

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра мовної та психолого-педагогічної підготовки

Допущено до захисту

Завідувач кафедри
д. психол. н. професор

(підпис) Ю. О. Асєєва

«____» _____ 2025 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня магістр**

Зі спеціальності _____ 053 Психологія _____
(шифр та найменування спеціальності)

За освітньою програмою _____ «Практична психологія» _____
(назва освітньої програми)

На тему: **«МЕДІАЦІЯ: ПОНЯТТЯ, СУТНІСТЬ ТА СОЦІАЛЬНО-
ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ»**

Виконавець:

здобувач 6зф12 групи ЦЗФН

Журенко Сергій Петрович
/підпис/

Науковий керівник

д. політ. наук, професор,
професор кафедри МППП

Сіленко Алла Олексіївна
/підпис/

Одеса 2025

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНА ОСНОВА ДОСЛІДЖЕННЯ ПОНЯТТЯ, СУТНОСТІ ТА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ МЕДІАЦІЇ	
1.1. Аналіз ступеня розробленості проблеми.....	6
1.2. Поняття та сутність медіації.....	10
1.3. Основні теоретико-методологічні підходи до дослідження поняття, сутності та соціально-психологічних особливостей медіації.....	23
Висновки до розділу 1.....	29
 РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ МЕДІАЦІЇ В ОКРЕМИХ СФЕРАХ СУСПІЛЬНИХ ВІДНОСИН	
2.1. Медіація як альтернативний спосіб вирішення трудових спорів.....	33
2.2. Роль медіації у вирішенні сімейних конфліктів.....	38
Висновки до розділу 2.....	44
 РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ	
3.1. Організація емпіричного дослідження та обґрунтування вибору методик.....	47
3.2. Опис дослідження, аналіз і інтерпретація отриманих результатів.....	53
Висновки до розділу 3.....	70
 ВИСНОВКИ.....	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	79
ДОДАТКИ.....	88

ВСТУП

Актуальність дослідження обумовлена тим, що медіація посідає чільне місце серед сучасних альтернативних способів врегулювання конфліктів у міжнародній практиці, демонструючи свою ефективність у зниженні соціальної напруженості та гармонізації міжособистісних і групових відносин. Завдяки медіації сторони конфлікту отримують можливість не лише відновити комунікацію, але й здійснити пошук взаємоприйняттого рішення, яке враховує їхні потреби та інтереси, що забезпечує відчуття справедливості та психологічного задоволення від результату медіаційної процедури.

Водночас, попри достатньо ґрунтовну розробленість правових аспектів медіації, у науковому дискурсі значною мірою бракує комплексних досліджень, що розкривають психологічні засади та закономірності цього феномену. Адже медіація є не лише юридичною процедурою, а й складним психосоціальним процесом, який передбачає роботу з емоційними станами, когнітивними установками, ціннісними орієнтаціями та особливостями комунікативної поведінки учасників спору.

Таким чином, вивчення поняття, сутності, психологічних детермінант медіації, а також виявлення механізмів її впливу на трансформацію конфліктної взаємодії, набуває особливої актуальності в умовах сучасного інформаційно насиченого суспільства, де конфлікти часто мають багатовимірний характер і потребують не лише правових, а й глибинних психологічних стратегій врегулювання.

Метою дослідження є теоретичне та емпіричне дослідження поняття, сутності та психологічних особливостей медіації.

Для досягнення даної мети були поставлені наступні дослідницькі завдання:

- проаналізувати ступень розробленості проблеми;

- визначити поняття та сутність медіації;
- обґрунтувати основні теоретико-методологічні підходи до дослідження поняття, сутності та психологічних особливостей медіації;
- виявити роль медіації у вирішенні сімейних конфліктів;
- розглянути медіацію як альтернативний спосіб вирішення трудових спорів;
- описати дослідження, проаналізувати і інтерпретувати отримані результати.

Об'єкт дослідження - медіація як правовий та соціально-психологічний феномен.

Предмет дослідження - поняття, сутність та психологічні особливості медіації.

Методи дослідження. Для досягнення мети дослідження застосовано комплекс теоретичних методів, серед яких: аналіз психологічної та соціологічної літератури, що забезпечив концептуальне окреслення проблемного поля та операціоналізацію ключових понять і категорій; порівняльний аналіз, завдяки якому здійснено зіставлення різних наукових підходів і виявлено спільні та відмінні характеристики теоретичних концепцій; структурно-функціональний аналіз, який дав можливість розкрити внутрішню організацію досліджуваного феномена та визначити специфіку його функціонування у системі міжособистісних і соціальних відносин; методи узагальнення, індукції та дедукції, що забезпечили логічне узгодження емпіричних фактів із теоретичними положеннями та дозволили сформулювати висновки різного рівня узагальненості.

Також було використано комплекс психодіагностичних методик: Тест на рівень конфліктності «Чи конфліктна Ви особистість?» Н. Кіршевої і Н. Рябчикової; Методика «Стиль реагування у конфліктній ситуації» К. Томаса, Р. Кілмана (Адаптація Н. Гришиної); Методика «Характер взаємодії подружжя

в конфліктних ситуаціях» (Ю.Є. Альошина, Л.Я. Гозман); Тест «Самооцінка конфліктності» В. Ряховського; Авторська анкета «Ставлення до медіації як способу вирішення конфліктів».

Вибірку склали 64 особи, які отримують соціальні послуги від Комунальної Установи (КУ) Сервісний Офіс «Хаб Ветеран». Всі респонденти одружені та працюють.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що результати роботи можуть бути корисними для науково-дослідної роботи студентів та навчального процесу. Зокрема, при підготовці навчальних курсів з дисциплін «Соціальна психологія», «Психологія медіація та вирішення конфліктних ситуацій», «Психологія особистості», «Конфліктологія», «Сімейна психологія» тощо.

Апробація результатів дослідження. Кваліфікаційна робота виконана й обговорена на кафедрі мовної та психолого-педагогічної підготовки Одеського національного економічного університету. Основні теоретичні й методологічні положення та результати кваліфікаційної роботи висвітлено у «Науковому студентському віснику» №43(1).

Структура дослідження логічно обумовлена метою і завданнями, які були покладені здобувачем у процесі науково-теоретичної розробки вибраної теми та емпіричного дослідження. Дослідження складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Основний обсяг кваліфікаційної роботи становить 78 сторінок, робота проілюстрована 9-ма малюнками та 5-ма таблицями. Список використаних джерел містить 79 найменувань.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНА ОСНОВА ДОСЛІДЖЕННЯ ПОНЯТТЯ, СУТНОСТІ ТА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ МЕДІАЦІЇ

1.1. Аналіз ступеня розробленості проблеми

В рамках філософії медіація розглядається як ціннісна установка, що орієнтована на розвиток культури міжособистісних та соціальних відносин через діалог і раціональне спілкування, реалізоване у формі переговорів.

З точки зору психологічної науки, медіація виступає як специфічна форма взаємодії та комунікації між двома або більше учасниками конфлікту, спрямована на досягнення консенсусного рішення, при якому важливу роль відіграють не лише усвідомлені стратегії поведінки, а й емоційні та когнітивні механізми учасників, а також процес спільного пошуку оптимальних рішень. У цьому контексті психологічна ефективність медіації визначається здатністю медіатора підтримувати безпечний емоційний простір, забезпечувати активне слухання та сприяти конструктивному переосмисленню конфліктної ситуації.

Соціологічний підхід трактує медіацію як суспільний інститут і соціальний регулятор, покликаний мінімізувати конфлікти та формувати у членів суспільства навички мирного вирішення суперечок через переговори (Каращук... С. 32).

Таким чином, медіація виступає багатовимірним феноменом, який одночасно є предметом дослідження філософії, психології та соціології, об'єднуючи ціннісні, комунікативні та соціально-структурні аспекти міжособистісної взаємодії. Цім пояснюється те, що ступінь розробленості проблеми медіації у вітчизняній та зарубіжній науці є доволі високою, проте залишається багатоплощинною й міждисциплінарною.

Наукові праці Ю. Притики, Р. Гаврилюка, П. Пацурківського, Т. Подковенко, О. Белінської та С. Запари присвячені формуванню концептуальних підходів до медіації, її визначенню та місцю серед альтернативних способів вирішення спорів (ADR). Значна увага приділяється історико-правовим передумовам розвитку інституту медіації в Україні, особливостям її регламентації, а також аналізу законодавчих та етико-правових аспектів діяльності медіатора.

Ряд робіт присвячений психологічній складовій медіації та формуванню конфліктологічної компетентності фахівців. Так, А. Белінська, М. Кузів, Н. Логутіна, С. Редько, І. Вятюха, С. Дутчак, К. Бондаренко досліджують психологічні детермінанти ефективності медіатора, емоційний нейтралітет, психолінгвістичні та емоційно-комунікативні стратегії ведення процесу, а також вплив конфліктних ситуацій на психічне благополуччя сторін. Н. Черненко, І. Бринза, О. Урусова, О. Цільмак висвітлюють розвиток емпатійних та регулятивних навичок медіатора та роль емоцій у процесі примирення.

А. Амеліна, Н. Колокольна, Ю. Борисова, О. Парнета, Ю. Кузів, В. Чорнописька досліджують медіацію у практичній площині: сімейні, трудові та соціальні конфлікти, розробку медіаційних угод, специфіку проведення процедур, оцінку ефективності та результативності втручання медіатора.

С. Герасимчук, Н. Бондарчук, С. Мамчур висвітлюють переваги та обмеження медіації як інструменту позасудового врегулювання спорів.

А. Гусєв, В. Каневська, Ю. Шмаленко досліджують соціальні, культурні та світоглядні аспекти медіації, її вплив на правову культуру та соціальну стабільність, інституціоналізацію процедури в Україні та перспективи розвитку. Значну увагу приділено аналізу медіації у публічному управлінні та системі ювенальної юстиції.

О. Волобуєва, О. Урусова, Д. Левченко, І. Окунєва, В. Поліщук підкреслюють міждисциплінарний характер медіації, що інтегрує

психологічні, соціальні, правові та комунікативні підходи. Показано необхідність поєднання юридичної підготовки, психологічного та психолінгвістичного забезпечення процесу, а також розвитку конфліктологічних компетенцій медіатора для досягнення ефективних результатів у різних сферах.

Так, на думку Р. Гаврилюка та П. Пацурківського, які у своїй монографії «Медіація як цінність» розглядають медіацію як цінність, дане явище постає не лише процедурою врегулювання спорів, а й культурно-ціннісним феноменом, що формує новий тип соціальної комунікації [16, с. 8].

Подібної позиції дотримується і Н. Мазаракі, яка у монографії «Медіація в Україні: теорія та практика» аналізує становлення інституту медіації в Україні, поєднуючи теоретико-правові засади із практикою реалізації. Авторка підкреслює, що медіація в українському контексті потребує інституційного закріплення та системної інтеграції в правову й соціальну практику [46, с. 10].

С. Гресь у дисертаційному дослідженні «Медіація як спосіб вирішення індивідуальних трудових спорів» розглянула медіацію як інструмент вирішення індивідуальних трудових спорів, що дозволяє визначити її специфіку у площині трудового права [19, с. 35]. Подібні підходи відображені і в дисертаційній роботі Д. Гриня «Медіація як альтернатива вирішення індивідуальних трудових спорів», де окреслюється функціональне значення медіації у сфері трудових відносин, що підтверджує актуальність її запровадження в правозастосовну практику [21, с. 20]. Водночас К. Каращук у своїй дисертації «Медіація у виконавчому провадженні» актуалізує перспективи застосування медіації у виконавчому провадженні, що засвідчує розширення меж дослідження цього явища [30, с. 32].

На погляд З. Красіловської, авторки дисертаційного дослідження «Становлення інституту медіації в системі публічного управління: теоретико-

правовий аспект», у контексті публічного управління медіація набуває особливої ваги як засіб демократизації управлінських процесів. Авторка доводить, що її запровадження в системі державного управління сприяє зменшенню конфліктності та підвищенню ефективності управлінських рішень [38, с. 6].

У колективних підручниках за редакцією Ю. Притики та у навчальному посібнику підкреслюється значення альтернативного вирішення спорів, де медіація представлена як ключовий інструмент сучасної правової системи [1; 2]. Подібну систематизацію знань пропонують і Б. Леко та Г. Чуйко у фундаментальному підручнику «Медіація», що інтегрує теоретичні та прикладні аспекти медіації [42].

З точки зору К. Бондаренка, поєднання психологічних та юридичних аспектів є визначальним для ефективного функціонування процедури медіації, що підкреслює її міждисциплінарний характер [8, с. 17]. Л. Бондаренко та С. Прокодянич наголошують на психологічних засадах посередництва, розглядаючи медіацію як інструмент гармонізації міжособистісних стосунків [9, с. 50].

Як вважає Ю. Борисова, медіація має особливе значення у сфері сімейних відносин, де вона виконує роль соціальної послуги, спрямованої на стабілізацію подружніх взаємин [11, с. 42]. О. Волобуєва та О. Урсова [14] аналізують психологічний контекст медіації, розглядаючи її як міждисциплінарну науку, що інтегрує знання психології, соціології та права.

На думку О. Белінської, важливим є формування психологічного профілю медіатора, оскільки його особистісні характеристики безпосередньо впливають на успішність процедури [5, с. 158]. Подібні положення підтримує і О. Цільмак, визначаючи професійно важливі риси, що забезпечують емоційний нейтралітет посередника [73, с. 261].

З точки зору С. Коцана, розвиток емоційного інтелекту виступає запорукою ефективної медіації, оскільки саме здатність до емоційної регуляції визначає продуктивність комунікації між сторонами конфлікту [37, с. 177]. Психологічні аспекти цього процесу конкретизуються у праці С. Редька, І. Вятохи та С. Дутчака, які акцентують увагу на ролі емоцій у процесі примирення [63, с. 1553].

На погляд Г. Свідерської, медіація має виразний соціально-психологічний вимір, оскільки формує нові моделі соціальної взаємодії, засновані на прозорості та довірі [64]. Водночас Н. Черненко та І. Бринза розглядають медіацію як соціально-психологічний механізм освітнього процесу, що сприяє попередженню та врегулюванню конфліктів у навчальному середовищі [74, с. 484].

Таким чином, аналіз джерельної бази дозволяє дійти висновку, що проблема медіації розроблена комплексно: від правових засад і процедурних аспектів (Притика, Мазаракі, Гресь, Гринь) до психологічних і соціальних вимірів (Белінська, Бондаренко, Свідерська, Редько). Водночас, попри багатовекторність підходів, залишається потреба у поглиблених дослідженнях інтеграції медіації у соціально-психологічний простір сучасного суспільства.

1.2. Поняття та сутність медіації

У спробах окреслити витoki феномену медіації дослідники нерідко апелюють до біблійних текстів, де фіксуються перші приклади посередництва як способу врегулювання суперечок. Однак історичні свідчення засвідчують, що практика медіації виникла задовго до формування сучасних правових систем і була органічною складовою соціального буття різних культур. Зокрема, упродовж тисячоліть у традиційних африканських суспільствах

зберігалася практика колективного врегулювання племінних конфліктів за участю старійшин, які виконували функцію нейтральних посередників. У китайській культурі посередництво закріпилося як провідний спосіб досягнення згоди, що відповідав ціннісним орієнтирам гармонії та суспільної рівноваги. В єврейській традиції вагоме місце посідала діяльність рабинів, котрі виступали арбітрами у вирішенні міжособистісних та майнових спорів, спираючись на норми релігійного та морального права. Таким чином, медіація постає не як сучасна інновація, а як універсальний соціально-психологічний механізм регуляції взаємин, який у різних формах і модифікаціях супроводжує розвиток людської цивілізації, забезпечуючи баланс між потребою в соціальному порядку та прагненням до збереження міжособистісних зв'язків [34, с. 14].

У Вавилоні, Греції та Римі посередники відігравали ключову роль у вирішенні конфліктів, зокрема торговельних і спадкових. У цей історичний період відбувається розвиток практики врегулювання суперечок за участю третьої сторони, що не була зацікавленою у результаті конфлікту, але мала достатній соціальний авторитет і життєвий досвід, аби сприяти знаходженню прийнятних рішень. Як правило, такими посередниками виступали представники старшого покоління, чия мудрість, соціальний статус і здатність зберігати нейтралітет надавали їм права моральних арбітрів. Їхня основна функція полягала не у нав'язуванні готових рішень, а у створенні простору для комунікації між сторонами та пропозиції кількох можливих сценаріїв мирного врегулювання.

Саме цей підхід отримав назву «посередництво», що особливо акцентує на незалежності та неупередженості третьої сторони, залученої до вирішення конфлікту. У соціально-психологічному контексті подібна практика відображає глибинну потребу суспільства в легітимному арбітражі, який

базується на довірі, моральному авторитеті та здатності до емпатійного розуміння мотивів усіх учасників конфлікту [34, с. 14].

Як інституційна форма врегулювання конфліктів медіація бере свій початок у США часів Великої депресії 1930-х років. Її первинним призначенням було подолання напруженості у сфері сімейних та трудових відносин, а також запобігання масовим соціальним заворушенням. Із часом практика медіації поширилася на європейські країни - зокрема Німеччину, Францію, Італію та інші держави, де вона набула статусу важливого механізму забезпечення суспільної злагоди.

Європейське співтовариство офіційно визнало ефективність медіації. Зокрема, численні документи Ради Європи та Директиви ЄС рекомендують її як базовий метод альтернативного врегулювання спорів. У цьому контексті важливим є відхід від суто конфронтаційної логіки судового процесу до дискурсивно-змагальної форми правосуддя, де ключовим поняттям стає примирення. Практика примирення реалізується у цивільних, господарських, адміністративних і навіть кримінально-правових відносинах, а також у сфері трудових конфліктів, де діалог набуває особливого соціально-психологічного значення.

Рекомендація Rec (2002) 10 Комітету Міністрів Ради Європи наголошує, що медіація - це процес, у межах якого сторони за допомогою нейтрального медіатора ведуть переговори з метою досягнення взаємоприйнятного рішення. У свою чергу, Директива 2008/52/ЄС Європейського парламенту та Ради підкреслює, що медіація дозволяє забезпечити швидко й економічно доцільне врегулювання спорів, сприяє добровільному дотриманню домовленостей і збереженню стосунків між сторонами. Її гуманістичний потенціал особливо помітний у транскордонних взаємодіях, де конфлікт може бути ускладнений культурними відмінностями. При цьому принципи добровільності та рівності

сторін поєднуються з нормативним впливом судової системи, яка може задавати часові межі процесу медіації.

В Україні медіація набуває системного розвитку. Важливим етапом стало внесення у 2016 році до Конституції України положення про можливість законодавчого визначення обов'язкового досудового врегулювання спорів, одним із інструментів якого є медіація. Того ж року було затверджено «Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації)», який закріпив базові процедурні та організаційні вимоги. У 2021 році ухвалено Закон України «Про медіацію», що визначив правові засади, принципи та процедури її здійснення, а також окреслив статус медіатора та вимоги до його професійної підготовки [25].

Відповідно до цього Закону медіація визначається як позасудова, добровільна, конфіденційна та структурована процедура, спрямована на попередження або врегулювання конфлікту за допомогою професійного посередника - медіатора. У науково-психологічному вимірі це визначення акцентує увагу не лише на правових, але й на соціально-психологічних аспектах процесу [25].

Сутність медіації полягає у тому, що вона виступає специфічною формою врегулювання конфліктів, яка ґрунтується на принципах добровільності, нейтральності та рівності сторін. Її ключовою відмінністю від інших форм вирішення трудових спорів є акцент не на зовнішньому арбітражі чи примусових рішеннях, а на усвідомленому пошуку сторонами власних шляхів подолання розбіжностей. Саме тому медіацію можна визначити як інструмент, що поєднує функцію комунікативного посередництва та психологічної підтримки учасників процесу [13].

Медіатор у цьому контексті виконує роль фасилітатора конструктивного діалогу, забезпечуючи рівновагу інтересів та створюючи умови для зниження емоційної напруги. Він не приймає рішень замість сторін, а спрямовує їхню

взаємодію у русло взаємоповаги, відкритості й відповідальності за спільний результат. У такий спосіб реалізується одна з базових ідей медіації - повернення суб'єктності учасникам конфлікту, їхня здатність самотійно формувати рішення, що відповідає їхнім потребам і очікуванням.

На думку Н. Мазаракі, медіація доцільно розглядати не лише як процедурний інструмент врегулювання спорів, а як явище, що втілює рівень зрілості суспільної свідомості та правової культури. Її сутність полягає в тому, що конфлікт перестає бути виключно полем боротьби за перемогу однієї зі сторін, а перетворюється на простір для пошуку збалансованого рішення, яке ґрунтується на взаємній повазі, діалозі та готовності до співпраці [46, с. 3].

Особливу роль тут відіграє фігура медіатора - нейтрального посередника, який не нав'язує готових відповідей, а створює умови для того, щоб сторони самотійно віднайшли оптимальний вихід зі складної ситуації. Саме такий підхід відповідає сучасним уявленням про верховенство права, оскільки будується на визнанні базових цінностей – добросовісності, розумності, справедливості. Вони не лише забезпечують рівновагу інтересів у конкретному спорі, але й виступають психологічними орієнтирами для розвитку культури відповідальної взаємодії в суспільстві [46, с. 3].

Отже, медіація постає не як альтернатива правосуддю у вузькому сенсі, а як соціально-психологічний і правовий механізм, що інтегрує в собі правові, моральні та культурні засади суспільного розвитку. У цьому її унікальність: вона поєднує юридичний вимір із психологічним, сприяючи формуванню довіри, зниженню рівня конфліктності та утвердженню більш гуманістичної моделі суспільних відносин.

Важливою характеристикою сутності медіації є її подвійна спрямованість: з одного боку, на досягнення домовленості як практичного результату, з іншого - на гармонізацію міжособистісних відносин і відновлення комунікації. Саме ця особливість забезпечує стійкість досягнутих

домовленостей, оскільки вони ґрунтуються не лише на формальних домовленостях, але й на психологічній готовності сторін підтримувати взаємодію у майбутньому.

Добровільність процедури забезпечує збереження внутрішньої мотивації сторін до пошуку рішення, що підвищує ймовірність досягнення стійкого результату. А конфіденційність створює безпечний комунікативний простір, де учасники можуть вільно виражати свої позиції, емоції та переживання, не побоюючись негативних наслідків. Структурованість процедури, своєю чергою, задає чіткі рамки взаємодії, що мінімізує хаотичність комунікації й сприяє конструктивному діалогу.

Водночас слід підкреслити, що медіація має і свої обмеження. Вона не є універсальним інструментом і може виявитися малоефективною у випадках суттєвої асиметрії влади чи відсутності готовності хоча б однієї зі сторін до конструктивного діалогу. Проте навіть у таких умовах її сутність полягає у створенні простору для комунікації, де учасники отримують можливість висловити свої потреби та бути почутими, що саме по собі знижує інтенсивність конфлікту.

Європейська асоціація суддів за медіацію (GEMME) трактує судову медіацію як процедуру, у якій нейтральна третя особа, позбавлена повноважень прийняття рішення, створює умови для комунікації між сторонами, допомагаючи їм самостійно сформулювати взаємоприйнятне рішення. Це положення безпосередньо перегукується з психологічним підходом до розуміння медіації, де медіатор виступає не арбітром, а фасилітатором конструктивного діалогу, що передбачає активізацію ресурсів особистості та групи, розвиток емпатії й формування довіри.

Таким чином, медіація постає не лише як правовий, а передусім як соціально-психологічний феномен. Психологічний сенс медіації полягає у створенні умов для трансформації конфліктної взаємодії: від деструктивної

конфронтації - до пошуку взаємоприйняттого вирішення. Роль медіатора в цьому процесі виходить за межі формального посередництва, адже він виконує функцію фасилітатора діалогу, який забезпечує баланс сил, знижує рівень емоційної напруги та сприяє актуалізації ресурсів сторін. Таким чином, медіація постає не лише юридичним інструментом врегулювання спорів, а й потужним психологічним механізмом, що ґрунтується на засадах довіри, діалогу та партнерства [40, с. 208].

Медіація поєднує юридичну регламентацію з психологічними механізмами діалогу, сприяє трансформації конфлікту у напрямі співпраці, зменшує соціальну напруженість та відновлює суб'єктивне відчуття справедливості. У сучасному суспільстві медіація є інструментом, що сприяє формуванню культури примирення та ненасильницького врегулювання спорів, а також утвердженню нової парадигми взаємодії - від конкуренції до партнерства.

Поняття «медіація» має глибоке етимологічне коріння, що відображає його змістову сутність. Воно походить від грецького терміна *medos*, який означає «нейтральний», «незалежний від сторін», що акцентує на ключовій характеристиці посередника - збереженні об'єктивності та неупередженості. Латинські терміни *mediare* («бути посередині») та *mediatio* («посередництво») фіксують функціональне призначення цього феномена - забезпечення комунікативного мосту між сторонами, які перебувають у конфлікті. У сучасному науковому й практичному дискурсі йому відповідають аналоги в європейських мовах, зокрема англійське *mediation* та французьке *médiation*, що ще раз підкреслює універсальність і культурну транснаціональність цього поняття. У соціально-психологічному вимірі така етимологічна багатозначність засвідчує, що медіація є не лише процедурою врегулювання спорів, а й особливим механізмом підтримання балансу та гармонії у міжособистісних і групових взаєминах. Поняття «медіація» має глибоке

етимологічне коріння, що відображає його змістову сутність. Воно походить від грецького терміна *medos*, який означає «нейтральний», «незалежний від сторін», що акцентує на ключовій характеристиці посередника - збереженні об'єктивності та неупередженості. Латинські терміни *mediare* («бути посередині») та *mediatio* («посередництво») фіксують функціональне призначення цього феномена - забезпечення комунікативного мосту між сторонами, які перебувають у конфлікті. У сучасному науковому й практичному дискурсі йому відповідають аналоги в європейських мовах, зокрема англійське *mediation* та французьке *médiation*, що ще раз підкреслює універсальність і культурну транснаціональність цього поняття. У соціально-психологічному вимірі така етимологічна багатозначність засвідчує, що медіація є не лише процедурою врегулювання спорів, а й особливим механізмом підтримання балансу та гармонії у міжособистісних і групових взаєминах.

З точки зору І. Чеховської «медіація» це нетрадиційний (альтернативний) спосіб врегулювання спору, що передбачає участь безпосередніх сторін конфлікту та нейтральної третьої сторони - медіатора, з метою досягнення компромісного, оперативного та ефективного розв'язання суперечності [75, с. 247]. У такому підході акцент робиться не лише на юридичному чи процедурному вимірі, а й на психологічному аспекті: медіація постає як форма фасилітованої комунікації, що активізує особистісний ресурс сторін, сприяє відновленню довіри та зниженню рівня емоційної напруги. Саме залучення медіатора створює умови для збереження суб'єктності учасників конфлікту, дозволяючи їм не втратити контроль над результатом, а водночас підвищує ймовірність стійкого вирішення, яке враховує не лише зовнішні, а й внутрішньо-психологічні потреби сторін.

О. Стеценко трактує медіацію як особливу форму альтернативного врегулювання спорів, що ґрунтується на принципах добровільності та

конфіденційності. У цьому процесі ключову роль відіграє нейтральна третя сторона - медіатор, який, залишаючись неупередженим, організовує й фасилітує примирні переговори між учасниками конфлікту. Основна мета такої взаємодії полягає у створенні умов для досягнення сторонами взаємовигідної згоди, що не лише знімає гостроту протистояння, але й сприяє відновленню конструктивної комунікації та довіри між ними. У такий спосіб медіація постає не просто як інструмент врегулювання суперечностей, а як цілісна психологічно орієнтована технологія, що забезпечує трансформацію конфліктної ситуації у простір співробітництва [67, с. 159].

Ще одна поняття, аналіз якого важливий для нашого дослідження, це поняття «медіатор». Статус медіатора в Україні нормативно закріплений у розділі II Закону України «Про медіацію» від 16.11.2021 р. (№ 1875-IX). Згідно зі статтею 9 цього Закону, медіатором може бути фізична особа, яка пройшла базову підготовку медіатора як на території України, так і за її межами. Вимоги до такої підготовки чітко регламентовані: відповідно до статті 10, вона повинна становити не менше 90 годин загального навчання, з яких принаймні 45 годин мають бути присвячені практичній підготовці. Подібний підхід відображає концепцію професійної компетентності медіатора як суб'єкта, здатного не лише опанувати теоретичні основи врегулювання спорів, але й набути практичних навичок фасилітації комунікації та управління конфліктною взаємодією. Таким чином, законодавець інтегрує у вимоги до підготовки баланс між когнітивним і діяльнісним компонентами професійної кваліфікації, що відповідає сучасним психологічним уявленням про ефективність діяльності посередника у конфлікті [25].

Н. Данилко визначає медіатора як спеціально підготовленого посередника, завданням якого є сприяння сторонам конфлікту (спору) у його врегулюванні шляхом процедури медіації, при цьому він не наділений повноваженнями ухвалювати рішення щодо суті конфлікту (спору) [48, с. 158].

М. Поліщук виокремлює низку основоположних ознак медіації, що визначають її як особливий механізм альтернативного врегулювання спорів. По-перше, сутність медіації полягає у систематичному проведенні переговорів між сторонами конфлікту, а також у можливості здійснення індивідуальних зустрічей медіатора з кожною зі сторін окремо, що дозволяє забезпечити більш глибоке розуміння їхніх інтересів і потреб. По-друге, принциповою характеристикою є добровільність участі: як сам процес медіації, так і укладення угоди за її результатами здійснюються виключно на засадах добровільного волевиявлення. По-третє, медіатор виступає незалежною третьою стороною, яка має відповідну професійну підготовку, знання та досвід, що дає йому змогу ефективно фасилітувати переговорний процес, зберігаючи при цьому неупередженість і нейтральність. По-четверте, остаточне рішення щодо способів розв'язання спору належить виключно сторонам; медіатор не має права нав'язувати власну позицію чи пропонувати обов'язковий для виконання варіант виходу з конфлікту. Таким чином, медіація постає як форма діалогічної взаємодії, орієнтована на пошук взаємовигідного рішення, де збереження автономії сторін поєднується з професійною підтримкою посередника [58, с. 134-135].

У науковій літературі має місце дискусія про тотожність понять медіації та фасилітації. У зв'язку з цим звернемося до думки Н. Бондарчук та С. Мамчура, які, розмежовуючи поняття «медіація» та «фасилітація», підкреслюють, що обидві процедури виступають важливими інструментами врегулювання конфліктів поза межами судового процесу. Їх спільна цінність полягає у створенні безпечного простору для конструктивного діалогу, який забезпечує можливість сторонам не лише обговорити ключові аспекти проблеми, що виникла, але й виробити компромісне рішення, прийнятне для обох учасників. Такі підходи, з одного боку, сприяють зменшенню навантаження на судову систему та зниженню кількості звернень громадян до

суду, а з іншого, формують культуру мирного розв'язання суперечностей у суспільстві. Водночас автори акцентують на необхідності нормативно-правового закріплення медіації та фасилітації в українському правовому полі, адже саме законодавче визнання цих практик здатне забезпечити їх системне впровадження, розширення сфери застосування та підвищення затребуваності медіаторів і фасилітаторів на національному ринку праці [10, с. 145].

Для нас более близка научная позиция Діани Левченко, Ігора Окунєва, Вікторії Поліщук, згідно з якою потрібно розрізняти медіацію у вузькому та широкому значеннях. Так, у вузькому розумінні, дослідники вважають, що медіація постає як структурований процес альтернативного врегулювання конфліктів і спорів, у межах якого нейтральний посередник (медіатор) забезпечує організацію діалогу між сторонами, сприяючи виробленню ними взаємоприйнятної угоди чи ухваленню спільних рішень. Тут вчені роблять акцент насамперед на процедурному аспекті - залученні третьої сторони, яка, залишаючись неупередженою, підтримує конструктивну комунікацію.

У широкому значенні, на їх погляд, медіація охоплює не лише конкретний механізм розв'язання суперечностей, але й виступає комплексною соціально-правовою та психологічною технологією, спрямованою на формування культури консенсусного прийняття рішень і розвиток переговорних практик. Такий підхід передбачає врахування глибинних комунікативних процесів, профілактику ескалації майбутніх конфліктів, підтримку діалогу та взаєморозуміння між сторонами, що забезпечує добровільний пошук оптимальних рішень за активної участі незалежного медіатора [41, с. 345]. ((Левченко... С. 345).

Таким чином, медіація у вузькому значенні зосереджена на процесуальному регламенті вирішення спорів, тоді як у широкому вона постає як соціально-психологічний і культуротворчий інструмент, що сприяє

утвердженню демократичних практик комунікації та гармонізації суспільних відносин.

Тепер розглянемо поняття «трудова медіація» та «сімейна медіація». На погляд К. Реви, Л. Амелічевої, трудова медіація - це складний соціально-психологічний процес врегулювання трудових конфліктів за посередництва нейтральної третьої сторони, яка виконує функцію фасилітатора комунікації та організатора конструктивного діалогу між учасниками трудових відносин. Її сутність полягає не лише у відновленні формального балансу інтересів роботодавця й працівників, але й у створенні умов для відновлення психологічної довіри, формування взаємної поваги та підвищення рівня організаційної згуртованості [62].

З позицій психології праці та організаційної поведінки трудова медіація постає як механізм трансформації деструктивної конфліктної взаємодії у продуктивне співробітництво, що реалізується через активне слухання, емпатійне розуміння, пошук компромісних і взаємовигідних рішень. Її ефективність обумовлена не лише юридичною обґрунтованістю досягнутих домовленостей, а й глибинними психологічними ефектами: зменшенням емоційного напруження, зниженням рівня стресу, підвищенням почуття суб'єктності й залученості працівників у виробничі процеси.

У широкому розумінні трудова медіація виконує інтегративну функцію - забезпечує гармонізацію міжособистісних і групових відносин у трудовому колективі, формує основу для розвитку корпоративної культури довіри й партнерства, що, у свою чергу, безпосередньо корелює з підвищенням ефективності діяльності організації та стійкістю її соціально-психологічного клімату [62].

Д. Малінникова пропонує розуміти сімейну медіацію як особливу форму альтернативного врегулювання конфліктів, у якій нейтральний посередник допомагає учасникам знайти взаємоприйнятне рішення, зберегти

конструктивну взаємодію та відновити довіру у стосунках. Дослідниця вказує на те, що на відміну від інших форм врегулювання суперечок, медіація ґрунтується на низці принципів, що визначають її ефективність та гуманістичну спрямованість [47, с. 38].

По-перше, ключовою засадою є добровільність: учасники самостійно приймають рішення щодо залучення до процесу, що забезпечує внутрішню мотивацію та готовність до співпраці. По-друге, медіатор зберігає повний нейтралітет і не стає на бік жодної зі сторін, виступаючи радше фасилітатором діалогу, ніж арбітром. Важливим чинником є й принцип конфіденційності, який гарантує безпечність простору для відвертого висловлення думок і переживань [47, с. 38].

Суттєве значення має активна участь сторін, оскільки саме вони несуть відповідальність за ухвалені рішення, тоді як медіатор лише створює умови для їхнього усвідомленого вибору. Орієнтація на майбутнє забезпечує спрямування уваги не на минулі образи, а на вироблення стратегій співпраці, здатних запобігати повторним конфліктам. Додатково принцип інформаційної прозорості гарантує зрозумілість процесу для всіх учасників, що знижує рівень тривожності та сприяє більшій довірі [47, с. 38].

Таким чином, дотримання зазначених принципів формує основу етичної та ефективної практики сімейної медіації, створюючи простір для конструктивного діалогу, зниження емоційної напруги та побудови нових моделей взаємодії, спрямованих на збереження і гармонізацію сімейних стосунків.

На погляд авторів посібника «Соціальна психологія медіації і альтернативного вирішення конфліктів», сімейна медіація у сучасному науково-практичному дискурсі визначається як ефективний інструмент мирного врегулювання конфліктів, у якому нейтральна, незацікавлена сторона - медіатор - створює умови для конструктивної взаємодії між учасниками

спору. На відміну від судових процедур, що базуються на формальних нормах і мають змагальний характер, медіація зорієнтована на діалог, співпрацю та пошук взаємоприйнятних рішень, які враховують потреби й інтереси обох сторін [66, с. 16].

Її ключова перевага полягає у добровільності та рівноправності: сторони самостійно беруть участь у виробленні рішень, що значно підвищує їхню готовність до їх виконання та сприяє зниженню емоційної напруги. Медіаційний процес надає можливість не лише висловити свої проблеми, очікування та потреби у безпечному середовищі, але й почути іншу сторону, що формує простір для відновлення довіри й емоційного контакту.

Таким чином, сімейна медіація є не лише альтернативою судовому врегулюванню спорів, а й психологічно значущим механізмом трансформації деструктивної взаємодії у конструктивну, що сприяє збереженню міжособистісних відносин, гармонізації сімейного клімату та профілактиці повторних конфліктів.

1.3. Основні теоретико-методологічні підходи до дослідження поняття, сутності та соціально-психологічних особливостей медіації

Медіація у сучасному соціально-психологічному вимірі постає не лише як юридично врегульований механізм альтернативного вирішення спорів, а передусім як специфічна форма міжособистісної та групової взаємодії, в основі якої лежать закономірності психології конфлікту та комунікативної регуляції. Її ефективність визначається здатністю медіатора здійснювати цілеспрямований вплив на емоційно-мотиваційну сферу учасників,

модифікувати їхні когнітивні схеми інтерпретації ситуації та трансформувати поведінкові стратегії з деструктивних у конструктивні.

Як вважають автори посібника про медіацію, сутнісний вимір медіації ґрунтується на положенні, що конфлікт не повинен ставати джерелом руйнівних впливів, які виснажують психологічні ресурси особистості, погіршують стан здоров'я чи формують залежність від зовнішніх обставин. Навпаки, конфлікт розглядається як потенційний простір для особистісного і міжособистісного розвитку, а також для зростання здатності до конструктивної взаємодії. Саме медіатор, як нейтральна і компетентна сторона, може створити умови для такого трансформаційного процесу [66, с. 25].

Водночас не можна ігнорувати, що учасники конфлікту володіють значно глибшим знанням його обставин, ніж будь-який зовнішній фахівець. Тільки вони здатні безпосередньо усвідомити власні переживання, емоції та внутрішні мотиваційні імпульси, які часто ускладнюють раціональне вирішення суперечностей. До того ж саме їм доведеться жити з результатами прийнятих рішень. У цьому контексті особливої ваги набуває феномен «самостійного врегулювання», коли сторони безпосередньо беруть участь у діагностиці проблеми та формуванні рішень.

Дослідження та практика свідчать, що такі домовленості нерідко є більш життєздатними та прийнятними, ніж складні експертні моделі. Учасники значно легше змінюють власну поведінку й дотримуються узгоджених домовленостей тоді, коли відчують свою активну участь у процесі пошуку та ухвалення рішень. Саме в цьому полягає психологічна цінність медіації як інструменту, що поєднує зовнішнє професійне фасилітування та внутрішню суб'єктність сторін у конфлікті [66, с. 25].

Основні положення концепції медіації у психологічному вимірі дослідники формують таким чином:

- Конфлікт як природний феномен. Конфлікт у міжособистісних та соціальних відносинах є не лише неминучим, а й потенційно корисним явищем, оскільки виступає джерелом розвитку й трансформації. Водночас неконтрольований, деструктивний конфлікт становить загрозу як для індивіда, так і для соціальних систем.

- Епістемологічна обмеженість конфлікту. У більшості випадків конфлікт зумовлений не відсутністю готовності до його розв'язання, а браком знань і навичок у сторін щодо конструктивних шляхів пошуку рішень. Це вказує на значущість освітньо-тренінгової функції медіації.

- Пріоритет внутрішньої суб'єктності сторін. Самі учасники суперечки здатні ухвалювати більш адекватні, життєздатні та екзистенційно значущі рішення щодо власного життя, ніж ті, що нав'язані зовнішніми авторитетами (наприклад, судом чи третейським органом).

- Інтеграція емоційного та раціонального компонентів. Повноцінні рішення досягаються лише тоді, коли учасники конфлікту здатні усвідомити власні емоційні переживання та інтегрувати їх у процес вироблення домовленостей. Це сприяє формуванню більш стійких і прийнятних рішень.

- Перспектива збереження взаємин. Переговори, як базовий механізм медіації, особливо результативні у випадках, коли сторонам необхідно зберегти й розвивати подальші відносини. У цьому контексті медіація виступає способом не лише врегулювання конфлікту, а й відновлення комунікації.

- Відповідальність за результат. Прийняті в процесі медіації домовленості відрізняються високим рівнем дотримання, оскільки сторони визнають як власну суб'єктну відповідальність за результат, так і легітимність самого процесу його досягнення.

- Особливий характер медіаційних сесій. Нейтральність, конфіденційність і недирективність (нетерапевтичність) зустрічей створюють

атмосферу довіри, що знижує рівень психологічної напруги та стимулює сторони до активної участі.

- Формування компетентностей на майбутнє. У процесі медіації розвиваються навички переговорів, які мають довготривалу цінність і формують у сторін психологічні ресурси для конструктивного вирішення конфліктів у майбутньому.

Таким чином, концепція медіації поєднує у собі як терапевтико-превентивний потенціал (зняття деструктивних наслідків конфлікту), так і розвивально-перспективну функцію (зміцнення суб'єктності особистості, формування компетенцій і підтримка соціальних зв'язків) [66, с. 27].

З точки зору психологічного та конфліктологічного підходів медіація переважно сприймається як специфічна форма комунікації, обтяженої негативними емоціями сторін спору та спрямованої на конструктивне врегулювання конфлікту. У зв'язку з цим у наукових дослідженнях значну увагу приділяють ефективності та методичним аспектам діяльності медіатора, який працює безпосередньо зі сторонами конфлікту, організовує та координує їхню комунікацію, що, у свою чергу, вимагає глибокого розуміння психології, природи емоцій та сприйняття реальності учасників конфлікту [8, с. 19].

Під час медіаційної процедури нерідко виникають емоційно напружені ситуації, і професійний медіатор має вміти регулювати емоційний стан сторін, забезпечуючи тим самим продуктивний хід переговорів. Управління конфліктами в цьому контексті передбачає не лише володіння спеціальними знаннями та технічними навичками, але й розуміння поведінкових і психологічних механізмів учасників конфлікту.

Сучасні дослідження підтверджують, що конфліктні ситуації мають суттєві психологічні наслідки, які можуть негативно впливати на психічне та емоційне благополуччя сторін, спричиняючи стрес, тривогу, депресивні стани, зниження впевненості та самооцінки. У цьому контексті критично важливим є

усвідомлення медіатором психологічних наслідків конфлікту та їхнього впливу на учасників [8, с. 19].

Отже, формування конфліктологічної компетентності є необхідною умовою професійного розвитку медіатора, оскільки забезпечує не лише ефективність співпраці та досягнення результатів, а й підтримку стабільного психологічного стану сторін у процесі медіації.

Сукупність методів, що застосовуються у процесі медіації, відображає здобутки психотерапії, соціальної психології та комунікативної практики минулих десятиліть. До них належать техніки активного слухання (перепарафразування, рефреймінг, віддзеркалення, резюмування, shadowing), методи декодування латентних смислів висловлювань, інтеграція фрагментованої інформації, а також інтерпретація невербальної поведінки (міміки, жестів, проксемики). У психологічному контексті вони виконують регулятивну функцію - знижують рівень емоційного напруження, відновлюють довіру та підтримують баланс сил у взаємодії.

Водночас у конфліктних ситуаціях медіатор стикається з типово психологічними феноменами: прагненням сторін до домінування й маніпуляцій, спробами делегувати відповідальність, використанням аргументативних ресурсів для “перегравання” опонента. Саме тому ключовим критерієм професійності медіатора є вміння психологічно «перекодувати» ці деструктивні імпульси у продуктивні форми спілкування, переводячи конфлікт із площини емоційної ескалації у сферу конструктивного діалогу [11, с. 44].

Таким чином, психологічний аспект медіації є її концептуальною основою: він дозволяє розглядати цей процес як своєрідний механізм інтеграції когнітивного, емоційного та поведінкового рівнів взаємодії, що забезпечує перехід від конфронтації до узгодження, від хаосу конфлікту - до гармонізованої системи комунікації.

Сутність одного з теоретико-методологічних підходів, представлених в науковій літературі, в критиці надмірно вузького тлумачення сутності медіації, яке зводить її виключно до процесу переговорів. Відповідно до цього підходу, медіація не обмежується лише веденням переговорів. У системі альтернативного врегулювання спорів (ADR) переговори можуть виступати як самостійний універсальний механізм, що не передбачає залучення медіатора до процесу врегулювання конфлікту. Водночас переговори є невід'ємним компонентом медіації, адже одним із ключових завдань медіатора є створення умов для конструктивної взаємодії сторін, спрямованої на досягнення порозуміння [30, с. 33]. Таким чином, ототожнення медіації виключно з управлінням процесом переговорів є концептуально обмеженим підходом і не відображає комплексної природи цього соціально-психологічного явища, що поєднує комунікативні, регулятивні та психологічно підтримуючі функції.

Узагальнення різних теоретико-методологічних підходів до визначення поняття «медіація» демонструє, що науковці акцентують увагу на сутнісних механізмах цього процесу. Зокрема, О. Кірдан підкреслює, що медіація розглядається як багатовимірне соціально-психологічне явище, яке реалізується через такі теоретико-методологічні конструкти:

1. Сприяння переговорному процесу - забезпечення умов для досягнення консенсусних рішень та вирішення конфліктів.
2. Участь нейтрального посередника - переговори за участю медіатора, який виступає третьою нейтральною стороною.
3. Добровільність і конфіденційність - процес, у якому сторони самостійно, але за підтримки медіатора, досягають взаємоприйнятних домовленостей.
4. Метод урегулювання конфлікту - інтеграція комунікативних, регулятивних та фасилітаційних стратегій у системі переговорів за участю нейтрального посередника [34, с. 13].

О. Кірдан виділяє ключові функції механізму медіації: організацію інформаційного обміну, сприяння формуванню порозуміння та психологічну підтримку сторін у пошуку оптимальних шляхів вирішення конфлікту [47, с. 38]. Такий підхід дозволяє розглядати медіацію як комплексну соціально-психологічну технологію, що інтегрує юридичні та психологічні парадигми, і водночас забезпечує методологічну основу для її емпіричного дослідження.

З психологічної точки зору медіація розглядається передусім як робота з конфліктами, що мають емоційний, а не формально-правовий характер. Вона спрямована на створення умов для конструктивного вирішення конфліктних ситуацій у випадках, коли сторони неспроможні вести ефективний діалог самотійно. Психологічний теоретико-методологічний підхід до медіації передбачає цілеспрямоване втручання, що реалізується через послідовні етапи: спочатку - зменшення інтенсивності конфлікту та регуляція емоційної напруги; далі - створення когнітивно-емоційної основи для прийняття усвідомлених рішень; і, нарешті – сприяння досягненню конструктивного врегулювання проблеми.

У межах цього підходу медіатор виступає не лише фасилітатором переговорного процесу, але й психологічним агентом, що моделює взаємодію сторін, регулює їх емоційні реакції та підтримує когнітивну здатність до компромісу. Таким чином, психологічна медіація інтегрує емоційно-комунікативні, когнітивні та регулятивні механізми, формуючи науково обґрунтовану методологію втручання у конфліктні процеси.

Висновки до розділу 1

Аналіз наукових джерел переконливо свідчить, що у вітчизняному науковому просторі проблематика медіації має достатньо розвинену теоретико-методологічну базу, однак характеризується нерівномірністю розробленості окремих аспектів. Дослідження правових засад медіації, її інституційного оформлення, а також застосування у сфері трудових, сімейних та виконавчих відносин отримали ґрунтовне висвітлення у працях українських учених.

Значна увага приділяється також соціально-психологічним характеристикам особистості медіатора, його професійно важливим якостям та ролі у врегулюванні конфліктів. Водночас залишається низка напрямів, які потребують поглибленого осмислення, зокрема: інтеграція медіації в ширший соціально-психологічний простір суспільства як інструменту формування культури довіри та демократизації комунікацій; міждисциплінарні підходи, що поєднують правовий, психологічний та соціологічний виміри; застосування медіації в освітньому середовищі, а також систематичні емпіричні дослідження ефективності цієї процедури у вітчизняному контексті.

Таким чином, можна стверджувати, що сучасний стан наукової розробленості проблеми медіації в Україні створює передумови для її подальшої практичної імплементації та розвитку, однак потребує більшої уваги до комплексного аналізу соціально-психологічних особливостей цього феномену.

Медіація, попри своє сучасне нормативно-правове оформлення, має глибокі історико-культурні та соціально-психологічні витоки. Вона постає не як новітній інструмент, а як універсальний механізм врегулювання конфліктів, що існував у різних формах у багатьох цивілізаціях, від традиційних африканських і східних суспільств до античних держав. Її еволюція від

морально-релігійних практик посередництва до інституціоналізованої процедури відображає розвиток суспільної потреби у збереженні комунікації, довіри та балансу інтересів.

Сучасне правове поле, як європейське, так і українське, визначає медіацію не лише як позасудову процедуру, але й як соціально-психологічний процес, що акцентує на добровільності, конфіденційності, нейтральності медіатора та суб'єктності сторін. У цьому полягає її відмінність від арбітражу чи судового вирішення спорів: медіація спрямована не стільки на ухвалення рішення, скільки на трансформацію комунікації між сторонами, відновлення довіри та формування культури діалогу.

Особлива роль належить медіатору, який виступає не арбітром, а фасилітатором взаємодії. Його завдання полягає у створенні психологічно безпечного простору для вираження потреб і пошуку компромісів, що підвищує ймовірність стійкості досягнутих домовленостей. Законодавчо закріплені вимоги до підготовки медіаторів підкреслюють необхідність поєднання когнітивних знань із практичними навичками психологічної підтримки та управління конфліктами.

Медіація може реалізовуватися у вузькому та широкому значеннях. У першому випадку вона виступає процедурним механізмом врегулювання спорів за участю нейтральної третьої сторони. У другому — постає як соціально-культурний феномен, що формує нову модель суспільної взаємодії, орієнтовану на співпрацю, довіру та ненасильницьке вирішення суперечностей.

Окремого значення набувають різновиди медіації - трудова та сімейна. Трудова медіація сприяє гармонізації організаційних відносин, відновленню довіри у колективі та розвитку корпоративної культури партнерства. Сімейна ж медіація забезпечує збереження конструктивної взаємодії у найчутливішій

сфері людських відносин, допомагаючи сторонам не лише зняти гостроту конфлікту, але й відновити довіру та комунікацію.

Отже, медіація постає як багатовимірний феномен - правовий, психологічний і культурний водночас. Її сутність полягає у створенні простору для діалогу та партнерства, що трансформує конфлікт із руйнівної конфронтації на процес пошуку балансу інтересів і розвитку взаєморозуміння.

Медіація виходить за межі виключно юридичного або процедурного процесу: вона є специфічною формою міжособистісної та групової взаємодії, що поєднує когнітивні, емоційні та поведінкові механізми. Це дозволяє розглядати конфлікт як потенційне джерело розвитку, а не лише як проблему, що потребує зовнішнього втручання.

Ефективність медіації значною мірою зумовлюється активною участю учасників конфлікту у діагностиці проблеми та виробленні рішень. Самостійне ухвалення рішень підвищує психологічну життєздатність домовленостей і сприяє формуванню відповідальності за результат.

Успішна медіація передбачає регуляцію емоційної напруги, усвідомлення внутрішніх переживань та інтеграцію їх у процес вироблення конструктивних рішень. Це створює умови для стійких і прийнятних результатів, мінімізує ризик психологічної травматизації сторін і сприяє відновленню комунікації.

Медіаційний процес не лише нейтралізує деструктивні наслідки конфлікту, а й формує навички переговорів та комунікативні компетентності, які мають довготривалу цінність. Це сприяє підвищенню психологічної компетентності учасників і їх готовності до конструктивного вирішення майбутніх конфліктів.

Медіатор виступає нейтральним фасилітатором і психологічним агентом, здатним регулювати емоційний стан учасників, інтегрувати когнітивні та емоційні ресурси сторін і трансформувати деструктивні

поведінкові імпульси у продуктивний діалог. Його діяльність поєднує психологічну підтримку, організацію комунікації та методологічне забезпечення процесу.

Психологічні та конфліктологічні підходи до медіації демонструють синтез теорії конфлікту, соціальної психології, психотерапії та комунікативної практики. Сукупність методів (активне слухання, рефреймінг, інтерпретація невербальних сигналів, фасилітація інформаційного обміну) забезпечує як регулятивну, так і психологічну підтримку учасників конфлікту.

Медіація виступає механізмом не лише вирішення конфліктів, а й підтримки соціальних зв'язків, відновлення взаємин та інтеграції учасників у конструктивну комунікацію. Вона формує передумови для розвитку конфліктологічної компетентності і стабільного психологічного функціонування як індивідів, так і групових систем.

РОЗДІЛ 2.

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ МЕДІАЦІЇ В ОКРЕМИХ СФЕРАХ СУСПІЛЬНИХ ВІДНОСИН

2.1. Медіація як альтернативний спосіб вирішення трудових спорів

Конфлікти в трудовому колективі є органічною складовою соціальної динаміки. Особливо яскраво вони проявляються саме у сфері трудових відносин, де поєднуються не лише професійні ролі, а й особистісні потреби, прагнення та очікування. Праця, будучи основним способом самореалізації та задоволення життєвих потреб, водночас стає середовищем зіткнення різноспрямованих мотивів, цінностей і цілей, що неминуче актуалізує конфліктогенні чинники.

У сучасних умовах ці процеси набувають ще більшої інтенсивності. Невизначеність майбутнього, економічні дисбаланси, політична турбулентність та зниження якості життя формують підґрунтя для зростання соціальної напруги. Відтак трудові колективи все частіше стикаються з викликами, пов'язаними з підвищенням рівня конфліктності, що здатне руйнувати згуртованість, знижувати продуктивність та ускладнювати досягнення організаційних цілей.

У цій перспективі конфлікт у трудовій сфері постає не лише як локальне зіткнення інтересів, а як віддзеркалення ширших соціально-економічних процесів, у яких організація занурена. Саме тому його вивчення потребує міждисциплінарного підходу, що поєднує психологічний, соціологічний та економічний аналіз, аби віднайти ефективні механізми гармонізації міжособистісних і групових відносин.

Причини виникнення трудових конфліктів варто розглядати крізь призму як організаційних чинників, так і психологічних особливостей

міжособистісної взаємодії. Одним із провідних детермінантів є недоліки комунікації, що проявляються у викривленій передачі інформації, браку зворотного зв'язку чи ігноруванні потреби в уточненні смислів. Такі комунікативні збої не лише породжують непорозуміння між колегами, але й створюють сприятливий ґрунт для виникнення недовіри та емоційної напруженості.

Не менш поширеною причиною є конфлікти інтересів, що виникають унаслідок розбіжностей у ціннісних орієнтаціях, особистих цілях чи професійних амбіціях працівників. Конкуренція за ресурси, просування по службі чи визнання може трансформуватися у відкрите протистояння, особливо за умови недостатньої регуляції з боку організації.

Вагомим чинником є й психофізіологічні аспекти трудової діяльності. Високий рівень стресу, перевантаження, дефіцит часу на відновлення ресурсів, а також емоційне вигорання значно знижують толерантність до фрустраційних ситуацій, підвищують імпульсивність та агресивність реакцій. У таких умовах навіть незначні суперечності можуть перерости у конфлікт.

Додатково варто враховувати структурні та організаційні чинники: нечіткий розподіл обов'язків, відсутність прозорої системи мотивації, невідповідність між рівнем відповідальності та наданими повноваженнями.

Усе це створює відчуття несправедливості, що, відповідно до концепцій організаційної психології, є одним із ключових тригерів трудових конфліктів.

Трудові спори становлять одну з найбільш деструктивних форм соціально-психологічної напруги в організаційному середовищі, оскільки вони здатні суттєво підірвати продуктивність праці та ефективність функціонування колективу. Конфліктні ситуації супроводжуються підвищеним рівнем емоційного збудження, почуттям невизначеності та психологічної нестабільності, що відволікає працівників від виконання їхніх професійних завдань і знижує рівень їхньої когнітивної зосередженості. У

таких умовах значна частина енергії колективу витрачається не на продуктивну діяльність, а на підтримання чи відновлення міжособистісної рівноваги, що неминуче призводить до втрати робочого часу та зниження результативності [13].

Психологічні механізми впливу трудових спорів на професійну діяльність пов'язані не лише з безпосереднім відволіканням від завдань, а й із формуванням у працівників стійкого відчуття тривожності, незадоволеності та емоційного виснаження. Такі стани, у свою чергу, можуть спричиняти когнітивні викривлення, зниження мотиваційної активності та погіршення міжособистісної взаємодії в колективі. Внаслідок цього знижується як швидкість, так і якість виконання професійних обов'язків, а організація втрачає внутрішню стабільність [47, с. 38].

Трудові конфлікти у своїй сутності виходять далеко за межі суто правових чи організаційних суперечностей, оскільки вони мають виразний психологічний вимір, пов'язаний з емоційною напругою, зниженням рівня довіри та когнітивними викривленнями у сприйнятті позицій опонента. Тому вирішення трудових спорів неможливе без урахування психологічних закономірностей поведінки людини у конфліктних ситуаціях.

Таким чином, витоки трудових конфліктів зумовлені комплексом взаємопов'язаних психологічних, соціальних і організаційних чинників, що вимагає від керівництва та фахівців з медіації не лише розуміння природи цих процесів, але й цілеспрямованого формування культури конструктивного вирішення суперечностей у трудових колективах. Трудові конфлікти та спори постають не лише як локальний прояв несумісності інтересів, але й як багатовимірний психосоціальний феномен, що безпосередньо впливає на психологічне благополуччя працівників, атмосферу в колективі та рівень загальної продуктивності організації. Це зумовлює необхідність пошуку сучасних технологій врегулювання конфліктів.

Одним з ефективних способів вирішення трудових конфліктів є переговори. У психологічному контексті вони є процесом комунікації, який забезпечує відкритість позицій, розвиток взаєморозуміння та готовність до компромісу. Саме ці елементи дозволяють сторонам подолати емоційні бар'єри, відновити почуття суб'єктності та досягти рішень, що задовольняють базові потреби обох учасників [76, с. 219]. Тобто, переговори можна розглядати як необхідний етап врегулювання спорів, але саме медіація виступає інтегративним психологічним інструментом, який дозволяє не лише зняти напругу і досягти домовленостей, а й забезпечити довгострокову стабільність соціально-психологічного клімату в організації

Також ефективними методами вирішення трудових конфліктів вважаються тренінги з комунікативної компетентності, створення внутрішніх правил і процедур урегулювання спорів, а також консультування з психологами – мають важливе допоміжне значення. Вони підсилюють ефективність медіаційних практик, формуючи у працівників навички конструктивного діалогу, управління емоціями та стресостійкості.

Але серед сучасних технологій урегулювання трудових спорів найбільш ефективним та науково обґрунтованим механізмом трансформації конфліктної взаємодії у конструктивний діалог постає медіація. Медіація постає як більш сучасна та психологічно орієнтована форма переговорного процесу. Її унікальність полягає в тому, що за участю незалежного медіатора - фахівця, який володіє знаннями у сфері конфліктології, психології та комунікації, сторони отримують можливість не лише виробити компромісне рішення, а й відновити комунікативну взаємодію, подолати психологічні бар'єри та зменшити рівень емоційного напруження. Завдяки цьому медіація не лише допомагає сторонам знайти компромісне рішення, але й створює умови для глибшої трансформації конфліктної взаємодії: зниження рівня

агресії, усвідомлення прихованих мотивів, відновлення довіри та гармонізації міжособистісних відносин.

З психологічної точки зору медіація є багатовимірним процесом, що поєднує емоційно-регулятивні, когнітивні та поведінкові механізми врегулювання конфліктів. Вона спрямована не лише на пошук консенсусу, але й на стабілізацію емоційного стану учасників, розвиток їхніх навичок ефективної комунікації та формування здатності до конструктивного діалогу в майбутньому. Саме тому медіація визнана однією з найбільш перспективних і науково обґрунтованих технологій вирішення трудових конфліктів у сучасному світі.

Слід підкреслити, що медіація у сфері трудових відносин не лише вирізняється високим рівнем ефективності у порівнянні з іншими методами врегулювання конфліктів, але й виконує роль інтегративного психологічного механізму, що поєднує комунікативні, емоційно-регулятивні та організаційні стратегії. Саме завдяки цьому вона набуває статусу найбільш сучасного й перспективного напрямку розвитку у практиці врегулювання трудових конфліктів. Тому не випадково, медіація сьогодні розглядається у психологічній науці як провідний інструмент забезпечення стійкого соціально-психологічного клімату в організаціях, адже вона сприяє формуванню довіри, підвищенню рівня емпатії та взаєморозуміння між роботодавцями й працівниками.

Основні завдання психологічного механізму медіації, які виокремлюють Н. М. Черненко та І. В. Бринза, доцільно розглядати як цілісну систему психосоціальної підтримки учасників конфлікту, що забезпечує ефективне його врегулювання та мінімізацію негативних наслідків. Передусім йдеться про організацію конструктивного діалогу, спрямованого на пошук рішень замість зосередженості на взаємних звинуваченнях. Важливою умовою є

підтримання сприятливого психологічного клімату в процесі переговорів, що створює атмосферу довіри та готовності до співпраці [74, с. 484].

Суттєве значення має збереження партнерських або принаймні позитивно орієнтованих відносин між сторонами, які в перспективі дозволяють продовжити взаємодію без накопичення нових конфліктів. Одним із ключових завдань виступає задоволення інтересів та потреб учасників, що раніше залишалися нереалізованими, адже саме вони часто лежать в основі деструктивного розвитку протистояння [74, с. 484].

Психологічний механізм медіації сприяє формуванню адаптивних і конструктивних моделей поведінки у конфліктних ситуаціях, що виконує також превентивну функцію - профілактику деструктивних наслідків і запобігання подальшому загостренню суперечностей. Важливою складовою є стимулювання пошуку альтернативних варіантів врегулювання та підтримка готовності сторін до прийняття нестандартних рішень, що відкриває нові можливості для гармонізації відносин.

Зрештою, кінцевою метою психологічного механізму медіації є досягнення взаємоприйнятної домовленості між сторонами, яка не лише розв'язує поточний конфлікт, а й створює підґрунтя для більш стійкої та конструктивної взаємодії у майбутньому.

2.2. Роль медіації у вирішенні сімейних конфліктів

Сімейний конфлікт, на відміну від інших його соціально-психологічних форм, має унікальну природу, що зумовлена глибиною емоційних зв'язків між його учасниками та високим ступенем міжособистісної взаємозалежності. Саме тому подібні конфлікти вирізняються особливою інтенсивністю переживань і складністю у врегулюванні. З позиції психології сімейних

відносин важливо враховувати, що конфлікт у подружній сфері виходить за межі взаємодії двох дорослих і безпосередньо впливає на психоемоційний стан дітей, формуючи для них специфічне середовище розвитку.

Досвід розлучення батьків часто супроводжується для дитини підвищеним рівнем стресу, тривожністю, почуттям небезпеки та порушенням емоційної стабільності. Саме тому забезпечення належної психологічної підтримки, ресурсного супроводу й умов для збереження відчуття безпеки виступає ключовим чинником зниження деструктивних наслідків сімейних конфліктів. У цьому контексті особливого значення набуває збереження можливості дитини взаємодіяти з обома батьками (за умови безпечності таких контактів), оскільки це створює основу для формування збалансованої ідентичності та підтримки позитивних емоційних зв'язків [40, с. 207].

Таким чином, аналіз сімейного конфлікту у вимірі психології розвитку дитини переконливо демонструє необхідність пріоритетного урахування її інтересів, потреби у стабільності та безпеці. Саме орієнтація на забезпечення гармонійного психоемоційного середовища є визначальною умовою зменшення негативного впливу розлучення та побудови стратегії конструктивного подолання кризових ситуацій у родинній системі. З огляду на те, що медіація приділяє психологічній стороні сімейних конфліктів набагато більше уваги, ніж суд, люди все більше обирають першу для вирішення своїх сімейних проблем.

Сімейна медіація, на відміну від судових процедур врегулювання подружніх спорів, має принципові переваги, які обумовлені її психологічною сутністю. Якщо судова практика ґрунтується переважно на формалізованих нормах права, то медіаційний процес у сімейних справах спрямований на відновлення комунікації між подружжям, зниження емоційної напруги та пошук рішень, що враховують індивідуально-психологічні особливості учасників конфлікту та потреби дитини. Саме тому в ряді зарубіжних країн

медіація набула статусу обов'язкової передсудової процедури у сфері сімейних спорів.

Так, у США інститут так званої «передсудової медіації» передбачає залучення медіатора ще до звернення до судових інстанцій; ефективність такого підходу підтверджується високим відсотком вирішених конфліктів (69-85%) без переходу до судового розгляду. У Фінляндії сімейна медіація як нормативно закріплений механізм діє понад шість десятиліть, а в Норвегії вона є обов'язковою при розлученнях, маючи подвійний психологічний вектор: з одного боку, сприяє можливості відновлення сімейних стосунків, а з іншого - у разі неможливості такого результату забезпечує психологічно обґрунтований захист інтересів дитини [11, с. 44].

Отже, у порівнянні з судовими процедурами, що переважно фіксують юридичний факт розірвання шлюбу, сімейна медіація виступає інструментом психологічної підтримки та трансформації деструктивних форм конфлікту в конструктивні, сприяючи збереженню базового рівня довіри, розвитку навичок партнерської взаємодії та формуванню емоційно безпечного середовища для дітей.

Ключові переваги сімейної медіації як технології врегулювання подружніх конфліктів слід розглядати насамперед крізь призму її психологічного потенціалу. Передусім, медіація орієнтована на індивідуалізацію процесу врегулювання спору, адже вона планується і реалізується з урахуванням емоційних потреб, ціннісних орієнтацій та психологічних ресурсів обох сторін. Такий підхід забезпечує визнання суб'єктності кожного учасника, формує простір для прояву їхніх почуттів і дозволяє відновити діалог, який часто є заблокованим у ситуації конфлікту.

На відміну від судових процедур, медіація відзначається меншою формалізованістю та більшою гнучкістю, що відкриває можливість застосування психологічних методів, недоступних у традиційній юридичній

практиці. Це створює умови для катарсичного вираження емоцій, роботи з внутрішніми бар'єрами комунікації та відновлення взаємної довіри. Уникнення судових витрат виступає лише другорядним ефектом, тоді як основна цінність полягає у збереженні психоемоційного благополуччя сторін та зниженні рівня стресу, пов'язаного з офіційними слуханнями.

Особливої ваги набуває оптимізація комунікації між сторонами. Завдяки застосуванню технік активного слухання, емпатичного відображення та фасилітації емоційного досвіду медіація сприяє конструктивному осмисленню конфлікту, трансформації взаємних звинувачень у діалог і формуванню атмосфери взаєморозуміння. Це підвищує ймовірність збереження хоча б мінімального рівня партнерських відносин навіть у випадках розлучення, що має визначальне значення для психологічної стабільності дітей.

Нейтральність позиції медіатора, на відміну від адвоката, виступає не лише процесуальною гарантією неупередженості, а й важливим психологічним чинником: вона знижує відчуття загрози у сторін, зменшує схильність до захисних реакцій і стимулює пошук взаємоприйнятних рішень.

Водночас чутливість медіатора до можливих маніпуляцій чи нелегітимних спроб впливу дозволяє уникати вторинної травматизації учасників і своєчасно залучати відповідних фахівців.

Ю. Борисова визначила ключові переваги медіації як сучасної технології врегулювання подружніх конфліктів у психологічному вимірі:

- Індивідуалізований підхід. Медіація передбачає організацію та проведення процесу з урахуванням інтересів, ресурсів та психологічних особливостей обох сторін, що створює умови для більшої суб'єктної включеності учасників.

- Альтернативність і гнучкість. На відміну від судового процесу, медіація відкриває простір для вироблення рішень, які не обмежуються правовими рамками, але відповідають реальним життєвим потребам

подружжя. Вона є менш формалізованою та дозволяє уникнути надмірної бюрократизації, зберігаючи водночас структурованість через базові процедури (зокрема укладання договору).

- Емоційно-комунікативний ресурс. Медіація сприяє вільному вираженню думок, переживань і очікувань сторін, створюючи простір для відновлення діалогу та взаєморозуміння. Це не лише підвищує якість рішень, а й знижує ризик їх подальшої руйнації.

- Збереження відносин і ресурсів. Ефективно проведена медіація зменшує матеріальні витрати (уникнення судових процесів), а також психологічні витрати, пов'язані зі стресом судових слухань, сприяючи при цьому збереженню сімейних зв'язків.

- Психологічна безпечність. Процес медіації є менш стресогенним і травматичним, ніж судове протистояння, що особливо важливо для подружжя та інших залучених до конфлікту членів сім'ї, включно з дітьми.

- Нейтральність і неупередженість. На відміну від адвоката, який представляє інтереси лише однієї сторони, медіатор займає рівновіддалену позицію, що забезпечує довіру до процесу і підвищує легітимність досягнутих домовленостей [11, с. 44-45].

Таким чином, медіація у сфері подружніх відносин не лише виконує функцію альтернативного врегулювання спорів, але й виступає психологічним ресурсом для збереження сім'ї, розвитку навичок конструктивної комунікації та формування нової культури подолання конфліктів. Психологічний аспект сімейної медіації полягає у створенні безпечного середовища для емоційної експресії, відновлення довіри та вироблення конструктивних моделей взаємодії, що значно підвищує її ефективність як альтернативи традиційним судовим процедурам.

Психологічна складова в діяльності медіатора відіграє ключову роль, що відображено, зокрема, в австрійському законодавстві «Про медіацію».

Професійна підготовка медіаторів передбачає системне вивчення рефлексивно-психологічних механізмів і методів роботи з конфліктуючими сторонами. З метою підвищення ефективності медіаційних процесів активно проводяться дослідження у сфері психолінгвістики, адже знання основ цієї науки інтегрується до програм підготовки медіаторів. Фахове володіння психолінгвістичними та психологічними аспектами мови сторін спору, а також вміння медіатора адекватно реагувати на вербальні й невербальні сигнали, є критично важливим чинником, що визначає успішність результату медіаційної процедури. Таким чином, інтеграція психологічних і лінгвістичних компетенцій формує професійну спроможність медіатора забезпечувати ефективний процес врегулювання конфлікту та досягнення взаємоприйнятних домовленостей [8, с. 19].

Як слушно зазначає Ю. Борисова, медіатори, які працюють із сім'ями, повинні володіти міждисциплінарною компетентністю, що охоплює як знання з психології міжособистісного спілкування та соціальної конфліктології, так і правничі аспекти, пов'язані з розлученнями, опікою над дітьми та майновими питаннями. Однак у сучасних умовах, зокрема внаслідок війни, традиційна модель сімейної медіації зазнає суттєвої трансформації [11, с. 45].

Зміна соціального контексту призвела до формування нового напрямку - «кризова медіація», що ґрунтується на принципах травма-інформованого підходу. Її психологічна специфіка полягає у визнанні та врахуванні глибокого впливу колективних і особистісних травм на перебіг сімейних конфліктів. Медіатор у такій парадигмі виступає не лише посередником у переговорному процесі, а й фасилітатором безпечного простору, здатного мінімізувати ретравматизацію учасників, допомогти їм відновити відчуття контролю над власним життям і сформувати нові, адаптивні стратегії взаємодії.

Кризова сімейна медіація, інтегруючи психологічні знання про механізми переживання травми, емоційної регуляції та відновлення довіри,

дозволяє ефективніше працювати з високим рівнем стресу, агресії чи емоційного відчуження. Це робить її не лише інструментом врегулювання конкретних спорів, а й важливим ресурсом психологічної підтримки сімей, що опинилися у вкрай складних життєвих обставинах.

Висновки до розділу 2

Конфлікти в трудовому колективі є органічною частиною соціальної динаміки, що поєднує професійні, організаційні та особистісні чинники. Вони мають не лише правовий або економічний, а й виразний психологічний вимір, пов'язаний із емоційною напругою, когнітивними викривленнями та зниженням довіри між працівниками.

Витоки конфліктів зумовлені комплексом взаємопов'язаних факторів: недоліками комунікації, розбіжностями у ціннісних орієнтаціях та професійних цілях, психофізіологічним перевантаженням, структурними та організаційними недоліками. Ці чинники формують сприятливе середовище для емоційної ескалації і деструктивного протистояння.

Конфліктні ситуації значно знижують когнітивну та емоційну стабільність працівників, формують тривожність, незадоволеність, емоційне вигорання і знижують мотиваційну активність. Внаслідок цього страждає продуктивність праці, погіршуються міжособистісні відносини, що підкреслює необхідність психологічно орієнтованих механізмів врегулювання конфліктів.

Медіація виступає найбільш ефективною та науково обґрунтованою формою альтернативного врегулювання конфліктів у трудових колективах. Вона поєднує в собі комунікативні, емоційно-регулятивні та організаційні стратегії, забезпечує конструктивний діалог, знижує рівень агресії та відновлює психологічну рівновагу сторін.

Медіаційний процес реалізує емоційно-регулятивну, когнітивну та поведінкову інтеграцію: зменшує емоційну напругу, стимулює усвідомлення власних і чужих мотивів, сприяє відновленню довіри та формуванню навичок ефективної комунікації. Це забезпечує не лише вирішення поточного

конфлікту, а й розвиток компетентності сторін для конструктивної взаємодії в майбутньому.

Медіація виконує не лише функцію врегулювання, але й превентивну роль: попереджує ескалацію конфліктів, стимулює пошук альтернативних рішень і формує психологічну готовність колективу до гармонізації відносин у подальшій діяльності.

Завдяки своїй інтегративній природі медіація сприяє створенню стійкого соціально-психологічного клімату, підвищенню рівня взаєморозуміння та емпатії, відновленню партнерських відносин і довгостроковій стабілізації роботи організації.

Сімейна медіація виступає високоефективним психологічним інструментом врегулювання подружніх конфліктів, оскільки орієнтується не лише на юридичні аспекти розлучення, а передусім на психоемоційний стан учасників конфлікту та психологічні потреби дітей. Вона забезпечує відновлення комунікації між подружжям, знижує рівень емоційної напруженості, сприяє усвідомленню прихованих мотивів поведінки та формуванню взаємоприйнятних рішень.

Ключова психологічна цінність медіації полягає в індивідуалізації процесу врегулювання спору, що враховує емоційні ресурси, ціннісні орієнтації та психологічні особливості кожного учасника. Такий підхід відновлює суб'єктність сторін, створює простір для емоційної експресії, дозволяє подолати комунікативні бар'єри та формує конструктивний діалог.

Медіація виступає превентивним механізмом, оскільки сприяє розвитку адаптивних моделей поведінки у конфліктних ситуаціях, формує навички ефективної комунікації та емоційної регуляції, що запобігає повторній ескалації конфліктів. Особливого значення набуває кризова сімейна медіація, яка інтегрує травма-інформовані підходи та дозволяє працювати з високим

рівнем стресу, агресії та емоційного відчуження, забезпечуючи психологічну безпеку всіх учасників процесу.

Таким чином, сімейна медіація є не лише альтернативою судовим процедурам, а й важливим ресурсом психологічної підтримки, який сприяє збереженню базового рівня довіри, розвитку партнерських навичок взаємодії, формуванню безпечного психоемоційного середовища для дітей та трансформації деструктивних форм конфлікту в конструктивні моделі взаємодії. Психологічна складова медіації, зокрема нейтральність позиції медіатора, використання технік емпатичного слухання та фасилітації діалогу, визначає її ефективність та робить її провідним інструментом сучасної сімейної практики врегулювання конфліктів.

РОЗДІЛ 3.

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

3.1. Організація емпіричного дослідження та обґрунтування вибору методик

Метою емпіричного дослідження було з'ясування того, чи потребують респонденти застосування медіації у своїх сімейних та трудових стосунках. Для цього спершу визначався рівень конфліктності респондентів за допомогою Тесту на рівень конфліктності «Чи конфліктна Ви особистість?» (Н. Кіршева, Н. Рябчикова), а також типові стратегії реагування у конфліктних ситуаціях за методикою К. Томаса та Р. Кілмана (адаптація Н. Гришиної). Далі оцінювався характер взаємодії у сімейних стосунках за методикою «Характер взаємодії подружжя в конфліктних ситуаціях» (Ю.Є. Альошина, Л.Я. Гозман) та трудових відносинах за тестом «Самооцінка конфліктності» (В. Ряховський). Отримані дані свідчили про достатньо високий рівень конфліктності у зазначених сферах життєдіяльності респондентів, що вказує на потребу багатьох з них у залученні третьої сторони, зокрема медіатора.

Для вивчення ставлення респондентів до медіації загалом та можливості її використання для вирішення власних конфліктів у сім'ї та трудовому колективі була розроблена спеціальна авторська анкета «Ставлення до медіації як способу вирішення конфліктів».

Тест на рівень конфліктності «Чи конфліктна Ви особистість?» (Н. Кіршева, Н. Рябчикова) є психодіагностичною методикою, спрямованою на виявлення загальної схильності особистості до конфліктної поведінки. В її основі лежить аналіз індивідуальних особливостей емоційного реагування, стилю міжособистісної взаємодії та здатності до саморегуляції у ситуаціях суперечностей.

Методика дозволяє визначити:

- рівень особистісної конфліктності (високий, середній, низький);
- типові тенденції поведінки у конфліктних ситуаціях;
- психологічні ресурси чи обмеження, які впливають на здатність до конструктивного вирішення суперечок.

Її сутність полягає у вимірюванні внутрішньої готовності індивіда до конфлікту та стійкості до стресових міжособистісних ситуацій. Високі показники вказують на схильність до емоційної збудливості, агресивності та труднощі у контролі власних реакцій, тоді як низький рівень відображає переважну орієнтацію на гармонізацію стосунків і уникнення конфронтації.

Практична корисність тесту полягає в тому, що він дає змогу психологу швидко оцінити ризики деструктивної поведінки, визначити потребу в розвитку навичок саморегуляції, комунікативної компетентності та конструктивного вирішення конфліктів. Завдяки простоті й доступності методика ефективно використовується як у наукових дослідженнях, так і в консультуванні, профорієнтаційній роботі та сімейній терапії.

Також було застосовано **методику «Стиль реагування в конфліктній ситуації» К. Томаса - Р. Кілмана (в адаптації Н. В. Гришиної)**, яка є одним із найбільш валідних інструментів для діагностики домінуючих стратегій поведінки особистості в конфлікті. Її значущість полягає у можливості виявити не лише переважний стиль реагування, а й загальні тенденції ставлення до конфлікту – від схильності до його загострення до прагнення уникнення чи конструктивного врегулювання.

Методика базується на двох ключових осях конфліктної взаємодії - наполегливості (орієнтації на реалізацію власних інтересів) та партнерстві (орієнтації на врахування інтересів іншої сторони). Саме співвідношення цих стратегій визначає індивідуальний стиль поведінки у конфлікті.

У результаті дослідження стає можливим виділити п'ять основних тактик поведінки:

1. Суперництво - максимальна наполегливість і мінімальна готовність до партнерства, що проявляється у прагненні нав'язати власну позицію будь-якою ціною.

2. Співпраця - поєднання високої наполегливості та високої орієнтації на партнерство, що створює умови для пошуку взаємовигідних рішень і підтримки доброзичливих стосунків.

3. Компроміс - середній рівень обох параметрів, коли сторони йдуть на часткові поступки задля досягнення прийняттого результату.

4. Уникнення - низькі показники наполегливості й партнерства, що виражаються у схильності ігнорувати конфлікт або відкладати його розв'язання.

5. Пристосування - низький рівень наполегливості при високій орієнтації на партнерство, коли інтереси іншої сторони ставляться вище за власні з метою збереження стосунків.

Корисність методики полягає в тому, що вона дозволяє не лише зафіксувати переважаючий стиль поведінки у конфлікті, а й виявити потенційні ресурси для розвитку конструктивних стратегій (співпраці та компромісу). Це робить її цінним інструментом як у наукових дослідженнях, так і у практичній психології - для підвищення ефективності міжособистісної взаємодії та профілактики деструктивних форм конфліктності

Методика «Характер взаємодії подружжя в конфліктних ситуаціях» (Ю. Є. Альошина, Л. Я. Гозман) є психодіагностичним інструментом, що використовується для вивчення особливостей реагування партнерів на конфліктні обставини у шлюбі. Вона ґрунтується на уявленні про те, що конфлікт у подружніх стосунках є закономірним і неминучим явищем, адже

сім'я виступає як складна соціально-психологічна система, де взаємодіють індивідуальні потреби, очікування та цінності кожного з партнерів.

Методика має форму тесту-опитувальника, який включає 32 описи типових ситуацій подружньої взаємодії конфліктного характеру. Для кожної ситуації респонденту пропонується обрати один із варіантів відповіді за шкалою, що варіює від категоричного несхвалення та активного протистояння до повної підтримки й схвалення дій партнера. Таким чином, оцінюється два базові параметри: активність чи пасивність реакції та ступінь згоди або незгоди з позицією партнера. Відповіді кодуються у балах від -2 до +2, що дозволяє здійснити кількісний аналіз поведінкових стратегій.

У дослідженні виділено вісім сфер, які найбільш часто стають предметом подружніх конфліктів:

1. стосунки з родичами та друзями;
2. питання виховання дітей;
3. прагнення одного з подружжя до автономії;
4. невідповідність ролевих очікувань;
5. розбіжності у нормах поведінки;
6. прояви домінування з боку одного з партнерів;
7. ревності;
8. розходження у ставленні до фінансів.

Ситуації згруповані у вісім блоків відповідно до вказаних сфер, що дає змогу визначити найбільш конфліктогенні зони у стосунках конкретної пари. Крім того, окремо враховується, хто частіше виступає ініціатором (або умовно «винною стороною») у конфліктних епізодах - респондент чи його партнер. Це не стосується реальної відповідальності, а радше відображає сприйняття та суб'єктивний досвід конфліктної взаємодії.

Результати методики визначаються шляхом розрахунку середнього індексу по кожному блоку та загального індексу конфліктності. Значення від

-2 до -1 свідчать про домінування негативних та активних форм конфліктної поведінки, від -1 до +1 - про переважання пасивних реакцій, тоді як значення, наближені до +2, відображають активні та конструктивні способи реагування.

Застосування цієї методики має не лише діагностичне, а й корекційне значення. Вона дозволяє психологу: виявити специфічні проблемні зони у подружніх стосунках; визначити рівень конфліктності пари; простежити, якою мірою реакції партнерів є активними, пасивними, узгодженими чи суперечливими; окреслити потенційні шляхи гармонізації взаємодії.

У ширшому контексті методика Альошиної та Гозмана інтегрується у психологію шлюбу та сім'ї, розкриваючи закономірності конфліктної динаміки та особливості подолання суперечностей у парі. Вона є корисною як у наукових дослідженнях, так і в практичній діяльності - при консультативній та психокорекційній роботі з подружжям.

Для виявлення особистісних характеристик, що визначають поведінку індивіда в умовах трудового конфлікту, у нашому дослідженні було використано **Тест «Самооцінка конфліктності»**, розроблений **В. Ряховським**. Методика ґрунтується на положенні про амбівалентність конфлікту, який може мати як деструктивні, так і конструктивні наслідки для міжособистісних відносин. Її ключова цінність полягає в можливості здійснити не лише діагностику ступеня конфліктності, але й забезпечити респондентам інструмент для усвідомлення власних реакцій та стилів поведінки у проблемних ситуаціях.

Запитання тесту дозволяють дослідити ставлення особи до думки інших, особливості поведінки в умовах емоційного напруження, готовність до компромісів і поступок, а також тенденцію до емоційної відходливості після конфлікту. Такий формат стимулює респондентів до рефлексії щодо власних стратегій взаємодії та механізмів подолання суперечностей.

Система оцінювання (від низького до високого рівня конфліктності) дає змогу не тільки кількісно визначити ступінь конфліктності, а й якісно окреслити спектр можливих поведінкових проявів у трудових відносинах. Це створює підґрунтя для подальшого аналізу того, наскільки індивідуальні стратегії учасників сприяють або перешкоджають конструктивному вирішенню суперечок.

Отже, застосування тесту В. Ряховського виявилось методично доцільним, оскільки воно дозволяє не лише дослідити рівень конфліктності як соціально-психологічний феномен, а й підвищити саморефлексію респондентів, що у свою чергу є важливим ресурсом для профілактики та врегулювання трудових конфліктів, а також для зміцнення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі.

У сучасній психодіагностиці бракує стандартизованих інструментів, які б комплексно досліджували ставлення особистості до медіації як способу врегулювання конфліктів. Існуючі методики здебільшого зорієнтовані на вимірювання рівня конфліктності, стилів поведінки у конфлікті чи схильності до агресії, проте вони не охоплюють специфічних аспектів сприйняття та довіри до процедури медіації. Це створює суттєвий науково-практичний розрив між потребами дослідників та реальними можливостями інструментарію.

Саме тому виникла необхідність розроблення авторської анкети «Ставлення до медіації як способу вирішення конфліктів», яка дозволяє:

1. Виявити рівень обізнаності респондентів із поняттям медіації та джерелами інформації про неї, що є передумовою для формування установок на її застосування.

2. Дослідити уявлення про ефективність медіації в різних сферах (сімейній, трудовій), що дає змогу оцінити потенційні напрями її впровадження.

3. Оцінити рівень довіри до медіатора як незалежної третьої сторони, що виступає ключовим психологічним чинником успішності процедури.

4. Зафіксувати готовність респондентів застосовувати медіацію у власному житті, що є показником практичної інтеграції інституту медіації в соціальну практику.

5. Виявити бар'єри та обмеження у сприйнятті медіації (сумніви щодо ефективності, недовіра, низька поінформованість), що має значення для розробки просвітницьких і навчальних програм.

Таким чином, авторська анкета виконує подвійну функцію: науково-дослідницьку - забезпечує систематизацію та аналіз суб'єктивних уявлень і ставлень щодо медіації, практико-орієнтовану - сприяє формуванню рефлексії у респондентів, підвищенню їх обізнаності й готовності розглядати медіацію як конструктивний спосіб вирішення конфліктів.

Отже, створення такої анкети є науково обґрунтованим і практично доцільним кроком, оскільки дозволяє подолати дефіцит психодіагностичних методик у сфері дослідження медіації та сприяє розширенню її використання в українському соціокультурному контексті.

3.2. Опис дослідження, аналіз і інтерпретація отриманих результатів

На першому етапі емпіричного дослідження за допомогою Тесту на рівень конфліктності «Чи конфліктна Ви особистість?» Н. Кіршевої і Н. Рябчикової ми з'ясували рівень конфліктності у респондентів та отримали наступні результати.

Табл. 3.2.1.

Результати дослідження за Тестом на рівень конфліктності «Чи конфліктна Ви особистість?» Н. Кіршевої і Н. Рябчикової (%)

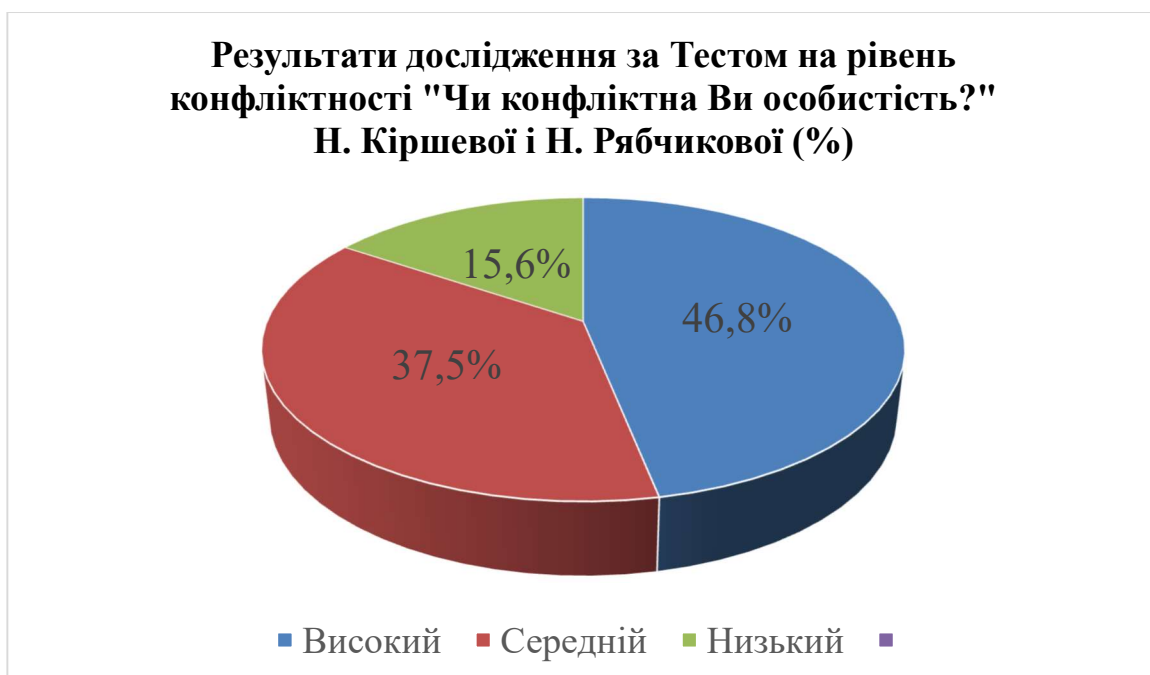
Рівень особистісної конфліктності	Кількість респондентів (%)
Високий	46,8
Середній	37,5
Низький	15,6

Отримані результати за тестом на рівень конфліктності Н. Кіршевої і Н. Рябчикової показали, що майже половина респондентів (46,8%) характеризується високим рівнем особистісної конфліктності, ще понад третина (37,5%) має середній рівень, і лише 15,6% продемонстрували низький рівень конфліктності.

Такий розподіл свідчить про значну схильність досліджуваних до конфліктної поведінки, яка проявляється у труднощах у регуляції емоцій, схильності до ескалації суперечностей та зниженій здатності до конструктивного пошуку рішень. Високий і середній рівні конфліктності у більшості респондентів є показником того, що природні механізми саморегуляції та самостійного врегулювання суперечок часто виявляються недостатніми для стабілізації міжособистісних і сімейних стосунків.

Отримані результати засвідчують, що високий та середній рівні конфліктності, властиві більшості респондентів, значною мірою знижують їхню здатність до самостійного і конструктивного врегулювання суперечок.

Підвищена емоційна напруга, схильність до ескалації конфлікту та труднощі у регуляції власних реакцій призводять до того, що природних механізмів самоконтролю і саморегуляції виявляється недостатньо. Саме високий рівень конфліктності, зафіксований у значної частини вибірки, скоріше за все і є причиною того, що не всі респонденти здатні ефективно вирішувати конфліктні ситуації без залучення допомоги ззовні.



Мал. 3.2.1. Результати дослідження за Тестом на рівень конфліктності «Чи конфліктна Ви особистість?» Н. Кіршевої і Н. Рябчикової (%)

У ході другого етапу експерименту за допомогою Методики «Стиль реагування у конфліктній ситуації» К. Томаса, Р. Кілмана (Адаптація Н. Гришиної), ми визначили стилі реагування респондентів у конфліктній ситуації.

Табл. 3.2.2.

Результати дослідження стилів реагування у конфліктній ситуації за методикою К. Томаса, Р. Кілмана (Адаптація Н. Гришиної) (%)

№	Стилi реагування у конфліктній ситуації	Респонденти
1	Суперництво	30
2	Співпраця	14
3	Компроміс	22
4	Уникнення	16
5	Пристосування	18

Аналіз результатів за методикою К. Томаса - Р. Кілмана (у адаптації Н. Гришиної) показує, що найбільш вираженим серед респондентів є стиль

суперництва (30%), тоді як стилі співпраці (14%) та компромісу (22%) представлені значно меншою мірою. Високий відсоток суперництва свідчить про схильність учасників конфліктів відстоювати власні інтереси навіть ціною загострення взаємин, що створює ризик ескалації протистояння у сімейному та міжособистісному просторі.

Водночас низька орієнтація на співпрацю як на оптимальний стиль розв'язання конфліктів вказує на недостатній рівень сформованості навичок конструктивної взаємодії, діалогу та пошуку рішень, що задовольняють обидві сторони. Певна частка використання компромісу (22%) та пристосування (18%) свідчить про готовність окремих респондентів до часткових поступок, однак вони не забезпечують глибокого врегулювання конфлікту. Додатково показник уникнення (16%) вказує на схильність частини опитаних ігнорувати суперечності, що лише відтерміновує їх вирішення.



Мал. 3.2.2. Результати дослідження стилів реагування у конфліктній ситуації за методикою К. Томаса, Р. Кілмана (Адаптація Н. Гришиної) (%)

Отримані результати за методикою К. Томаса - Р. Кілмана (у адаптації Н. Гришиної) свідчать про несформованість у більшості респондентів навичок конструктивного розв'язання конфліктів. Переважання орієнтації на власні інтереси у поєднанні з недостатнім рівнем готовності до діалогу і пошуку взаємовигідних рішень підвищує ризики ескалації суперечок і зниження якості міжособистісних та сімейних стосунків.

Таке поєднання стилів поведінки вказує на те, що більшість респондентів не володіють достатніми ресурсами для самостійного й конструктивного вирішення конфліктів. Відтак, зростає потреба у втручанні третьої сторони - посередника чи медіатора, здатного створити умови для зниження напруги, відновлення діалогу та пошуку рішень, що враховують інтереси обох сторін. У цьому контексті медіація постає як один із найбільш доцільних механізмів оптимізації конфліктної взаємодії та формування стійких навичок співробітництва.

Третій етап дослідження був проведений за допомогою Методики «Характер взаємодії подружжя в конфліктних ситуаціях» (Ю. Є. Альошина, Л. Я. Гозман). Метою використання цієї методики було дослідження особливостей реагування респондентів на конфліктні обставини у шлюбі.

Табл. 3.2.3.

**Результати опитування
за методикою «Характер взаємодії подружжя в конфліктних
ситуаціях» (Ю. Є. Альошина, Л. Я. Гозман) (%)**

Сфери взаємодії сімей	Респонденти
Проблеми відносин із родичами та друзями	34,3
Питання, пов'язані з вихованням дітей	53,1

Прояв прагнення автономії	78,1
Порушення рольових очікувань	68,7
Узгодження норм поведінки	29,6
Прояв домінування одним із подружжя	65,6
Прояв ревнощів	37,5
Розбіжності щодо грошей	75

Отримані результати за методикою Ю. Є. Альошиної та Л. Я. Гозмана свідчать про наявність у сім'ях досліджуваної вибірки досить вираженої конфліктності, яка розподіляється нерівномірно залежно від сфери взаємодії подружжя.

Найвищий рівень напруженості виявлено у сферах прагнення до автономії (78,1%), фінансових розбіжностей (75%) та порушення рольових очікувань (68,7%). Це дає підстави стверджувати, що ключові конфліктогенні фактори пов'язані з боротьбою за незалежність і самореалізацію одного чи обох партнерів, нерівномірним розподілом сімейних та соціальних ролей, а також із несумісністю поглядів на матеріальне забезпечення та управління ресурсами. Подібні сфери конфліктності характерні для сучасних шлюбів, де посилюється значення індивідуальної автономії та водночас існують високі вимоги до спільної фінансової відповідальності.

Досить високі показники також спостерігаються у сфері домінування (65,6%) та питань виховання дітей (53,1%). Це відображає боротьбу за владу та вплив у сім'ї, а також різні виховні стратегії, що нерідко формуються під впливом соціокультурного досвіду кожного з подружжя. В обох випадках ми маємо справу із глибинними джерелами конфлікту - потребою контролю та розбіжностями у ціннісно-нормативних орієнтаціях.

Водночас нижчі показники виявлено щодо стосунків із родичами та друзями (34,3%), ревнощів (37,5%) та узгодження норм поведінки (29,6%). Це

свідчить про відносно менший конфліктогенний потенціал у цих сферах, хоча вони й залишаються латентними джерелами напруження.

Таким чином, узагальнена картина конфліктності в сім'ях, що досліджувалися, демонструє середньо-високий рівень конфліктності, з домінуванням проблем, які мають системний характер (рольові очікування, фінанси, автономія, виховання дітей). Саме ці сфери потребують особливої уваги в процесі психоконсультаційної чи корекційної роботи, оскільки вони здатні визначати довготривалу стабільність сімейних стосунків.

Самостійне подолання виниклих суперечностей для подружжя часто є утрудненим, оскільки вони ґрунтуються не лише на ситуативних непорозуміннях, а й на глибинних потребах, ціннісних орієнтаціях і відмінностях у життєвих стратегіях партнерів. У цьому контексті доцільним і необхідним постає звернення до послуг фахівця з сімейної медіації, який може допомогти партнерам вибудувати конструктивну комунікацію, знизити рівень напруженості та сформувати нові моделі взаємодії, спрямовані на збереження і розвиток сімейних стосунків.

На четвертому етапі ми використали Методику «Самооцінка конфліктності» В. Ряховського, завдяки якій отримали такі результати.

Табл. 3.2.4.

Результати опитування респондентів за методикою «Самооцінка конфліктності» В. Ряховського

Рівень конфліктності	Респонденти (%)
Високий рівень	53,1
Середній рівень	31,2
Низький рівень	15,6

Аналіз отриманих результатів за методикою «Самооцінка конфліктності» В. Ряховського дозволяє зробити низку висновків щодо особливостей конфліктної поведінки респондентів у сфері трудових відносин та необхідності залучення медіатора як спеціаліста з врегулювання суперечок.

По-перше, показово, що понад половина опитаних (53,1%) виявили високий рівень конфліктності. Це означає схильність до швидкої ескалації суперечностей, низьку готовність до поступок, високий рівень емоційної реактивності та труднощі у використанні конструктивних стратегій врегулювання. У трудовому колективі така динаміка загрожує частими відкритими конфліктами, зниженням ефективності спільної діяльності, формуванням напруженого психологічного клімату. Для цієї групи залучення медіатора є критично необхідним, оскільки без сторонньої допомоги подібні конфлікти з високою ймовірністю набувають деструктивного характеру.

По-друге, третина респондентів (31,2%) мають середній рівень конфліктності. Це свідчить про певну гнучкість у поведінкових стратегіях, проте з високим ризиком переходу до відкритих конфліктів у разі підвищеної емоційної напруги чи загострення інтересів. Для цієї категорії медіативна підтримка може виконувати профілактичну функцію: допомагати вчасно «перехопити» конфлікт і спрямувати його у конструктивне русло, формуючи навички переговорів та взаєморозуміння.

По-третє, лише 15,6% респондентів демонструють низький рівень конфліктності, що відповідає відносно стабільній емоційній саморегуляції, високій здатності до компромісів та ефективної комунікації. Однак навіть у цій групі потенційно можливі конфлікти, зумовлені об'єктивними організаційними причинами (розподіл ресурсів, статусна конкуренція, різні ціннісні орієнтації). Для них допомога медіатора є додатковим ресурсом, який забезпечує збереження доброзичливого соціально-психологічного клімату.

Таким чином, результати дослідження переконливо свідчать, що у трудових колективах із переважанням високого та середнього рівнів конфліктності медіація є не лише бажаним, а й необхідним інструментом. Вона дозволяє:

- знизити ризики деструктивної ескалації суперечок;
- навчити учасників колективу конструктивним стратегіям взаємодії;
- забезпечити збереження продуктивних трудових відносин і психологічного клімату.



Мал. 3.2.3. Результати опитування респондентів за методикою «Самооцінка конфліктності» В. Ряховського (%)

Отже, залучення медіатора у практику трудових відносин може розглядатися як ключовий ресурс гармонізації соціально-психологічного середовища і профілактики хронічної конфліктності в організаціях

На п'ятому етапі дослідження ми провели опитування респондентів з метою вивчення їх ставлення до медіації як способу вирішення конфліктів, для чого розробили відповідну анкету.

Табл. 3.2.5.

Результати анкетування «Ставлення до медіації як способу вирішення конфліктів» (С. Журенко) (%)

№	Питання	Варіанти відповіді		
		Так	Ні	Частково
1	Я знайомий(а) з поняттям «медіація»	39%	51,5%	9,3%
2	Я дізнався(лася) про медіацію завдяки:			
	- ЗМІ,	12,5%	-	-
	- Інтернету,	20,3%	-	-
	- навчанню,	-	-	-
	- роботі,	-	-	-
	- знайомим	6,2%	-	-
3	Я вважаю, що медіація може бути ефективним способом вирішення сімейних конфліктів	43,7%	46,8%	9,3%
4	Я вважаю, що вирішення трудових конфліктів можливо за допомогою медіації	56,2%	37,5%	6,2%
5	Я особисто брав(ла) участь у процедурі медіації	-	100%	-
6	6. Я вважаю, що медіація має переваги у порівнянні з судовим розглядом	68,7%	28,1%	3,1%
7	Я бачу недоліки або труднощі у використанні медіації	40,6%	59,3%	-
8	Я довіряю медіатору як незалежній третій стороні у вирішенні конфліктів	31,2%	28,1%	40,6%
9	Я готовий(ва) у випадку конфлікту скористатися послугами медіатора	34,3%	59,3	6,2%

10	Я вважаю, що найбільше потребують впровадження медіації:			
	- сімейна сфера,	39%	43,7%	17,1%
	- трудова сфера	53,1%	31,2%	15,6%

Отримані дані засвідчують амбівалентне ставлення респондентів до медіації як інструмента врегулювання конфліктів, що пояснюється недостатнім рівнем поінформованості та відсутністю особистого досвіду застосування цієї процедури.

По-перше, лише 39% опитаних декларують обізнаність із поняттям «медіація», тоді як понад половина (51,5%) не знайомі з ним. Це свідчить про те, що в масовій свідомості медіація ще не набула належної популярності, а її сприйняття перебуває на етапі становлення.



Мал. 3.2.4. Рівень обізнаності респондентів щодо медіації як способу вирішення конфліктів (%)

Джерела інформації є фрагментарними: провідну роль відіграють Інтернет (20,3%) та ЗМІ (12,5%), тоді як формалізовані освітні та професійні канали фактично відсутні. Це демонструє брак системної просвітницької роботи.

По-друге, оцінка медіації як інструмента врегулювання сімейних конфліктів виглядає суперечливою: 43,7% вважають її ефективною, майже стільки ж (46,8%) заперечують таку можливість. Це може відображати як низьку довіру до «м'яких» форм урегулювання глибоко емоційних суперечок, так і відсутність прикладів успішної практики в найближчому соціальному оточенні.



Мал. 3.2.5. Оцінка респондентами медіації як ефективного способу вирішення сімейних конфліктів (%)

Натомість у трудовій сфері спостерігається більша підтримка: понад половина респондентів (56,2%) вважають медіацію дієвим засобом. Це узгоджується з сучасними тенденціями, де трудові конфлікти дедалі частіше

врегульовуються позасудовими інструментами, які мінімізують втрати для організації.

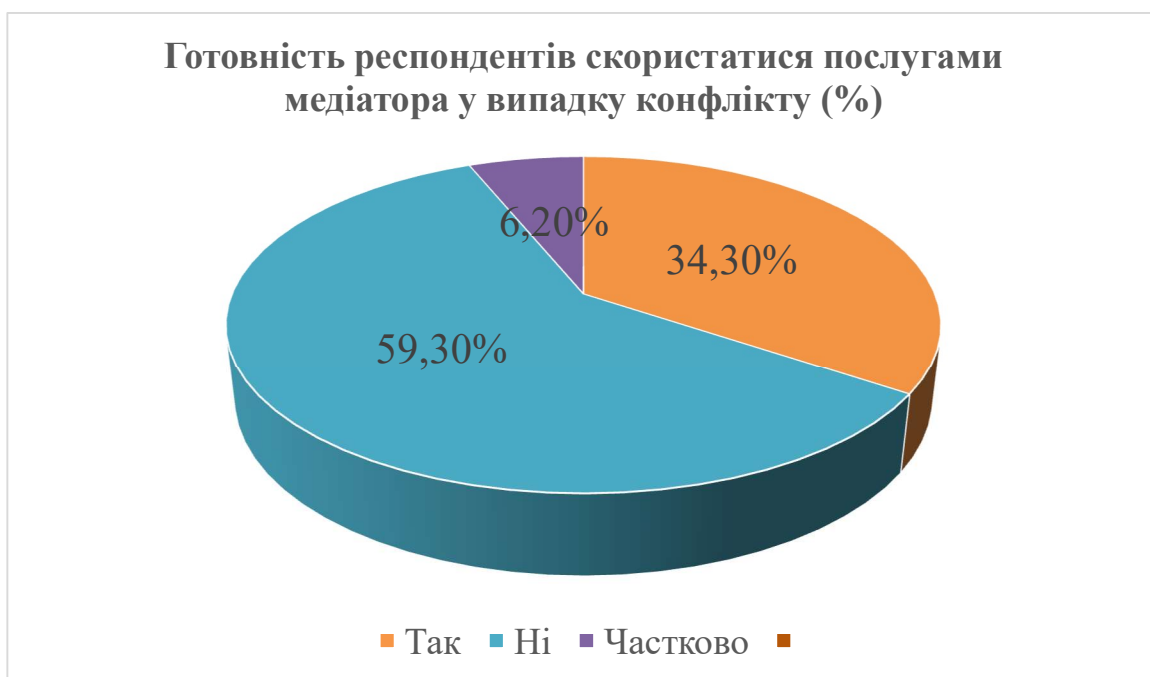


Мал. 3.2.6. Оцінка респондентами можливості вирішення трудових конфліктів за допомогою медіації (%)

По-третє, показово, що жоден респондент не мав особистого досвіду участі у медіації. Цей факт пояснює високий рівень абстрактності суджень та певну недовіру: готовність звернутися до медіатора у разі конфлікту продемонстрували лише 34,3% опитаних, тоді як 59,3% відкинули таку можливість. Вочевидь, практична апробація інституту медіації ще не сформувалася на побутовому рівні.



Мал. 3.2.7. Кількість респондентів, які особисто брали участь у процедурі медіації (%)



Мал. 3.2.8. Готовність респондентів скористатися послугами медіатора у випадку конфлікту (%)

По-четверте, уявлення про переваги медіації над судовим процесом є більш однозначними: 68,7% визнають її пріоритетність. Водночас майже половина респондентів (40,6%) відзначають наявність труднощів чи недоліків, що може бути зумовлено як браком інформації про процедуру, так і сумнівами щодо компетентності медіаторів.

Особливої уваги заслуговує показник довіри до медіатора: лише третина (31,2%) висловила безумовну довіру, ще 40,6% відповіли «частково», а 28,1% - негативно. Це свідчить про психологічний бар'єр у сприйнятті ролі посередника, який у масовій свідомості ще не набув статусу авторитетної, «безпечної» третьої сторони.



Мал. 3.2.9. Рівень довіри респондентів медіатору як незалежній третій стороні у вирішенні конфліктів

Нарешті, аналіз уявлень про сфери пріоритетного застосування медіації засвідчує диференціацію: трудові конфлікти (53,1%) респонденти вважають перспективнішою сферою для впровадження процедури, ніж сімейні (39%),

що ще раз підтверджує більшу готовність сприймати медіацію в раціоналізованому, а не в емоційно забарвленому контексті.

Результати опитування дозволяють зробити висновки про те, що медіація в масовій свідомості ще перебуває на стадії первинного сприйняття, що проявляється в низькому рівні обізнаності та відсутності практичного досвіду респондентів.

Вищий рівень готовності до застосування медіації у трудових конфліктах порівняно з сімейними вказує на раціоналізацію сприйняття цього методу.

Недостатня довіра до медіатора як незалежного фахівця та сумніви щодо ефективності процедури ускладнюють інтеграцію медіації у практику врегулювання конфліктів.

Подальший розвиток медіації потребує системної інформаційно-просвітницької роботи, включення її в освітні та професійні програми, а також підвищення психологічної компетентності медіаторів, що здатне зменшити емоційні бар'єри та підвищити довіру до процесу.

Висновки до розділу 3

Організація емпіричного дослідження з вивчення конфліктності особистості та ставлення до медіації ґрунтувалася на комплексному підході, який передбачав використання психодіагностичних методик, що взаємодоповнюють одна одну та дозволяють оцінити як загальні, так і специфічні аспекти конфліктної поведінки.

Тест на рівень конфліктності «Чи конфліктна Ви особистість?» (Н. Кіршева, Н. Рябчикова) забезпечив оперативну та валідну оцінку загальної схильності респондентів до конфліктної поведінки, дозволив виділити рівні особистісної конфліктності та окреслити психологічні ресурси або обмеження, що впливають на здатність конструктивного вирішення суперечок. Методика підтвердила свою практичну цінність як у науковому, так і консультувальному контексті.

Методика «Стиль реагування у конфліктній ситуації» (К. Томас, Р. Кілман, адаптація Н. Гришиної) дала змогу встановити переважаючі стратегії поведінки респондентів у конфліктних взаємодіях, відобразити співвідношення орієнтації на власні інтереси та на інтереси партнера, а також визначити потенціал розвитку конструктивних стратегій (співпраця, компроміс). Використання цієї методики дозволяє не лише діагностувати поведінкові схеми, а й планувати психологічну корекцію для підвищення ефективності міжособистісної взаємодії.

Методика «Характер взаємодії подружжя в конфліктних ситуаціях» (Ю. Є. Альошина, Л. Я. Гозман) забезпечила системне вивчення конфліктної динаміки у сімейному контексті, визначила конфліктогенні сфери та індивідуальні стратегії реагування партнерів. Її застосування дозволяє розкривати глибинні психосоціальні чинники конфліктів у подружніх стосунках та розробляти ефективні програми медіативного втручання.

Тест «Самооцінка конфліктності» (В. Ряховський) доповнив дослідження аналізом особистісного усвідомлення конфліктних схильностей та рефлексії щодо власних стратегій поведінки у трудових відносинах. Методика сприяє формуванню саморефлексії респондентів, що є важливим ресурсом для профілактики деструктивних конфліктів та підтримки позитивного соціально-психологічного клімату у колективі.

Авторська анкета «Ставлення до медіації як способу вирішення конфліктів» була розроблена для усунення існуючого науково-практичного розриву в психодіагностиці: вона дозволяє оцінити рівень обізнаності, довіри та готовності до використання медіації, виявити бар'єри її впровадження та потенційні напрями популяризації процедури у сімейній і трудовій сферах. Анкета поєднує науково-дослідницьку та практично орієнтовану функції, сприяючи підвищенню психологічної компетентності респондентів та формуванню конструктивних установок щодо медіації.

Наведені психодіагностичні методики забезпечили багатовимірну оцінку конфліктності особистості, стилів конфліктної поведінки та сприйняття медіації, що дозволяє інтегрувати отримані дані у практику психологічного консультування, медіативної роботи та управління соціально-психологічним кліматом у різних сферах життя. Вибір методик є науково обґрунтованим, адекватним завданням дослідження та спрямованим на забезпечення високої валідності, надійності та практичної застосовності результатів.

За методикою «Чи конфліктна Ви особистість?» (Н. Кіршева, Н. Рябчикова) з'ясувалося, що майже половина респондентів (46,8%) мають високий рівень особистісної конфліктності, ще понад третина (37,5%) - середній, і лише 15,6% продемонстрували низький рівень. Це вказує на значну схильність досліджуваних до конфліктної поведінки, труднощі з емоційною регуляцією та знижену здатність до конструктивного вирішення суперечок.

Таким чином, більшість респондентів потребують підтримки у формуванні навичок саморегуляції та конструктивної комунікації.

За методикою «Стили реагування у конфліктній ситуації» (К. Томас - Р. Кілман, адаптація Н. Гришиної) був проведений аналіз стилів поведінки в конфлікті, що засвідчив домінування стилю суперництва (30%), що відображає прагнення відстоювати власні інтереси навіть за рахунок ескалації напруження. Натомість співпраця (14%) і компроміс (22%) представлені недостатньо, що свідчить про несформованість навичок конструктивного врегулювання суперечок. Високі показники пристосування (18%) та уникнення (16%) відображають схильність до неефективних стратегій, які лише відтермінують вирішення проблем. Таким чином, переважаючі стилі респондентів не забезпечують довготривалого вирішення конфліктів, що актуалізує потребу у навчанні навичок діалогу та розвитку співробітництва.

За методикою «Характер взаємодії подружжя в конфліктних ситуаціях» (Ю. Є. Альошина, Л. Я. Гозман) були отримані результати, що показали високий рівень конфліктності у подружніх взаєминах, зокрема у сферах прагнення до автономії (78,1%), фінансових питань (75%) та порушення рольових очікувань (68,7%). Також значною мірою проявляються конфлікти, пов'язані з домінуванням (65,6%) та вихованням дітей (53,1%). Менш вираженими, але все ж присутніми є конфлікти у сфері ревнощів (37,5%), стосунків із родичами (34,3%) та узгодження норм поведінки (29,6%). Це свідчить про те, що головні конфліктогенні чинники в сім'ях мають системний характер і пов'язані з ціннісними орієнтаціями та рольовою взаємодією подружжя. Подолання таких суперечностей потребує не лише особистісних зусиль, а й кваліфікованої допомоги медіатора.

За методикою «Самооцінка конфліктності» (В. Ряховський) понад половина респондентів (53,1%) продемонстрували високий рівень конфліктності, ще третина (31,2%) - середній, і лише 15,6% - низький. Це

вказує на значний ризик виникнення та ескалації конфліктів у трудових колективах, що негативно позначається на ефективності спільної діяльності та психологічному кліматі. Для респондентів із високим і середнім рівнем конфліктності особливо актуальним є залучення медіатора, який може сприяти зниженню напруги, профілактиці конфліктів та формуванню навичок конструктивної взаємодії.

За анкетуванням «Ставлення до медіації як способу вирішення конфліктів» (С. Журенко) було виявлено низький рівень обізнаності респондентів із медіацією (лише 39% знайомі з поняттям). Жоден учасник не мав особистого досвіду участі в медіації, що зумовлює амбівалентність у ставленні до неї: лише 34,3% готові звернутися до медіатора у разі конфлікту. При цьому трудові конфлікти (53,1%) респонденти вважають більш перспективною сферою для застосування медіації, ніж сімейні (39%). Хоча 68,7% визнають переваги медіації над судовим процесом, довіра до медіатора залишається недостатньою (лише 31,2% висловлюють повну довіру). Це свідчить про потребу у просвітницькій роботі, розвитку інституту медіації та підвищенні рівня професійної підготовки медіаторів.

Комплексне дослідження виявило високий рівень конфліктності респондентів, домінування деструктивних стилів поведінки у конфліктних ситуаціях, а також наявність значних конфліктогенних зон у сімейних і трудових відносинах. Більшість опитаних не володіють достатніми ресурсами для самостійного й конструктивного врегулювання суперечок, що підвищує ризик ескалації конфліктів та негативно впливає на якість міжособистісної взаємодії.

Медіація виявляється найбільш перспективним інструментом оптимізації конфліктної поведінки, однак низький рівень обізнаності, відсутність досвіду та недостатня довіра до медіаторів гальмують її інтеграцію в суспільну практику. Подальший розвиток цього інституту потребує

комплексної просвітницької роботи, професійної підготовки медіаторів та створення умов для підвищення довіри до процедури як ефективного способу вирішення конфліктів.

ВИСНОВКИ

1. Аналіз ступеня розробленості проблеми засвідчує, що медіація виступає багатовимірним феноменом, який інтегрує філософські, психологічні та соціологічні підходи до вирішення конфліктів. Вона поєднує ціннісну орієнтацію на розвиток культури діалогу, психологічні механізми регуляції емоцій і когнітивні стратегії учасників, а також соціальні функції мінімізації конфліктності та формування навичок мирного вирішення суперечок. Психологічна ефективність медіації визначається здатністю посередника забезпечувати безпечний емоційний простір, нейтральність, активне слухання та сприяти конструктивному переосмисленню конфліктної ситуації. Незважаючи на високий ступінь розробленості проблеми вітчизняною та зарубіжною наукою, залишаються перспективи подальшого дослідження інтеграції медіації у соціально-психологічний простір сучасного суспільства та розвитку міждисциплінарних компетентностей медіаторів для забезпечення її максимальної ефективності.

2. Звернення до етимології терміна *«медіація»* дозволяє стверджувати, що його зміст ототожнюється з посередництвом між суб'єктами конфліктної взаємодії. Водночас у сучасному контексті медіація не зводиться лише до посередництва, а постає як багаторівневий процес соціально-психологічної комунікації, орієнтований на досягнення примирення через діалог та взаєморозуміння.

3. Аналіз основних теоретико-методологічних підходів показав, що медіація у сучасному соціально-психологічному вимірі виступає не лише юридично врегульованим механізмом альтернативного вирішення спорів, а передусім як складна форма міжособистісної та групової взаємодії, що спирається на закономірності психології конфлікту, комунікативної регуляції та емоційної модифікації. Її ефективність визначається здатністю медіатора

цілеспрямовано впливати на емоційно-мотиваційну сферу учасників, трансформувати когнітивні схеми інтерпретації ситуації та модифікувати деструктивні поведінкові стратегії в конструктивні.

На психологічному рівні медіація реалізує трансформаційну функцію: конфлікт розглядається як потенційний ресурс розвитку, а не лише як загроза психічному та соціальному благополуччю сторін. Ключовим є принцип суб'єктності учасників - саме вони формують життєздатні й прийнятні рішення, активно залучені у процес пошуку компромісу, що підвищує рівень дотримання домовленостей. Водночас медіатор забезпечує нейтральність, конфіденційність та недирективність сесій, регулює емоційний стан сторін, підтримує когнітивну здатність до компромісу та формує умови для конструктивного діалогу.

Теоретико-методологічні підходи до медіації інтегрують юридичні, психологічні та соціологічні парадигми і передбачають: сприяння переговорному процесу, участь нейтрального посередника, добровільність і конфіденційність рішень, а також комплексну інтеграцію комунікативних, регулятивних і фасилітаційних стратегій. Психологічний підхід визначає медіацію як цілеспрямовану роботу з емоційно забарвленими конфліктами через послідовні етапи: зниження емоційної напруги, формування когнітивно-емоційної основи для усвідомлених рішень та сприяння досягненню конструктивного врегулювання.

Таким чином, медіація постає як багатовимірна соціально-психологічна технологія, що поєднує терапевтико-превентивний потенціал (зняття деструктивних наслідків конфлікту) із розвивально-перспективною функцією (підтримка суб'єктності, формування компетенцій і зміцнення соціальних зв'язків), забезпечуючи методологічну основу для її емпіричного дослідження та ефективного застосування у різних сферах суспільного життя.

4. Медіація у сфері трудових конфліктів виступає інтегративним психологічним механізмом, який дозволяє трансформувати деструктивну конфліктну взаємодію у конструктивний діалог. Вона забезпечує відновлення комунікації між сторонами, зниження емоційного напруження та формування взаємоприйнятних рішень, що враховують індивідуальні психологічні особливості працівників і потреби організації. Трудова медіація сприяє стабілізації емоційного стану учасників конфлікту, розвитку навичок ефективної комунікації та формуванню адаптивних моделей поведінки, що запобігають повторній ескалації конфліктів і підвищують соціально-психологічну стійкість колективу.

5. Сімейна медіація є високоефективним психологічним інструментом врегулювання подружніх конфліктів, спрямованим на відновлення комунікації, зниження емоційної напруженості та забезпечення психологічної безпеки всіх учасників, зокрема дітей. Вона індивідуалізує процес вирішення спору з урахуванням емоційних ресурсів, ціннісних орієнтацій та психологічних особливостей сторін. Сімейна медіація сприяє формуванню конструктивного діалогу, відновленню довіри, розвитку партнерських навичок взаємодії та створює основу для стабільної та безпечної психоемоційної взаємодії у родині. Особливої ефективності набуває кризова медіація, що інтегрує травма-інформовані підходи для роботи з високим рівнем стресу та агресії.

6. Емпіричне дослідження конфліктності особистості та ставлення до медіації було організоване на основі системного та комплексного підходу, що передбачав використання психодіагностичних методик, здатних оцінити як загальні, так і специфічні прояви конфліктної поведінки. Використані інструменти - тест на рівень конфліктності (Н. Кіршева, Н. Рябчикова), методика стилів реагування в конфлікті (К. Томас, Р. Кілман), тест «Самооцінка конфліктності» (В. Ряховський), методика Альошиної та Гозмана

для подружніх стосунків та авторська анкета «Ставлення до медіації» - забезпечили багатовимірну діагностику емоційних, когнітивних і поведінкових аспектів конфліктності.

Емпіричне дослідження підтвердило, що значна частина респондентів демонструє високий рівень конфліктності у сімейних та трудових стосунках, що ускладнює ефективну саморегуляцію та конструктивне вирішення суперечок. Аналіз стратегій реагування у конфліктних ситуаціях та характеру взаємодії в родині і трудовому колективі свідчить про наявність потреби у залученні третьої сторони, зокрема медіатора, для зниження емоційної напруги та формування навичок конструктивної комунікації. Розроблена авторська анкета «Ставлення до медіації як способу вирішення конфліктів» показала зацікавленість респондентів у використанні медіативних процедур для врегулювання власних конфліктних ситуацій, що підтверджує доцільність впровадження медіації як ефективного механізму підтримки міжособистісних та сімейних взаємин.

Отримані результати дозволили не лише визначити рівні та типи конфліктності, переважаючі стилі поведінки в конфліктних ситуаціях та специфіку подружніх конфліктів, а й оцінити психологічну готовність до застосування медіації, виявити бар'єри та потенційні напрями її впровадження. Комплексне застосування цих методик сприяє формуванню рефлексивної компетентності респондентів, підвищенню їх здатності до конструктивного вирішення суперечок та підтримки сприятливого соціально-психологічного клімату у різних соціальних контекстах.

Таким чином, організація дослідження і обґрунтований вибір методик забезпечили високу наукову валідність та практичну цінність отриманих даних, що робить їх релевантними для використання як у наукових дослідженнях, так і в професійній психологічній практиці.

Метою емпіричного дослідження було з'ясування потреби респондентів у застосуванні медіації у сімейних та трудових стосунках. Отримані дані свідчать, що значна частина досліджуваних характеризується високим і середнім рівнем конфліктності, що ускладнює саморегуляцію та конструктивне вирішення суперечок. Аналіз стратегій реагування у конфліктних ситуаціях і характеру взаємодії в сім'ї та колективі підтвердив, що для більшості респондентів залучення третьої сторони, зокрема медіатора, є психологічно обґрунтованим та ефективним засобом зниження емоційної напруги, розвитку навичок конструктивної комунікації і запобігання ескалації конфліктів. Розроблена авторська анкета «Ставлення до медіації як способу вирішення конфліктів» засвідчила позитивне ставлення респондентів до медіативних процедур, що підтверджує доцільність їх впровадження як превентивного та корекційного механізму регулювання міжособистісних і сімейних конфліктів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Альтернативне вирішення спорів : підруч. / за заг. ред. Ю. Д. Притики. [Кол. авторів Притика Ю. Д., ХаникПосполітак Р. Ю., Кравцов С. О. та ін.]. К.: ВД «Дакор», 2021. 436 с.
2. Альтернативні способи вирішення спорів : навч. посіб. / за заг. ред. Ю.Д. Притики. Харків : Право, 2019. 264 с.
3. Амеліна А. С., Колокольна Н. С. Медіаційні угоди (договори) щодо вирішення сімейних спорів. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2020. № 2. С. 99–102. URL : http://lsej.org.ua/2_2020/27.pdf
4. Барабаш О. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації. *Підприємництво, господарство і право*. 2017. № 3. С. 208-212.
5. Белінська О.В. Медіація - альтернативне вирішення спорів. *Вісник Вищої ради юстиції*. 2011. № 1 (5). С. 158-173.
6. Белінська А. І. Основні критерії психологічного профілю медіатора. *Збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. Кам'янець-Подільський*. 2012. № 17. С. 34-43.
7. Білик Т. Методики для дослідження соціально-психологічних чинників порушень міжособистісної комунікації в конфліктах шлюбних партнерів. *Організаційна психологія. економічна психологія*. 2021. № 1(22). С. 18-26. <https://doi.org/10.31108/2.2021.1.22.2>
8. Бондаренко К. С. Психологічні та юридичні особливості запровадження процедури медіації. *Актуальні проблеми держави і права*. 2024. Вип. 104. С. 17-22. URL: <https://reposit.nupr.edu.ua/bitstream/PolNTU/17959/1>
9. Бондаренко Л. О., Прокодянич С. С. Психологічні засади медіації як посередництва у вирішенні конфліктів. *Особистість, Суспільство, Війна*. Харків, 2024. С. 50-53.

10. Бондарчук Н. В., Мамчур, С. М. (2018). Медіація та фасилітація як позасудові засоби вирішення спорів: поняття та їх відмінність. *Часопис Київського університету права*. 2018. № 2. С. 145-150.
11. Борисова Ю. В. Роль соціальної послуги медіації в урегулюванні подружніх конфліктів. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Психологія*. 2024. Вип. 1. С. 42-46.
12. Бутинська Р. Я. Медіація у трудовому праві України: сучасний стан та перспективи розвитку. *Часопис Київського університету права*. 2021. № 3. С. 146-150.
13. Венгерак Ю. О., Гузар В. Г. Виникнення та вирішення трудових конфліктів у сучасному ринковому середовищі. *Академічні візії*. 2024. Вип. 30. URL: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11091399>
14. Волобуєва О., Урусова О. Психологічний контекст визначення медіації як міждисциплінарної науки. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: Психологічні науки*. 2016. № 1. С. 53-65.
15. Воробель У.Б. Вимоги щодо особи медіатора: досвід Польщі. *Медіація в судовій, правоохоронній та правозахисній системах : матеріали Міжнар. наук.практ. конф. (м. Одеса, 30–31 травня 2019 р.)*. Одеса: ОДУВС, 2019. С. 40-47.
16. Гаврилюк Р.О., Пацурківський П.С. Медіація як цінність : монографія / Р.О. Гаврилюк, П.С. Пацурківський. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім.Ю. Федьковича, 2023. 466 с.
17. Герасимчук С.С. Медіація як один із видів альтернативного вирішення спорів: визначення, переваги та недоліки. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2024. № 82: ч. 1. С. 270-274.

18. Головченко А.В. Медіація як один із ефективних альтернативних способів вирішення конфліктів.

URL: <https://rtp.com.ua/news/mediatsiyainstrument/>.

19. Гресь Н. М. Медіація як спосіб вирішення індивідуальних трудових спорів. Дис... докт. філос. Спец. 081 «Право». Харків. 2023. 210 с.

20. Григор О.О. Поняття консенсусу в сучасній вітчизняній філософськополітичній думці. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. 2019. Вип. 25. С. 9-16.

21. Гринь Д. В. Медіація як альтернатива вирішення індивідуальних трудових спорів. Дис... докт. філос. Спец. 081 «Право». Харків. 2023. 203 с.

22. Гусев А. І. Світоглядні основи медіації в контексті українських реалій: огляд та перспективи засвоєння Збірка статей «5 років діалогу і 25 років медіації в Україні: від протистояння до порозуміння». К.: ВАІТЕ, 2019. 340 с.

23. Єрмоменко Г. Медіація - альтернативний спосіб розв'язання конфліктів, або і вівці цілі, і вовки не голодні. *Маркетинг в Україні*. 2009. № 5. С. 67-69.

24. Єрмоменко Г. Перспективи розвитку медіації в Україні. URL: <http://ukrmediation.com.ua/files/content/Perspectyvy.pdf>.

25. Закон України «Про медіацію» від 16 листопада 2021 року. № 1875-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>

26. Запара С. І. Поняття медіації та особливості її становлення в Україні та світі. *Порівняльно-аналітичне право*. 2015. № 3. С. 83-85.

27. Іванов О.О. Поняття, види та характерні риси медіації як соціальноправового явища. *Морська безпека та оборона*. 2023. № 1. С. 16-20.

28. Калмикова Л. Медіація - модний тренд чи нагальна потреба. URL: <https://unba.org.ua/publications/8689-mediacya-modnij-trend-chi-nagal-na-potreba.html>

29. Каневська В. Від захоплення до професії: 20 років інвестицій у становлення медіації. Збірка статей «5 років діалогу і 25 років медіації в Україні: від протистояння до порозуміння». К.: ВАІТЕ, 2019. 340 с.
30. Каращук К. Л. Медіація у виконавчому провадженні. Спец. 081 - Право. Дис... докт. філ. Одеса, 2025. 231 с.
31. Кармаза О. Медіація та переговори як альтернативні способи вирішення спорів. *Підприємництво, господарство і право*. 2020. №. 5. С. 13-18.
32. Карпенко Р. (2020). Історичні передумови впровадження медіації в Україні та інших державах. *Підприємництво, господарство і право*. № 4. 2020. С. 28-36. <https://doi.org/10.32849/2663-5313/2020.4.05>
33. Кириленко О.А. Психологічні детермінанти професійного стресу у представників професії типу «людина-людина». Автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.03. Київ, 2007. 20 с.
34. Кірдан О. Поняття «медіація» та підходи до його трактування у сучасному науковому дискурсі. *Педагогічний часопис Волині*. 2019. № 2 (13). С. 12-20.
35. Колеснікова М. В. Шаповалова А. О. Актуальність впровадження інституту медіації в законодавстві України. *Правові горизонти/Legal horizons*. 2017. С. 41-46. URL: <http://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/57892>
36. Ковальська Н. М., Демченко В. М. Управлінський конфлікт і медіація як засіб його вирішення. *Вісник ХНТУ*. 2024. № 3. С. 352-358.
37. Коцан С.Р. Розвиток навичок емоційного інтелекту як запорука ефективної медіації. *Медіація & Університети 1.0 : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (15 листопада 2024р., Чернівці) / редкол.: Амелічева Л., Гаврилюк Р., Горецька Х., Романадзе Л. та ін. Чернівці. 2024. С. 177-181.*
38. Красіловська З.В. Становлення інституту медіації в системі публічного управління: теоретико-правовий аспект. Автореф. дис... к. н. з

державного управління. Спец. 25.00.01 теорія та історія державного управління. Одеса, 2017. 20 с.

39. Кузів М. З. Компетентність медіатора та її особливості. *Психолого-педагогічні науки*. 2019. 2019. С. 38-42.

40. Кузів Ю., Чорнописька В. Медіація як альтернативний спосіб вирішення сімейних спорів. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. Серія: «Юридичні науки». 2023. № 4 (40). С. 206-211.

41. Левченко Д., Окунєва І., Поліщук В. Аналіз наукових підходів до визначення поняття та моделей медіації як процедури вирішення конфліктів. *Вчені записи Університету «Крок»*. 2025. № 1(77). С. 345-352.

42. Леко Б., Чуйко Г. Медіація : підручник. Чернівці : Книги - XXI, 2014. 520 с.

43. Лісеній Є. В., Лісеная А. М. Особливості конфліктів на підприємстві та засоби їх розв'язання. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 35. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-35-5>

44. Логутіна Н. Медіація як засіб розвитку конфліктологічної компетентності управлінців: психологічний аспект. *Науковий вісник Вінницької академії безперервної освіти*. 2024. Вип. 1. С. 47-52.

45. Луценко О. Є. Зростання ролі медіації у вирішенні трудових спорів. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2023. Серія право. Вип. 78. Ч. 1. С. 315-319.

46. Мазаракі Н.А. Медіація в Україні: теорія та практика : монографія. Інститут законодавства Верховної Ради України. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 276 с.

47. Малінникова Д. К. Сімейна медіація як ефективний метод вирішення спорів в умовах воєнного стану в Україні. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: юридичні науки*. 2024. Том 35 (74). № 1. С. 36-40.

48. Медіація у професійній діяльності юриста: підручник. Авт. кол: Т. Білик, Р. Гаврилюк, І. Городиський та ін.; за ред. Н. Крестовської, Л. Романадзе. Одеса: Екологія, 2019. 456 с.

49. Мельник В. П. Медіація як альтернативний спосіб вирішення трудових спорів: науково-практичний аспект. *Часопис Національного університету «Острозька академія». Серія «Право»*. 2022. № 1 (24). С. 1-19.

50. Мотозюк Л.М. Психологічні аспекти ухвалення управлінських рішень у конфліктних ситуаціях. *Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна»*. 2013. № 2(8). С. 162-166.

51. Отовчиць С.Л. Актуальні питання врегулювання трудових спорів шляхом медіації. *Електронне наукове видання «Аналітично-порівняльне правознавство»*. URL.: <https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2024/04/57.pdf>

52. Парнета О. Медіація як спосіб вирішення сімейних спорів. *Актуальні проблеми правознавства*. № 1 (25). 2021. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/42038/1/Парнета.pdf>

53. Переваги проведення медіації у сімейних спорах. Координаційний центр з надання правової допомоги. 2012-2019 рр. URL: <https://legaid.gov.ua/publikatsiyi/perevagy-provedennya-mediacyiyi-u-simejnyhsporaх/>

54. *Петренко Н. О. Аналіз вимог до медіатора. Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. № 11. С. 774-776.

55. Плясун Г. Використання спеціальних психологічних знань у разі підготовки та реалізації процедури примирення в юрисдикційному процесі. *Юридичний вісник*. 2023. № 2. С. 172-180.

56. Подковенко Т. Медіація як спосіб альтернативного розв'язання конфліктів: генеза та інституційні засади. *Актуальні проблеми правознавства*. 2017. № 1. С. 17-22.

57. Подковенко Т. О. Етико-правові засади медіації з урахуванням європейських стандартів. *Law in the postmodern epoch: general characteristics and manifestation particularities in separate law branches: Scientific monograph*. Riga, Latvia: Baltija Publishing. 2023.

58. Поліщук М. Я. Поняття медіації як альтернативного методу вирішення спорів. *Держава і право. Юридичні і політичні науки*. 2014. Вип. 65. С. 134-139.

59. Попова А., Тургенєва А. Досвід використання медіації у скандинавських країнах: можливості для вітчизняних медіаційних практик у галузі соціальної роботи. *Social Work and Education*. 2021. Vol. 8. №. 2. pp. 260-274.

60. Практика медіації : словник-довідник / уклад. : С.О.Гарькавець, Л.П.Волченко. Лисичанськ : ТОВ «ФОКСПРИНТ», 2019. 128 с.

61. Прущак В. Є. Історичний аспект розвитку альтернативних способів вирішення спорів. 2019. *Часопис цивілістики*. Вип. 34. С. 90-95.

62. Рева К. Ю., Амелічева Л. П. Щодо трудової медіації як альтернативного способу вирішення трудових спорів. URL: <file:///C:/Users/KDFX%20Modes/Desktop/16847-96-33529-1-10-20241230.pdf>

63. Редько С. І., Вятюха І. Ю., Дутчак С. В. Психологічні аспекти медіації: роль емоцій у процесі примирення. *Перспективи та інновації науки. Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина»*. 2024. № 11 (45). С. 1553-1566.

64. Свідерська Г. Медіація: соціальні та психологічні аспекти феномену. *Communication as a factor of transparency of social interaction: psychological, historical, legal, economic and political dimensions*, 2021. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/46414/1/Communication_eBook.pdf#page=194
65. Славко А.С., Холод О.А. Перспективи впровадження інституту медіації в Україні. *Приватне та публічне право*. 2018. № 2. С. 62-66.
66. Соціальна психологія медіації і альтернативного вирішення конфліктів : навч. посіб. / М. Є. Жидко, Ю. І. Гулий, В. Я. Літвінова, І. О. Кочарян. Х. : Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харк. авіац. ін-т», 2015. 108 с.
67. Стеценко, О. А. Медіація: її поняття, принципи та придатність для публічних спорів. *Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України*. 2012. № 2. С. 159-162.
68. Тимчук Л. І., Білик Н. М. Основи медіації в соціальній роботі. Навчально-методичний посібник. Чернівці: Чернівецькій національний університет, 2017. 137 с.
69. Токарева К. Теоретико-правовий аналіз етичних засад діяльності медіатора. *Вісник АПСВТ*. 2020, № 3-4. С. 70-79.
70. Топ-5 і навичок медіатора, необхідних в бізнесі. URL: <https://surl.li/qgazmw>
71. Урсова О.Г. Застосування психологічних технологій та інструментів у медіації при вирішенні родинних конфліктів. Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя / за ред С.Б. Кузікової, І.М. Щербакової. Суми: Вид-во СумДПУ імені А.С. Макаренка, 2016. 408 с.
72. Фокіна Т. Альтернативні методи врегулювання трудових спорів. *Бюлетень Національної служби посередництва й примирення*. 2012. № 5-6. С. 14-18.

73. Цільмак О. М. Професійно важливі характеристики, які обумовлюють та детермінують емоційний нейтралітет медіатора. *Медіація в судовій, правоохоронній та правозахисній системах: матеріали міжн. наук.-практ. конф.*, м. Одеса, 30-31 травня 2019 р. Одеса: ОДУВС, 2019. С. 261-264.

74. Черненко Н. М., Бринза І. В. Соціально-психологічний механізм медіації в освітньому процесі. *Наукові перспективи*. 2020. № 2(20). С. 484-498.

URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/download/4421/4887>

75. Чеховська І. В., Божук І. І. Перспективи розвитку інституту сімейної медіації в Україні. *Вісник Луганського державного університету внутрішніх справ імені Е.О. Дідоренка*. 2021. № 2 (94). С. 246-258

76. Шинкар Т.І. Сутність процедур примирення в системі альтернативного вирішення юридичних конфліктів (спорів). *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія. Юридичні науки*. 2017. № 876. С. 219-226.

77. Шмаленко Ю. Етичні аспекти онлайн-медіації. Конфлікти, війни та соціальні трансформації епохи модерну: теорія, історія, сьогодення: матеріали XI Міжнародної наук.-практ. конф. (м. Київ, 12-13 червня 2023 р.) / за заг. ред. П. В. Федорченко-Кутуєва. Київ, Університетська книга. 2023. С. 134-136.

78. Шмаленко Ю. Медіація як ключовий інструмент соціальної стабільності: діяльність та вплив на сучасне суспільство. *Поліцейська медіація як інструмент захисту прав та інтересів громадян: матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції, 20 вересня 2023 / за заг. ред. Л.Г.Матвеєвої*. Одеса, ОДУВС. 2023. С.115-116.

79. Шмаленко Ю., Єнін, М., Мельник Л. Інституціоналізація медіації в Україні: ключові етапи, сучасний стан та перспективи. *Соціологічні Студії*. 2023. № 2(23). С. 6-12. <https://doi.org/10.29038/2306-3971-2023-02-11-11>

ДОДАТКИ

Додаток А.

ТЕСТ НА РІВЕНЬ КОНФЛІКТНОСТІ «ЧИ КОНФЛІКТНА ВИ ОСОБИСТІСТЬ» Н. КІРШЕВОЇ І Н. РЯБЧИКОВОЇ

1. У суспільному транспорті Ви:
 - a) Не втручаєтеся в сварку
 - b) Можете втрутитися, вставши на сторону того, хто правий
 - c) Завжди втручаєтеся і відстоюєте свою точку зору

2. На зборах Ви критикуєте керівництво за допущені помилки?
 - a) Ні
 - b) Так, але залежно від Вашого відношення до нього
 - c) Завжди критикуєте

3. Ваш начальник висловлює свій план, який здається Вам нерациональним. Чи запропонуєте Ви свій план?
 - a) Так, якщо інші Вас підтримають
 - b) Зрозуміло, так
 - c) Боїтеся, що за критику можуть позбавити преміальних

4. Чи любите Ви сперечатися зі своїми колегами, друзями?
 - a) Тільки з тими, хто не ображається
 - b) Так, але тільки по принципових питаннях
 - c) Ви сперечаєтеся зі всіма і з будь-якого приводу

5. Хтось намагається пролізти вперед Вас без черги. Ви:

- a) Вважаєте, що і Ви не гірші за нього, і намагаєтеся обійти чергу
- b) Обурюєтеся, але про себе
- c) Відкрито висловлюєте своє обурення

6. Уявіть, що розглядається план Вашого друга, колеги, в якому є сміливі ідеї, але є і помилки. Ви:

- a) Висловитеся про позитивні і негативні сторони цього проекту
- b) Виділите позитивні сторони і запропонуєте надати можливість працювати над проектом далі
- c) Почнете жорстко критикувати його

7. Уявіть, що мати (теща, свекруха, родичка) постійно говорить Вам про необхідність економії, ощадливості, а сама раз у раз купує дорогі речі. Вона хоче знати вашу думку про її останню покупку. Ви їй скажете:

- a) Що схвалюєте покупку, якщо вона доставляє їй радість
- b) Говорите, що річ позбавлена смаку
- c) Лаєтесь і сперечаєтесь з нею

8. Ви зустріли підлітків, які палять. Ваша реакція:

- a) Думаєте, що не варто псувати собі настрій через чужих дітей
- b) Робите їм зауваження
- c) Якщо це відбувається в громадському місці, відчитаєте їх

9. У ресторані Ви помічаєте, що Вас обрахував офіціант. Ви:

- a) Не дасте йому чайових, які заздалегідь приготували

- b) Попросите ще раз перерахувати суму
- c) Вирішуєте, що це привід для скандалу

10. Ви в будинку відпочинку. Адміністратор займається своїми справами замість того щоб стежити за прибиранням кімнат, різноманітністю меню. Чи обурює Вас це?

- a) Так, але навряд чи його це змінить
- b) Ви знаходите спосіб поскаржитися на нього
- c) Зганяєте незадоволеність на молодшому персоналі: прибиральницях, офіціантах.

11. Ви сперечаєтеся з дитиною і переконуєтеся, що вона права. Чи визнаєте Ви свою помилку?

- a) Ні
- b) Зрозуміло, так
- c) Переживаєте за свій авторитет

МЕТОДИКА «СТИЛЬ РЕАГУВАННЯ У КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ» К. ТОМАСА, Л. КІЛМАНА (АДАПТАЦІЯ Н. ГРИШИНОЇ)

Мета: визначення переважного способу поведінки людини в конфліктних ситуаціях.

Опис методики

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

Однак, останнім часом ставлення фахівців до цього аспекту дослідження конфліктів істотно змінилося. Це викликано, на думку К.Томаса, двома обставинами: усвідомленням марності зусиль з повної елімінації конфліктів, а також підтвердженням наявності позитивних функцій конфліктів. Звідси, згідно з підходом К.Томаса, наголос повинен бути перенесений з елімінування конфліктів на управління ними. Тому, автор вважає за потрібне сконцентрувати увагу на таких аспектах зміни конфліктів: які форми поведінки в конфліктних ситуаціях характерні для людей, які з них є більш продуктивними або деструктивними; яким чином можна стимулювати продуктивну поведінку.

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

- 1) змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому;
- 2) пристосування — на противагу суперництву, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;
 - 1) компроміс;
 - 2) уникнення — відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до

досягнення власних цілей;

3) співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

П'ять способів регулювання конфліктів за К.Томасом

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

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

Типова карта методики

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
Б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я стараюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.
2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.
Б. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.
3. А. зазвичай я настійливо прагну добитися свого.
Б. Я стараюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.
4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час стараюся знайти підтримку у іншого.

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

6. А. Я намагаюся уникнути виникнення прикрощів для себе.

Б. Я намагаюся добитися свого.

7. А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

Б. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого.

8. А. зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

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

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

Б. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.

10. А. Я твердо прагну досягнути свого.

Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

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

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

12. А. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.

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

13. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.

Б. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

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

Б. Я стараюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.
Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.
17. А. зазвичай я наполегливо стараюся домогтися свого.
Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.
18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.
Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
19. А. Я, насамперед, стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.
Б. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.
20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.
Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання вигравів і втрат для нас обох.
21. А. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.
Б. Я завжди схиляюся до прямого обговорення проблеми.
22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.
Б. Я відстоюю свої бажання.
23. А. Як правило, я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.
Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.
24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.
Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.
25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

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

26. А. Я пропоную середню позицію.

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

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

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

28. А. зазвичай я настійно прагну добитися свого.

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

29. А. Я пропоную середню позицію.

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

30. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

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

Обробка даних:

Питання	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		

II		A			Б
12			Б	A	
13	Б		A		
14	Б	A			
15				Б	A
16	Б				A
17	A			Б	
18			Б		A
19		A		Б	
20		A	Б		
21		Б			A
22	Б		A		
23		A		Б	
24			Б		A
25	A				Б
26		Б	A		
27				A	Б
28	A	Б			
29			A	Б	
30		Б			A

МЕТОДИКА «ХАРАКТЕР ВЗАЄМОДІЇ ПОДРУЖЖЯ У КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЯХ (АЛЬОШИНА, ГОЗМАН)»

Методика "Характер взаємодії подружжя у конфліктних ситуаціях" дозволяє виявити найбільш конфліктогенні сфери подружніх відносин, ступінь згоди (або незгоди) у конфліктних ситуаціях, рівень конфліктності в парі.

Методика містить опис 32 ситуацій подружньої взаємодії, які мають конфліктний характер.

СИТУАЦІЇ

1. Ви запросили своїх родичів у гості. Чоловік/дружина, знаючи про це, зненацька пізно повернувся/повернулася додому. Вас це засмутило і після того, як гості розійшлися. Ви висловлюєте своє засмучення, а він/вона не може зрозуміти причини невдоволення. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ в) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ г) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ д) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

2. Чоловік/дружина давно обіцяв/обіцяла зробити щось по дому і знову нічого не зробив/зробила. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ в) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ г) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ д) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

3. Ви довго стояли у черзі в магазині. Продавщиця постійно відволікалася, грубила покупцям. Коли підійшла Ваша черга, чоловік/дружина, на Вашу

думку, занадто різко говорив/говорила з нею. Ви неприємно вражені таким тоном і ...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ в) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ г) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ д) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

4. Вже пізно, дитині час лягати спати, але їй не хочеться, а чоловік/дружина все-таки намагається відправити її в ліжко. Ви втручаєтеся і дозволяєте дитині пограти ще, говорячи, що завтра вихідний. Чоловік/дружина наполягає на своєму. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ в) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ г) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ д) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

5. Ви домовилися вихідний провести вдома. Але несподівано Вам зателефонували батьки та покликали до себе. Ви відразу почали збиратися. Чоловік/дружина залишилася незадоволеною тим, що порушилися Ваші спільні плани. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ в) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ г) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ д) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

6. У чоловіка/дружина поганий настрій. Ви здогадуєтеся, що це через неприємності на роботі і намагаєтеся поговорити про це, але він/вона уникає розмови. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого

обговорення

- ☐ c) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ d) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ e) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

7. Ви запрошені на день народження друга, грошей на подарунок недостатньо. Вам здається, що саме чоловік/дружина цього місяця витратив/витратила надто багато грошей. Ви...

- ☐ a) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ b) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ c) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ d) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ e) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

8. Ваш друг ділиться з Вами своїми проблемами та переживаннями. Одне із зауважень чоловіка/дружини, на Ваш погляд, випадає із загального тону розмови та прикро для співрозмовника. Ви...

- ☐ a) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ b) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ c) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ d) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ e) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

9. Вам обом потрібно затриматися на роботі, і нема кому побути з дитиною. Ви вважаєте, що Ваші справи важливіші, і чоловік/дружина має зробити це, але він/вона не погоджується. Ви...

- ☐ a) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ b) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ c) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ d) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ e) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

10. Ви розпочали ремонт квартири. Несподівано виявилося, що це обійдеться дорожче, ніж Ви припускали. Чоловік/дружина з самого початку скептично ставилася до ваших планів, а тепер дуже сердиться на вас за непередбачені витрати. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ в) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ г) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ д) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

11. У Вас є улюблене заняття, чоловік/дружина радить долучити до нього дитину. Ви ж вважаєте, що дитина Вам заважатиме, а чоловік/дружина продовжує наполягати на своєму. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ в) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ г) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ д) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

12. Ви збираєтесь піти з дому у справах, а чоловік/дружина хоче з Вами поговорити, Ви відмовляєтесь затриматись хоча б на кілька хвилин і...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ в) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ г) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ д) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

13. З юності у Вас залишилося багато друзів протилежної статі. Ви із задоволенням спілкуєтесь з ними, вони заходять до Вас у гості. У чоловіка/дружини ці візити викликають невдоволення. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення

☐ с) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій

☐ d) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення

☐ e) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

14. Ви зайшли на роботу до чоловіка/дружини. Його/її не виявилось на місці, і поки Ви чекали, Вам вдалося завоювати симпатії її колег. Вас здивувала негативна реакція чоловіка/дружини...

☐ a) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму

☐ b) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення

☐ с) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій

☐ d) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення

☐ e) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

15. Вам здається, що чоловік/дружина періодично не на те витрачає гроші, купуючи непотрібні, на Ваш погляд, речі, але чоловік/дружина вважає, що вони необхідні в будинку. Ви...

☐ a) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму

☐ b) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення

☐ с) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій

☐ d) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення

☐ e) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

16. Ви просите чоловіка/дружину допомогти дитині підготувати уроки, тому що самі гірше знайомі з цим предметом, а він/вона продовжує займатися своєю справою та відсилає дитину до Вас. Ви...

☐ a) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму

☐ b) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення

☐ с) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій

☐ d) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення

☐ e) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

17. Останнім часом на роботі Ви багато спілкуєтесь із однією/одним колегою. Ви часто дзвоните один одному, згадуєте про неї/нього у розмовах. Чоловіку/дружині це явно неприємно. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ в) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ г) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ д) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

18. Ви випадково зустрілися зі своїм/свою старим приятелем/приятелькою і Вас вмовили зайти до нього додому. Ви пробули там цілий вечір і пізно повернулися додому. Чоловік/дружина турбувалась і висловила Вам своє невдоволення. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ в) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ г) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ д) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

19. За кілька днів до зарплати знову виникла розмова про те, що грошей не вистачає. Чоловік/дружина вважає, що ви недостатньо робите для забезпечення сім'ї. Ви ...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ в) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ г) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ д) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

20. Ви провели вечір із новими друзями, які подобаються чоловіку/дружині, але Вам не дуже симпатичні. На Вашу думку, з ними було нудно, але Ви намагалися цього не показувати. Дорогою додому чоловік/дружина несподівано висловив/висловила своє невдоволення тим, як Ви поводитися з друзями. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ с) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ д) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ е) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

21. Чоловік/дружина збирається до своїх старих друзів у гості. Вам хотілося б піти з ним/нею, але він/вона не пропонує цього. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ с) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ д) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ е) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

22. У Вас є улюблене захоплення, якому Ви приділяєте вільний час, чоловік/дружина не поділяє цього інтересу, навіть висловлює відкрите невдоволення. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ с) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ д) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення
- ☐ е) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

23. Чоловік/дружина покарала дитину, але Вам здається, що провина не така серйозна, і Ви починаєте грати з дитиною. Чоловік/дружина незадоволений/незадоволена цим. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ с) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ д) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати

своє ставлення

- ☐ е) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

24. У гостях Вас познайомили із цікавим чоловіком/жінкою.

Чоловік/дружина протягом усього вечора танцював/танцювала тільки з ним/нею, вони про щось жваво розмовляли. Вас це зачепило. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ с) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ д) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення

- ☐ е) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

25. Ви збираєтеся провести неділю вдома, але виявляється, що чоловік/дружина обіцяла друзям відвідати їх. Вам не хочеться йти. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ с) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ д) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення

- ☐ е) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

26. Ви розповіли другові про Ваші сімейні проблеми, чоловік/дружина дізналася про це і був/була дуже незадоволений/незадоволена, бо не варто розповідати всім і кожному про подібні речі. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ с) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ д) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення

- ☐ е) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

27. Чоловік/дружина давно просив/просила Вас зробити щось по дому, Ви не встигли цього зробити і Він/Вона висловив/висловила Вам своє невдоволення, незважаючи на те, що знає, що Вам було ніколи. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого

обговорення

- ☐ c) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ d) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення

☐ e) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

28. Знайома Вашої сім'ї вже не вперше підвела Вас, і Ви вважаєте, що їй необхідно висловити своє незадоволення відкрито. Чоловік/дружина каже, що не варто надавати цьому великого значення. Ви...

- ☐ a) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ b) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення

☐ c) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій

☐ d) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення

☐ e) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

29. У Вас поганий настрій, і Вам хочеться поговорити та поділитися своїми переживаннями та сумнівами, але чоловік/дружина не помічає Вашого стану та відповідає, що поговорити можна пізніше, а зараз — ніколи. Ви...

- ☐ a) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ b) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення

☐ c) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій

☐ d) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення

☐ e) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

30. Знайома зателефонувала та попросила Вас передати чоловіку/дружині дещо. У Вас було багато справ, і Ви згадали про це лише пізно увечері. Чоловік/дружина різко сказав/сказала, що Ваша необов'язковість ставить його/її в незручне становище вже не вперше. Ви...

- ☐ a) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ b) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення

☐ c) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій

☐ d) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати

своє ставлення

- ☐ е) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

31. Увечері Ви збираєтеся разом дивитися телевізор, проте Ваші інтереси не співпадають – Вам хочеться дивитися передачі за різними програмами. Кожен із Вас наполягає на своєму. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ с) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ d) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення

- ☐ е) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

32. Ви обговорюєте плани спільного відпочинку з друзями, і чоловік/дружина несподівано починає різко виступати проти будь-якої Вашої пропозиції. Ви...

- ☐ а) категорично не згодні, активно заперечуєте та наполягаєте на своєму
- ☐ б) не згодні, демонструєте своє невдоволення, але уникаєте відкритого обговорення
- ☐ с) нічого не вживаєте, не висловлюєте свого ставлення, чекаєте на подальший розвиток подій
- ☐ d) в цілому згодні, але не вважаєте за необхідне відкрито висловлювати своє ставлення

- ☐ е) повністю згодні, активно підтримуєте та схвалюєте

ТЕСТ В.Ф. РЯХОВСЬКОГО «САМОЦІНКА КОНФЛІКТНОСТІ»

Інструкція: виконайте тест, який допоможе визначити ступінь вашої конфліктності. Вам необхідно оцінити за 7-бальною шкалою, наскільки у вас представлено кожна з перерахованих властивостей. Сім балів означає, що у вашій поведінці завжди проявляється властивість, описане в лівій частині таблиці, 1 бал – для вас характерна поведінка, описане в правій частині.

Рветесь в суперечку	Ухиляєтесь від спору
Свої висновки супроводжуєте тоном, який не передбачає заперечень	Свої висновки супроводжуєте вибачаючимся тоном
Вважаєте, що досягнете свого, якщо будете сперечатись	Вважаєте, що якщо будете сперечатись, то не доб'єтесь свого
Не звертаєте уваги на те, що інші не приймають ваших доводів	Жалкуєте, якщо бачите, що інші не приймають ваших доводів
Спірні питання обговорюєте в присутності опонента	Обговорюєте спірні питання у відсутності опонента
Не турбуєтесь, якщо потрапляєте в напружену обстановку	В напруженій обстановці відчуваєте себе ніяково
Вважаєте, що у суперечці треба виявляти свій характер	Вважаєте, що в суперечці не потрібно демонструвати свої емоції
Не поступаєтеся в спорах	Поступаєтесь в спорах
Вважаєте, що люди легко виходять з конфлікту	Вважаєте, що люди виходять з конфлікту, працюючи
Якщо «вибухаєте», то вважаєте, що без цього не можна	Якщо «вибухаєте», то незабаром відчуваєте почуття провини

Додаток Д.

АВТОРСЬКИЙ ОПИТУВАЛЬНИК «СТАВЛЕННЯ ДО МЕДІАЦІЇ ЯК СПОСОБУ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ»

Інформація про респондента

Стать: _____

Вік: _____

Освіта: _____

Сфера діяльності: _____

№	Питання	Варіанти відповіді		
		Так	Ні	Частково
1	Я знайомий(а) з поняттям «медіація»			
2	Я дізнався(лася) про медіацію завдяки:			
	- ЗМІ,			
	- Інтернету,			
	- навчанню,			
	- роботі,			
	- знайомим			
3	Я вважаю, що медіація бути ефективним способом вирішення сімейних конфліктів			
4	Я вважаю, що вирішення трудових конфліктів можливо за допомогою медіації			

5	Я особисто брав(ла) участь у процедурі медіації			
6	6. Я вважаю, що медіація має переваги у порівнянні з судовим розглядом			
7	Я бачу недоліки або труднощі у використанні медіації			
8	Я довіряю медіатору як незалежній третій стороні у вирішенні конфліктів			
9	Я готовий(ва) у випадку конфлікту скористатися послугами медіатора			
10	Я вважаю, що найбільше потребують впровадження медіації:			
	- сімейна сфера,			
	- трудова сфера			