостійність. Разом з тим вони віддають перевагу співпраці та гармонії, уникають конфліктів і не намагаються активно боротися за лідерство. Така комбінація рис робить їх відповідальними членами групи, які більше орієнтовані на порозуміння, аніж на конфліктні ситуації чи суперництві.

Наступні отримані результати нашого дослідження за *методикою №2 «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів»*, представлені на рис.2.2.4. Данна методика дала нам змогу визначити рівень конфліктологічної компетентності та оцінки значущості характерних рис компетентного вирішення конфліктів у молоді.

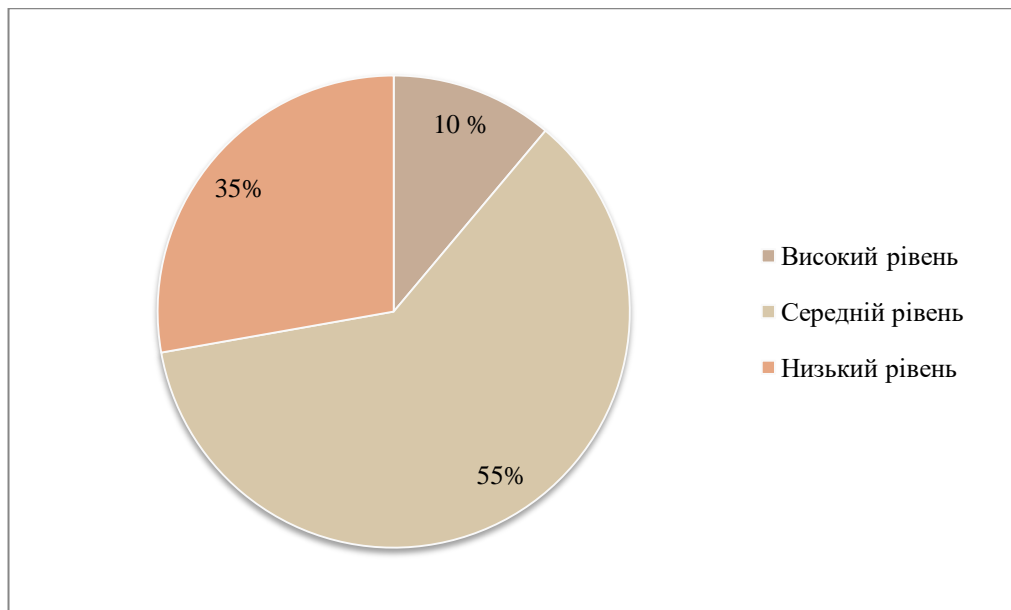


Рис.2.2.4. Кількісні результати студентів розподілу рівнів компетентності у вирішенні конфліктів» за методикою П. Хеппнер, Х. Петерсен

Виходячи з отриманих кількісних результатів презентованих на рисунку 2.2.4. ми можемо дійти до висновку, що студенти найбільш демонструють середній рівень конфліктологічної компетентності, який складає 55%. Це означає, що такі студенти мають базові знання, здібності та навички для участі в процесі посередництва, проте їм може забракнути впевненості й досвіду для вдалого закінчення конфлікту. Вони, радше за все, ще не досягнули того рівня емоційної інтелектованості, котрий надає їм можливість повною мірою розуміти мотиви учасників конфлікту та формувати ефективні комплексні рішення. Такий рівень засвідчує про певну готовність до ролі медіатора та вміння приймати участь у конфліктах, які мають порівняно низький рівень напруги.

Наступний рівень конфліктологічної компетентності у студентів, який посідає друге місце, отримав 35% - це низький рівень. Припускаємо, що такі студенти часто відрізняються низькою впевненістю у своїх силах, сприймають конфлікт як негативне явище, котрого слід уникати, (що тільки збільшує напругу між його учасниками) на противагу тому, щоб розглядати його як змогу для здійснення конструктивних змін і розвитку. З огляду на ці результати

з позиції схильності до медіаторських навичок, можна говорити про те, що у цієї кількості студентів є недостатня здібність до конструктивного розв'язання спірних ситуацій. Особливо це виявляється в неможливості побудувати ефективне спілкування між учасниками конфлікту, а також у тенденції запобігати або пригнічувати конфліктні ситуації, а не намагатися знаходити можливості для їхнього врегулювання.

Високий рівень конфліктологічної компетентності у студентів, який посідає останнє місце, складає 10%. Студенти з таким рівнем конфліктологічної компетентності відрізняються здатністю віднаходити конструктивні способи врегулювання суперечок та підтримувати комунікацію в непростих ситуаціях. Тобто вони можуть не лише аналізувати джерела причин конфлікту, а й здатні пропонувати альтернативи, які враховують інтереси обох сторін. Така молодь демонструє хороші якості для ролі медіатора. Вони спроможні слухати аргументи протилежної сторони, аналізувати ситуацію, знаходити компроміси та пропонувати варіанти рішень, які будуть влаштовувати обидві сторони. Таким студентам достатньо легко долати стресові ситуації, запобігати ескалації конфліктів та підтримувати здоровий клімат у групі.

Таким чином, аналіз отриманих результатів свідчить про те, що переважна частина студентів має середній рівень компетентності. Це дає їм базові необхідні вміння та навички для ролі медіатора, однак їм може бракувати досвіду для повноцінного врегулювання складних конфліктів. Менша кількість студентів демонструє низький рівень, що вказує на їхню обмежену здатність до ефективного вирішення спорів та тенденцію ухилятися від конфліктних ситуацій. Тільки незначна кількість студентів має високий рівень, що дає їм змогу не тільки вправно розв'язувати конфлікти, а й сприяти збереженню ефективної комунікації та здорового клімату в групі.

Результати діагностування рівня асертивності у студентів за методикою *№3 «Дослідження рівня асертивності» (модифікований В. Каппоні, Т. Новак)* зображені на рис. 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7.

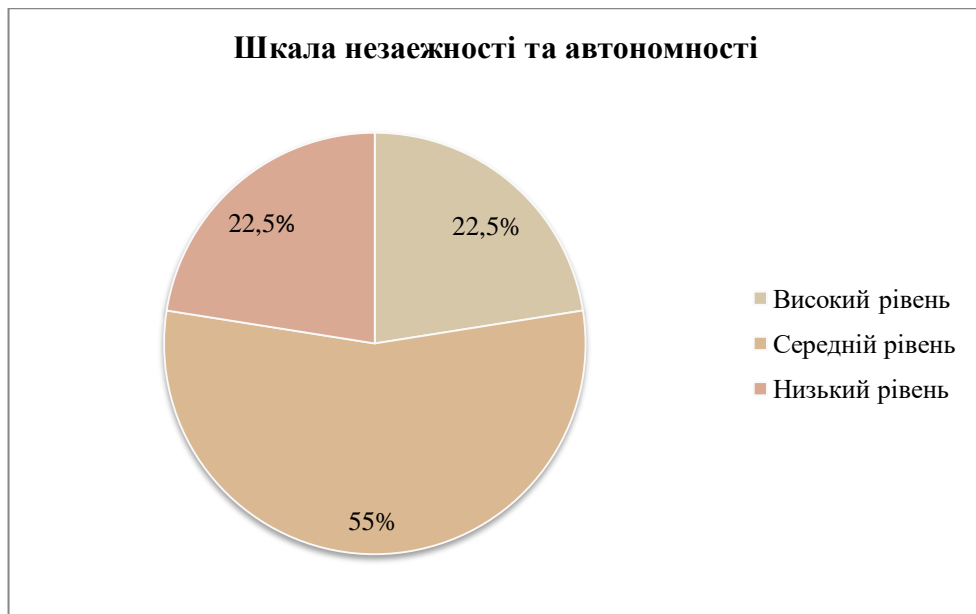


Рис. 2.2.5. Розподіл результатів студентів за шкалою незалежності та автономності методики В. Каппоні, Т. Новак,

Виходячи з отриманих даних, більшість студентів показали середній рівень незалежності та автономності - 55%. Цей рівень свідчить про те, що молодь достатньо незалежна, але при цьому приділяють увагу думці оточуючих, прислухаючись до неї досягають омріяних цілей, не намагаючись заподіяти шкоди іншим, реалістично оцінюють себе з точки зору необхідності контакту з іншими людьми. Такі респонденти також підтримують міжособистісну гармонію й вільно виражають свої погляди та вірування.

Перераховані вище характеристики дозволяють дійти висновку, що у респондентів є гарний потенціал у сфері посередництва при конфліктних ситуаціях, в яких вони можуть діяти самостійно та не боятися приймати рішення й брати на себе відповідальність. Демонстрація такої незалежної позиції стає запорукою молоді в майбутньому ефективно керуватися власною активною діяльністю в процесі посередництва та проведенні переговорів. До того ж вони мають розвинені комунікативні навички, що дає їм змогу говорити зрозуміло, чітко та слухати інших. Це необхідно для успішного виконання функцій медіатора, щоб побудувати атмосферу довіри та допомогти сторонам конфлікту зрозуміти одна одну. Окрім того, такі студенти більш легко можуть

знаходити рівновагу між власними інтересами та інтересами інших людей, що дає можливість знаходити найкращі рішення, які задовольняє всі сторони конфліктної взаємодії.

Підсумовуючи результати кругової діаграми на рисунку 2.2.5, високий та низький рівень вираженості по шкалі незалежності та автономії, дав однаковий результат, а точніше 22,5%. Високий рівень за цією шкалою означає, що учасники дослідження занадто незалежні від думки інших та можуть нехтувати думкою співрозмовника. При цьому, їхньої поведінці будуть притаманні егоїстичні дії, завищена самооцінка, через що у такої молоді можуть виникнути проблеми з оточуючими. Для подальшого майбутнього такий рівень одного із аспектів асертивності є неприйнятним, що значним чином ускладнить розвиток навичок медіатора, тому що студенти з великим рівнем самостійності й незалежності не можуть добре працювати як посередники, оскільки небажання прислухатися до думки інших створюють великі труднощі у спілкуванні та в рішенні суперечки. Такі якості заважають їм бути емпатичними та підтримувати спокійну й доброзичливу розмову, що є важливими для медіатора, а надмірна автономія таких студентів заважає їм краще взаємодіяти з оточуючими.

Низький рівень незалежності та автономності свідчать про те, що молодь вельми залежна від думки оточення та суспільства, що призводить до небажання та остраху виражати свої почуття. Їм притаманна несамостійність, низька самооцінка, безпорадність у особистісних проблемах та небажання брати на себе відповідальність за себе й свої вчинки. Такій молоді, взагалі, дуже важко розвивати у собі навички медіатора, тому що виконуючи функції медіатора, людина повинна впевнено висловлювати свої погляди та емоції, мати внутрішню незалежність і не залежати від точки зору інших. Тому, студенти з високою потребою у схваленні з боку оточуючих, невпевненістю у собі й тенденцією до покірності не зможуть ефективно розв'язувати конфлікти. Їм буде не вистачати об'єктивності, відстоювання своїх власних рішень,

самостійності у своїх діях та приховане, іноді не усвідомлене бажання відповідати поглядам тих, хто конфліктує.

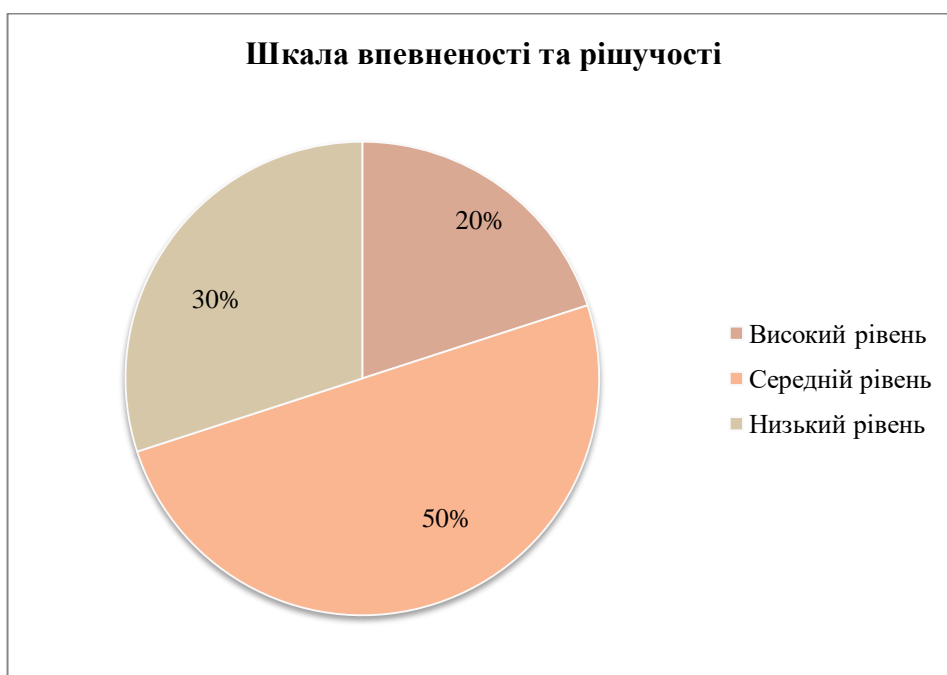


Рис. 2.2.6. Розподіл результатів студентів за шкалою впевненості та рішучості методики В. Каптоні, Т. Новак,

На рисунку 2.2.6 ми можемо побачити, що 50% респондентів отримали середній рівень за шкалою впевненості та рішучості. Аналізуючи такі результати можемо стверджувати, що студенти, які зробили такий вибір частково готові брати на себе тягар відповідальності та ризику. Вони здатні бути дещо надмірно прагматичними й завдяки цьому застосовувати оптимістичні способи вирішення конфліктів. Такі респонденти можуть прийняти на себе роль посередника в подальшій роботі, через те що цей рівень асертивності робить їх гнучкими та адаптивними, оскільки в процесі врегулювання конфлікту необхідно вміння не тільки відстоювати свою позицію, а й пристосовуватися до ситуації та знаходити компромісні рішення. Намагання досягти конструктивного й оптимістичного завершення допомагає їм утримувати фокус на продуктивному розв'язанні конфлікту та створенні певного безпечного простору для всіх сторін. Але все ж так молодим людям не завадило розвивати свої навички посередництва.

Високий рівень за шкалою впевненості та рішучості показало лише 20% респондентів, яким притаманна адекватна самооцінка та, які діють, досить, чітко та достатньо часто спираються на власні сили. При зіткненні різних поглядів, думок, вони в змозі домовитися й знайти оптимальне для всіх рішення. Така молодь завжди досягають запланованих результатів, не застосовуючи різні маніпулятивних дій по відношенню до опонента, особливо за допомогою почуття провини або емоційного шантажу. Завдяки цим рисам такі студенти можуть ефективно впоратися з роллю медіатора, адже вони здатні підтримувати об'єктивність, забезпечувати середовище взаємною повагою й допомагати сторонам конфлікту приходити до компромісу. Вони також мають високу рішучість, щоб направляти процес обговорення до результату, який задовольнятиме обидві сторони, не йдучи водночас на поступки, що суперечать їхнім принципам або інтересам учасників.

30 % респондентів за шкалою впевненості та рішучості отримали низький рівень (рис. 2.2.6). Це свідчить про те, що учасники дослідження здебільшого відчують сумніви та побоювання перед непередбачуваними ситуаціями. А також вони уникають відповідальності, не мають віри в свої сили та занадто нерішучі. Тому, як в теперішньому, так і в майбутньому таким студентам не вдасться бути ефективними посередниками у конфліктних ситуаціях тому що для вдалого посередництва необхідна впевненість у собі, спроможність виказувати свої думки і зберігати конструктивний діалог. Недостатня асертивність, що проявляється у боязні перед невизначеністю, сумнівах та нерішучості, перешкоджає цьому. Такі студенти, оминаючи відповідальності та зазнаючи нестачі віри у власні сили, не матимуть змоги вміло проводити перемовини або дотримуватися нейтральної позиції, потрібної для розв'язання конфліктів.

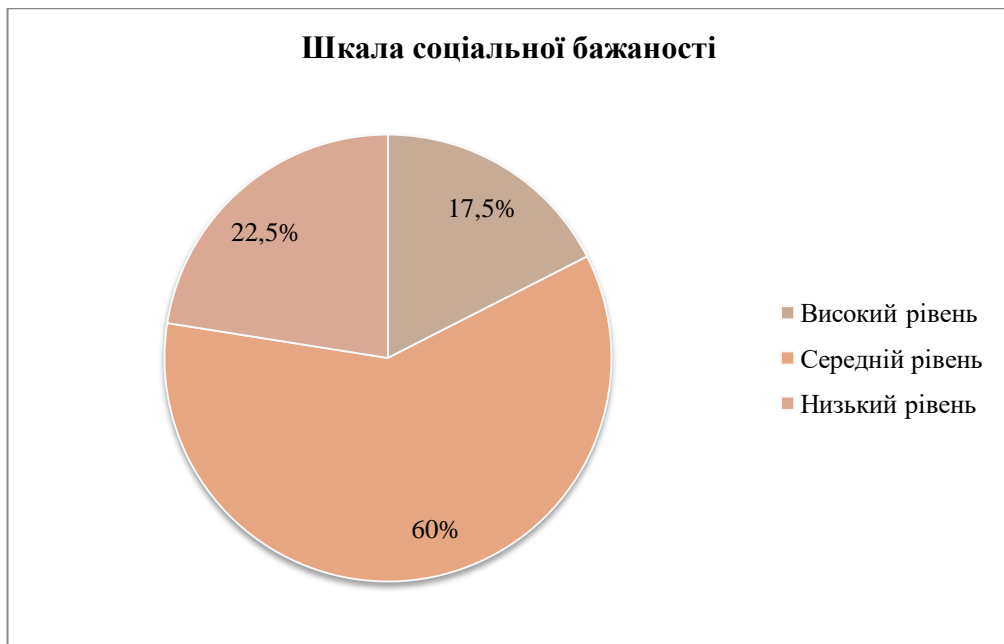


Рис. 2.2.7. Розподіл результатів студентів за шкалою соціальної бажаності методики В. Каппоні, Т. Новак,

З отриманих результатів на рисунку 2.2.7 ми бачимо, що 17,5% респондентів, набрали високий рівень такої сторони асертивності, як соціальна бажаність (необхідність відповідати на очікування оточуваних дотримуватися соціальних норм та правил). Велике внутрішнє прагнення до соціальної бажаності призводить до того, що молодь намагається приховувати свою невпевненість, намагається копіювати суспільно схвалену поведінку, образ життя та інше. Все це суперечить розвитку навичок медіатора, а саме: незалежності в судженнях, об'єктивності та здатності бути нейтральним, тому студенти з таким високим рівнем соціальної бажаності майже не схильні до ефективного вирішення конфліктної взаємодії.

Середній рівень соціальної бажаності склав 60% (рис. 2.2.7). Це свідчить про те що, такі студенти здатні відстоювати свої права й висловлювати власні погляди, але, одночасно, відчують потребу у підтримці інших людей та інколи підпадають під вплив оточуючих та можуть намагатися відповідати їхнім сподіванням. Такий рівень соціальної бажаності дозволяє респондентам демонструвати навички медіатора, він надає їм змогу враховувати точку зору інших, що сприятиме формуванню довірчої атмосфери. Попри те, що вони

також можуть зазнавати потреби в підтримці та час від часу наражатися на вплив, це не є перешкодою для їх в ролі посередництва, а навіть навпаки, дає їм змогу лишатися більш гнучкими та поєднувати різні погляди, що є вкрай важливим для здійснення функції медіатора.

Низький рівень соціальної бажаності складає 22,5% що є показником щирості, правдивості, схильності до компромісів у студентів, в яких добре розвинутий соціальний інтелект. Така молодь може успішно справлятися з роллю нейтральної сторони, через те що вони здатні глибше розуміти потреби та почуття інших учасників конфлікту, що допомагає їм уникати агресивних або наполегливих стратегій, роблячи спілкування продуктивнішим. Крім того, ця категорія респондентів є, досить, ситуативною, що характеризується швидкою орієнтацією у непростих ситуаціях, яка буде намагатися уникати загострення конфліктів і шукатиме рішення, що врахує інтереси всіх сторін. Такий підхід сприяє виникненню довірчої атмосфери, у якій конфліктуючі сторони готові співпрацювати та йти на обопільні поступки.

Підсумовуючи всі результати діагностики рівня асертивності у студентів, за трьома шкалами, ми можемо зробити висновок, що у молоді переважає середній показник асертивності. Таким чином, в студентів є певна схильність до ролі медіатора та процесу медіації. Це означає, що у них є всі базові характеристики, але їм не вистачає досвіду або деяких навичок для кращого результату.

Для більшого розуміння теоретичної обізнаності та наявних навичок асертивної поведінки у нашій вибірці досліджуваних, нами було розроблено та впроваджено авторську анкету (Додаток Д). Графічно подані результати зображено на рис. 2.2.8, 2.2.9, 2.2.10, 2.2.11, 2.2.12, 2.2.13, 2.2.14, 2.2.15, 2.2.16.

На питання «Чи чули ви раніше про термін медіація?» більшість студентів 65,9% (27 чоловік) відповіли «Ні», на «Щось чув(ла) але не пам'ятаю» відповіло 8 чоловік (19,5%) й на відповідь «Так» 14,6% (6 чоловік) (рис. 2.2.8).

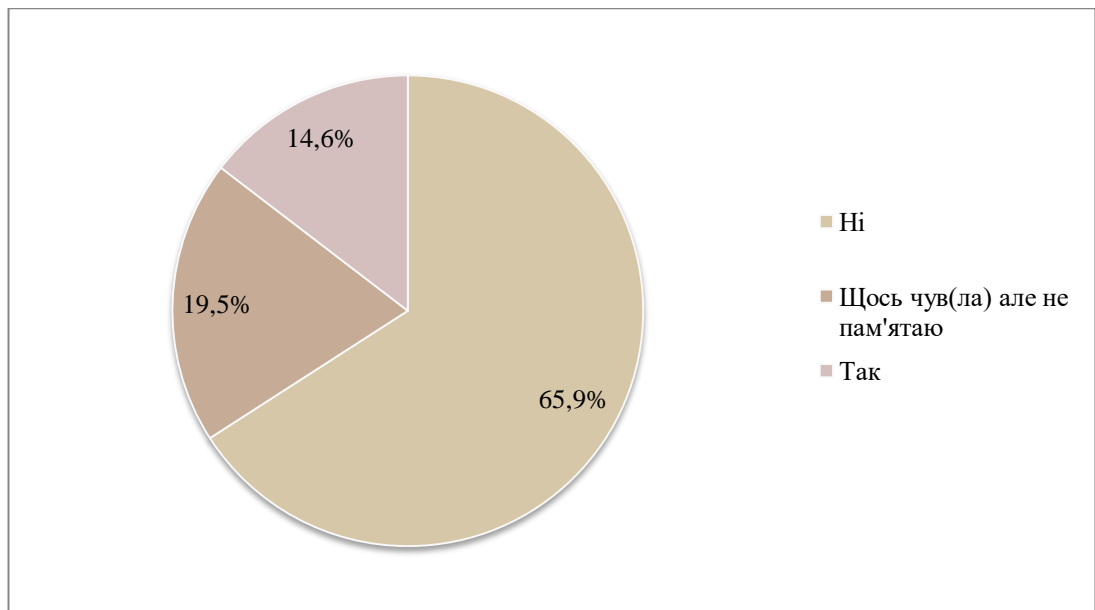


Рис. 2.2.8. Кількісні показники відповідей на запитання авторської анкети «Чи чули ви раніше про термін медіація?»

На наступне запитання «Як ви розумієте поняття "медіація"?» молодь найбільш частіше відповіли, що для них це – «посередництво», «примирення», «компроміс», «нейтральна сторона» (рис. 2.2.9).



Рис. 2.2.9. Відповідь на запитання авторської анкети «Як ви розумієте поняття "медіація"?»

Стосовно запитання «Чи хотіли б ви дізнатися більше про техніки медіації?» 92,5% студентів (38 чоловік) відповіло «Так», а лише 3 людини (7,3

%) «Ні» (рис. 2.2.10). Такий великий відсоток відповідей на це запитання говорить про розуміння важливості володіння навичками медіації для подальшого використання в професійному та особистому житті респондентів.

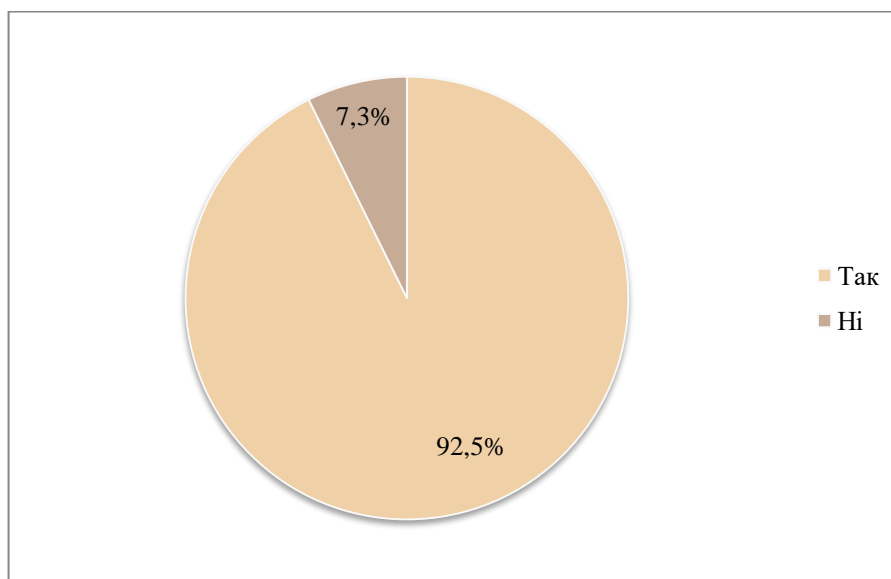


Рис. 2.2.10. Кількісні показники відповідей на запитання авторської анкети «Чи хотіли б ви дізнатися більше про техніки медіації?»

«Якщо вважати, що медіація - це процес, в якому нейтральна сторона/ посередник, допомагає вирішити конфлікт, то, на вашу думку, як часто ви особисто виступали в ролі посередника?» на варіант відповіді «Іноді» відповіли 22% (9 чоловік), на варіант «Часто» відповіли 14,6% (6 чоловік), на варіант «Залежить від ситуації» 63,4% (26 чоловік) (рис.2.2.11).

На нашу думку, отримані результати свідчать про прагнення респондентів (в більшості) шукати асертивні форми вирішення конфліктів та розвивати свої навички асертивної поведінки.

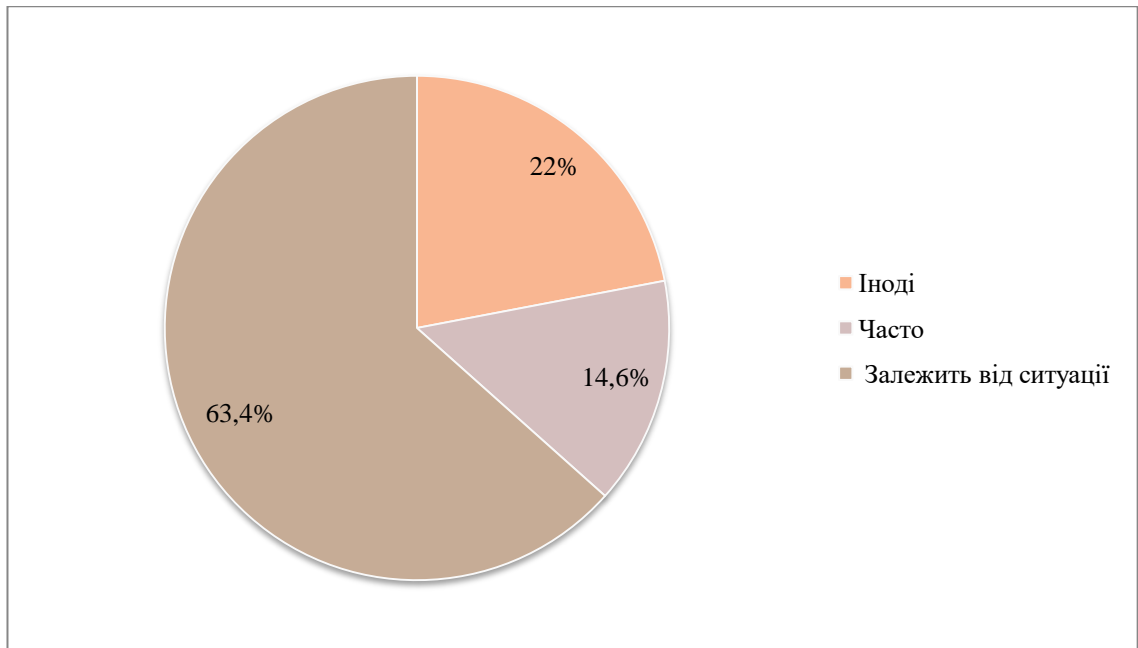


Рис. 2.2.11. Кількісні показники відповідей на запитання авторської анкети «Якщо вважати, що медіація - це процес, в якому нейтральна сторона/посередник, допомагає вирішити конфлікт, то, на вашу думку, як часто ви особисто виступали в ролі посередника?»

Щодо питання «Якщо ви приймали участь у вирішенні конфліктів, як нейтральна сторона, то наскільки це було вдалим?» студенти відповіли так: «Втручання було ефективним, конфлікт завершився» 31,7% (13 людей), «Ефект від втручання у конфліктну ситуацію не спостерігався» 22 людини (53,7%), «Втручання значно погіршило ситуацію» 14,6% (6 людей), (рис.2.2.12).

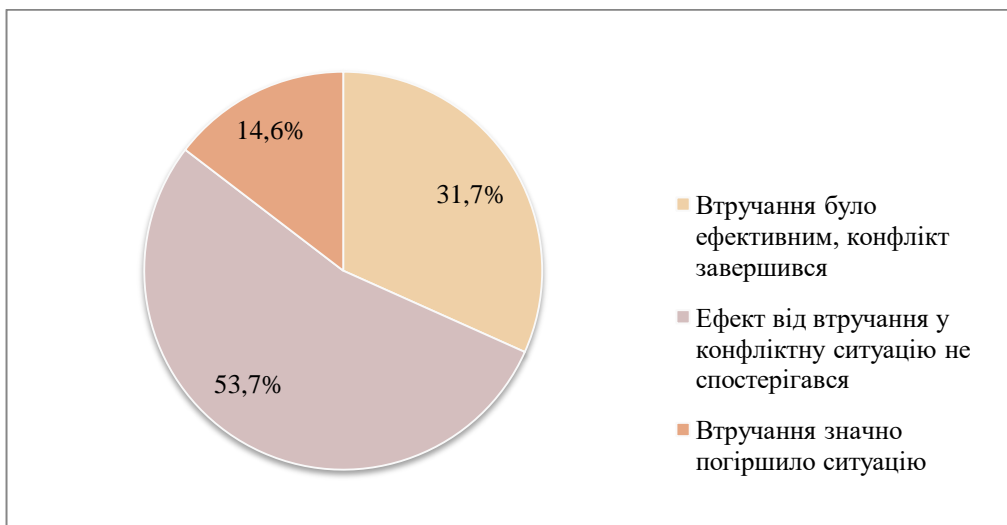


Рис. 2.2.12. Кількісні показники відповідей на запитання авторської анкети «Якщо ви приймали участь у вирішенні конфліктів, як нейтральна сторона, то наскільки це було вдалим?»

На запитання «Чи вважаєте Ви, що медіація може допомогти у вирішенні міжособистісних конфліктів у студентському середовищі?» молодь відповіла так: «Можливо» 15 людей (36,6%), «Ні» 1 людина (2,4%), й «Так» 25 людей (61%) (рис.2.2.13).

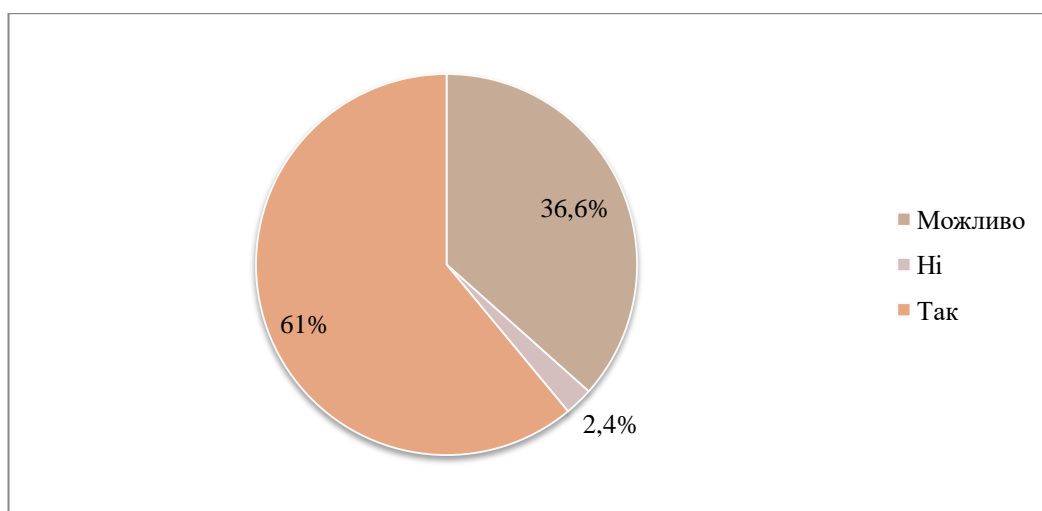


Рис. 2.2.13. Кількісні показники відповідей на запитання авторської анкети «Чи вважаєте Ви, що медіація може допомогти у вирішенні міжособистісних конфліктів у студентському середовищі?»

На рахунок запитання «Як ви думаєте хто може бути медіатором?» на відповідь «Кожна людина» відповіли 17,1% (7 студентів), на відповідь «Тільки спеціально навчена людина» відповіли 51,2% (21 студент) й на відповідь «Людина з певним життєвим досвідом» відповіли 31,7% (13 студентів) (рис.2.2.14). Можемо припустити, що така тенденція у відповідях говорить про те, що молодь усвідомлює важливість саморозвитку, додаткового навчання та самовдосконалення для покращення своєї обізнаності та оволодіння практичними навичками медіатора.

Щодо запитання «Які особистісні характеристики, на Вашу думку, повинен мати медіатор?» молодь відповіла, що для них медіатор впершу чергу повинен бути: «нейтральним», «неупередженим», «стресостійким», «терплячим», «об'єктивним». (рис. 2.2.16).



Рис. 2.2.16. Відповідь на запитання авторської анкети «Які особистісні характеристики, на Вашу думку, повинен мати медіатор?»

Таким чином, аналізуючи результати опитування студентів, ми можемо зробити висновок, що в більшості, молодь була не обізнана із тонкощами процесу медіації, але вони розуміють важливість опанування певних його технік для успішного ведення мирних перемовин, профілактики та розв'язання конфліктів в будь якій сфері життя людини. Крім того, респонденти виділяють такі риси особистості, як нейтральність, неупередженість, стресостійкість, терплячість, об'єктивність, що, на думку студентів, є запорукою успішності посередництва у конфліктних ситуаціях. Одночасно, молодь виділяє недостатній розвиток навичок пошуку компромісу, самоконтролю та вміння слухати.

Враховуючи отримані результати в ході констатувального експерименту вважаємо за необхідне розробити тренінгову програму з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі.

Висновки до другого розділу

Для емпіричного дослідження впливу медіації як засобу подолання конфліктів у студентської молоді нам було складено вибірку з 40 студентів Національного авіаційного університету віком з 18 до 23 років. Діагностична складова дослідження складалася з трьох методик: методика «Q-сортування» В. Стефансона, призначена для вивчення уявлень про себе; методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, Х. Петерсен) для визначення рівня конфліктологічної компетентності та значущості властивостей конфліктно-компетентної поведінки; «Дослідження рівня асертивності» (модифікований В. Каппоні, Т. Новак) для визначення рівня асертивності у студентів.

Результати діагностики за методикою «Q - сортування» нам показали, що за шкалою залежність - незалежність більший показник студенти показали залежності 52,4% який характеризує їх як схильними до підпорядкування та слідування загальним нормам й цінностям. І якщо розглядати їх як медіаторів, їхня залежність погіршує виконання цієї ролі, тому що вони схильні сприймати групові норми та погляди, замість того щоб залишатися об'єктивними. Інша молодь набрала 47,6% незалежності, це означає, що вони мають деяку самостійність й спроможні чинити на підставі власних тверджень. Для розвитку навичок медіатора це корисно, оскільки незалежний посередник здатний залишатися нейтральним.

Шкала товарицькості – нетоварицькості показала такі результати: товарицькості (62,8%) – такі студенти активно беруть участь в соціальній взаємодії та часто стають душею компанії. Як для навички медіатора це важлива якість, оскільки він має вміти встановлювати контакт з обома сторонами конфлікту, створювати довірчу атмосферу та забезпечувати комунікацію. За нетоварицькістю опоненти набрали 37,2% такі студенти не йдуть на контакт, замкнуті, похмурі та байдужі. Така молодь може зіткнутися з

труднощами в застосуванні та розвитку навичок посередника, тому що їм складно встановити довірчі відносини.

За шкалою прийняття «боротьби» - неприйняття «боротьби» студенти показали найбільший результат по неприйнятті «боротьби» (62,1%) це характеризує їх як особистостей, які уникають конфліктів і намагаються зберегти компроміс у суперечках. Для процесу медіації це є перевагою, адже головна мета – допомогти сторонам конфлікту знайти спільне рішення. Прийняття «боротьби» набрали 37,9% такі студенти мають помірне рагнення до лідерства та активності, вони мотивовані брати участь у груповому житті, але не настільки, щоб конфліктувати чи домінувати. Як для навичок медіатора це позитивно залишатися нейтральним.

Отримані результати по методиці *«Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів»* (П. Хеппнер, Х. Петерсен) показали нам, що середній рівень найбільш виражений (55%). Це означає, що у студентів є базові вміння, знання й навички для участі в процесі медіації, але водночас можуть відчувати невпевненість та не мати достатньо досвіду для успішного вирішення суперечок. Високий рівень склав 10%, такі студенти знаходять конструктивні рішення конфліктів, аналізують причини суперечок та проявляють позитивні якості для ролі посередника. 35% такий показник склав низький рівень, ці студенти невпевнені у собі, уникають конфлікти та не бачать їх рішення, вони не вміють спілкуватися зі сторонами суперечки та мають негативне відношення до конфліктів.

По методиці *«Дослідження рівня асертивності»* (модифікований В. Каппоні, Т. Новак) студенти показали наступні результати: шкала незалежності та автономності – високий рівень 22,5% вказує на велику незалежність молоді які не враховують думки інших, вони егоїстичні та мають завищену самооцінку. Це призводить до проблем у спілкуванні й перешкоджає розвитку навичок медіатора. Середній рівень 55% показує, що студенти достатньо самостійні, враховують думки інших. Вони реалістично оцінюють себе та розуміють важливість взаємодії з оточуючими. Низький рівень (22,5%) – такі

студенти залежні від інших через що вони не спроможні висловлювати свої почуття, вони невпевнені у собі та не можуть вирішувати проблеми. Такий молоді важко розвивати навички медіатора.

Шкала впевненості та рішучості – високий рівень 22%: студенти з адекватною самооцінкою, діють рішучо опираючись на свою сили та завжди досягають своєї цілі. В конфліктних ситуаціях вони знаходять оптимістичне рішення для всіх сторін. Завдяки цьому студенти успішно можуть бути в ролі медіатора. Середній рівень 50% – такі студенти частково беруть на себе відповідальність й ризик. Вони можуть буди прагматичними та завдяки цьому можуть вирішувати суперечки. Низький рівень (30%): молодь відчуває сумніви та остерігаються неочікуваних ситуацій, вони уникають відповідальності та не вірять у власні сили. Тому, вони не в змозі стати успішними посередниками.

Шкала соціальної бажаності – високий рівень 17,5%: такі студенти невпевнені та намагаються копіювати схвалену суспільством поведінку та образ життя. Все це перешкоджає розвитку навичок медіатора. Середній рівень 60% – молодь має здатність захистити свої права й висловлювати свою думку, але в той же час їм потрібна підтримка. Такий рівень дозволяє їм проявляти навички посередника. Низький рівень 22,5%: студенти мають розвинутий соціальний інтелект, вони чесні, справедливі, щирі та готові йти на компроміси. Така молодь успішно буде виконувати роль нейтрального посередника.

Крім того, за результатами опитування авторської анкети стосовно *обізнаності студентської молоді про можливості застосування медіації як засобу подолання конфліктів*, нами було з'ясовано, що переважна частина молодих людей не мала уяви про те, як функціонує процес медіації, але визнають важливість опанування певних навичок для успішного врегулювання конфліктів у будь-якій сфері життя. Також респонденти зазначали такі якості, як нейтральність, неупередженість, уміння справлятися зі стресом, терпіння та об'єктивність, які, на їхню думку, є ключовими для успішного посередництва. Водночас, молодь вказує на брак навичок пошуку компромісу, самоконтролю та вміння слухати, які змогли б їм допомогти у вирішенні суперечок.

РОЗДІЛ 3

ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА ВПРОВАДЖЕННЯ МЕДІАЦІЇ ЯК СПОСОБУ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ

3.1. Розробка та реалізація тренінгової програми з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі.

Ціль програми – є створення умов для підготовки студентів до здійснення ефективної медіації конфліктів між студентами в умовах освітнього закладу.

Задачі програми – інформувати про якості успішного посередника (медіатора); створити умови для самоаналізу учасників тренінгу та розвитку особистісних якостей посередника (медіатора); інформувати про етапи розв'язання конфлікту; створити умови для відпрацювання практичних навичок асертивної поведінки та розв'язання конфліктної ситуації.

Форма роботи – програма передбачає групову форму роботи у форматі семінару-тренінгу.

Організація занять – програма розрахована на 10 занять по 1 академічній годині кожне (3 заняття на тиждень) та призначена для 10-15 студентів.

Умови проведення тренінгу та обладнання: ізольоване приміщення, стільці за кількістю учасників, дошка, ватман, маркери, плакати.

Заняття №1 «Що і як?»

Цілі: створення сприятливих і доброзичливих умов для спільної роботи в групі; створення і затвердження правил спільної роботи в групі.

Хід заняття:

1. Вступне слово.

Представлення, подяка тим, хто зацікавився проблемами медіації та готовий брати участь у роботі навчальної групи, вступне слово про цілі цього заняття.

2. Вправа «Знайомство».

Інструкція - по колу, пересуваючись, щоразу знайомимося із сусідом праворуч, після завершення кола кожен учасник знайомить усіх із кожним і характеризує учасника з того боку, що запам'ятався йому.

Рекомендації – дуже важливий перший етап заняття, який зумовить динаміку всіх наступних занять, тому необхідно наситити позитивною емоційною атмосферою і перевірити, як запам'ятали один одного учасники.

3. «Правила групи».

Інструкція – під час проведення занять необхідно виробити свої правила в групі, які повинні обмежувати учасників у висловлюванні негативних оцінок один одному та розвинути довірчі відносини в групі:

1. Доброзичливість.
2. Говорити тільки про те, що відбувається на заняттях.
3. Намагатися бути щирим у спілкуванні.
4. Неприпустимість негативних оцінок людини.

Правила обговорюються та приймаються.

Завдання: налаштувати на роботу в групі; розташувати до спілкування, без тиску на особистість; створити доброзичливу атмосферу.

3. Вправа «Міняються місцями ті, хто...»

Інструкція – учасники сідають колом, у центрі ведучий, який промовляє фразу: - «Міняються місцями ті, хто любить мультфільми»....(тощо). Учасники починають мінятися місцями, в цей час ведучий повинен зайняти порожній стілець.

Завдання: інтенсивна фізична взаємодія; створення загальної атмосфери тренінгу; діагностика динаміки поведінки учасників.

Рекомендації – проводити цю вправу в просторому приміщенні, так щоб учасники не стикалися один з одним, але не виключати тілесний контакт під час гри, оскільки це зменшує соціальну дистанцію й зближує групу.

4. Вправа «Грані подібності».

Інструкція – встаньте, утворюючи внутрішнє й зовнішнє коло, обличчям одне до одного. Подивіться уважно на людину, що стоїть навпроти вас, та знайдіть те, що вас об'єднує. Після того, як ви знайдете схожість, ви робите крок, переходячи до іншого учасника. Давайте обговоримо результати роботи, як швидко вийшло знайти схожість, і за якими факторами (фізіологічними, психологічним) знаходили схожість?

Завдання – акцентувати увагу на тому, що в людей є спільні риси та якості, незважаючи на індивідуальний розвиток і різні умови життєдіяльності.

Рекомендації – під час виконання завдання, ведучий допомагає учасникам, ставлячи запитання, які допоможуть знайти схожість не тільки за зовнішніми ознаками.

5. Вправа «Плутанина».

Інструкція - ведучий відвертається, у цей час учасники беруться за руки, утворюючи коло, і починають заплутуватися, не розмикаючи рук. Завдання ведучого розплутати плутанину.

Завдання: зняття напруги, групове згуртування.

6. Вправа «Зворотний зв'язок»

Інструкція – учасники по черзі відповідають на запитання обраних їм карток: під час занять я зрозумів, що...; якби можна було, я ...; я думаю, що багато людей...; мені не сподобалося...

Заняття № 2 «Що таке медіація?»

Мета заняття: розширення уявлень студентів про зміст роботи медіатора.

Хід заняття:

1. Привітання.

Ведучий вітає групу, потім просить кожного учасника привітати групу за допомогою такого слова, яким до нього ніхто не скористався («привіт», «добрий день», будь-які привітання іноземними мовами тощо). Оголошення мети сьогоднішнього заняття: «Поговоримо трохи докладніше про те, що ж таке медіація і навіщо вона потрібна».

2. Вправа «Інтерв'ю».

Група ділиться на пари. У парі по черзі виконуються ролі «зірки» та «журналіста». «Журналіст» бере інтерв'ю у «зірки» на тему за вибором «зірки»: - «як я допоміг вирішити конфлікт»; - «як я намагався вирішити конфлікт, але в мене не вийшло»; - «чому я намагаюся не втручатися в конфлікти».

План інтерв'ю «Як я допоміг розв'язати конфлікт»

1. Опиши конфлікт, який стався.
2. Як ти дізнався про нього і чому вирішив втрутитися?
3. Які дії ти зробив?
4. Чим закінчилася ситуація?
5. Як ти почувався після завершення ситуації?

План інтерв'ю «Як я намагався вирішити конфлікт, але в мене не вийшло»

1. Опиши конфлікт, який стався
2. Як ти дізнався про нього і чому вирішив втрутитися?
3. Які дії ти зробив?
4. Чим закінчилася ситуація?
5. Як ти почувався після завершення ситуації?

План інтерв'ю «Чому я намагаюся не втручатися в конфлікти»

1. Опиши конфлікт, про який ти знав, але вирішив у нього не втручатися
2. Як ти про нього дізнався і чому вирішив, що втручатися не варто?
3. Які дії ти зробив?
4. Чим закінчилася ситуація?
5. Як ти почувався після завершення ситуації?

Обговорення будуватиметься на матеріалі актуальних конфліктів, з якими зіткнулися учасники. Перед вибором теми, яка робить «зірка», вкрай важливо наголосити на тому, що будь-які дії людини, на очах якої розгортається

конфлікт між іншими людьми, є «нормальними» та «правильними», якщо, звісно, вона не припускається на адресу тих, хто конфліктує, образливих висловлювань або фізичного насильства, або ж не залишає людей у завідомо небезпечній для їхнього життя ситуації. Групі буде цікавий будь-який досвід, головне - що він ваш.

Перед початком інтерв'ю вводиться норма конфіденційності: що це таке, чому її дотримання важливе для медіаторів. З огляду на те, що люди, про яких ідеться в історіях, можуть бути відомі комусь із учасників групи, задля дотримання конфіденційності їх пропонується позначати без згадування імен, наприклад, «дві дорослі людини, чоловік і дружина» тощо.

Час на одне інтерв'ю - 4 хвилини. Потім учасники міняються ролями. У процесі інтерв'ю «журналісти» користуються картками з опорними запитаннями, але відповіді «зірки» не записують. Потім у загальному колі кожен «журналіст» представляє історію своєї «зірки» групі. Далі ведучий просить групу поділитися своїми враженнями, відповідаючи на два запитання : - які «ризики» медіації? - які «плюси» медіації?.

3. Вправа «Аналіз».

Учасники групи розігрують запропоновані ситуації. Завдання решти - представити поетапне вирішення конфлікту. Потім учасники групи міняються ролями.

- Дві дівчини, які потоваришували між собою, Юля та Віка влаштували суперечку на репетиції вистави до заходу під час розподілу ролей. Кожна претендувала на головну роль і не бажала поступатися. У результаті група розділилася на 2 табори й репетиції стали неможливими. Вихователь групи звернулася до служби примирення по допомогу.

Робиться висновок про те, що медіація - це непростий процес, що вимагає підготовленості людей, які його проводять, проте в разі грамотного проведення вона дуже корисна для збереження і розвитку відносин між ними. На завершення ведучий дякує за цікаві та показові історії, за щирість і сміливість поділитися досвідом, зокрема й непростим.

4. Завершення заняття.

Коло «нове-хороше», фіксація головного висновку, заключне слово ведучого.

Заняття № 3 «Медіація конфлікту: як це робиться?»

Мета заняття: формування уявлень про структуру медіації.

Хід заняття:

1. Привітання.

Ведучий вітає групу. Учасникам пропонується привітати групу будь-якими словами, назвавши при цьому, що спільного в нього з тим учасником, якому він передає слово. Ведучий оголошує завдання заняття: «Розібратися, як влаштована процедура медіації».

2. Робота в малих групах: знайомство з етапами медіації.

Група ділиться на підгрупи, які отримують різнокольорові картки, на яких вказані основні етапи медіації:

червоні картки	ПОПЕРЕДНІЙ ЕТАП
	знайомство із заявкою на проведення медіації
	отримання згоди другої сторони на проведення медіації
	узгодження часу та місця проведення медіації
жовті картки	ПРОЦЕДУРА МЕДІАЦІЇ
	організація простору
	представлення медіаторів
	вивчення історії конфлікту
	вивчення дій щодо виходу з конфлікту та їхньої ефективності
	планування виходу з конфлікту
	реалізація обраного варіанту «тут і зараз»
	перевірка ефективності медіації
зелені картки	ЗАВЕРШАЛЬНИЙ ЕТАП
	висловлення подяки учасникам конфлікту за довіру
	пропозиція повідомити про вирішення конфлікту одноліткам
	скріплення угоди підписами на «мирному договорі»

У підгрупах потрібно відновити правильну, з точки зору учасників, послідовність дій медіатора. Результати обговорюються в загальному колі. Ведучий фіксує правильний варіант і коментує його, знайомить учасників із формою «заявки». Потім групі пропонується поставити запитання про те, що залишилося незрозумілим.

3. Робота в малих групах: аналіз кейсових ситуацій.

Учасникам пропонується сформувати нові підгрупи таким чином, щоб у всіх виявилися нові партнери. Підгрупи отримують роздатковий матеріал з описом кейсової ситуації.

Завдання: виділити в цьому тексті ті етапи медіації, які були позначені в минулому завданні.

Кейс 1.

Наташа: Мене звати Наташа. А це Олег. Ми допоможемо вам вирішити конфлікт. Із проханням про вирішення конфлікту звернувся Женя. Ми поговорили з Сергієм, і він погодився на медіацію.

Олег: Нам необхідно виконувати правила:

- Ми називаємо один одного по іменах.
- Ми слухаємо один одного уважно, не перебиваємо.
- Ми поважаємо одне одного.
- Ми з розумінням ставимося до почуттів одне одного.
- Ми говоримо правду, якою б гіркою вона не була.
- Ми суворо дотримуємося виробленої угоди.
- Ми бажаємо вирішити конфлікт
- Ми зберігаємо таємницю розмови.

Наташа: Женя та Сергій, ви згодні з правилами?

Женя: Так.

Сергій: Згоден.

Олег: Сергію, ти бажаєш вирішити конфлікт?

Сергію: Так, мені цього хочеться.

Наташа: Женю, а ти бажаєш вирішити конфлікт?

Женя: Так, інакше я б до вас не звернувся.

Наташа: Женю, розкажи, що сталося?

Женя: У нас на новий рік був спектакль. Сергій усе організовував. На його прохання я приніс три диски від караоке, у нас вдома їх кілька. Батьки сказали - під мою відповідальність. Після вистави Сергій повернув мені два диски, третій загубився. Я сказав, що батьки будуть мене лаяти, але Сергій не надав моїм словам жодного значення. Скоро у нас нова постановка, і Сергій знову просив принести диски, але я відмовився. Він обізвав мене скупим.

Олег: Сергію, а ти як вважаєш, що сталося?

Сергій: Так, я попросив диски, але мені було ніколи за ними стежити, і один кудись подівся. Моїх речей за наші вистави стільки пропало, не знаю, скільки. Але я ж не роблю з цього трагедії. Я розлютився й обізвав Женю скупим.

Наташа: Женю, а що ти робив, щоб вирішити цей конфлікт?

Женя: Я не хотів сваритися й зробив вигляд, що нічого не сталося. Ми спілкувалися, як і раніше, поки він знову не звернувся до мене з проханням принести диски.

Олег: Сергію, а що ти робив?

Сергій: Я й думати про це забув, тому й звернувся до нього знову. Я ж не для себе прошу, а для всіх. Я не очікував, що він може відмовити.

Олег: Сергію, а що ти можеш запропонувати для вирішення конфлікту?

Сергій: Я можу вибачитися, можу купити новий диск, щоправда, мені потрібно дізнатися, який саме, я не пам'ятаю.

Наташа: Женю, а що можеш запропонувати ти?

Женя: Я згоден прийняти вибачення, тому що всі знають, що я ніколи не був жадібним. Якщо Сергій зможе знайти такий диск - було б добре. Але він рідкісний.

Олег: Сергію, що ти можеш відповісти Жені?

Сергію: Женя, ти скажи мені, як називається диск, я постараюся знайти.

Наташа: Женю, ти згоден?

Женя: Звичайно, згоден. Я все-таки попрошу в батьків диски для нової вистави. Тільки мені хотілося б, щоб із ними поводитися обережно.

Олег: Сергію, що ти можеш на це відповісти?

Сергію: Дякую за пропозицію. Але я чесно хочу тебе, Женя, попередити, що я не можу обіцяти тобі за всіх, що з дисками буде все гаразд, мені просто не встежити за всім одразу.

Женя: Добре, я можу сам постежити за дисками.

Наташа: Женю, як ти вважаєш, є ще якісь невирішені питання?

Женя: Та начебто все вирішено.

Олег: Сергію, що можна зробити просто зараз?

Сергію: Я можу вибачитися. Женю, вибач, що я назвав тебе скупим. Зірвався. Коли щось робиш, а інші не дуже-то хочуть тобі допомогти, то буває прикро, ось і говориш під гарячу руку образливі слова.

Женя: Сергію, ти теж мене вибач. Я не подумав, що тобі треба допомагати, а не претензії пред'являти.

Наташа: Женю, що ти зараз відчуваєш?

Женя: Я відчуваю задоволення від того, що конфлікт вирішено.

Олег: Сергію, а які почуття ти відчуваєш зараз?

Сергію: Задоволеність.

Наташа: Отже, конфлікт вирішено.

Олег. Раз конфлікт вирішено, то розпишіться на бланку заявки у відповідній графі.

Результати обговорюються в загальному колі. Ведучий відповідає на запитання, що виникли в учасників. Важливо підкреслити, що це спрощена та частково ідеалізована модель медіації, у житті ситуація могла б розгортатися по-іншому.

Потім у таких самих групах аналізується другий кейс. Основне питання: *у чому причина того, що в цьому випадку медіація не виявилася ефективною?*

Кейс 2.

Наташа: Мене звати Наташа. А це Олег. Ми допоможемо вам вирішити конфлікт. Із проханням про вирішення конфлікту звернувся Женя. Ми поговорили з Сергієм, та він погодився на медіацію.

Олег: Нам необхідно виконувати правила:

- Ми називаємо один одного по іменах.
- Ми слухаємо один одного уважно, не перебиваємо.
- Ми поважаємо одне одного.
- Ми з розумінням ставимося до почуттів один одного.
- Ми говоримо правду, якою б гіркою вона не була.
- Ми суворо дотримуємося виробленої угоди.
- Ми бажаємо вирішити конфлікт.
- Ми зберігаємо таємницю розмови.

Наташа: Женя і Сергій, ви згодні з правилами?

Женя: Так.

Сергій: Згоден.

Олег: Сергію, ти бажаєш вирішити конфлікт?

Сергію: Так, мені цього хочеться.

Наташа: Женю, а ти бажаєш вирішити конфлікт?

Женя: Так, інакше я б до вас не звернувся.

Наташа: Женю, розкажи про ваш конфлікт?

Женя: У нас виник конфлікт через те, що Сергій назвав мене скупим. Він на минулій виставі загубив мій диск від караоке, а тепер просить, щоб я знову приніс диски. Я відмовився.

Олег: Сергію, це так і було?

Сергій: Ні, не так.

Олег: Сергію, розкажи свою версію?

Сергій: Я, звісно, назвав його скупим. Я стараюся для всіх, мало того, що мені ніхто не допомагає. Я не знаю, куди диск подівся, я не можу встежити за всім одразу.

Наташа: Женю, а що ти робив, щоб вирішити цей конфлікт?

Женя: Я спочатку не хотів сваритися та зробив вигляд, що нічого не сталося. Ми спілкувалися, як і раніше, поки він знову не звернувся до мене з проханням принести диски.

Олег: Так й було?

Сергій: Так, напевно.

Олег: Сергію, а що ти зробив для вирішення конфлікту?

Сергій: Я конфлікт не починав, тому не мені й робити перший крок.

Наташа: Женю, що можна зробити просто зараз, щоб конфлікт вирішився?

Женя: Я згоден прийняти вибачення, тому що всі знають, що я ніколи не був жадібним. Якщо Сергій зможе знайти такий диск - було б добре. Але він рідкісний.

Олег: Сергію, ти готовий вибачитися?

Сергію: Не збираюся.

Наташа: Женю, що ти можеш на це відповісти?

Женя: Схоже, помиритися нам не вдасться. Напевно, я даремно звернувся до медіаторів.

Результати обговорень у малих групах озвучуються в загальному колі. Ведучий фіксує на дошці основні комунікативні помилки медіаторів, виявлені в тексті кейса 2, група робить висновок, що медіаторам крім знання процедурних етапів медіації необхідно володіти навичками ефективної комунікації.

4. Завершення заняття.

Коло «нове-хороше», фіксація головного висновку, заключне слово ведучого.

Заняття № 5. «Як правильно слухати співрозмовника?»

Мета заняття: створення умов для виявлення закономірностей ефективної позиції слухача та формування навичок її здійснення.

Хід заняття:

1. Привітання.

Ведучий вітає групу. Учасникам пропонується привітати групу будь-якою привітальною пропозицією. Умова: всі вітають одне одного одночасно, за сигналом ведучого. Ведучий звертає увагу на ефект привітання й оголошує завдання заняття: «Розібратися, як організовано ефективне слухання».

2. Вправа-тест «Чи вмію я слухати?»

Група шикується в шеренгу на лінії, позначеній на підлозі крейдою або паперовим скотчем. Ведучий ставить запитання, на які потрібно відповісти кроком: «я так іноді роблю» - вперед, «я так ніколи не роблю» - назад.

- У розмові я не дивлюся співрозмовнику в обличчя, відвертаюся, розглядаю навколишні предмети, дивлюся у вікно тощо.
- Під час розмови я буваю метушливий.
- Я рідко посміхаюся співрозмовникам.
- Під час розмови я можу бути зайнятий сторонніми справами: грати ручкою, протирати скельця окулярів, перевіряти повідомлення в телефоні тощо.
- Якщо бесіда мені нецікава або неприємна, я намагаюся «перевести тему».
- Будь-яку, навіть найсерйознішу бесіду, я намагаюся «розбавити» анекдотами і жартами.
- Під час розмови я іноді ставлю співрозмовнику запитання не у справі, а «з цікавості».
- Іноді, бажаючи показати співрозмовнику, як я уважно його слухаю, я явно «переграю».
- Я помічаю за собою, що іноді перебиваю співрозмовника.
- Після розмови з людиною мені стає багато чого про неї зрозуміло, навіть те, чого не розуміє вона сама.

Після завершення вправи обговорюється, що можуть позначати ті позиції, на яких опинилися учасники групи (оцінка «якості слухання»). Вкрай важливо підкреслити, що бути гарним слухачем - це навичка, її можна і

потрібно навчитися для того, щоб успішно здійснювати медіацію. За підсумками складається список «ознак хорошого слухача» (фіксується на дошці).

3. Міні-лекція «Техніки активного слухання»

Ведучий коротко розповідає про основні техніки активного слухання (емпатичне слухання, віддзеркалення, перефразування, уточнення, резюмування, відкриті питання) та їхнє призначення, фіксуючи алгоритми їхньої реалізації на дошці.

4. Відпрацювання навичок активного слухання на матеріалі **вправи «Абстракція»**

Роздають кольорові олівці (кожному учаснику по одному, загалом по три олівці одного кольору). Учасники заплющують очі і протягом 1 хвилини розмальовують аркуш паперу так, щоб олівець побував у всіх чотирьох кутах, й на аркуші паперу залишилося б мінімум вільного простору. Потім потрібно розплющити очі, уважно подивитися на малюнок, подумати, на що він схожий та домалювати його до осмисленого зображення, використовуючи олівці будь-яких інших кольорів.

Потім учасники діляться на «трійки» за кольором олівця, яким вони малювали на першому етапі вправи. У «трійці» один стає «оповідачем», другий - «слухачем», третій - «спостерігачем». Завдання «слухача» - протягом 5 хвилин (засікає ведучий) підтримувати змістовну бесіду з оповідачем про його «картину», використовуючи техніки активного слухання і відкриті запитання. «Спостерігач» протоколює дії «слухача», відзначаючи плюсом кожне застосування того чи іншого прийому, а також помилки.

Після закінчення 5-хвилинної роботи групі дають 2 хвилини на зворотний зв'язок «слухачеві» від «спостерігача» та зміну ролей. Потім ситуація відтворюється ще двічі, щоб кожен учасник побував у всіх ролях. Далі проводиться загальне обговорення в колі: що вийшло а що ні, що було легко, або не легко, над чим слід попрацювати в повсякденних ситуаціях спілкування.

5. Завершення заняття.

Коло «нове-хороше», фіксація головного висновку, заключне слово ведучого.

Заняття № 6 Як організувати підготовчий етап медіації?

Мета заняття: створення умов для освоєння технології організації медіації.

Хід заняття:

1. Привітання.

Ведучий вітає групу. Учасникам пропонується привітати групу будь-яким способом, обравши при цьому одну з двох ролей: людини, симпатичної у спілкуванні, або ж несимпатичної. Група «вгадує» роль, демонструючи жестом посмішку або засмучення. Ведучий оголошує завдання заняття: «Прояснити організаційні умови ефективної медіації».

2. Робота в малих групах.

Учасники діляться на групи за датами народження: «весняні», «літні», «осінні» та «зимові». Завдання: підготувати варіанти звернення до тієї сторони конфлікту, яка не подавала заявку, продумати слова та інтонації. Результати представляють у загальному колі.

3. Вправа «Розмова».

Організовується два кола: внутрішнє та зовнішнє. Ведучий відміряє півтори хвилинні інтервали, протягом яких учасники спілкуються в парах на будь-які теми, потім зовнішнє коло зсувається на одного учасника.

Правила (по хвиликах):

- «зовнішнє» коло сидить, «внутрішнє» стоїть;
- навпаки;
- сидячи, спиною один до одного;
- сидячи, один дивиться на співрозмовника, другий - у підлогу;
- навпаки;
- спілкування сидячи на дистанції 20 см;
- спілкування сидячи на дистанції близько 60 см;

- спілкування сидячи на дистанції близько 2 м;
- спілкування стоячи через два стільці, що стоять на невеликій відстані один від одного.

Результати спілкування обговорюються. З'ясовуються найкомфортніші форми спілкування. Обговорюється розсадження учасників медіації. Правила фіксуються на дошці.

4. Завершення заняття.

Коло «нове-хороше», фіксація головного висновку, заключне слово ведучого.

Заняття № 7. Як провести основний етап медіації?

Мета заняття: створення умов для освоєння технології основного етапу медіації.

Хід заняття:

1. Привітання.

Ведучий вітає групу. Учасникам пропонується привітати групу будь-яким способом, обравши при цьому позу, в якій найкомфортніше спілкуватися. Ведучий оголошує завдання заняття: «Розібратися детальніше з технологією проведення основного етапу медіації».

2. Вправа «Хрест-паралель»

5-6 учасників-добровольців стають ведучими й тимчасово залишають приміщення. Решта учасників отримують завдання: відповідати на всі запитання ведучих тільки «так» або «ні», причому «ні» відповідати тільки на запитання того, хто сидить «нога на ногу». Решті говорити «так». Ведучі сідають перед групою. Їхнє завдання ставити групі закриті запитання. Група відповідає хором. Ведучим необхідно розгадати правило відповідей на їхні запитання.

Обговорюється питання про те, чому відповідь «ні» в цій грі була пов'язана з позою «нога на ногу». Фіксуються найбільш значущі закономірності невербальної поведінки.

3. Вправа «Карта конфлікту».

Учасники працюють у парах, складених за принципом «один ведучий + один гравець» із попередньої вправи. Ведучий знайомить учасників із методикою складання «Карти конфлікту»:

- Етап 1. Висловіть проблему однією загальною фразою.
- Етап 2. Визначте головних учасників конфлікту.
- Етап 3. Визначте справжні потреби сторін.
- Етап 4. Визначте побоювання сторін.

Учасники в парах по черзі допомагають один одному скласти «мапу» будь-якого конфлікту, актуального для них, використовуючи знання про закономірності ефективного спілкування, зокрема невербальної комунікації. (8 хвилин, потім учасники міняються ролями). По завершенні обговорюють враження від вправи, фіксують можливості складання «карти конфлікту», зокрема «віртуальної», «в уяві».

4. Робота в малих групах.

Пари з попередньої вправи об'єднуються в четвірки. Завдання: спільними зусиллями заповнити таблицю (7 хвилин). У разі труднощів ведучий може запропонувати групам текст кейса 1 із заняття 4. Що потрібно зробити медіатору на основному етапі роботи? Які фрази можуть для цього допомогти?

1. Вивчити історію конфлікту.
2. Дослідити дії з вирішення конфлікту та їхню ефективність.
3. Допомогти учасникам конфлікту в плануванні виходу із ситуації, що склалася.
4. Допомогти учасникам конфлікту реалізувати примирливі кроки «тут і тепер».
5. Перевірити ефективність медіації.

Результати обговорюються в загальному колі.

5. Завершення заняття.

Коло «нове-хороше», фіксація головного висновку, заключне слово ведучого.

Заняття № 8. Як закінчити медіацію?

Мета заняття: створення умов для освоєння технології основного етапу медіації.

Хід заняття:

1. Привітання.

Ведучий вітає групу. Учасникам пропонується привітати групу будь-яким способом, оцінивши при цьому свої навички завершувати спілкування розмахом рук. Ведучий оголошує завдання заняття: «Розібратися детальніше з технологією завершення медіації».

2. Вправа «Вихід із контакту»

Студенти утворюються в пари (учасники сидять із заплющеними очима, за сигналом ведучого показують рукою на когось з інших учасників, пари, що збіглися, з подальшої гри вибувають). Кожна пара проводить демонстрацію перед групою: одному учаснику потрібно закінчити розмову з другим, який, навпаки, розташований розмову продовжувати. В обговоренні фіксуються елементи поведінки, які є для співрозмовника сигналом до продовження розмови, а також способи коректного дистанціювання в спілкуванні. Окремо обговорюється питання про те, в яких випадках медіатору може стати в пригоді ця навичка.

3. Вправа «Вовк та семеро козенят».

Учасники отримують ігрові картки з написами «вовк», «коза» й «козеня». «Козенята» йдуть у свій «дім», а «вовки» та «кози» (не показуючи своїх ігрових карток) по черзі намагаються їх переконати, що вони «кози» і що їм потрібно відчинити двері. «Козенята» приймають рішення про те, пускати прохача чи ні. Якщо «козенята» помилково пустили «вовка», то він забирає 1-2 з них, якщо не пустили «козу» - 1-2 «козенята» «помирають від голоду». Бажано, щоб у ролі «козеняти» побували всі учасники.

В обговоренні формуються правила коректної відмови, обговорюються випадки, коли ця навичка може стати в пригоді медіатору.

4. Вправа «Висловлюємо подяку».

Учасникам пропонується потренувати навичку висловлення подяки. Організовується підготовча робота (3 хвилини). Потім у загальному колі кожен учасник висловлює групі подяку, звертаючи увагу на переконливість і щирість.

5. Завершення заняття.

Коло «нове-хороше», фіксація головного висновку, заключне слово ведучого.

Заняття № 9. Яким має бути «справжній медіатор»?

Мета заняття: створення умов для рефлексії власних особистісних якостей, значущих для виконання функцій медіатора.

Хід заняття:

1. Привітання.

Ведучий вітає групу. Учасникам пропонується привітати групу будь-яким способом і охарактеризувати себе, назвавши одну свою позитивну особистісну якість. Ведучий оголошує завдання заняття: «Розібратися з тим, які наші якості допоможуть нам бути успішними медіаторами».

2. Вправа «Якості медіатора»

Учасники по колу називають по одній якості, необхідній медіатору (2-3 кола). Ведучий фіксує їх на дошці або ватмані. Потім учасникам пропонується вибрати найважливіші, на їхню думку, якості, поставивши біля них «плюси» (не більше трьох «плюсів» від учасника). У такий спосіб обираються 6 найбільш значущих якостей. Вони записуються в робочих аркушах на кінцях променів, що виходять із центральної точки.

Потім кожен учасник зазначає ступінь вираженості цих якостей у себе, зважаючи на шкалу «у центрі нуль, на кінці променя - 100 %». Отримані точки з'єднуються ламаною лінією, простір між ламаною лінією та зовнішнім колом заштриховується («простір зростання»).

Ведучий коротко розповідає про способи розвитку тієї чи іншої якості в повсякденному житті. У підсумковому обговоренні учасникам пропонується

озвучити ту якість, яка, на їхню думку, потребує розвитку найбільшою мірою, і сформулювати конкретний план дій.

3. Вправа «Розповідь від імені предмета».

Учасники беруть до рук належний їм предмет і після попередньої підготовки (5 хвилин) від його імені «рекламують» себе як потенційного медіатора (у загальному колі). Вправа завершується ненаправленим обговоренням вражень.

Далі ведучий проводить вправу на згуртованість групи і конструктивну взаємодію, яке необхідне для роботи медіатора.

4. Вправа «Телеграма»

Вибирається доброволець і встає в центр кола. Учасники також встають, беруться за руки й утворюють коло навколо добровольця. Один з учасників кола каже: «Я відправляю телеграму ...» – і називає ім'я учасника, який знаходиться подалі від нього. Після цього він натискає непомітно руку учасника, який знаходиться праворуч або ліворуч від нього, той передає натискання наступному і так далі по ланцюжку. Коли натискання дійде до учасника, якому надіслано телеграму, він має сказати: «Телеграму отримав». Завдання добровольця – побачити, де відбувається натискання рук і таким чином телеграму перехопити. Під час вправи розмовляти не можна.

5. Завершення заняття.

Коло «нове-хороше», фіксація головного висновку, заключне слово ведучого.

Заняття №10. Чого ми навчилися?

Мета заняття: контроль досягнень, створення умов для рефлексії учасниками власних успіхів.

Хід заняття:

1. Привітання.

Ведучий вітає групу. Учасникам пропонується привітати групу будь-яким способом та охарактеризувати себе, відповівши на запитання: «Бути

медіатором – це...». Ведучий оголошує завдання заняття: «Перевірити наш рівень готовності до реальної практичної діяльності в ролі медіатора».

2. Перевіряємо теоретичну готовність.

Ведучий ставить закриті запитання, учасники висловлюють свою згоду чи незгоду тим, що встають (згода) або залишаються сидіти на місці (незгода). У разі потреби відповідь обговорюється.

- Медіатор не дає порад учасникам конфлікту.
- Медіатор не має права розповідати іншим людям про те, чим з ним поділилися учасники конфлікту.
- Медіація може проводитися без попередньої згоди учасників конфлікту.
- Розповідати учасникам конфлікту правила поведінки в процесі медіації не обов'язково.
- Для ефективної медіації більше підходять закриті питання, ніж відкриті.
- Медіатори мають до початку медіації домовитися про розподіл функцій.
- У процесі учасники конфлікту планують шляхи виходу із ситуації, що склалася, і реалізують якісь кроки «тут і тепер».
- Для перевірки ефективності медіації медіатори мають тривалий час спостерігати за учасниками конфлікту в їхньому звичайному житті.
- Медіація завершується письмовим скріпленням угоди.
- Якщо медіація не призвела до врегулювання конфлікту, з дозволу сторін заявка передається куратору шкільної служби медіації.

3. Перевіряємо практичну підготовленість.

Група ділиться на підгрупи по 4 людини (довільним чином). У підгрупах обираються «учасники конфлікту» та «медіатори».

Учасникам пояснюють, що вони мінятимуться ролями, тому на першому етапі обидві пари (і «учасники конфлікту», і «медіатори») вигадують конфлікт, з яким вони звернуться по допомогу, і заповнюють заявку (5 хвилин). Потім у

четвірках проводяться процедури медіації. Ведучий за необхідності допомагає «медіаторам». Результати обговорюються в загальному колі.

4. Завершення заняття.

Ведучий пропонує згадати, чого студенти навчилися на наших заняттях, що вони дізналися нового, що заберуть із собою і будуть використовувати у своєму житті.

3.2 Ефективність реалізації тренінгової програми з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі

Для визначення результативності експериментального дослідження, після проведення тренінгової програми з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі, нами було проведено повторне дослідження за методиками: «Q-сортування» В. Стефонсона, «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен, «Дослідження рівня асертивності» модифікований В. Каппоні, Т. Новак.

За методикою «Q-сортування» В. Стефонсона, за шкалами «залежність» та «незалежність», які визначаються як одна пара за протилежними значеннями було зафіксовано, зниження значення залежності – 40%, інший показник «незалежності» навпаки збільшився до 60%. Відповідно за парою критеріями «товариськість» й «нетовариськість» у результаті аналізу нами було виявлено значне підвищення до рівня вищого (85%), в той час як значення «нетовариськість» досягло нижчого рівня – 15%. Шкала прийняття «боротьби» та шкала неприйняття «боротьби» зазнали таких змін: прийняття «боротьби» знизився до значення 32%, коли у неприйняття «боротьби» відбулося збільшення показника – 68%.

Зміна кількісних показників «до» та «після» внаслідок реалізації тренінгової програми з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі представлені в таблиці 3.3.1.

Показники студентів повторної діагностики за шкалами
по методиці «Q-сортування» В. Стефонсона

Шкали	До проведення тренінгової програми	Після проведення тренінгової програми
Залежність	52,4%	40%
Незалежність	47,6%	60%
Товариськість	62,8%	85%
Нетовариськість	37,2%	15%
Прийняття «боротьби»	37,9%	32%
Неприйняття «боротьби»	62,1%	68%

Таким чином, продемонстровані показники (див. табл. 3.3.1) свідчать, що проведення тренінгової програми у студентів знизив показники «залежності», це свідчить про зниження рівня залежності учасників від зовнішнього впливу або до сторони конфлікту. Як правило, це зменшення залежності допомагає учасникам оцінювати ситуацію більш об'єктивно й приймати рішення, опираючись саме на особисті потреби та інтереси, замість того, щоб спиратися на очікування чи думки оточуючих. Таке падіння показника «залежності», на нашу думку, демонструє те, що, завдяки тренінгової програми у студентів розширилося уявлення про асертивну поведінку, яка дає можливість знаходити рівновагу між особистісними кордонами, бажаннями, та інтересами, як власними так і інших людей.

З іншої сторони показник «незалежність» зазначимо, що до проведення тренінгової програми у молоді вже був непоганий показник, але після проходження тренінгової програми вони його збільшили та стали ще більш самостійними, та згуртованішими до впливу інших. Ця зміна є важливою для розвитку медіативних якостей, адже саме незалежність дозволяє об'єктивно аналізувати ситуацію, не піддаючись тиску чи впливу зі сторін конфлікту.

Як ми можемо спостерігати показник «товариськість» у студентів набула високого рівня, це свідчить про зростання здатності студентів до соціальної взаємодії, що сприяє розвитку гармонійної та довірливої атмосфери. Підвищення цього критерію дозволяє молоді підтримувати комунікацію із сторонами конфлікту, сприяючи відкритому обговорені та пошуку спільних рішень. Зниження рівня показника «нетовариськості» розцінюємо як позитивну тенденцію, що допомагає студентам будувати довірливу взаємодію та створювати необхідну атмосферу для вирішення конфліктних ситуацій.

Шкала прийняття «боротьби», рівень якої знизився, демонструє нам те, що студенти почали проявляти меншу схильність до конфліктних ситуацій. Стосовно збільшення показника «неприйняття боротьби», можемо дійти до висновку, що це свідчить про вдосконалення навичок мирного вирішення конфліктів, тобто, молодь стала більше приділяти увагу пошуку компромісу, укріпила свою здатність до нейтралітету та глибше усвідомила важливість співпраці, а також студенти розвинули прагнення підтримувати гармонійну атмосферу у відносинах з іншими людьми.

Отже, показники свідчать, що реалізація тренінгової програми, знизила рівень залежності, нетовариськості, прийняття «боротьби» та підвищила значення незалежності, товариськості й неприйняття «боротьби».

За результатами повторної діагностики оцінки рівня компетентності у вирішенні конфліктів за методикою П. Хеппнер, Х. Петерсен, було виявлено, що високий рівень підвищився до 29%, середній рівень до (61%) та знизився низький рівень до 10%. Показники результатів молоді до та після впровадження тренінгової програми з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі представлені в таблиці 3.3.2.

Показники студентів повторної діагностики рівня компетентності у вирішенні конфліктів за методикою П. Хеппнер, Х. Петерсен

Рівні розвитку	До проведення тренінгової програми	Після проведення тренінгової програми
Високий рівень	10%	29%
Середній рівень	55%	61%
Низький рівень	35%	10%

Аналіз показників «до» та «після» проведення тренінгової програми дозволяє зробити висновок, що спостерігається значне зростання високого рівня (див.табл.3.3.2), що свідчить про значний прогрес розвитку їхніх навичок комунікації. Це означає, що більшість студентів тепер здатна аналізувати причини конфлікту, вислуховувати різні точки зору, ефективно вирішувати складні ситуації також в змозі знаходити компромісні рішення й запобігати ескалації напруги.

З таблиці 3.3.2. ми бачимо, підвищення середнього рівня компетентності у студентів, це свідчить проте, що більшість молоді набула базових навичок для вирішення конфліктів, які допомагають їм почуватися впевненіше в таких ситуаціях. Підвищений рівень вказує на студентів у яких тепер є необхідні знання щоб розуміти загальні причини суперечок і застосовувати комунікативні навички для зниження напруги у сторін конфлікту.

Як ми можемо бачити, низький рівень компетентності значно знизився (див.табл.3.3.2), така зміна вказує на те, що студенти змогли опанувати ефективні способи взаємодії та навчилася сприймати конфлікт не як загрозу. Молодь набула деяку впевненість, яка дозволила їм підходити до суперечливих ситуацій. Намагаючись будувати конструктивний діалог між сторонами конфлікту, замість того що би уникати або пригнічувати його.

Таким чином, показники свідчать про підвищення високого та середнього рівня компетентності, також відбулося зниження низького рівня

компетентності, тому можна констатувати, позитивний вплив тренінгової програми, яка спрямована на розвиток навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі.

Результати діагностики рівня асертивності у студентів за методикою «Дослідження рівня асертивності» (модифікований В.Каппоні, Т.Новак), які продемонстровані на таблицях 3.3.3, 3.4.4, 3.3.5. Отримані дані дозволяють нам зробити наступний висновок: за шкалою незалежності та автономності високий рівень зменшився – 15%, середній рівень підвищився до 75% та низький рівень знизився (10%). По шкалі впевненості та рішучості показники високого рівня підвищилися до 35%, середній рівень збільшився - 55% й низький рівень зменшився - 10%. За шкалою соціальної бажаності високий рівень знизився (5%), середній рівень підвищився 65% та низький рівень зріз до 35%.

Таблиця 3.3.3

Показники студентів повторної діагностики рівня асертивності
за методикою В. Каппоні, Т. Новак

Шкала незалежності та автономності		
Рівень розвитку	До проведення тренінгової програми	Після проведення тренінгової програми
Високий рівень	22,5%	15%
Середній рівень	55%	75%
Низький рівень	22,5%	10%

Відповідно до результатів за шкалою незалежності та автономності (див. табл. 3.3.3) високий рівень знизився, що вказує нам на те, що студенти стали більш сприйнятливими до думки оточуючих, знизили схильність до егоїстичної поведінки та завищеної самооцінки та опанували більш ефективні методи взаємодії з іншими людьми. Водночас, замість того, щоб нехтувати поглядами співрозмовників, вони розпочали демонструвати більше розуміння та гнучкості, що дозволяє їм краще вирішувати конфлікти та зберігати приязні взаємини.

Середній рівень шкали «незалежності та автономності» зазнав підвищення (див.табл.3.3.3), з цього випливає, що студенти змогли стати впевненішими щодо своєї спроможності ухвалювати самостійні рішення та нести відповідальність у складних обставинах. Збільшення середнього рівня асертивності вказує на те, що студенти стали більш незалежними, та навчилися ефективніше домагатися своїх цілей, при цьому поважаючи думки та інтереси оточуючих. Студенти почали краще усвідомлювати, як створювати довірчу атмосферу, також сприяли знаходженню точок дотику між конфліктуючими сторонами та як розробляти взаємовигідні рішення.

Зниження низького рівня, що відображено у таблиці 3.3.3 дає змогу констатувати, що молодь набула впевненості у власних можливостях, стали спроможними власноруч вирішувати та висловлювати власні думки без страху через оцінювання з боку оточуючих. Це зменшення показника вказує на те, що вони стали менш покірними і розпочали демонструвати більше персональної відповідальності за власні дії.

З огляду на результати проведеного дослідження, ми стверджуємо, що після проходження тренінгової програми знизився високий рівень та низький рівень незалежності та автономності та підвищився середній, що вказує на позитивний вплив програми на студентів.

Таблиця 3.3.4

Показники студентів повторної діагностики рівня асертивності
за методикою В.Каптоні, Т Новак

Шкала впевненості та рішучості		
Рівень розвитку	До проведення тренінгової програми	Після проведення тренінгової програми
Високий рівень	20%	35%
Середній рівень	50%	55%
Низький рівень	30%	10%

На підставі отриманих даних, які знайшли відображення у таблиці 3.3.4, можемо побачити підвищення високого рівня шкали «впевненості та рішучості», що вказує на прогрес у здатності долати непрогнозовані ситуації та зменшення постійного страху щодо невідомого. Відтепер студенти мають розвиненішу віру у власні сили, що дозволяє їм активно переймати на себе відповідальність та не уникати її. Молодь стала менш схильними до сумнівів та невпевненості у своїх силах. Це вдосконалило їхню спроможність до конструктивного спілкування та здатність висловлювати власні думки ясно і зрозумілим способом.

Було відзначення підвищення середнього рівня шкали «впевненості та рішучості» (див.табл.3.3.4), що вказує на поліпшення у студентів їхньої спроможності брати на себе відповідальність й діяти більш впевнено у непростих ситуаціях. Молодь стала більше готова переборювати сумніви та коливання, проявляти ініціативу та приймати вагомі рішення.

Зниження низького показника за цією шкалою у таблиці 3.3.4 вказує на прогрес у розвитку здібностей долати неочікувані ситуації. Відбулося зниження постійного непокою перед невідомим, студенти почали демонструвати більшу впевненість у себе та в свої сили, що дало їм змогу лишатися нейтральним й активніше брати на себе відповідальність та не уникати її.

Таблиця 3.3.5

Показники студентів повторної діагностики рівня асертивності
за методикою В. Каптоні, Т. Новак

Шкала соціальної бажаності		
Рівень розвитку	До проведення тренінгової програми	Після проведення тренінгової програми
Високий рівень	17,5%	5%
Середній рівень	60%	65%
Низький рівень	22,5%	30%

Відповідно до результату, який представлено у таблиці 3.3.5, ми констатуємо значне зниження високого рівня шкали «соціальної бажаності», що дає нам право припустити про зменшення у студентів потреби дотримуватися очікувань оточуючих, що прослідковувалося у демонстрації незалежного мислення, висловлювання власної думки, відстоювання своїх інтересів. Це позитивно відобразилося на таких навичках студентів, як об'єктивність, нейтральність та незалежність у власних судженнях.

Підвищення середнього показника шкали «соціальної бажаності», (див.табл.3.3.5) означає, що молодь стала більш впевненою у своїй спроможності висловлювати власну думку й відстоювати особисті права. Попри те, що в студентів зберігається потреба в підтримці з боку оточуючих, вони почали розцінювати цю потребу не як слабкість, а як цінний ресурс, котрий допомагає їм бути відкритими до зворотного зв'язку та підтримувати здібності до гнучкості в суперечливих ситуаціях.

Зростання низького рівня шкали «соціальної бажаності» у молоді (див. табл. 3.3.5), їм підтверджує продовження у студентів прояву чесності, щирості, правдивості і здатності до альтернативних рішень, що дає їм можливість ще краще орієнтуватися в ситуаціях, оминати «пастки» та тримати нейтральну позицію. Такий підхід дозволяє їм бути гнучкими, демонструвати емпатію та знаходити компроміси, що зменшує ризики розвитку ескалації суперечок. Це підвищення рівня соціальної бажаності свідчить про те, що молодь стала більш чутлива до потреб всіх сторін конфлікту, ладні запобігати агресивним рішенням й направляти комунікацію в конструктивне русло.

З огляду на вище сказане, ми робимо висновок, що після реалізації тренінгової програми стосовно розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі за шкалою незалежності та автономії відбулося зниження високого рівня, підвищення середнього та зниження низького рівня. По шкалі впевненості та рішучості підвищення високого рівня, пониження низького та збільшення середнього рівня. За шкалою соціальної бажаності зменшення високого й посилення середнього та низького рівня.

З метою підтвердження достовірності отриманих даних була виконана математична обробка за допомогою U-критерія Манна-Уїтні. для методик «Q – сортування» В. Стефонсона таблиця 3.3.6, «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, Х. Петерсен) (таблиця 3.3.7.) та «Дослідження рівня асертивності» (модифікований В. Каппоні, Т. Новак) продемонстровані на таблицях 3.3.8, 3.3.9, 3.3.10.

Результати по критерію U-критерій Манна-Уїтні вказують на ефективність розробленої та впровадженої нами тренінгової програми з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі.

Таблиця 3.3.6

Статистичні відмінності аналізу показників студентів до та після тренінгової програми за методикою «Q – сортування» В. Стефонсона

Шкала	Uemp	Значення p - відмінності статистично значущі/не значущі
Залежність	137	176*
Незалежність	361	207
Товариськість	231	176
Нетовариськість	46	176*
Прийняття «боротьби»	156	171*
Неприйняття «боротьби»	197	176

*Примітка: $p \leq 0.01$ **

Таким чином, нами було отримано підтвердження, що після проходження тренінгової програми у студентів успішно відбулося зниження (див. табл. 3.3.6) шкали «залежність» (Укр - 176 при $p = 0.01$), зменшення показника «нетовариськість» Укр – 176 при $p = 0.01$ й зниження шкали «прийняття «боротьби» » відносно (Укр – 171 при $p = 0.01$).

Таблиця 3.3.7

Статистичні відмінності аналізу показників студентів до та після тренінгової програми за методикою «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів»

П. Хеппнер, Х. Петерсен

Рівень розвитку компетентності	Uemp	Значення p - відмінності статистично значущі/не значущі
Високий рівень	0	5*
Середній рівень	219.5	149
Низький рівень	5.5	6*

*Примітка: $p \leq 0.01$ **

З огляду, на статистичне значення, у таблиці 3.3.7 ми можемо вказувати на успішне проходження тренінгової програми молоддю, тому що Ukr – 5 при $p \leq 0.01$ за високим рівнем, що означає результативне його підвищення й також доведено суттєве зниження низького рівня (Ukr - 6 при $p \leq 0.01$).

Таблиця 3.3.8

Статистичні відмінності аналізу показників студентів до та після тренінгової програми за методикою методикою «Дослідження рівня асертивності»

(модифікований В. Каппоні, Т. Новак)

Шкала незалежності та автономності	Uemp	Значення p - відмінності статистично значущі/не значущі
Високий рівень	24	7
Середній рівень	194	203*
Низький рівень	14.5	3

*Примітка: $p \leq 0.01$ **

Як ми бачимо на таблиці 3.3.8, по шкалі незалежності та автономності є статистична відмінність, а саме успішно підвищився середній рівень, що свідчить про успіх тренінгової програми з розвитку навичок медіатора та

вирішення конфліктів у студентському середовищі, Укр – 203 при $p \leq 0.01$.

Таблиця 3.3.9

Статистичні відмінності аналізу показників студентів до та після тренінгової програми за методикою «Дослідження рівня асертивності» (модифікований В. Каппоні, Т. Новак)

Шкала впевненості та рішучості	Уемп	Значення р - відмінності статистично значущі/не значущі
Високий рівень	12	22.0*
Середній рівень	188.5	127.0
Низький рівень	25	31*

*Примітка: $p \leq 0.01$ **

Отже, виходячи з результатів за критерієм U – Манна-Уїтні, ми приходимо до висновку, що після впровадження тренінгової програми у молоді вдало підвищився високий рівень Укр – 22.0 при $p \leq 0.01$, також математично доведення успішне зниження низького рівня Укр – 31 при $p \leq 0.01$ (див.табл.3.3.9).

Таблиця 3.3.10

Статистичні відмінності аналізу показників студентів до та після тренінгової програми за методикою «Дослідження рівня асертивності» (модифікований В. Каппоні, Т. Новак)

Шкала соціальної бажаності	Уемп	Значення р - відмінності статистично значущі/не значущі
Високий рівень	19	7
Середній рівень	268.5	174
Низький рівень	0	33*

*Примітка: $p \leq 0.01$ **

Аналізуючи результат (див. табл. 3.3.10) по шкалі соціальна бажаність, ми можемо констатувати статистичну відмінність у низькому рівні, що означає

його ефективно підвищення в студентів після проходження тренінгової програми, (Ukr – 33 при $p \leq 0.01$).

Таким чином, відповідно до статистичних підрахунків, отримані дані є статистично значущими. Отже, результати експериментального дослідження підтверджують ефективність впровадженої тренінгової програми з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі.

Висновки до третього розділу

Виходячи з отриманих результатів констатувального експерименту ми вважали за необхідним розробити тренінгову програму з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі.

Мета програми полягала в у створені умов підготовки студентів до ефективної медіації конфліктів між студентами в рамках освітнього закладу. Завдання полягало в ознайомленні з якостями успішного медіатора, які були спрямовані на розвиток особистісних якостей посередника, відбувалося інформування про етапи розв'язання суперечок та відпрацювання практичних навичок розв'язання конфліктних ситуацій. Програма складалася з 10 занять (3 заняття на тиждень) по 1 академічній годині у форматі семінару-тренінгу, для 10-15 студентів.

Після впровадження тренінгової програми, було проведено повторне дослідження, яке показало такі результати: за методикою «*Q-сортування*» В. Стефансона, шкала залежність знизилася до 40%, шкала незалежність підвищилася до 60%; товариськість зросла до 85%, а нетовариськість значно знизилася до 15%; шкала прийняття «боротьби» знизилася до 32% в той же час неприйняття «боротьби» підвищилось до 68%. По методиці «*Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів*» П. Хеппнер, Х. Петерсен було зафіксовано підвищення високого рівня до 29%, покращення середнього рівня до 61% та зниження низького рівня до 10%. За методикою «*Дослідження рівня асертивності*» (модифікований В. Каппоні, Т. Новак) нами було встановлено

такі підсумки: за шкалою незалежності та автономності спостерігалось заниження високого рівня (15%), підвищення середнього рівня до 75% й зниження низького до 10%. По шкалі впевненості та рішучості високий рівень піднявся до 35%, середній рівень зріс (55%) і також низький рівень знизився до 10%. Шкала соціальна бажаність показала нам наступні зазначені результати – високий рівень значно знизився до 5% середній рівень піднявся (65%) та низький рівень підвищився до 30%.

Для підтвердження нами правдивості отриманих результатів ми застосували математичну обробку з використанням U-критерію Манна-Уїтні.

Статистичний аналіз студентів до та після тренінгової програми за трьома методиками нам показали, що відмінності відбулися за шкалою залежність (зниження) $U_{кр} - 176$ при $p \leq 0.01$, зниження шкали нетовариськості $U_{кр} - 176$ при $p \leq 0.01$ та шкала неприйняття «боротьби» зменшення $U_{кр} - 171$ при $p \leq 0.01$ (методика Q-сортування В. Стефансона).

За методикою «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» П. Хепшнер, Х. Петерсен відбулося підвищення високого рівня компетентності $U_{кр} - 5$ при $p \leq 0.01$ й зниження низького рівня $U_{кр} - 6$ при $p \leq 0.01$.

По методиці «Дослідження рівня асертивності» В. Каппоні, Т. Новак шкала незалежності та автономності зростання середнього рівня $U_{кр} - 203$ при $p \leq 0.01$, шкала впевненості та рішучості підвищення високого рівня $U_{кр} - 22.0$ при $p \leq 0.01$ й зниження низького рівня $U_{кр} - 31$ при $p \leq 0.01$. Шкала соціальна бажаність підвищення низького рівня $U_{кр} - 33$ при $p \leq 0.01$.

Таким чином, результати експериментального дослідження підтверджують, що впроваджена тренінгова програма успішно розвиває навички медіатора та сприяє вирішенню конфліктів у студентському середовищі.

ВИСНОВКИ

1. Проаналізувавши наукову літературу з проблеми медіації як засобу подолання конфліктів у студентської молоді, ми дійшли до висновку, що: конфлікт є невід'ємною частиною життя всіх людей (особливо студентів), виступає як складний соціально-психологічний феномен й трактується як зіткнення протилежних поглядів, інтересів. Умови процесу навчання та взаємодіях в групах сприяють конфліктам, які бувають функціональними (конструктивними) сприяють розвитку та ухваленню ефективних рішень та деструктивними (дисфункціональними) перешкоджають співпраці створюючи напруженість. За змістом суперечки бувають – предметні (реалістичні) виникають через незгоду з вимогами або несправедливим розподілом переваг між студентами, безпредметні (нереалістичні) виявляються через вираження негативних емоцій, образ, коли суперечка стає метою, а не засобом для досягнення результату. За складом учасників: внутрішньоособистісні, міжособистісні, між особистістю та групою й міжгрупові. Дізналися, що у студентському середовищі суперечки мають різні тенденції та причини: 1. конфлікти через соціально-вікову нерівність; 2. суперечки, що виникають внаслідок зростаючих потреб та звуження особистісних можливостей для їх задоволення; 3. суперечності, які пов'язані з особливостями поведінки молоді призводять до конфліктів, спричинені різкими реакціями на зовнішні перешкоди та подразники; 4. хибне уявлення про зовнішній світ, може не відповідати реальності, що призводить до проблем з досягненням цілей, конфліктів між цінностями, а також соціальної девіантності. Для вирішення конфліктів студентів рекомендовано застосовувати такі стратегії як: співпраця, компроміс, уникнення, пристосування, наполегливість.

Дослідили поняття медіації, котра трактується як метод вирішення конфліктів, за допомогою двох або більше сторін спору, які намагаються за участю посередника (медіатора) досягти згоди для розв'язання суперечок. Встановили, що за допомогою медіації можна вирішити такі конфлікти:

латентні, минущі/тимчасові, репрезентативні, конфлікти з високим рівнем складності, затяжні. З'ясували класифікацію видів медіації – фасилітативна (медіатор не втручається в процес, а допомагає створити середовище в якому сторони можуть відкрито говорити про те, з чим вони згодні, а з чим ні, а потім подолати розбіжності шляхом компромісу); оціночна (посередник на пряму впливає на погляди сторін, зміст та суть угоди); трансформаційна (розвиток можливостей й визнання, акцент на розуміння сторонами їх стосунків, поведінки та причин поведінки); наративна (ідентифікація проблеми та її висвітлення, посередник стає учасником суперечки); терапевтична (фокус на благополуччі сторін й на їхніх потребах, а не на вирішенні конфлікту). Зазначили, що процес медіації базується на таких принципах – добровільність, нейтральність, незалежності, конфіденційності, самовизначення й рівність прав сторін медіації. Визначили головні етапи медіації: вступне слово (пояснювання загальних правил поведінки учасників та мету медіації), презентація сторін (сторона, яка звернулася з проханням про проведення медіації, докладно пояснює у чому криється обумовлена проблема), дискусія з вироблення питань для переговорів (формулювання запитань для переговорів), кокус (бесіда з кожною стороною індивідуально), дискусія з вироблення пропозицій (вироблення варіантів пропозицій для врегулювання конфлікту), підготовка проєкту угоди (складання угоди, яка працюватиме), вихід з медіації (створення розуміння у сторін, що вони робитимуть у майбутньому, коли підуть із медіації). Отримали інформацію, щодо функцій які виконує медіатор: аналітична, автентична, організаторська, творча, просвітницька, наглядово-інспекторська, педагогічна.

Визначили, що ефективний спосіб розв'язання конфліктів серед студентів є медіація, яка допомагає не тільки вирішувати суперечки а й сприяє професійному та особистісному зросту. Для того, щоб мати успіх у процесі медіації потрібно мати або розвивати такі риси/навички: терпимість, стресостійкість, наполегливість, нейтральність, об'єктивність, доброзичливість, гнучкість емоцій, комунікативні навички, уміння контролювати себе.

2. Було проведено емпіричне дослідження стосовно впливу медіації як засобу подолання конфліктів у студентської молоді на якому діагностували за методикою «Q- сортування» В.Стефансона, що більшість студентів загалом є комунікабельними та соціально активними. Вони також можуть бути залежними від думки інших, але також демонструють самостійність. У той же час вони надають перевагу співпраці та гармонії, оминають конфлікти й не прагнуть до лідерства. Такі якості роблять їх відповідальними членами групи, які більше зосереджені на взаєморозумінні, а не на суперечках чи суперництві.

По методиці «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» П. Хеппнер, Х. Петерсен переважна кількість студентів має середній рівень компетентності, що дає їм базові знання та навички для ролі медіатора, але їм може бракувати досвіду для вирішення складних конфліктів. Менша частина молоді має низький рівень, що означає обмежену здатність до ефективного вирішення спорів та схильність до уникнення суперечок. Тільки невелика частка студентів володіє високим рівнем, що дозволяє їм не тільки успішно вирішувати конфлікти, а й підтримувати ефективну комунікацію та здоровий клімат у групі.

За методикою «Дослідження рівня асертивності» В. Каппоні, Т. Новак підбиваючи підсумки діагностики рівня асертивності у студентів за трьома шкалами, ми можемо підсумувати, що в молоді переважає середній рівень асертивності. Це свідчить про те, що студенти мають певну схильність до ролі посередника та процесу медіації. Вони мають основні характеристики, але їм не бракує досвіду або певних навичок для досягнення ліпшого результату.

За результатами анкетування обізнаності студентської молоді про можливість застосування медіації як засобу подолання конфліктів, в більшості, молодь була не обізнана із тонкощами процесу медіації, але вони розуміють важливість опанування певних його технік для успішного ведення мирних перемовин, профілактики та розв'язання конфліктів в будь якій сфері життя людини. Крім того, респонденти виділяють такі риси особистості, як нейтральність, неупередженість, стресостійкість, терплячість, об'єктивність,

що, на думку студентів, є запорукою успішності посередництва у конфліктних ситуаціях. Одночасно, молодь виділяє недостатній розвиток навичок пошуку компромісу, самоконтролю та вміння слухати.

3. Грунтуючись на отриманих даних дослідження, ми дійшли висновку про необхідність створення тренінгової програми, спрямованої на розвиток навичок посередника та вміння розв'язувати конфлікти у студентському середовищі. Відповідно ціль програми є створення умов для підготовки студентів до здійснення ефективної медіації конфліктів між студентами в умовах освітнього закладу. Після проведення програми було здійснене повторне дослідження, яке показало позитивні зміни у показниках студентів після програми.

За методикою «Q-сортування» В. Стефансона, шкала залежність знизилася, шкала незалежність підвищилася, товариськість зросла, а нетовариськість значно знизилася; шкала прийняття «боротьби» знизилася в той же час неприйняття «боротьби» підвищилась.

По методиці «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» П. Хепшнер, Х. Петерсен було зафіксовано підвищення високого рівня, покращення середнього рівня та зниження низького рівня.

За методикою «Дослідження рівня асертивності» В. Каппоні, Т. Новак за шкалою незалежності та автономності спостерігалось заниження високого рівня, підвищення середнього рівня та зниження низького. По шкалі впевненості та рішучості високий рівень піднявся, середній рівень зріс і також низький рівень знизився. Шкала соціальна бажаність показала нам наступні результати – високий рівень значно знизився, середній рівень піднявся й низький рівень підвищився.

Для підтвердження нами ефективності отриманих результатів ми застосували математичну обробку з використанням U-критерію Манна-Уїтні. Статистичний аналіз студентів до та після тренінгової програми нам показали, що відмінності відбулися за шкалою залежність (зменшення), зниження шкали нетовариськості та шкала неприйняття «боротьби» зменшення. Відбулося

підвищення високого рівня компетентності й зниження низького рівня. Шкала незалежності та автономності зростання середнього рівня, шкала впевненості та рішучості підвищення високого рівня й зниження низького рівня. Шкала соціальна бажаність підвищення низького рівня.

Таким чином, дослідження підтверджують ефективність реалізації тренінгової програми.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Гриник І.Я., Хавула Р. М. Соціальна психологія : тексти лекцій. Ч. 2. Дрогобич : Видавничий відділ Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, 2015. 148. с.

2. Закон України «Про медіацію». Науково-практичний коментар. Станом на 1 квітня 2023 р. / За загальною редакцією доктора юридичних наук, професора Кармази О. О., кандидата юридичних наук, доцента Федоренко Т. В., кандидата юридичних наук, доцента Ізюти П. О. К. : Талком, 2023. 241 с.

3. Каськов І.В. Психологічні аспекти впливу міжособистісних конфліктів на розвиток особистості студента. Національний педагогічний університет імені М.П.Драгоманова. 2013. С. 76–77. URL: <https://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/123456789/4757/1/Kaskov.pdf> (дата звернення: 09.09.2024).

4. Конфліктні ситуації у роботі лікаря як одна з причин професійного вигорання | "НейроNEWS: психоневрологія та нейропсихіатрія". "НейроNEWS: психоневрологія та нейропсихіатрія". URL: [https://neuronews.com.ua/ua/archive/2015/8\(72\)/article-1584/konfliktni-situaciyi-u-roboti-likarya-yak-odna-z-prichin-profesiynogo-vigorannya#gsc.tab=0](https://neuronews.com.ua/ua/archive/2015/8(72)/article-1584/konfliktni-situaciyi-u-roboti-likarya-yak-odna-z-prichin-profesiynogo-vigorannya#gsc.tab=0) (дата звернення: 07.09.2024).

5. Медіація в Україні: на порозі нового етапу розвитку. LB.ua. URL: https://lb.ua/blog/pravo_justice/573234_mediatsiya_ukraini_porozi_novogo.htm (дата звернення: 06.09.2024).

6. Методика «Q-сортування» - Бібліотека BukLib.net. Головна - Бібліотека BukLib.net. URL: <https://buklib.net/books/36950/> (дата звернення: 21.09.2024).

7. Миронова О. М. Конфліктологія : навчальний посібник / О. М. Миронова, О.В. Мазоренко. Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. 168 с. (Укр. Мов.)

8. Навчально-методичний посібник для підготовки магістрів усіх форм навчання/ В.Я. Галаган, В.Ф.Орлов, О.М.Отич, О.О.Фурса. К.: ДЕТУТ, 2008. 422 с

9. Орбан–Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Навч. Посібник / Л.Е. Орбан– Лембрик. Київ: Академвидав, 2003. 448с.
10. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
11. Поліцейська медіація як інструмент захисту прав та інтересів громадян: матеріали Міжнар. наук.конф., м.Одеса, 4 червня 2021 р. Одеса: ОДУВС, 2021.104с.
12. Практика медіації : словник-довідник / уклад. : С.О.Гарькавець, Л.П.Волченко. Лисичанськ :ТОВ «ФОКСПРИНТ», 2019. 128 с.
13. Про медіацію. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20> (дата звернення: 09.09.2024).
14. Професійно-педагогічна компетентність викладача вищого навчального закладу: навчальний посібник / за ред.І.Л. Холковської. Вінниця: ТОВ «Нілан ЛТД», 2017.144 с.
15. Психологія конфлікту: комплекс навчально-методичного забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей. Укл.: Кононець М.О. К. : НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. 48 с.
16. Роберт А. Берок Буш, Джозеф П. Фолджер. Що може медіація. Трансформативний підхід до конфлікту. Пер. з англ. К.: Видавець Захарченко В.А., 2007. 264 с.
17. Розвиток особистісної готовності фахівців до конструктивного розв'язання конфліктів : спецкурс. Київ : НАПН України ДЗВО «Університет менеджменту освіти», 2023. 28 с.
18. Тихомирова Є. Б., Постоловський С.Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підручник. Рівне: Перспектива, 2007. 389 с.
19. Тренінгове заняття: «Асертивна поведінка. Поважаючи себе-поважай інших». Освітній проект «На Урок» для вчителів. URL: <https://naurok.com.ua/treningove-zanyattya-asertivna-povedinka-povazhayuchi-sebe-povazhay-inshih-106430.html> (дата звернення: 20.09.2024).

20. Шапар В. Б. Сучасний тлумачний психологічний словник. Х.: Прапор, 2007. 640 с.
21. Abramson, H. I. Mediation Representation – Advocating in a Problem-Solving Process. USA: NITA, 2004, p. 105.
22. Bercovitch, J.; Jacson, J. Conflict Resolution in the Twenty-First Century: Principles, Methods, and Approaches. Ann Arbor: University of Michigan Press, 2009, p. 34.
23. Boulle, L.; Nestic, M. Mediation: principles, process, practice. London: Butterworths, 2001, p. 105.
24. Code of Ethics for Mediators. Бізнес-школа КРОК в Києві | Якісна освіта для українського бізнесу. БСК Київ. URL: <https://bs.krok.edu.ua/en/news-storage/international-mediation-center-of-krok-business-school/code-of-ethics-for-mediators/> (date of access: 07.09.2024).
25. European Code of Conduct for Mediators. UAIPIT | Página principal. URL: <https://www.uaipit.com/en/documents-record/?/3340> (date of access: 06.09.2024).
26. European e-Justice Portal - EU rules on mediation. European e-Justice Portal. URL: https://e-justice.europa.eu/63/EN/eu_rules_on_mediation (date of access: 10.09.2024).
27. Fang Y. The Teacher-Student Conflict and Its Educational Implications. Open Journal of Social Sciences. 2021. Vol. 09, no. 08. P. 348–366. URL: <https://doi.org/10.4236/jss.2021.98024> (date of access: 07.09.2024).
28. General Principles for mediators and mediation - Family Mediation Council. Family Mediation Council. URL: <https://www.familymediationcouncil.org.uk/us/code-practice/general-principles/> (date of access: 07.09.2024).
29. Hansen, T. Narrative Approach to Mediation. 2003 <<http://www.mediate.com/articles/hansent.cfm>>. (date of access: 06.09.2024).
30. Howe, K. Differing Styles and Models for the Conduct of Mediations. Hearsay, Nr. 20, 2007.

31. Johnson, C.; Keddy, J. *Managing Conflict at Work*. London: Kogan Page, 2010, p. 338.
32. Louise Phipps Senf. By what standards do we define mediator quality?. *Maryland Bar Journal*. 2003. URL: <https://www.baltimoremediation.com/wp-content/uploads/2012/08/Md-Bar-Journal-Qualities-of-a-Mediator-3-03-2.pdf> (date of access: 08.09.2024).
33. Mayer, B. *Staying with Conflict: A Strategic Approach to Ongoing Disputes*. San Francisco: Jossey-Bass: A Wiley Imprint, 2009, p. 21–31.
34. Mills, K. A. Can a Single Ethical Code Respond to All Models of Mediation? *Bond Dispute Resolution News*. 2005, Vol. 21.
35. Myślińska M. Funkcje mediacyjne realizowane przez mediatora w trakcie mediacji. Wybrane zagadnienia. *Studia Iuridica Lublinensia*. 2018. Vol. 27, no. 3. P. 73. URL: <https://doi.org/10.17951/sil.2018.27.3.73-88> (date of access: 06.09.2024).
36. Nicole K. Levy. Comparing The 3 Major Styles Of Mediation. 2018. URL: <https://www.lynchowens.com/documents/blog-10-14-2018.pdf> (date of access: 07.09.2024).
37. Participation, Facilitation and Mediation in Educational Interactions. *Participation, Facilitation, and Mediation*. 2013. P. 78–98. URL: <https://doi.org/10.4324/9780203119617-10> (date of access: 08.09.2024).
38. Sondaitė, J. Mediacijos stilių lyginamoji analizė. *Socialinis darbas*. 2004, Nr. 3(2), p. 115.
39. Spencer, D.; Brogan, M. *Mediation law and practice*. New York: Cambridge University Press, 2006, p. 49.
40. Stulberg J. B. The Theory and Practice of Mediation: A Reply to Professor Susskind. *Discussions in Dispute Resolution*. 2021. P. 125–130. URL: <https://doi.org/10.1093/oso/9780197513248.003.0026> (date of access: 05.09.2024).
41. The fundamental principles of mediation / T. Mustafina et al. *Qogam jane Daur*. 2024. Vol. 83, no. 3. P. 21–37. URL: <https://doi.org/10.52536/2788-5860.2024-3.02> (date of access: 09.09.2024).

42. The Thomas-Kilmann Conflict Model, explained – BiteSize Learning. BiteSize Learning. URL: <https://www.bitesizelearning.co.uk/resources/thomas-kilmann-conflict-model> (date of access: 06.09.2024).

43. www.mediateproperty.co.uk - European Code of Conduct for Mediators. www.mediateproperty.co.uk. URL: <https://www.mediateproperty.co.uk/about-us/european-code-of-conduct-for-mediators> (date of access: 10.09.2024).

44. Zienkiewich, A. Różnorodny paradygmat mediacji–odpowiedź na wielocelowość dyskursu mediacyjnego . Łaszczuk i Wspólnicy sp.k. Varšuva, 2007.

45. Zimbardo, G. & Gerrig, R.: 2003. Psychologie. Berlin.Springer-Verlag.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика “Q-сортування” (В. Стефансона)

Інструкція: “Вашій увазі пропонується перелік із 60 тверджень, що стосуються поведінки людини в групі. Прочитайте послідовно кожне з них. Якщо Ви згодні з твердженням, то в реєстраційному бланку праворуч від відповідного номера поставте знак “+”, якщо Ви не згодні з твердженням, то ставте знак “-”.

Тест опитувальника

1. Критичний до оточуючих і товаришів.
2. Виникає тривога, коли в групі починається конфлікт.
3. Схильний дотримуватись порад лідера.
4. Не схильний створювати занадто близькі відносини з товаришами.
5. Подобається дружність у групі.
6. Схильний суперечити лідеру.
7. Відчуває симпатії до одного-двох членів групи.
8. Уникає зустрічей і зборів у групі.
9. Подобається похвала лідера.
10. Незалежний у судженнях і манері поведінки.
11. Готовий стати на будь-чий бік у суперечці.
12. Схильний керувати товаришами.
13. Радіє спілкуванню з одним-двома друзями.
14. Зовні спокійний при прояві ворожості з боку членів групи.
- 15 Схильний підтримувати настрій своєї групи.
16. Не надає значення особистим якостям членів групи.
- 17 Схильний відволікати групу від її цілей.
18. Відчуває задоволення в протиставленні себе лідеру.
19. Хотів би зблизитися з деякими членами групи.
20. Вважає за краще залишатися нейтральним у суперечці.
21. Подобається, коли лідер активний і добре керує.
22. Віддає перевагу холоднокровно обговорювати розбіжності.

23. Недостатньо стриманий у вираженні почуттів.
24. Прагне згуртувати навколо себе однодумців.
25. Незадоволений занадто формальними відносинами.
26. Коли звинувачують – розгублюється й мовчить.
27. Віддає перевагу погоджуватися з основними напрямками в групі.
28. Прив'язаний до групи в цілому більше, ніж до певних товаришів.
29. Схильний затягувати та загострювати суперечку.
30. Прагне бути в центрі уваги.
31. Хотів би бути членом більш вузького угруповання.
32. Схильний до компромісів.
33. Відчуває внутрішній неспокій, коли лідер діє всупереч його очікуванням.
34. Хворобливо ставиться до зауважень товаришів.
35. Може бути підступним і улесливим.
36. Схильний прийняти на себе керівництво в групі.
37. Відвертий у групі.
38. Виникає нервово занепокоєння під час розбіжностей у групі.
39. Воліє, щоб лідер брав на себе відповідальність при плануванні робіт.
40. Не схильний відповідати на прояв дружелюбності.
41. Схильний сердитися на товаришів.
42. Намагається вести інших проти лідера.
43. Легко знаходить знайомства за межами групи.
44. Намагається уникати бути втягнутим у суперечку.
45. Легко погоджується з пропозиціями інших членів групи.
46. Чинить опір утворенню угруповань.
47. Насмішкуватий і іронічний, коли роздратований.
48. Виникає неприязнь до тих, хто намагається виділитися.
49. Віддає перевагу меншій, але більш інтимній групі.
50. Намагається не показувати свої справжні почуття.

51. Стає на бік лідера при групових розбіжностях.
52. Ініціативний у встановленні контактів у спілкуванні.
53. Уникає критикувати товаришів.
54. Віддає перевагу звертатися до лідера частіше, ніж до інших.
55. Не подобається, коли відносини в групі стають занадто фамільярними.
56. Любить затівати суперечки.
57. Прагне утримувати своє високе положення в групі.
58. Схильний втручатися в контакти товаришів і порушувати їх.
59. Схильний до “перепалок”, “задирливий”.
60. Схильний висловлювати невдоволення лідером.

"Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів" (П. П. Хеппнер, І. Х. Петерсен)

Інструкція. Оцініть, будь ласка, наведені твердження відповідно до запропонованої шкали оцінювання: 4 бали – "цілком правильно", 3 бали – "радіше правильно"; 2 бали – "радіше неправильно"; 1 бал – "неправильно". Зважте на те, що будь-які Ваші відповіді є цінними і не розглядаються як "правильні" чи "неправильні".

Тест опитувальника

1. Я маю власну методику вирішення конфліктів.
2. Навіть у конфліктній ситуації я добре сприймаю всі деталі того, що відбувається.
3. Мій прогноз про те, як буде відбуватися конфлікт, майже завжди виправдовується.
4. Я вважаю, що можу вирішити більшість проблем.
5. Я довіряю своїм здібностям вирішувати складні ситуації.
6. Я завжди впевнений, що досягну мети й здолаю всі труднощі.
7. Зазвичай, я досить ефективно вирішую конфліктні ситуації.
8. Більшістю рішень, прийнятих в умовах конфліктної ситуації, я залишаюся задоволеним.
9. Більшість проблем настільки складні, що я не в змозі їх вирішити.
10. Більшість проблем я вирішую в стані запалу.
11. Якщо мені вдалося залагодити конфліктну ситуацію, то я завжди намагаюся зрозуміти, внаслідок чого це сталося.
12. Я завжди аналізую реакцію на конфлікт щойно втягнутих у нього людей.
13. На конфлікти я реаую так емоційно, що не можу пригадати про ефективні способи його розв'язання.
14. У конфлікті мені завжди важко координувати свої дії.
15. Обмірковуючи варіанти дій у конфлікті, мені завжди складно оцінити вірогідність їх успішності.

16. У конфліктній ситуації я часто роблю судження, яке в подальшому не виправдовується.

17. Якщо я помічаю ознаки напруженості, то спочатку все добре обмірковую, перш ніж діяти.

18. Якщо я стикаюся з проблемою, то керуюся рішенням, яке найперше спало на думку.

Дослідження рівня асертивності» модифікований В. Каппоні, Т. Новак.

Тест опитувальника

1. Мене дратують помилки інших людей: так, ні.
2. Я можу нагадати другу про борг: так, ні.
3. Час від часу я кажу неправду: так, ні.
4. Я в змозі подбати про себе сам: так, ні.
5. Мені доводилося їздити «зайцем»: так, ні.
6. Суперництво краще від співробітництва: так, ні.
7. Я часто мучу себе через дрібниці: так, ні.
8. Я людина самостійна і досить рішуча: так, ні.
9. Я люблю всіх, кого знаю: так, ні.
10. Я вірю в себе. У мене вистачить сил, щоб впоратися з поточними проблемами: так, ні.
11. Нічого не поробиш, людина завжди повинна бути напоготові, щоб зуміти захистити свої інтереси: так, ні.
12. Я ніколи не сміюся над непристойними жартами: так, ні.
13. Я завжди визнаю авторитети і поважаю їх: так, ні.
14. Я ніколи не дозволяю вити із себе мотузки і, коли це необхідно, заявляю протест: так, ні.
15. Я підтримую будь-яке добре починання: так, ні.
16. Я ніколи не обманюю: так, ні.
17. Я практична людина: так, ні.
18. Мене дуже пригнічує навіть думка про те, що мене може спіткати невдача: так, ні.
19. Я згоден з висловом: «Руку допомоги шукай насамперед біля власного плеча»: так, ні.
20. Друзі мають на мене великий вплив: так, ні.
21. Я завжди правий, навіть якщо інші вважають інакше: так, ні.
22. Я згоден з тим, що важлива не перемога, а участь: так, ні.

23. Перш ніж що-небудь зробити, гарненько подумаю, як це сприймуть інші:
так, ні.

24. Я ніколи нікому не заздрю: так, ні.

Анкетування стосовно обізнаності студентської молоді про можливості застосування медіації як засобу подолання конфліктів

1. Чи чули ви раніше про термін медіація?

Так/Ні/Щось чув(ла) але не пам'ятаю.

2. Як ви розумієте поняття "медіація"?

_____.

3. Чи хотіли б ви дізнатися більше про техніки медіації?

Так/Ні.

4. Якщо вважати, що медіація - це процес, в якому нейтральна сторона/посередник, допомагає вирішити конфлікт, то, на вашу думку, як часто ви особисто виступали в ролі посередника?

Іноді/Часто/Залежить від ситуації.

5. Якщо ви приймали участь у вирішенні конфліктів, як нейтральна сторона, то наскільки це було вдалим?

Втручання було ефективним, конфлікт завершився/Ефект від втручання у конфліктну ситуацію не спостерігався/Втручання значно погіршило ситуацію.

6. Чи вважаєте Ви, що медіація може допомогти у вирішенні міжособистісних конфліктів у студентському середовищі?

Так/Ні/Можливо.

7. Як ви думаєте хто може бути медіатором?

Кожна людина/Тільки спеціально навчена людина/Людина з певним життєвим досвідом.

8. На вашу думку яких самих практичних знань або вмінь вам не вистачає для вирішення конфліктної ситуації?

_____.

9. Які особистісні характеристики, на Вашу думку, повинен мати медіатор?

_____.