

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
КИЇВСЬКИЙ ІНСТИТУТ СУЧАСНОЇ ПСИХОЛОГІЇ ТА ПСИХОТЕРАПІЇ**

**Кафедра клінічної психології**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**

на тему:

**Характерологічні та особистісні прояви й особливості сімейного  
медіатора**

**Виконала:**

студентка 2-го курсу групи ПМ - 203  
спеціальності 053 Психологія  
освітньо-професійна програма Клінічна  
психологія

Садова Марина Юріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

**Науковий керівник:**

К.ПСИХОЛ.Н.

(наукова ступінь, вчене звання)

Трофімова Дар'я Олександрівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

Робота рекомендована до захисту  
рішенням кафедри клінічної психології

Протокол № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_\_\_» червня 2022р.

Зав. кафедри \_\_\_\_\_ д.психол.н.,с.н.с. Лисенко Ірина Павлівна  
підпис (наукова ступінь, вчене звання ,прізвище, ім'я, по батькові)

**Київ – 2022**

**ЗМІСТ**

<b>ВСТУП.....</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ I ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ МЕДІАЦІЇ ЯК АЛЬТЕРНАТИВНОГО СПОСОБУ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Поняття про медіацію та її види .....</b>	<b>8</b>
<b>1.2. Компетентності медіатора.....</b>	<b>15</b>
<b>1.3. Поняття про конфлікт .....</b>	<b>20</b>
<b>1.4. Поняття про толерантність до невизначеності.....</b>	<b>26</b>
<b>Висновки до розділу I.....</b>	<b>28</b>
<b>РОЗДІЛ II МЕТОДОЛОГІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОСОБИСТОСТІ МЕДІАТОРА.....</b>	<b>30</b>
<b>2.1 Методики та методи емпіричного дослідження особливостей особистості медіатора.....</b>	<b>30</b>
<b>2.2 Опис вибірки емпіричного дослідження.....</b>	<b>31</b>
<b>Висновки до розділу II.....</b>	<b>34</b>
<b>РОЗДІЛ III ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОСОБИСТОСТІ МЕДІАТОРА.....</b>	<b>36</b>
<b>3.1. Аналіз надійності даних за обраними методиками.....</b>	<b>36</b>
<b>3.2. Результати емпіричного дослідження особливостей особистості медіатора та їх обговорення.....</b>	<b>37</b>
<b>3.3 Рекомендації для сімейних медіаторів.....</b>	<b>48</b>
<b>Висновки до розділу III.....</b>	<b>55</b>
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>57</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>62</b>
<b>ДОДАТКИ</b>	

## ВСТУП

**Обґрунтування актуальності теми.** За даними Державної служби статистики України, за 2020 рік в Україні зареєстрували 168 000 шлюбів та 119 838 розлучень [10]. Іншими словами, більше 50% шлюбів в Україні закінчуються розлученням. За деякими даними, 2/3 сімей, що розпадаються, мають дітей, які стають заручниками конфліктів між батьками. При цьому, якість життя такої дитини залежить від того, як буде проходити шлюборозлучний процес і від якості рішень щодо подальшого спільного батьківства. За досвідом інших країн, сімейна медіація є чудовим альтернативним методом вирішення конфліктних ситуацій. В Україні медіація загалом та сімейна зокрема знаходиться на перших стадіях впровадження та застосування в системі вирішення конфліктів.

Таким чином, бачимо наявну суспільну потребу в альтернативному методі вирішення конфліктних сімейних ситуацій, а також прийняття відповідної законодавчої бази, що дає можливість медіації в Україні розвиватись та використовуватися в ширшому діапазоні ситуацій.

В Україні існує та ефективно впроваджується волонтерський проєкт, який став можливий завдяки взаємодії Громадської організації “Ліга медіаторів України” із районними у м. Києві державними адміністраціями, які передають кейси для проведення медіації (на основі підписаних Меморандумів про співробітництво). В проєкті приймають участь досвідчені медіатори, деякі з яких мають багаторічний стаж роботи.

З огляду на вище описане, актуальним постає питання про особливості особистості медіатора, вивчення рис, притаманних людям, які вибирають таку професію та беруть участь у волонтерських проєктах. Власне це й обрано основною проблемою даного дослідження, що визначає його актуальність як у загально–психологічному, так і у прикладному аспектах.

Окрім цього, після початку повномасштабної війни росії проти України перед спільнотою медіаторів постала ціла низка нових питань, актуальних в сучасних умовах, зокрема як продовжувати забезпечувати населення

послугою медіації в сучасних умовах, як зберегти власну психо-емоційну стабільність, на досвід яких країн та спеціалістів можна спертися та багато інших. З огляду на такий контекст, зроблено спробу розкрити найбільш актуальні питання та розробити низку рекомендацій для сімейних медіаторів.

**Мета** даної роботи – дослідити особливості особистості сімейного медіатора. **Об’єкт** дослідження – медіація як альтернативний метод вирішення сімейних конфліктів. **Предмет** дослідження – характерологічні та особистісні прояви й особливості сімейного медіатора.

Для досягнення поставленої мети необхідно виконати низку **завдань**, зокрема:

- проаналізувати літературу та розкрити поняття медіації, розглянути її види; дослідити поняття про конфлікт; висвітлити поняття про толерантність до невизначеності;
- організувати та провести дослідження на тему особливостей особистості сімейного медіатора;
- проаналізувати та інтерпретувати отримані результати;
- розробити рекомендації для сімейних медіаторів.

**Методи дослідження.** Для вирішення поставлених завдань було використано такі методи:

- теоретичні: аналіз, систематизація, класифікація науково–психологічних джерел інформації;
- емпіричні: методика «Шкала толерантності до невизначеності», призначена для виміру схильності особистості до жорсткої регламентації життя або відкритості та невизначеності (автор: Девід МакЛейн (David L. McLain, 1993), адаптація: Е. Г. Луковицька, 1998 року); методика “Тест опису поведінки Томаса”, призначений для виявлення моделей поведінки в конфлікті (автори: Кеннет Томас) (Kenneth W. Thomas, 1974), адаптація в Росії Н.В. Гришиної; метод напів-структурованого інтерв’ю (анкета у додатках);

- методи математичної обробки результатів дослідження: обробка даних та графічна презентація результатів здійснювалась за допомогою програми статистичної обробки Jamovi із застосуванням методів описової статистики, порівняльного, кореляційного та регресійного аналізу.

**Теоретико–методологічна основа дослідження.** В нашій роботі ми спиралась на теорії та концепції вивчення медіації, що досліджувались такими вченими: Н. Бондарчук, А. Бугайчук, Г. Єрмоєнко, І. Ясиновський, Н. Волковицька, К. Ковач, К. Кларк та інші. Питання про конфлікт досліджувалася багатьма вченими, зокрема М. Дойч, Л. Козер, Г. Зіммель, К. Ледерер, Дж. Бертон, К. Мітчелл, Н. Таузард, Н. Тімашов, К. Райт, М. Гришина, А. Єршов, З. Катаєв, Р. Блейк, Г. Ложін, К. Томас, Ф. Глазл та інші. Розглядаючи поняття толерантності до невизначеності в своїй роботі ми спираємося на дослідження Е. Френкель–Брунsvік, Д. МакКлейн, Е. Луковицька, Т. Корнилова, М. Чумакова та інші.

**Теоретична значущість роботи.** В роботі розглядаються такі особливості сімейних медіаторів в Україні як толерантність до невизначеності та моделі поведінки в конфлікті. Вперше зроблено кореляційно-регресійний аналіз між цими особливостями особистості сімейного медіатора в Україні. Окрім цього, ми зібрали та узагальнили досвід декількох сімейних медіаторів в умовах повномасштабної війни, окреслили стан сімейної медіації та нагальних потреб спеціалістів. А також розробили низку рекомендацій для сімейних медіаторів.

**Практична значущість роботи.** Отримані дані можуть бути частково використані під час професійної орієнтації старших школярів або студентів, зокрема студентів психологічного та юридичного напрямків. Окрім цього, результати можуть бути цікаві та частково використані під час підготовки навчальних матеріалів щодо роботи із конфліктами в сім'ях. Розроблені та запропоновані рекомендації можуть до певної міри застосовуватися сімейними медіаторами для покращення своїх навичок.

## РОЗДІЛ I

### ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ МЕДІАЦІЇ ЯК АЛЬТЕРНАТИВНОГО СПОСОБУ ВИРІШЕННЯ СІМЕЙНИХ КОНФЛІКТІВ

Медіація як спосіб вирішення суперечок має глибоке коріння та численні історичні варіації. В той час як сьогодні медіація пропонується як інноваційний альтернативний спосіб врегулювання конфліктних ситуацій, при аналізі бачимо, що вона являє собою доволі давній метод: в багатьох культурах медіація використовувалась як один з основних методів вирішення конфліктів. Фактично, медіація – один з найдавніших способів вирішення суперечок у всьому світі [41].

В найбільш широкому сенсі медіацію можна визначити як процедуру, в ході якої неупереджена людина допомагає іншим у вирішенні конфлікту чи суперечки. І в такому контексті бачимо згадки про медіацію ще у Біблії, де Ісус згадується у ролі посередника між Богом та людьми: “Один бо є Бог, і один Посередник між Богом та людьми, людина Христос Ісус” [3].

В Стародавній Греції в якості основного способу вирішення суперечок вважався публічний арбітраж. Однак, ця процедура була дуже схожа на сучасну медіацію, особливо через те, що нейтральна особа, в першу чергу, мала спробувати переконати сторін дійти добровільної угоди і лише потім виносити остаточне рішення.

Китай має найбільш тривалу історію використання медіації. Описи цієї процедури зустрічаються в документах, вік яких становить понад 4000 років. Використання медіації у Китаї можна пояснити специфікою культури та релігії цієї держави. Китайці протягом своєї історії відмовлялися від юридичних засобів вирішення суперечок і натомість надавали істотне значення медіації та побудові взаємин на основі норм моралі. І навіть після проведення правових реформ медіація в Китаї залишається основним способом вирішення спорів [32].

У сьогоденному її тлумаченні медіація бере початок у 1976 році, під час Паундської конференції в Сполучених Штатах Америки. На цьому заході презентували два документа, котрі у подальшому становитимуть політичну платформу подолання спорів як у Сполучених Штатах Америки, так і в багатьох інших країнах світу. Одним з цих документів була доповідь судді У. Бергера, котрий вказав, що американське суспільство тих часів було вкрай невдоволене системою судочинства, зокрема: високими судовими витратами, тривалістю судового процесу, сильною його формалізацією та великою вартістю послуг юристів. Можливим варіантом вирішення низки описаних вище питань, доповідач вбачав у застосуванні альтернативних способів вирішення конфліктів. Другим документом стала доповідь професора Ф. Сандера, котрий винайшов концепцію «судочинства з багатьма дверима». Відповідно до запропонованої концепції, особа, яка звертається до суду, спочатку має розмову із судовим консультантом, який, проводячи оцінку суті справи, пропонує даній особі найкращий спосіб вирішення саме такого питання. Таким чином, особа звертається у наступні «двері», які вестимуть її або до медіатора, або ж до судової зали. Запропонований алгоритм зробив певною мірою революцію в американському судочинстві. Окрім колосального розвантаження судів, слід звернути увагу на надання громадянам права вибору способу вирішення спорів, а також можливості заощадити власні кошти [4].

Потомні 30 років відзначилися розповсюдженням використанням медіації в Сполучених Штатах Америки, й в країнах східної Європи. Медіацію перейняли такі країни, як: Англія, Франція, Німеччина, Швеція, Нідерланди, Іспанія, Канада та багато інших. Законодавче закріплення такого способу судочинства у перерахованих країнах починається ще на початку 80-х років минулого сторіччя. Винятком не стала й Україна. Перші спроби використання медіації в нашій державі робляться наприкінці 80-х та початку 90-х років, під час страйку шахтарів у Донецькій та Луганських областях. Тоді задля врегулювання конфліктної ситуації щодо виплат заробітної плати робітникам шахт, а також її підвищення запросили членів американської служби

арбітражу. Однак, варто зазначити, що більш широкого застосування в Україні тих років медіація не набула у зв'язку з розпадом Радянського Союзу, початком побудови нової української держави та глибокою економічною кризою 90-х років.

У листопаді 2021 року Верховна Рада України проголосувала за проєкт закону «Про медіацію» №3504, а 10 грудня 2021 року законопроект підписано президентом [26]. Закон запроваджує та врегульовує статус медіатора як незалежної та неупередженої особи, за допомогою якої сторони можуть врегулювати конфлікт чи спір шляхом переговорів. Окрім цього, у квітні 2020 року набув чинності Закон України «Про соціальні послуги», в якому медіація зазначена як одна з основних соціальних послуг [27].

Загалом, в Україні досить ефективно працює медіація як спосіб примирення потерпілого і правопорушника, захисту прав споживачів, вирішення трудових спорів, а також сімейних спорів. При цьому, медіаційна спільнота довго очікувала прийняття законодавчо встановленого захисту прав медіатор. Адже конфіденційність одна з головних умов успішності медіації [12].

### **1.1. Поняття про медіацію та її види**

У правовому аспекті вчений І. Г. Ясиновський вбачає, що медіація – це узгоджувальна процедура, процес, у якому третя сторона консультує сторони спору з метою досягнення ними компромісу, що має влаштувати обидві сторони [31, 18]. Член Вищої ради правосуддя Н. О. Волковицька вважає, що медіація у праві – це метод вирішення спорів із залученням посередника (медіатора), який допомагає проаналізувати конфліктну ситуацію так, щоб зацікавлені сторони самостійно змогли обрати варіант рішення, який задовольняв би інтереси та потреби всіх учасників конфлікту [6].

Іншими словами, медіація – це процес, за допомогою якого нейтральна третя сторона, яка називається медіатором, слухає суперечку між двома або більше сторонами і намагається допомогти сторонам вирішити їх суперечку

без оцінки суті справи. Термін «медіація» часто плутають з терміном «арбітраж». Арбітраж – це ще одна форма вирішення спору третьою стороною (на відміну від судового розгляду перед суддею і присяжними). Арбітр заслуховує докази, представлені кожною стороною, а потім виносить рішення щодо того, хто несе відповідальність за збитки позивача та скільки відповідальна особа має сплатити позивачеві, якщо будь-який платіж підлягає сплаті [37].

Медіація як спосіб вирішення спорів, представляє собою не просто спробу їх врегулювання. Вона також зосереджується на тому, чого дійсно хочуть сторони конфлікту, і чого вони очікують від майбутньої згоди. Медіація є унікальним методом врегулювання спорів, адже зосереджується саме на потребах сторін, які в свою чергу повинні інформувати посередника та інших учасників процедури щодо своїх істинних цілей і приймають активну участь у процесі [16, 49].

Застосування медіації можливе у великому спектрі ситуації, наприклад ця процедура ефективно використовується для вирішення суперечок щодо захисту прав дитини, у справах про банкрутство, великих екологічних суперечках, спорах про відшкодування шкоди широкому колу осіб, суперечках потерпілого зі злочинцем, пов'язаних, зокрема, із вбивствами та іншими тяжкими злочинами [16, 30]. Медіація отримала таке широке розповсюдження завдяки багатьом перевагам, зокрема:

- економія часу та грошей;
- конфіденційність;
- самостійність сторін в прийнятті рішення (на відміну від суду чи арбітражу, де рішення приймає третя сторона);
- розуміння почуттів та емоцій;
- отримання практичних навичок ефективної комунікації;
- можливість зберегти відносини (навіть у випадку розірвання шлюбу чи ділових стосунків);
- простір для творчих рішень;

- гнучка процедура.

Можемо назвати низку спільних характеристик, які притаманні процесу медіації в цілому. Це, наприклад, дотримання принципів нейтральності медіатора та конфіденційності процедури. Також загальновизнано, що процедура медіації або завершується укладанням угоди, або заходить “у глухий кут”. Медіація зазвичай має короткочасний характер втручання у конфлікт між сторонами (наприклад, до 10 сесій в середньому в Україні в сімейній медіації). Ці найбільш загальні уявлення адаптуються до потреб проведення медіації того чи іншого виду. У деяких випадках медіатор повинен пройти додаткову підготовку (наприклад, для роботи із дітьми та підлітками). Розглянемо деякі найпоширеніші різновиди медіації.

Виділяють модель ко–медіації як модель процесу, за якого врегулюванням конфлікту займаються два експерти, на противагу традиційній моделі медіації, де участь приймає один експерт. Ко–медіація беззаперечно має свої плюси, як і має свої особливості, які варто враховувати, зокрема питання розподілу відповідальності між експертами. До основних переваг ко–медіації варто віднести такі:

- можливість поєднувати різний професійний досвід та знання (наприклад, коли один з ко–медіаторів за базовою освітою юрист, а інший – психолог);
- у тих випадках, коли статеві, расові, або культурні відмінності лежать в основі суперечки, вдало підібрана команда ко–медіаторів може сприяти взаєморозумінню між сторонами і процедура набуває нейтрального характеру (наприклад, коли один з ко–медіаторів – чоловік, а інший – жінка);
- можливість подивитися на конфліктну ситуації з різних позицій;
- взаємодія двох медіаторів демонструє модель ефективної комунікації та взаємодії, що має позитивний вплив на сторони конфлікту;
- медіатори можуть вчитися один в одного, а також дати зворотній зв’язок про роботу [38].

Незважаючи на всі перелічені переваги ко-медіації, деякі медіатори визнають, що труднощі з її проведенням все ж таки виникають. Наприклад, медіаторам, які не були раніше знайомі друг з одним, досить важко керувати процедурою. Коли в процедурі беруть участь два медіатори, вона може стати тривалішою. Медіаторам також може знадобитися перерва, щоб проконсультуватися один з одним. Крім того, різні підходи до процедури медіації можуть стати причиною конфліктів та суперництва між ко-медіаторами, і якщо ці проблеми не будуть вирішені вчасно, то вони виявляться згубними для самої процедури.

До основних видів медіації, які застосовуються в Україні можна віднести такі: сімейна медіація; медіація в трудових суперечках; організаційна медіація; бізнес медіація та відновне правосуддя. За визначенням британського коледжу медіації, сімейна медіація – це процес, у якому незалежна третя сторона допомагає парам на межі розлучення або в процесі розлучення покращити взаємодію один з одним та приймати прийнятні для обох сторін усвідомлені рішення з питань, пов'язаних з розлученням, дітьми, а також з фінансовими чи майновими питаннями. Подружня пара, яка звертається до медіатора, як правило, не планує особистісних змін і не ставить за мету занурення в проблематику несвідомих життєвих сценаріїв, що було б характерно для психологічного консультування або психотерапії. З іншого боку, подружжя очікує, що медіатор, на відміну від судді, не буде прив'язаний до букви закону і зможе гнучко реагувати на потреби пари та враховувати їх реальні життєві умови [13].

Варто також зазначити, що медіація хоч і є доволі гнучким процесом, однак існують важливі елементи та стадії, які складаються в базові моделі процедури медіації. Нижче розглянемо одну з них, що має 9 основних стадій та декілька додаткових необов'язкових елементів [16, 35].

Перший етап – попередні домовленості, який передбачає обговорення всіх питань, що передують процедурі медіації. До них відносяться вибір кандидатури медіатора, визначення кола учасників процедури, розмір оплати

для медіаторів, а також місце проведення переговорів. Важливими складовими попередніх домовленостей також є угоди сторін з процедурних питань, зокрема щодо методів, які будуть використовуватися медіатором, та ролі юристів. Погодження позицій сторін із зазначених питань має істотне значення, оскільки вони створюють сприятливу основу для проведення медіації.

Під час другого етапу, який називається «Вступне слово медіатора», медіатор представляє всіх осіб, які братимуть участь у процедурі, потім роз'яснює свою роль у врегулюванні спору, пояснює сутність медіації та викладає основні правила її проведення. Медіатор також може позначити та коротко роз'яснити переваги цієї процедури. Він чи вона загалом роз'яснює правові питання, такі як правила конфіденційності та юридичне значення можливої майбутньої угоди. Медіатор пояснює сторонам власні цілі, які він переслідує у межах процедури, що проводиться.

Після вступного слова медіатора слідує третій етап, а саме «Презентація сторін», під час якого медіатор надає слово сторонам медіації (або їхнім представникам). У ході своїх виступів сторони по черзі викладають власне бачення конфліктної ситуації. На цій стадії процедури медіації сторонам надається необхідний час для того, щоб самостійно пояснити свою позицію у справі та, що особливо важливо, своєму опоненту. Найчастіше щодо вступних промов сторін не встановлюється практично жодних обмежень. Необхідність у позначенні тимчасових рамок може виникати лише у складних справах, у яких бере участь значна кількість зацікавлених осіб. Окрім цього, завжди зберігається побажання дотримуватися принципів ненасильницького спілкування та застосування «Я-повідомлень».

Наступний, четвертий етап, має назву «Збір інформації». Під час нього медіатори мають змогу отримати від сторін додаткову необхідну інформацію та задають низку запитань. Сторони також можуть ставити один одному питання. Одним з найбільш дискусійних аспектів стадії медіації, що

розглядається, є визначення відповідного моменту для того, щоб надати сторонам можливість висловити свої емоції.

П'ятий етап – з'ясування інтересів – дає медіатору можливість виявити коло питань, за якими у сторін є розбіжності. Медіатор багаторазово повторює ці питання в коректній та нейтральній формі, що сприяє активізації спілкування та розумінню серед учасників конфлікту. Іншим важливим напрямом діяльності медіатора на цьому етапі є виявлення основних інтересів сторін. Усвідомивши ці інтереси, медіатор отримує можливість спонукати сторони до висловлювання ідей та альтернативних пропозицій, які можуть призвести до врегулювання спірної ситуації (шостий етап процедури медіації). В цілях пошуку варіантів вирішення спору медіатор може запропонувати сторонам організувати колективне обговорення їхньої проблеми («мозковий штурм»), у якого вони розглянули б різні альтернативи її усунення.

Під час цих двох стадій (етап п'ять «Виявлення інтересів» та етап шість «Вироблення пропозицій») медіатор нерідко проводить індивідуальні зустрічі з кожною зі сторін. Такі розмови прийнято називати «кокус» і вони є одним із можливих додаткових елементів процедури. Медіатори використовують їх для отримання додаткової інформації, якою вони можуть ділитися (або не ділитися) з протилежною стороною залежно від стилю роботи конкретного медіатора, його стратегії, місцевої практики та законодавства.

При врегулюванні складних, комплексних суперечок медіатору може знадобитися встановити детальний порядок денний переговорів. Цей елемент також є одним з необов'язкових додаткових елементів. Такий порядок денний містить перелік викладених у визначеному порядку питань, які необхідно обговорити під час медіації. На сьогоднішній день склалося кілька стратегічних підходів до формування порядку денного переговорів. Серед них можна назвати рекомендації про те, щоб спочатку розглядати простіші питання; обговорювати проблеми по мірі зростання їх важливості для сторін; починати обговорення з найбільш гострих питань; чергувати їх тощо. Необхідно зазначити, що у кожного з названих підходів існують і переваги та

недоліки. Одні з них припускають необхідність слідувати певному порядку, інші є більш гнучкими. І найчастіше при врегулюванні конкретної суперечки медіатором одночасно використовуються різні стратегічні підходи до вирішення цього питання.

Безпосередньо переговори розпочинаються після того, як сторонами спільно з медіатором будуть виявлені потенційні можливості для врегулювання – сьомий етап, що має назву «Переговори щодо погодження умов». Під час цієї стадії обміну пропозиціями, яка ще також може називатися «генерація ідей», медіатор надає сторонам сприяння в обговоренні варіантів вирішення спору. Складовою частиною цього процесу може стати «перевірка на реальність». Цей прийом спрямований на те, щоб змусити сторони замислитися над тим, наскільки досяжні цілі вони ставлять перед собою, і відмовитися від нереалістичних позицій у суперечці.

Якщо за результатами переговорів сторони приходять до угоди, медіатор резюмує її основні умови і здебільшого складає проект остаточної угоди або угоди про наміри сторін (восьмий етап процедури медіації). Якщо угоди не досягнуто, медіатор зазвичай висловлює свою думку про те, на якому етапі потенційного врегулювання сторони знаходяться зараз.

За загальним правилом, завершальною стадією медіації є дев'ятий етап – «Завершення процедури». Однак деякі різновиди цієї процедури вимагають від медіатора не зупинятися на цьому етапі та надавати сторонам сприяння у виконанні їх угоди.

Незважаючи на те, що медіація складається з перерахованих вище стадій, даний спосіб врегулювання суперечок є дуже гнучким, і часто виникає необхідність модифікації одного або кількох етапів процедури. Наприклад, можливим є одночасне проведення двох етапів медіації, медіаторам часто доводиться повертатися на один або кілька етапів назад. Окрім цього, процес медіації буде відрізнятися і залежати від особистості медіатора або пари ко-медіаторів, їхнього професійного та особистого досвіду та цілої низки інших психо-емоційних суб'єктивних та об'єктивних факторів.

Зрештою, медіатор здійснює значний контроль за тим, як проводиться медіація. Можливість адаптуватися в залежності від ситуації, що складається, і змінювати хід процедури дає позитивні результати. Найбільш суттєві відступи від правил перебувають у правозастосовній сфері, коли процедура медіації починає нагадувати швидше процедуру незалежної оцінки обставин справи або традиційні наради, що проводяться судом щодо врегулювання суперечок. У цих випадках медіатор не зосереджується на інтересах сторін, та можливість творчого вирішення проблеми втрачається. Віддаючи належне різноманітності в стилях, багато медіаторів все ж таки вважають за необхідне дотримуватися і загальних правил, що викликано потребою підтримувати процедуру медіації як самостійного та унікального способу урегулювання суперечок.

## **1.2. Компетентності медіатора**

У 2019 році було розроблено посібник колективом авторів-медіаторів за загальною редакцією Катерини Норовської в межах проекту «Забезпечення якості послуг медіації шляхом стандартизації вимог до базового навчання медіаторів», що реалізовано ГО «Національна асоціація медіаторів України» за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя». Посібник отримав назву «Основні засади навчання базовим навичкам медіатора» та, серед іншого, містить п'ять компетентностей медіатора:

- конфліктологічна;
- комунікативна;
- процедурна;
- рефлексивна;
- правова у сфері медіації.

Кожна компетентність на думку авторів складається з певних компетенцій, відповідних знань, розуміння та уміння. Конфліктологічна компетентність включає:

(1) когнітивну компетенцію, тобто здатність ідентифікувати конфлікт, а отже й знання про ознаки конфлікту як ресурсу; розуміння природи, причин та функцій конфлікту; та уміння роз'яснити сторонам можливості трансформації конфлікту в конструктивну взаємодію;

(2) аналітичну компетенцію, тобто здатність до аналізу конфлікту та можливостей інтервенції, а отже знання методів аналізу конфліктів за їх типами, видами, суб'єктивним складом та динамікою; розуміння таких моментів як відповідність методів аналізу меті аналізу та динаміка розвитку конфлікту; та уміння визначати рівень ескалації конфлікту, можливість інтервенції в конфлікт та обирати її спосіб.

(3) біхевіористську компетенцію, тобто здатність впливати на стилі (стратегії) поведінки в конфлікті, а отже знання цих стилів (стратегій) поведінки в конфлікті; розуміння впливу способів поведінки в конфлікті на його перебіг, можливостей його вирішення, трансформації; й уміння забезпечувати баланс сили/влади сторін конфлікту для їх ефективної взаємодії.

(4) інтервенціоністську компетенцію, тобто здатність визначити спосіб та дизайн інтервенції в конфлікті, а отже й власне знання таких способів; розуміння сутності, мети, меж, можливих наслідків інтервенції; та вміння вибрати відповідний певному конфлікту спосіб інтервенції та її дизайн.

Комунікативна компетентність має такі складові:

(1) компетенцію «активне слухання», а отже й знання про поняття та елементи, форми активного слухання; розуміння функцій зворотного зв'язку в комунікації; та вміння слухати й чути, уточнювати почуте й надавати зворотний зв'язок у вербальній, невербальній та паравербальній формі, а також вміння підтримувати візуальний контакт із співрозмовником, працювати з паузою.

(2) компетенцію «робота з емоціями», а отже й знання про поняття емоцій та їх функцій; розуміння значення емоцій в процесі комунікації та прийняття рішень, природи стресу внаслідок придушеної емоції та нереалізованої

потреби; та вміння розпізнавати, визнавати, називати, уточнювати емоції, а також трансформувати емоції в творчий ресурс для сторін.

(3) компетенцію «резюмування» та знання щодо технік резюмування; розуміння ролі та функцій резюмування; та вміння доречно його застосовувати.

(4) компетенцію «міжкультурна комунікація», а отже й знання про поняття культури та культурного розмаїття; розуміння культурного розмаїття, культурних особливостей та відмінностей; та вміння спілкуватися з представниками інших культур; толерантно ставитися до культурних відмінностей співрозмовника.

(5) компетенцію «перефразування та переформулювання», а отже й знання власне технік перефразування та переформулювання; розуміння ролі та функцій перефразування та переформулювання; а також вміння усвідомлювати сутність, значення повідомлення співрозмовника, відслідковувати конфліктогени; переформулювати повідомлення з виключенням конфліктогенів, проясненням змісту і сенсу повідомлення.

(6) компетенцію «постановка запитань», а отже й знання різних типів запитань; розуміння цілей озвучування запитань, критеріїв вдалих запитань; та вміння доречно ставити різні види запитань, чітко та просто формулювати запитання.

(7) компетенцію «безоціночність повідомлень», а отже й знання про поняття судження; розуміння впливу оціночних повідомлень на комунікацію; та вміння формулювати думки як безоціночні повідомлення.

(8) компетенцію «невербальна комунікація», а отже знання про поняття та типи невербальної комунікації; розуміння значення та ролі невербальної комунікації; а також вміння розпізнавати невербальні повідомлення, контролювати власні невербальні повідомлення, передавати їх з дотриманням принципу нейтральності та утриманням балансу сторін.

Процедурна компетентність, в свою чергу, складається з таких елементів:

(1) Робота з конфіденційною інформацією, а отже знання про поняття конфіденційності; розуміння її значення та важливості; а також вміння вчасно звертати увагу на «чутливу» інформацію, з'ясовувати рівень конфіденційності інформації для сторін, дотримуватися конфіденційності.

(2) Оцінювання медіабельності конфлікту, тобто знання про поняття та критеріїв медіабельності конфлікту чи суперечки; розуміння об'єктивних та суб'єктивних критеріїв медіабельності; а також вміння оцінювати ситуацію на медіабельність перед початком та в ході медіації.

(3) Залучення сторін у медіацію та підтримання їх мотивації залишатись у процедурі, а отже знання про чинники, що можуть мати вплив на ухвалення того чи іншого рішення, знання про різноманітні способи роботи зі спротивом; розуміння причин, які викликають спротив, цілей роботи медіатора зі спротивом сторін, важливості дотримання принципів добровільності та самовизначення сторін; а також вміння пояснити учасникам суть, принципи та правила, можливості та наслідки медіації, ролі та межі відповідальності учасників процедури. Окрім цього, варто вживати техніки роботи зі спротивом, заохочувати вироблення та оцінювання варіантів вибору.

(4) Ведення процедури, а отже й знання про принципи, правила, етапи та інші складові частини процедури медіації; розуміння важливості дотримання послідовності етапів медіації, цілей різних форм зустрічей, варіативності результатів медіації, ролей медіатора, сторін, інших учасників медіації, принципів медіації, мети встановлення правил; а також вміння організувати та підтримувати безпечний та комфортний простір для конструктивних переговорів, забезпечувати дотримання принципів та правил медіації, послідовності її етапів, керувати процесом та темпом переговорів, допомагати сторонам у розгляді варіантів рішень та альтернатив обговорюваній угоді.

Рефлексивна компетентність медіатора складається на думку авторів Посібника з чотирьох компетенцій, яким в свою чергу притаманні відповідні знання, розуміння та вміння, а саме:

(1) Ціннісно-етична компетенція, а отже знання про цінності та норм етики медіатора; розуміння ціннісних та етичних підвалин медіації; та вміння діяти відповідно до цінностей та норм етики медіатора.

(2) Рольова компетенція, тобто знання про можливі ролі медіатора в процесі; розуміння меж між компетенціями медіатора та іншими професійними, наприклад юридичними чи психологічними, компетенціями; а також вміння триматись в межах ролі медіатора під час процедури медіації.

(3) Ситуаційне оцінювання, тобто знання про закономірності комунікації та ознак її ефективності, способів перевірки реалістичності сприйняття ситуації учасниками медіації та об'єктивних критеріїв оцінювання ситуації, домовленостей; розуміння логіки структурування медіації в цілому та мети кожного її етапу, наявності чинників, що можуть вплинути на хід медіації, виконання домовленостей сторонами; а також вміння відслідковувати актуальну ситуацію в процедурі медіації, прогнозувати її розвиток, скеровувати перемовини відповідно до етапів медіації, застосовувати методи перевірки реалістичності сприйняття ситуації учасниками медіації.

(4) Ресурсність та безпека професійної діяльності як компетенція медіатора означає знання про механізми саморефлексії, зворотного зв'язку, супервізії, інтервізії; розуміння важливості саморефлексії, зворотного зв'язку, супервізії, інтервізії для професійного розвитку, запобігання професійному вигоранню та професійній деформації, а також вміння застосовувати саморефлексію, запитувати та приймати зворотний зв'язок, брати участь в інтервізії, проходити супервізію, дбати про підвищення кваліфікації.

Правова компетентність у сфері медіації включає в себе:

(1) Знання законодавства, тобто основних нормативних положень щодо процедури медіації, регулювання діяльності медіатора; розуміння правових засад взаємодії правової системи і медіації, відповідальності медіатора, конфіденційності процедури медіації; та вміння знаходити нормативно-правові акти щодо медіації і отримувати з них інформацію, дотримуватись законодавства під час проведення медіації та оформлення її результатів.

(2) Робота з угодами в процесі медіації, а отже й знання про положення щодо основних угод в медіації; розуміння правової сутності угод в медіації; та вміння оформлення таких угод.

Таким чином, ми бачимо, що компетентності медіатора охоплюють дуже широке коло питань, компетенцій, знань, розумінь та практичних навичок.

### **1.3. Поняття про конфлікт**

Для вдалого проведення медіації, перш за все, необхідно дослідити таке поняття як “конфлікт”. Дані знання допомагають учасникам цієї процедури розуміти закономірності розвитку конфлікту, переконання та почуття, які відчують сторони. Дослідження індивідуальних поглядів сторін на конфлікт є важливим для розуміння їх взаємних реакцій у спірних ситуаціях [16, 2].

Поширеність конфліктів, їх роль у громадському житті привертала увагу ще з давніх часів. Античні філософи розглядали конфлікти як найважливіший і необхідний атрибут суспільного життя та розвитку. Зокрема, Геракліт вважав, що саме негативні наслідки зіткнень та воєн змушують людей шукати миру та прагнути до нього. Більше того, він наполягав на тому, що не тільки люди, а й боги, і весь космос існують у протиріччях та боротьбі, є джерелом появи нового у світі. Конфлікт – це і “пережиток варварської епохи” (так його розглядали в епоху Відродження гуманісти Т. Мор, Е. Роттердамський, Ф. Бекон та ін.), і одночасно “природний стан війни всіх проти всіх”, як вважав Кант, і, ще більш виразно, “позитивне явище у розвитку суспільства”, за Г. Гегелем (початок XIX ст.). Протягом усієї історії розвитку суспільної та наукової думки, особливо починаючи з кінця XIX – середини XX ст., конфлікти (наприклад, у соціальних дарвіністів У. Самнера, Л. Гумпловича, соціологів Г. Зіммеля, Е. Берджесса, Р. Парка, А. Смолла) як найважливіше джерело соціальних змін займають одне з центральних місць серед типів соціальної взаємодії (змагання, конфлікт, пристосування та асиміляція), які потребують трансформації та перетворень. Марксизм також активно розглядав соціальні конфлікти всіх рівнів у суспільному розвитку як

найважливіші і неминучі явища життя. Особливу увагу до досліджень у сфері вивчення конфліктів стали приділяти у другій половині ХХ ст., переважно в роботах найвизначніших зарубіжних соціологів Т. Парсонса, Мейо, Л. Козера, Р. Дарендорфа, А. Гоулднера, психологів і фахівців з управління Дж. Г. Скотта, Р. Фішера, У. Юрі та ін. [19, 7].

Найбільш загальне поняття про конфлікт (від лат. *conflictus* – зіткнення) визначається в психології як відсутність згоди між двома або більше сторонами [25, 15]. Огляд визначень конфлікту у літературі свідчить про широту поняття. Розглянемо декілька найбільш повних та чітких визначень.

Фрідріх Глазл в своїй книзі “Конфлікт менеджмент: Довідник для керівників та консультантів” проводить аналіз визначень конфлікту та виводить своє. Зокрема, звертає увагу на досить повне визначення Уго Прейна: “Ми говоримо про соціальний конфлікт, якщо інтереси, цілі, ролі та/або цінності щонайменше двох сторін виявились або здаються протилежними. Конфлікт лише тоді є психологічною дійсністю, коли принаймні одна сторона (байдуже, правомірно чи ні) вважає, що інша сторона заважає їй втілювати у життя свої інтереси, цілі, ролі та/або цінності, при цьому сама ставиться вороже до протилежної сторони, також перешкоджаючи їй”. А також розглядає поняття, яке в своїх працях пропонує Бруно Рютгінгер: “Соціальні конфлікти – це напружені ситуації, в яких дві і більше сторін, що залежать одна від одної, рішуче намагаються втілити очевидно або насправді протилежні наміри, усвідомлюючи при цьому їхнє суперництво”. Власне визначення Ф. Глазла – це спроба об’єднати описані вище визначення: “Соціальний конфлікт – це взаємодія між сторонами (індивідуумами, групами, організаціями та ін.), коли щонайменше одна сторона сприймає розбіжності або протиріччя з іншою стороною (іншими сторонами) у сприйнятті, думках або уявленнях, відчуттях та прагненнях як такі, що слугують для створення перешкод із боку іншої сторони (інших сторін) на шляху до втілення в життя того, що думає, відчуває та прагне сторона” [7, 16–18].

Кеннет Томас порівнюючи велику кількість визначень, приводить таке узагальнене визначення: “Міжособистісний конфлікт – це процес, що включає в себе сприйняття, емоції, поведінку та наслідки двох сторін. Конфлікт – це процес, який починається, коли одна сторона відчуває, що інша завадила або збирається завадити інтересам першої”[39]. К. Томас вважає, що за соціальним конфліктом стоїть конфлікт міжособистісний.

Конфлікти як психологічний феномен з давніх часів цікавили дослідників в тому числі як проблема міжособистісних, внутрішньо– та міжгрупових відносин. Людина живе серед людей і реалізує свої цілі, потреби та бажання насамперед у взаємодії з іншими людьми. Міжособистісні відносини є полем постійного зіткнення та узгодження інтересів, тому міжособистісні конфлікти одна з типових форм взаємовідносин людей. Існує декілька підходів до вивчення міжособистісних конфліктів, тож розглянемо основні з них.

Домінуючим у вивченні міжособистісних конфліктів є мотиваційний підхід. Його основоположниками є М. Дойч, Л. Козер, Г. Зіммель, К. Ледерер, Дж. Бертон, К. Мітчелл, Н. Таузард, Н. Тімашов, К. Райт та ін. Відповідно до цього підходу, міжособистісний конфлікт – це форма конфронтації, або антагоністичних взаємозв’язків, соціальних сутностей, тобто протиборство несумісних індивідуальних намірів, цілей, мотивів, інтересів, що спрямовують поведінку конфліктуючих сторін. Сутність антагонізму, чи конфронтації, розглядається у двох планах: як емоційна ворожість; та як конкурентна боротьба за досягнення взаємовиключних цілей, у ході якої конфліктуючі сторони завдають одна одній шкоди.

Прибічники мотиваційного підходу вважають джерелами конфліктів у міжособистісних відносинах усвідомлені несумісні спонукання та інтереси протидіючих сторін. Так, один із основоположників мотиваційної концепції конфліктів Л. Козер вважав, що конфлікт є боротьба, що виникає через дефіцит влади, статусу або коштів, необхідних для задоволення цінностей і домагань, що передбачає нейтралізацію, утиск або знищення цілей суперників [33].

Когнітивний підхід до вивчення конфліктних ситуацій, що є альтернативою мотиваційному підходу, розглянутий у дослідженнях Н. Фригіної та М. Крогіуса, а в зарубіжній літературі – у працях скандинавських та швейцарських психологів. Когнітивний підхід досліджує конфлікт у аспекті впливу когнітивного, суб'єктивного світу особистості на її поведінку. Взаємодія суб'єктів у соціальній ситуації може бути зрозумілою, інтегрованою з позиції суб'єктивного відображення, тобто завдяки аналізу їхнього сприйняття, усвідомленню рефлексії, оцінки тощо. “Когнітивний конфлікт”, виділений представниками когнітивної концепції, виступає в реальному процесі спілкування у різних формах, у тому числі й у формі критичних висловлювань його учасників, є необхідним елементом розгортання колективної творчої діяльності [16, 106].

Діяльнісний підхід до дослідження міжособистісних конфліктів дозволяє проаналізувати рівень ефективності спільної діяльності індивідів. Дослідники, які вивчають активність суб'єктів групи, відзначають, що при домінуванні у групі ділових протиріч, конфлікт завершується без розриву міжособистісних відносин і не переходить в сферу емоційних, особистісних зіткнень і ворожості. Об'єктивні умови впливають на міжособистісні відносини. Вони багато в чому визначають розвиток когнітивних процесів, у яких відбувається взаємодія індивідів. Застосування принципу діяльності до дослідження соціальних груп дуже плідно позначилося на побудові низки теорій групової активності: стратометричної концепції групової активності А. Петровського; моделі групових процесів, що отримала розвиток у системно–діяльнісному аналізі поведінки особистості в групі; програмно–рольовому підході до дослідження наукового колективу; моделі соціально–перцептивних процесів у спільній діяльності та інші [29 ].

Організаційний підхід широко застосовується під час аналізу конфліктів насамперед у сфері управлінських відносин. Моделі організаційного конфлікту було запропоновано М. Гришиной, А. Єршовим, З. Катаєвим, Л. Понди, Р. Блейком, Д. Муоном та іншими. У сучасному розвитку

організаційного підходу до міжособистісного конфлікту розглядається не стільки соціальна організація в цілому, як “поле” міжособистісної взаємодії в малій групі. Конфлікт є результатом не конгруентних або несумісних відносин потенційного впливу, що розгортаються між членами групи або діади. Саме в рамках організаційного підходу розроблено більшість конструктивних технологій щодо способів поведінки у конфліктних ситуаціях та вирішення міжособистісних внутрішньогрупових конфліктів [16, 117].

Варто також зазначити, що конфлікт може приймати безліч форм і відрізнятися в залежності від того, які розбіжності лежать у його основі: питання війни та миру, пригодницьких ігор, сімейні суперечки, трудові суперечки, політичні дебати тощо. Незважаючи на те, що конфліктна ситуація в принципі може нести в собі позитив, більшість людей приходять до медіатора без позитивних очікувань. Люди сприймають конфлікт як негативне явище, яке слід або уникати, або намагатися будь-що здобути перемогу над суперником. Серед найбільш розповсюджених реакцій на конфлікт можна, на думку К. Ковач, назвати такі: парадигми «виграв – програв» та «правий – винуватий», а також уникання конфлікту. У свідомості більшості людей засоби вирішення суперечок мають в своїй основі загальний підхід «виграти чи програти». По суті, це звичайна ворожа відповідна реакція, що використовується протягом усієї історії існування людства. В її основі лежить уявлення про те, що в результаті вирішення суперечки одна сторона повинна виграти, а інша – обов’язково програти. Найчастіше на використання цієї альтернативи людей штовхає інстинкт самозбереження; і, відповідно, реакція стає автоматичною. ЗМІ, спортивні змагання та навіть суди допомагають у вкоріненні цього підходу.

Парадигма «правий – винуватий» похідна від парадигми «виграш – програш» і має з нею багато спільного. Опинившись у конфліктній ситуації, сторона негайно починає вважати винним свого опонента. Доводиться докладати величезних зусиль для того, щоб переконати всіх учасників конфлікту у правомірності позиції також і протилежної сторони. Нерідко

сторони конфліктної ситуації не приходять до загального рішення, або ж рішення про те, хто має рацію, а хто – винний, приймається владним суб'єктом (батьками, вчителями, судами). При цьому сторона, що програла, як правило, незадоволена цим рішенням. І в результаті на ліквідацію суперечки йде дуже багато часу [16, 13-15].

Інша поширена реакція на конфлікт – це бажання уникнути його будь-якою ціною. Навіть зустрівшись з конфліктною ситуацією віч-на-віч, багато людей продовжують її ігнорувати і поводитися так, начебто її немає. І якщо іноді уникнення конфлікту і може мати сенс, то в більшості випадків результат такої поведінки зводиться до того, що спірні моменти сторонами не обговорюються і, як наслідок, конфліктна ситуація ніколи не вирішується. У деяких випадках, наприклад, коли сторони перебувають у відносинах, що тривають, млявий неврегульований конфлікт може бути досить серйозною проблемою.

Для цілей нашої роботи найбільш цікавим є підхід К. Томаса, який сконцентрував увагу на таких аспектах вивчення міжособистісних конфліктів:

- які форми поведінки людей в конфліктних ситуаціях характерні їм;
- які форми поведінки є більш продуктивними чи деструктивними;
- як можна стимулювати продуктивну поведінку.

Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях Томас застосовує двомірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами у якій є кооперація, пов'язана з увагою людини до потреб інших людей, залучених у конфлікт, і наполегливість, що забезпечує здатність до захисту власних інтересів. Відповідно до цих двох основних вимірів К. Томас виділяє п'ять способів регулювання конфліктів:

- змагання (конкуренція) як прагнення домогтися задоволення своїх інтересів без урахування потреб іншої сторони;
- пристосування, що полягає у нехтуванні власними інтересами заради іншого;

- компроміс, який характеризується частковим задоволенням інтересів обох сторін ціною взаємних поступок;
- уникнення як модель, котрій характерне відсутність прагнення кооперації, так і відсутність тенденції до досягнення власних цілей;
- співробітництво, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, яка повністю задовольняє інтереси обох сторін.

При уникненні міжособистісного чи міжгрупового конфлікту жодна зі сторін не досягає успіху. При таких типах поведінки, як конкуренція, пристосування та компроміс, або один з учасників виявляється у виграші, а інший програє, оскільки, наприклад, йде на компромісні поступки, поступається чимось, або програють обидва учасники. І тільки в ситуації співпраці у виграші опиняються обидві сторони [40].

#### **1.4. Поняття про толерантність до невизначеності**

Ельза Френкель–Брунsvік, психолог польсько–австрійського походження, у 1948 – 1949 роках вводить поняття “толeрантність до невизначеності” (tolerance for ambiguity) як ставлення до суперечливої стимуляції, що має двозначний характер та динамічно змінюється. Інтолерантність була визначена психологинею як тенденція приймати рішення за принципом “чорне – біле”, поспішати на шляху до ясності, незважаючи на складні реалії, а також відкидати у цьому прагненні до ясності потреби інших людей [35].

У сучасній літературі поняття толерантності до невизначеності описує процеси особистісної саморегуляції в умовах відсутності стійких орієнтирів вибору та неможливості застосування усталених кліше або готових рішень. На одному полюсі цього поняття знаходиться прийняття умов невизначеності та готовність продуктивно функціонувати у них. На іншому – уникнення умов невизначеності, страх перед ними, стресовий стан у нових, незвичних ситуаціях [18]. Існує низка відмінностей в поведінці та ставленні до ситуацій людей, що знаходяться на різних полюсах.

Люди з високим рівнем толерантності до невизначеності в умовах невизначеності будуть здійснювати пошук рішень, відповідей, способів вирішити те чи інше завдання, незважаючи на невизначеність, а також будуть приймати рішення з урахуванням мінливості та суперечливості контексту. З іншого боку, люди із високим рівнем інтолерантності до невизначеності будуть відчувати розгубленість, нездатність діяти без чітких орієнтирів, а також будуть намагатися досягти максимальної ясності та уникнути невизначеності.

Є відмінності й у сприйнятті майбутнього: особи з високим рівнем толерантності до невизначеності сприймають його як можливість отримати новий досвід, робити вибір та розвиватися, що викликає в них почуття ентузіазму; особи з високим рівнем інтолерантності до невизначеності сприймають майбутнє як джерело дискомфорту і потенційних небезпек, що викликає в них почуття страху, тривоги та невпевненості [1].

В людей з високим рівнем толерантності до невизначеності багатовимірне сприйняття життя в цілому, вони мають здатність враховувати вплив різних факторів на той самий процес або об'єкт. В той же час, в людей з високим рівнем інтолерантності спостерігаємо одномірне сприйняття життя, не готовність прийняти реальність у всій її неоднозначності та складності, а також відкидання того, що не вписується в жорстко задану модель.

Характерною рисою для людей із високим рівнем толерантності до невизначеності є також неприйняття готових рішень та необхідності діяти лише за шаблоном, адже вони готові до творчості, експериментів та імпровізації. В той же час, людям із високим рівнем інтолерантності до невизначеності притаманна потреба в шаблоні, зразку, готовому алгоритмі розв'язання тієї чи іншої задачі.

Високий рівень толерантності до невизначеності диктує людям визнання того, що інша людина не підконтрольна і незалежна, від неї неможливо вимагати будь-яких гарантій і вічного виконання одного разу прийнятих на себе зобов'язань. Вони визнають, що пізнати іншу людину можна лише тою

мірою, якою ця людина може і хоче дозволити. Їм характерне вміння дотримуватися кордонів у відносинах. В той же час, високий рівень інтолерантності до невизначенності штовхає людей до потреби досягти у будь-яких відносинах максимальної ясності, чіткості та однозначності, знати про іншу людину якнайбільше, іноді неприйняття права іншого на особистий простір. Вони можуть мати складнощі з дотриманням кордонів у відносинах [18].

### **Висновки до розділу I**

Медіація – це процес, за допомогою якого нейтральна третя сторона (медіатор) слухає суперечку між двома або більше сторонами і намагається допомогти сторонам вирішити їхню суперечку без оцінки суті справи. Медіація є унікальним методом врегулювання спорів, адже зосереджується саме на потребах сторін. Медіація використовується щодо широкого спектру питань, має різні види (сімейна, бізнес, організаційна медіація) та має безліч переваг, зокрема: конфіденційність, економія часу та грошей, гнучка процедура та можливість для самостійного прийняття рішень. Сімейна медіація як один із видів медіації – це процес, у якому незалежна третя сторона допомагає парам на межі розлучення або в процесі розлучення покращити взаємодію один з одним та приймати прийнятні для обох сторін усвідомлені рішення з питань, пов'язаних з розлученням, дітьми, а також з фінансовими чи майновими питаннями.

Дослідники виділяють 5 компетентностей медіатора, кожна з яких в свою чергу складається з низки компетенцій, знань, розумінь та навичок. Загалом вони охоплюють широке коло питань від конфліктології та комунікації, процедурних нюансів процесу медіації, важливості рефлексії та правових аспектів медіації.

Для вдалого проведення медіації, перш за все, необхідно дослідити таке поняття як “конфлікт”, що допомагає медіаторам розуміти закономірності розвитку конфлікту, переконання та почуття, які відчувають сторони. Існує

велика кількість поглядів, визначень та класифікацій конфлікту. Кеннет Томас порівнюючи велику кількість визначень, приводить таке узагальнене визначення: “Міжособистісний конфлікт – це процес, що включає в себе сприйняття, емоції, поведінку та наслідки двох сторін. Конфлікт – це процес, який починається, коли одна сторона відчуває, що інша завадила або збирається завадити інтересам першої”.

Толерантність до невизначеності – це одне важливе поняття, яке ми розглядаємо в нашій роботі. Ельза Френкель–Брунsvік визначає його як ставлення до суперечливої стимуляції, що має двозначний характер та динамічно змінюється. У сучасних джерелах поняття толерантності до невизначеності відображає процеси особистісної саморегуляції в умовах відсутності стійких орієнтирів вибору та неможливості вживання усталених кліше або готових рішень. На одній стороні цього поняття розташовується прийняття умов невизначеності та готовність ефективно функціонувати в них. На іншому – уникнення умов невизначеності, страх перед ними, стресовий стан у нових, незвичних ситуаціях.

## РОЗДІЛ II МЕТОДОЛОГІЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОСОБИСТОСТІ МЕДІАТОРА

### 2.1 Методики та методи емпіричного дослідження особливостей особистості медіатора

Для нашого дослідження ми використали дві **методики**. Методика «Шкала толерантності до невизначеності Д. МакЛейна» (в адаптації Е. Г. Луковицької) застосована для визначення рівня стійкості досліджуваних в умовах невизначеності. За шкалою підраховується один загальний бал, оскільки кожен пункт опитувальника оцінюється від 1 до 7 балів, тому максимально можливе значення за даною шкалою складає 154 бали. Умовні критерії інтерпретації результатів наступні: 0% – 20% низький показник; 21% – 40% знижений показник; 41% – 60% середній показник; 61% – 80% підвищений показник; 81% – 100% високий показник. Розроблена Д. МакЛейном у 1993 році під назвою Multiple Stimulus Types Ambiguity Tolerance Scale-I (скор. MSTAT-I), вперше перекладена та адаптована російською мовою Е.Г. Луковицькою у 1998 році. Другу адаптацію методики було проведено О.М. Осиним у 2004 році [20; 24].

Опитувальник «Тест опису поведінки Томаса» призначений для вивчення особистісної схильності до конфліктної поведінки та виявлення певних стилів вирішення конфліктної ситуації, а саме:

- змагання (конкуренція);
- пристосування;
- компроміс;
- уникнення;
- співробітництво.

Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про виразність у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки у конфліктних ситуаціях. Домінуючим вважається тип (типи), що набрали

максимальну кількість балів. Опитувальник було розроблено у 1974 році К. Томасом, адаптовано в Росії Н.В. Гришиною.

Для цілей нашого емпіричного дослідження ми використали такі **методи**:

- описові статистики для обробки емпіричних даних, їх систематизації, наочного представлення у вигляді графіків та таблиць, а також їх кількісного опису через основні статистичні показники;
- порівняльний аналіз для виявлення і пошуку, визначення властивостей та характеристик на основі зібраних статистичних даних та емпіричних досліджень окремих об'єктів або явищ;
- кореляційний аналіз як метод обробки статистичних даних, що полягає у вивченні коефіцієнтів кореляції між змінними для встановлення між ними статистичних взаємозв'язків; та
- регресійний аналіз як метод обробки статистичних даних, що полягає в аналізі залежності однієї величини від іншої.

З метою збору інформації нами було створено опитувальник за допомогою застосування Google Forms.

Обробка даних та графічна презентація результатів здійснювалась за допомогою програми статистичної обробки Jamovi із застосуванням методів описової статистики, порівняльного, кореляційного та регресійного аналізів.

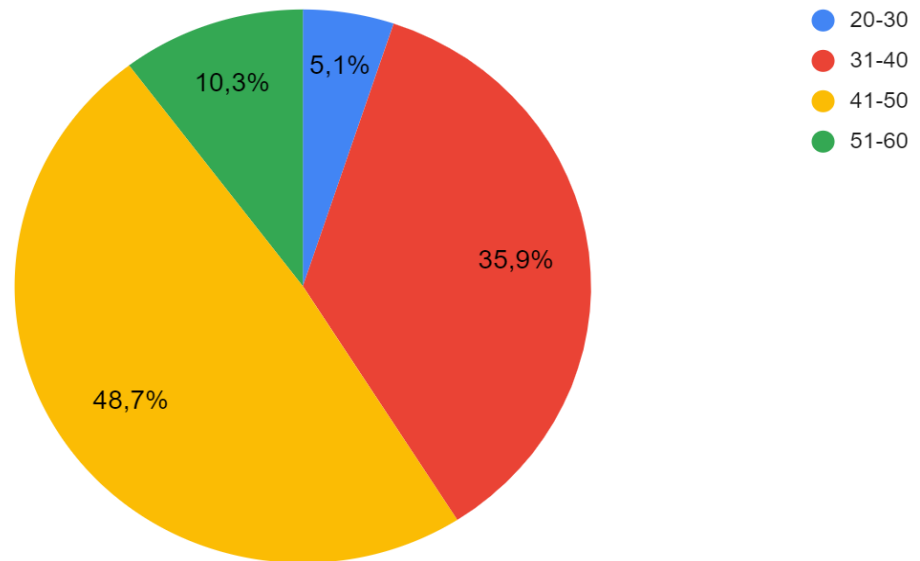
Окрім цього нами було проведено низку напів-структурованих інтерв'ю щодо нагального стану сімейної медіації (анкета додається). Всі інтерв'ю проводилися із сімейними медіаторами з їхньої згоди на подальшу обробку, узагальнення та викладення (анонімно) результатів у даній дипломній роботі.

## **2.2. Опис вибірки емпіричного дослідження**

**Вибірка** нашого кількісного дослідження складається повністю з респондентів, які мають сертифікат сімейного медіатора та працюють за цим напрямком. В дослідженні взяли участь 39 людей: 34 жінки та 5 чоловіків. Майже половина респондентів (19 осіб або 48,7%) – це люди у віці від 41 до 50 років; 14 респондентів (35,9%) вказали свій вік у діапазоні від 31 до 40

років; 4 особи (10,3%) зазначали, що їхній вік становить від 51 до 60 років; та 2 респонденти (5,1%) – це люди віком від 20 до 30 років.

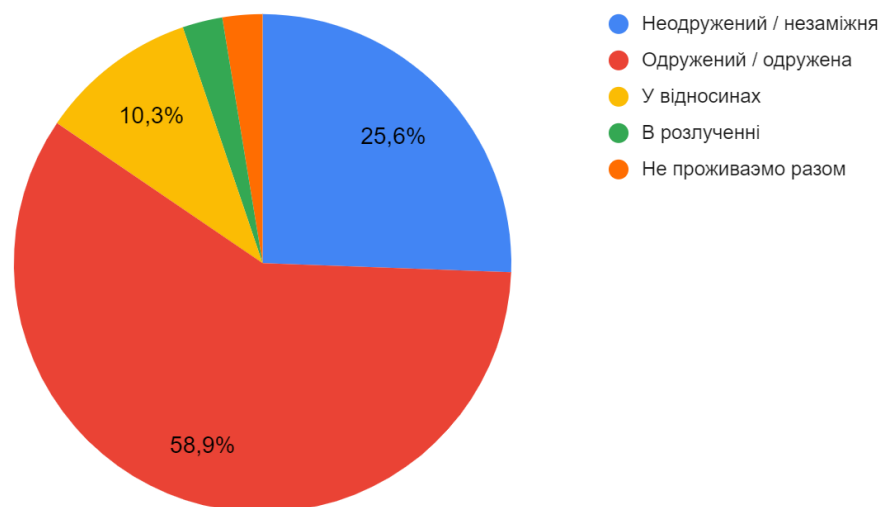
### Вік респондентів



*Рисунок 2.1. Вік респондентів*

23 респонденти перебувають у шлюбі; 10 – не перебувають у шлюбі; 4 людини відміти, що перебувають у відносинах; ще 2 людини відмітили, що розлучені та не проживають із чоловіком.

### Сімейний стан



*Рисунок 2.2. Сімейний стан*

35 респондентів відмітили, що мають дітей: 15 з них мають 1 дитину; 14 – двох дітей; 4 – трьох дітей; 2 респондентів обрали варіант “Так, 4 і більше дітей”.

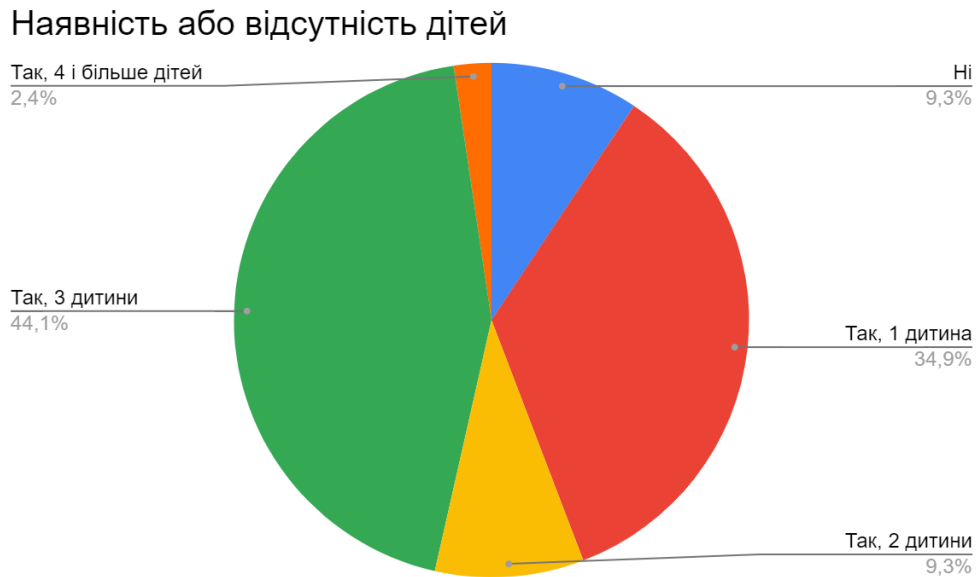


Рисунок 2.3. Наявність або відсутність дітей

Всі респонденти мають вищу освіту: 21 особа (53,8%) – 1 вищу освіту; 15 осіб (38,5 %) – 2 вищих освіти; та 3 респонденти (7,7 %) мають науковий ступінь.

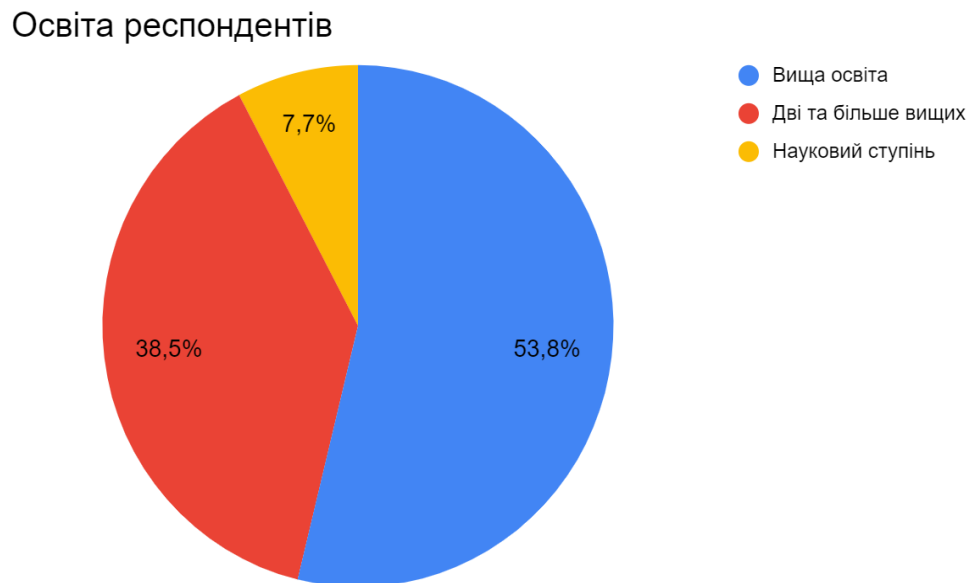


Рисунок 2.4. Освіта респондентів

Цікавим для нашого дослідження було також з'ясувати питання стосовно напрямку базової освіти. Виявилось, що переважна більшість, а саме 21 респондент або 53, 8%, мають базову юридичну освіту; 7 респондентів або 17, 9% – психологічну; 3 людини або 7, 8% – економічну. Решта 8 респондентів зазначили такі напрямки базової освіти: технічна освіта, політологія, міжнародна економіка, медична освіта, педагогічна, іноземна мова та література, військовий напрямок, та філологія.

Ми також поцікавились, скільки років респонденти працюють сімейними медіаторами. Виявилось, що 24 особи (61,5%) працюють практикують як сімейні медіатори від 1 до 5 років; 7 респондентів (17, 9%) – менше 1 року; 6 осіб (15,4%) – від 5 до 10 років; 1 людина (2, 6%) вказала стаж роботи сімейним медіатором більше 10 років.

## **Висновки до розділу II**

Узагальнюючи сказане, бачимо, що для нашого дослідження ми використали дві методики: (1) Методика «Шкала толерантності до невизначеності Д. МакЛейна» (в адаптації Е. Г. Луковицької) застосована для визначення рівня стійкості досліджуваних в умовах невизначеності; та (2) Опитувальник «Тест опису поведінки Томаса» призначений для вивчення особистісної схильності до конфліктної поведінки та виявлення певних стилів вирішення конфліктної ситуації.

Вибірка нашого емпіричного дослідження складає 39 респондентів (34 жінки та 5 чоловіків). Всі респонденти сертифіковані сімейні медіатори. Майже половина респондентів (19 осіб або 48,7%) – це люди у віці від 41 до 50 років; 14 респондентів (35,9%) вказали свій вік у діапазоні від 31 до 40 років; 4 особи (10,3%) зазначали, що їхній вік становить від 51 до 60 років; та 2 респонденти (5,1%) – це люди віком від 20 до 30 років. Переважна більшість (35 респондентів) відмітили, що мають дітей: 15 з них мають 1 дитину; 14 – двох дітей; 4 – трьох дітей; 2 респондентів обрали варіант “Так, 4 і більше дітей”. Цікавим для нашого дослідження було також з'ясувати питання

стосовно напрямку базової освіти. Виявилось, що переважна більшість, а саме 21 респондент або 53, 8%, мають базову юридичну освіту; 7 респондентів або 17, 9% – психологічну; 3 людини або 7, 8% – економічну. Решта 8 респондентів зазначили такі напрямки базової освіти: технічна освіта, політологія, міжнародна економіка, медична освіта, педагогічна, іноземна мова та література, військовий напрямок, та філологія.

## РОЗДІЛ III Емпіричне дослідження особливостей особистості медіатора

### 3.1. Аналіз надійності даних за обраними методиками

Аналіз та інтерпретація отриманих даних в ході емпіричного дослідження проходив в декілька етапів. На першому етапі було проведено аналіз внутрішньої надійності методик за допомогою  $\alpha$ -Кронбаха та  $\omega$ -МакДональда.

Для методики «Тест опису поведінки Томаса» отримано наступні дані:  $\alpha$ -Кронбаха = 0.890 та  $\omega$ -МакДональда = 0.894 (див. Таблицю 3.1):

Табл.3.1.

#### Перевірка надійності та узгодженості шкал методики

##### Тест опису поведінки Томаса

	$\alpha$ -Кронбаха	$\omega$ -МакДональда
Показники	0.890	0.894

Для методики «Шкала толерантності до невизначеності Д. МакЛейна» (в адаптації Е. Г. Луковицької) отримано такий результат:  $\alpha$ -Кронбаха = 0.825 та  $\omega$ -МакДональда = 0.826 (див. Таблицю 3.2):

Табл.3.2.

#### Перевірка надійності та узгодженості шкал методики

##### Шкала толерантності до невизначеності

	$\alpha$ -Кронбаха	$\omega$ -МакДональда
Показники	0.825	0.826

Отримані показники засвідчують надійність та узгодженість питань в обраних методиках.

### **3.2. Результати емпіричного дослідження особливостей особистості медіатора та їх обговорення**

Другий етап полягав у вивченні описових характеристик отриманих даних, а саме міри центральної тенденції, що показують загальні характеристики розподілу даних за певною змінною. Для емпіричного дослідження було виділено групи за певними категоріями. При вивченні описових характеристик кожної групи окремо проводився також порівняльний аналіз між даними досліджуваних груп.

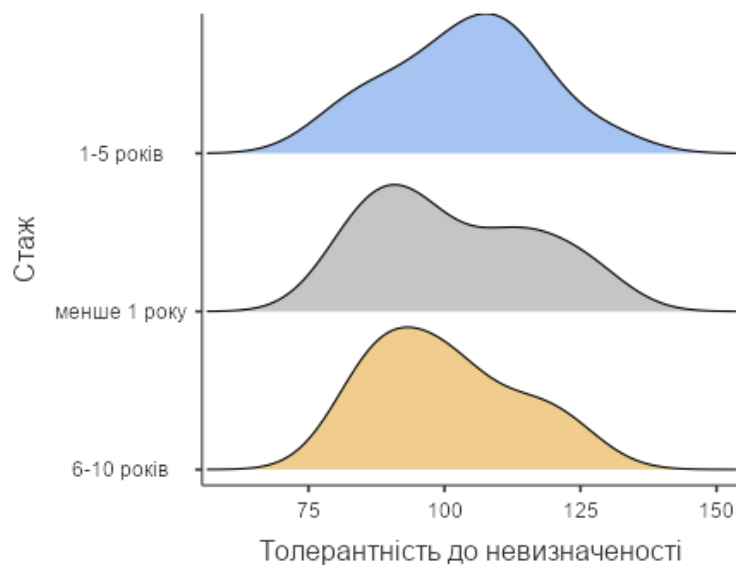
Розглянемо особливості толерантності до невизначеності у медіаторів відповідно до різного стажу роботи. Відповідно до тривалості зайнятості досліджуваних діяльністю медіатора було виділено три підгрупи:

- до першої підгрупи увійшли початківці, які займаються медіацією до одного року;
- до другої підгрупи увійшли спеціалісти із стажем роботи в даній сфері від 1 до 5 років;
- до третьої підгрупи увійшли фахівці із стажем від 6 до 10 років.

За отриманими даними результати всіх трьох підгруп відносяться до діапазону 61% – 80%, тобто підвищений показник. При порівнянні даних підгруп, спостерігається незначна різниця за показниками середнього арифметичного та мінімальних значень, проте за максимальними показниками дана ознака більш проявлена для підгрупи зі стажем від 1 до 5 років (див. Таблицю Д2 у Додатках).

Таким чином, незалежно від тривалості професійної діяльності, пов'язаної з процесом медіації, для осіб, що обрали даний напрямок характерний досить високий рівень толерантності до невизначеності. Це представляється закономірним, адже процес медіації пов'язаний з постійним перебуванням у конфліктних ситуаціях, які певним чином зумовлюють і виникнення ситуацій непередбачуваності, тому і зберігання стану врівноваженості для медіаторів вкрай важливо. Розглядаючи толерантність до невизначеності як рису, діапазон реакцій, у разі сприйняття невідомих,

складних, динамічно невизначених ситуацій або таких, що мають суперечливі інтерпретації стимулів, нами висунуто припущення, що процес медіації в плані професійної реалізації приваблює особистостей, що мають певний набір характеристик, серед яких важливою є толерантність до невизначеності. Розуміючи, що толерантність до невизначеності – інтегральна здібність, розташована між загальними та спеціальними, включаючи також здібність до цілепокладання, прогнозування, прийняття рішень і самоконтролю, можна стверджувати, що дана якість є необхідною складовою у структурі особистості медіатора.



*Рисунок 3.1 Графіки розподілу даних за шкалою «Толерантність до невизначеності» відповідно до стажу роботи*

Далі було вирішено дослідити особистісні особливості медіаторів за ознакою толерантність до невизначеності відповідно до вікової категорії. Виокремлено 4 вікових підгрупи респондентів: 1 підгрупа – від 20 до 30 років; 2 підгрупа – від 31 до 40 років; 3 підгрупа – від 41 до 50 років; 4 підгрупа – від 51 до 60 років.

Результати всіх представлених підгруп відповідають підвищеному рівню даної ознаки (див. Таблицю 3.3). Однак, середнє арифметичне для підгрупи віком 51 – 60 років складає 96.5 при стандартному відхиленні 22.4, що

відповідає також підвищеному рівню, проте його нижній границі. При цьому слід зауважити, що кількість респондентів у цій віковій підгрупі становить 4 особи, тому можемо говорити лише про певну тенденцію, яка потребує більш детального вивчення на більшій кількості респондентів.

Табл.3.3.

### Описові статистики підгруп відповідно до вікової категорії

	Вік	Толерантність до невизначеності
Кількість	20 - 30	2
	31-40	14
	41-50	19
	51-60	4
Середнє арифметичне	20 - 30	112
	31-40	106
	41-50	100
	51-60	96.5
Медіана	20 - 30	112
	31-40	109
	41-50	100
	51-60	86.0
Стандартне відхилення	20 - 30	4.24
	31-40	11.1
	41-50	13.2
	51-60	22.4

Наступним кроком було вивчення загальних характеристик розподілу даних за опитувальником К. Томаса. Розглянемо описові характеристики підгруп, поділених відповідно до стажу роботи (див. Таблицю Д4 у Додатках). Найбільші значення за типом поведінки у конфлікті «Співробітництво» отримано для підгрупи «6 – 10 років» (середнє арифметичне 7.43 при стандартному відхиленні 1.90), що говорить про намагання вирішувати конфліктні ситуації шляхом дотримання та задоволення інтересів обох сторін

Для даної підгрупи також на рівних позиціях стилі поведінки «Компроміс» і «Пристосування» (середнє арифметичне 6.29).

Для підгрупи «1 – 5 років» ведучим є тип поведінки «Компроміс» (середнє арифметичне 6.92 при стандартному відхиленні 1.69), другим за значенням ведучим типом є «Співробітництво» (середнє арифметичне 6.83 при стандартному відхиленні 0.963).

Для підгрупи «менше 1 року» провідним є тип поведінки «Компроміс» (середнє арифметичне 7.29 при стандартному відхиленні 1.11), другим ведучим є тип поведінки «Уникнення» (середнє арифметичне 6.71 при стандартному відхиленні 1.80), який свідчить про відсутність прагнення кооперації. Однак, можна припустити, що саме таке поєднання стилів поведінки у конфлікті відбувається за рахунок недосвідченості.

Отже, загальним для всіх підгруп за стажем роботи є саме стиль поведінки «Компроміс», що полягає у намаганні завершити конфлікт з частковими поступками. Такий тип поведінки у конфлікті характеризується відмовою від частини вимог, що раніше висувалися, готовністю визнати претензії іншої сторони частково обґрунтованими, готовністю вибачити. Компроміс ефективний при умові, коли опоненти мають рівні можливості; при наявності взаємовиключних інтересів; при необхідності задоволення тимчасовим рішенням або при загрозі втратити все.

Наступним кроком було вивчення особливості стилю поведінки медіаторів у конфліктній ситуації відповідно до вікової категорії (див. Таблицю Д5 у Додатках). Для підгрупи від 20 до 30 років ведучими є типи поведінки «Співробітництво» (середнє арифметичне 7.50 при стандартному відхиленні 2.12) та «Компроміс» (середнє арифметичне 7.00). Для підгрупи респондентів віком від 31 до 40 років провідним є «Співробітництво» (середнє арифметичне 7.07 при стандартному відхиленні 1.07), а на другій позиції «Компроміс» (середнє арифметичне 6.79 при стандартному відхиленні 1.58). Для вікової категорії 41–50 років найбільш властивий тип поведінки у конфлікті – «Компроміс» (середнє арифметичне 6.68 при стандартному

відхиленні 1.42), та на рівних позиціях типи «Співробітництво» та «Уникнення» (середнє 6.58). Для респондентів віком від 51 до 60 років ведучим є «Компроміс» (середнє арифметичне 8.00 при стандартному відхиленні 2.16), необхідно зауважити, що це найбільші показники взагалі. І на другій позиції для даної вікової категорії є тип «Співробітництво» (середнє арифметичне 6.50 при стандартному відхиленні 0.577).

Наступним етапом було проведення перевірки нормальності розподілу із застосуванням критерію Шапіро-Уїлка. Результати підтвердили нормальність розподілу у виборці за такими змінними: «Толерантність до невизначеності», «Співробітництво», «Компроміс», «Пристосування». При  $p > 0,05$  підтверджується нульова гіпотеза: про відсутність відмінностей емпіричного розподілу у виборці від нормального. За усіма іншими змінними отримано  $p < 0,05$ , що говорить про порушення припущення про нормальність.

Табл.3.4.

#### **Перевірка нормальності розподілу за допомогою критерію Шапіро- Уїлка**

	Критерій Шапіро- Уїлка	Статистична значущість (p)
Толерантність до невизначеності	0.968	0.318
Конкуренція	0.922	0.010
Співробітництво	0.946	0.058
Компроміс	0.946	0.062
Уникнення	0.937	0.030
Пристосування	0.956	0.134

Для дослідження питання: яким чином взаємопов'язані ознака «Толерантність до невизначеності» та типи поведінки у конфліктних ситуаціях, далі було застосовано **метод кореляційного аналізу**. Оскільки за рядом методик характерний ненормальний розподіл, то для проведення

кореляційного аналізу було застосовано коефіцієнт Спірмена. Результати наведені в таблиці 3.5:

Табл.3.5.

### Коефіцієнт кореляції Спірмена та його статистична значущість

		Толерантність до невизначеності
Конкуренція	Коефіцієнт Спірмена	0.328
	Статистична значущість(p)	0.041

Встановлено позитивну помірну кореляцію між ознакою «Толерантність до невизначеності» та типом поведінки в конфлікті «Конкуренція»: коефіцієнт Спірмена 0.328 на рівні статистичної значущості  $p=0.041$ . Зважаючи на помірність зв'язку та звертаючи увагу на рівень статистичної значущості, можна стверджувати, що прояв певної стійкості до ситуацій невизначеності супроводжується помірним зростанням проявів за типом поведінки «Конкуренція».

Для змінних з нормальним розподілом даних для кореляційного аналізу застосовано коефіцієнт Пірсона.

Табл.3.6.

### Коефіцієнт кореляції Пірсона та його статистична значущість

		Толерантність до невизначеності
Співробітництво	Коефіцієнт Пірсона	0.332
	Статистична значущість(p)	0.039
Пристосування	Коефіцієнт Пірсона	-0.384
	Статистична значущість(p)	0.016

Виявлено позитивний помірний кореляційний взаємозв'язок між толерантністю до невизначеності та типом поведінки у конфлікті «Співробітництво»: коефіцієнт Пірсона 0.332 на рівні статистичної значущості  $p=0.039$ . Тобто із зростанням рівня толерантності до невизначеності зростає намагання особи до врегулювання конфліктних ситуацій за типом «співробітництво». Такий взаємозв'язок представляється закономірним, адже така риса особистості як толерантність до невизначеності забезпечує можливість зберігати адекватність та врівноваженість у ситуаціях напруження, і таким чином сприяти конструктивній взаємодії.

Виявлений помірний негативний кореляційний зв'язок між ознакою «Толерантність до невизначеності» та типом поведінки в конфлікті «Пристосування»: коефіцієнт Пірсона -0.384 на рівні статистичної значущості  $p=0.016$ . Тобто із зростанням рівня толерантності до невизначеності зменшується рівень прояву за типом поведінки за механізмом пристосування. Розуміючи, що пристосування означає протилежність до суперництва, принесення в жертву власних інтересів заради іншого, тому такий зв'язок представляється закономірним. Адже толерантність до невизначеності виступає як психологічний ресурс особистості, який допомагає зробити вибір певних стратегій оволодіння складними життєвими ситуаціями, в тому числі і зберігати пріоритет власних інтересів під час конфлікту.

Для подальшого аналізу застосовано метод регресійного аналізу – метод визначення відокремленого і спільного впливу факторів на результативну ознаку та кількісної оцінки цього впливу шляхом використання відповідних критеріїв. Звертаючись до існуючих підходів, що розуміють толерантність до невизначеності як ситуаційно-специфічну установку та як метакогнітивний процес (навичку), вирішено побудувати регресійну модель, досліджуючи, яким чином на дану ознаку впливають типи поведінки у конфліктних ситуаціях.

Табл. 3.7.

### Результати регресійного аналізу

Толерантність до невизначеності			
Предиктори	Коефіцієнт (r)	Стандартна похибка	Статистична значущість (p)
Константа	69.53	11.225	<0 .001
Конкуренція	2.19	0.849	0.014
Співробітництво	3.60	1.545	0.026

Встановлено спільний вплив факторів «Конкуренція», «Співробітництво» на рівень толерантності до невизначеності. Коефіцієнт детермінації  $R^2 = 0.249$  визначає, що доля варіації рівня толерантності до невизначеності пояснюється варіацією вище зазначених факторів на 24.9 %. Інші 75.1% пояснюються дією інших чинників.

Табл.3.8.

Коефіцієнт детермінації		
Регресійна модель	R	R <sup>2</sup>
1	0.499	0.249

Таким чином, сприйняття нових та складних ситуацій особистістю визначається напрацьованими нею способами поведінки у конфліктах. Після сприйняття невизначеності медіатор оцінює та реагує на невизначеність у когнітивних, емоційних та поведінкових областях. Тобто медіатори можуть впливати на сприйняття або реакції на невизначеність, визначаючи характеристики стимулу, індивідуальні характеристики, ситуаційні характеристики, культурні фактори та соціальні фактори при вирішенні конфліктних ситуацій завдяки власному професійному досвіду.

Якщо звернути до описових характеристик, то у досліджуваних, переважно, простежується такі типи поведінки у конфліктних ситуаціях як

компроміс та співробітництво. Кореляційний аналіз засвідчив, що із зростанням толерантності до невизначеності, зростає і ступінь прояву таких типів поведінки, але зважаючи, що виявлено двосторонній кореляційний зв'язок, можна припустити, що із набуттям професійних якостей, які дозволяють працювати, вирішуючи конфлікти саме за таким типом, то і толерантність до невизначеності зростає. Від'ємний кореляційний зв'язок із типом «Конкуренція» лише підкреслює, що надбання певних характеристик особистістю, які виходять за межі конкурентного сприйняття ситуації, а отже і більш гнучкого реагування, сприяє зростанню толерантності до невизначеності, а за результатами регресійного аналізу і певним чином впливає.

Таким чином, результати кореляційно-регресійного аналізу показують, що ті професійні якості медіаторів, які стоять за здатністю співпрацювати, вирішуючи конфлікти, та виходити за межі конкурентності та дихотомічного сприйняття ситуації, сприяють і зростанню толерантності до невизначеності як метакогнітивного процесу особистості. Якщо розглядати толерантність до невизначеності з огляду підходів, що визначають її як рису особистості, то розуміючи, що розвиток особистості процес триваючий протягом всього життя, тому напрацювання певних професійних якостей позначається і трансформацією певних особистісних характеристик, таких як набуття стійкості до невизначеності.

Окрім вище описаного кількісного дослідження, нами було проведене якісне дослідження у вигляді опитування сімейних медіаторів стосовно стану медіації в Україні після початку повномасштабного вторгнення росії. Опитування проводилося у вигляді анкети, розробленою за допомогою застосування Google Forms.

В опитуванні прийняли участь медіатори із різним стажем роботи: від 1 роки до 10 років. Переважна більшість – жінки, що було очікувано, адже гендерний дисбаланс був і залишається однією з проблем медіаційної спільноти. Вважається, що для більш ефективної медіації пара ко-медіаторів

має складатися з чоловіка та жінки, але в Україні забезпечити такий гендерний баланс було важко навіть і до війни.

Не дивячись на невелику кількість респондентів, цікавим вбачається схожість відчуття рівня фізичної безпеки сімейних медіаторів безвідносно їхнього територіального місцезнаходження. Зокрема, на питання «За Вашим суб'єктивним відчуттям, оцініть за 10-бальною шкалою, наскільки Ви зараз в безпеці фізично та психологічно? Якщо “0” – відчуття повної небезпеки, а “10” – відчуття повної безпеки та комфорту, де Ви на цій шкалі (окремо для фізичної та психологічної безпеки)?» респонденти зазначили доволі високий рівень відчуття фізичної безпеки (від 8 до 10 балів), хоча перебувають як в Україні, так і закордоном.

При цьому, рівень психологічної безпеки переважно доволі низький (3-5 балів). Більший рівень психологічної безпеки (8 – відчуття психологічного комфорту та безпеки) є в медіатора, яка виїхала закордон у країну, мову якої знає.

Переважна більшість респондентів продовжують працювати медіаторами, здебільшого медіація відбувається онлайн, багато кейсів проводиться на волонтерських засадах, про що свідчить аналіз відповіді на запитання анкети «Чи Ви продовжуєте працювати як сімейний медіатор? Чи Ви продовжуєте приймати участь у волонтерському проєкті?».

З аналізу відповідей респондентів на запитання анкети «Що наразі відбувається із сімейною медіацією в Україні за Вашим сприйняттям?» можна виокремити декілька найбільш змістовних та таких варіантів, які, на думку дослідників, відображають нагальний стан речей, а саме:

- *«Переживає складні часи»,*
- *«Медіація живе і активно продовжує розвиватись»* та
- *«Через стресову ситуацію конфлікти в сім'ях загострились, але сімейна медіація не набула поширення, тому люди не звертаються. Соціальні служби зайняті іншими більш пріоритетними напрямками діяльності.»*

(цитати з анкет учасників опитування, тут і надалі – цитати подаються курсивом).

Серед найбільш вагомих складнощів, з якими стикнулися медіатори після початку повномасштабної війни росії проти України, можна виокремити три основних напрямки:

- підтримка та/або відновлення власного психо-емоційного стану до належного рівня;
- організація онлайн процесу медіації; та
- просування послуги медіації, запит на яку у суспільстві зріс (стрес, загальна напруга, реальність, до якої необхідно швидко адаптуватися, рішення, які доводиться приймати – все це призвело до загострення старих або виникнення нових конфліктів в сім'ях), а попит та/або доступ – ні (за рахунок багатьох факторів).

Серед основних рекомендацій, які озвучували респонденти, найбільше уваги було відведено власному психо-емоційному стану, наприклад: *«Потурбуватись у першу чергу про своє психічне здоров'я», «Дбати про себе, про власний ресурс та енергію»*. Окрім цього, деякі респонденти звернули увагу на необхідність більш сучасної та ефективною реклами послуги медіації: *«Важливо доносити інформацію до потенційних клієнтів популярними засобами комунікації»*.

Таким чином, бачимо, що більшість респондентів психологічно не відчують себе у безпеці та комфорті, навіть якщо вони знаходяться за межами України та фізично перебувають й відчують себе у безпеці. І, відповідно, більшість рекомендацій спрямована на підтримку власного ресурсу та психо-емоційного стану. Також, медіатори переконані, що потреба в їхніх послугах наразі є дуже критичною, однак інформації про та/або доступу до неї має обмежена кількість людей, а отже зараз час розширювати джерела інформування про таку послугу серед населення.

Модель подальшого дослідження питання особистості сімейного медіатора може включати цілу низку методик на вивчення рівня опанування

знань та практичних вмінь, які стоять за компетенціями, необхідними для ефективного процесу медіації, зокрема: дослідження комунікативних навичок; вмінь та навичок саморегуляції та рефлексії.

Більше того, нам вбачається перспективним дослідити особисті та/або сімейні стосунки медіаторі, наприклад за допомогою тесту Міжособистісних відносин Лірі. Цікавими можуть бути й результати опитування за методикою «Діагностика самоактуалізації особистості» А.В. Лазукіна в адаптації Н.Ф. Каліна, зокрема шкали «цінностей», «прагнення до творчості та креативності», «автономності», «аутосимпатії», «саморозуміння» та «гнучкості».

### **3.3 Рекомендації для сімейних медіаторів**

Аналіз вище описаних характерологічних та особистісних проявів й особливостей сімейного медіатора дозволив розробити низку рекомендацій для спеціалістів. В розробці рекомендацій ми спирались, в першу чергу, на компетентності, які слід розвивати. Зокрема, ми звернули уваги на такі компетентності як комунікативна та рефлексивна. На нашу думку, медіаторам слід приділити увагу покращенню компетенцій через розвиток навичок ефективної комунікації та ненасильницького спілкування, емоційного інтелекту та актуалізацію самопізнання.

Ненасильницьке спілкування – це підхід, запропонований Маршаллом Розенбергом, доктором клінічної психології з США. Доктор Маршалл Розенберг зростав в одному з центральних районів міста Детройт та мало не щодня зустрічався із різними формами насильства. Бажаючи дослідити причини насильства та те, що можна зробити, щоб зменшити насильство, він вирішив вивчати клінічну психологію та отримав ступінь доктора філософії. У 1961 році отримав ступінь диплома з клінічної психології Університету Вісконсіна. У 1966 році отримав статус дипломата з клінічної психології від Американської ради експертів з професійної психології.

У невпинному прагненні винайти спосіб швидкого поширення вкрай необхідних миротворчих навичок Маршал Розенберг розробляє тренінг з

ненасильницького спілкування. А вже у 1960-х роках в США М. Розенберг створив Центр ненасильницького спілкування (далі – Центр), який продовжує працювати й зараз, після смерті доктора Розенберга у 2015 році. Центр провидить різноманітні заходи, а також сертифікацію на тренера з ненасильницького спілкування. Наприклад, найближча подія – тижневий ритрит з ненасильницького спілкування, що проходитиме наприкінці липня 2022 року. На офіційному сайті Центру можна знайти багато корисної інформації про сам метод, корисні вправи, цілу низку корисних статей у відкритому доступі.

Професор був переконаний, що життя без насилля можливо на різних соціальних рівнях: на рівні однієї людини, комунікації між людьми та навіть на рівні соціуму загалом. В основі його підходу – усвідомлення та задоволення потреб, емпатичне спілкування, а також безоціночні судження. Важливим є усвідомлення не лише своїх емоцій та потреб, а й спроба почути та зрозуміти співбесідника. Після чого можна зосередитися на виборі стратегії, яка дозволить максимально задовольнити потреби обох сторін.

Модель ненасильницького спілкування за Маршалом Розенбергом має два полюси: емпатичне слухання та щире вираження. Мається на увазі слухання та вираження власних спостережень (конкретні факти свідками яких ми стали), почуттів (що ми відчуваємо стосовно того, що спостерігаємо), потреб (потреби, цінності та бажання, які стоять за нашими відчуттями) та запитів (конкретні запити, які ми озвучуємо для покращення нашого життя).

З огляду на вище викладене, корисними можуть бути вправи, що мають назву «Інвентаризація власних емоцій» та «Інвентаризація власних потреб», запропоновані на сайті Центру. По суті, вправа «Інвентаризація власних емоцій» містить перелік емоцій, які ми можемо відчувати, коли наші потреби задовольняються, та перелік емоцій, які ми відчуваємо, коли потреби не задовольняються. Ці переліки призначені як перша сходинка для підтримки будь-кого, хто бажає брати участь у процесі поглиблення самопізнання та сприяти більшому розумінню та зв'язку між людьми. Вправа пропонує

переглянути переліки емоцій та вчитися називати власні емоції, розпізнавати їх, коли вони виникають.

Вправа «Інвентаризація власних потреб» має схожий вигляд: це перелік найбільш розповсюджених потреб, із задоволенням чи незадоволенням яких ми можемо стикатися кожного дня. Так само як з емоціями, пропонується переглядати список та вчитися ідентифікувати власні потреби, задоволення чи незадоволення яких і викликають в нас чи в інших людях ті чи інші умовно позитивні чи умовно негативні емоції.

Корисним також буде відпрацювання навички спілкування із використанням так званих «Я-повідомлень». Такі повідомлення радикально змінюють як власне відношення до конфліктної ситуації, так і сприйняття ситуації співрозмовником. Адже, ми, люди, добре відчуваємо, коли нас звинувачують чи хочуть перекласти відповідальність. Висловлювання власних емоцій та відчуттів із позиції усвідомлення власної відповідальності за те, що відбувається, спонукає співбесідника замислитися над правильністю його вчинку. «Я-повідомлення» включає в себе не тільки «проговорювання» свого емоційного стану, а й визначення умов та причин, що викликали ситуацію. Орієнтовна схема «Я-повідомлення» може виглядати таким чином:

- (1) Опис ситуації, яка викликала напруження («Коли я бачу, що ти...», «Коли це відбувається...», «Коли я стикаюся з такою ситуацією...»);
- (2) Ідентифікація власного почуття у певній ситуації («Я відчуваю...», «Я не знаю, що і сказати...», «У мене виникла проблема...»);
- (3) Побажання щодо зміни ситуації («Я просив би тебе...», «Я буду вдячний тобі, якщо...»).

Спілкування – це основа медіації. Нерідко сторони виявляються у спірній ситуації саме через неправильну, помилкову комунікацію. Іноді вони взагалі не спілкуються. Тому медіатори мають не лише безпосередньо спілкуватися зі сторонами, але також виступати у ролі інтерпретаторів, які забезпечують взаєморозуміння сторін і що засвідчуються в тому, що сторони почули та зрозуміли один одного. Процес комунікації спрощено можна

визначити як відправлення та отримання повідомлень. Більшість повідомлень носять як вербальний, так і невербальний характер. У ході спілкування особа, якій адресується інформація, не завжди чує та отримує саме те, що хотіла донести протилежна сторона. Така невідповідність частково відбувається через відмінності в кодуванні та розшифровці певних понять, які містяться у вихідному повідомленні. І медіатори часто вимушені займатися «розкодуванням» специфічної інформації, якою обмінюються сторони. З метою найбільш ретельного вивчення всіх аспектів комунікації в ході процедури медіації процес спілкування можна умовно розкласти на різні складові: слухання, постановка питань, повторення та перефразування, двостороннє спілкування, невербальна комунікація.

Уміння слухати – це важливий компонент медіації. Воно є засобом досягнення низки цілей. Слухаючи як сторони, обговорюють свої проблеми, медіатор отримує інформацію не тільки про суть спору, а й про потенційні можливості його врегулювання. Вміння слухати сприяє відвертості. Коли люди усвідомлюють, що їх слухають, вони, зазвичай, продовжують ділитися інформацією. Оскільки медіатор на своєму прикладі демонструє вміння слухати, він спонукає сторони до такої самої поведінки, навіть якщо раніше вони, можливо, не були готові вислуховувати одне одного. Уміння слухати співвідноситься із однією з фундаментальних людських потреб: потреби бути почутими. Медіатор дає сторонам зрозуміти те, що вони були почуті, за допомогою різних реакцій у відповідь на їх виступи. Невміння слухати інших людей часто розцінюється як неповажна та образлива поведінка. У багатьох справах сторони, що сперечаються зауважують те, що медіація це перший випадок, коли в когось знайшовся час їх послухати і почути.

Вміння задавати питання – ще одна важлива навичка для медіатора. Для того, щоб зібрати додаткову інформацію, медіатор стикається з необхідністю ставити запитання. Постановка питань виконує інші додаткові функції, такі як зміна предмета обговорення, надання інформації (залежно від природи питання), надання сторонам сприяння у проясненні цілей, підбиття підсумків

переговорів. Питання поділяються на види: відкриті, закриті, так/ні питання, що наводять питання та інші. Медіатори, як правило, починають свою бесіду зі сторонами з відкритих питань, щоб отримати широке бачення суті спору та виявити приховані інтереси сторін. З розвитком процедури доцільною стає постановка конкретніших і навіть закритих питань.

Виконуючи функцію інтерпретатора інформації, яку повідомляють сторони, медіатор робить спроби виключити будь-який негатив, що міститься у виступах сторін. Відповідно, він може викладати твердження сторін із використанням інших вербальних засобів, не спотворюючи при цьому їх змісту. Одним із способів позитивної інтерпретації інформації є її повторення та перефразування. І хоча два названих терміни іноді використовуються як взаємозамінні, кожен із цих прийомів впливає на процес переговорів у специфічній манері. Коли медіатор повторює те, що заявила сторона (або її представник), його основна мета полягає в тому, щоб дати стороні зрозуміти, що вона була почута, одночасно виклавши ситуацію у більш нейтральних виразах. Використовуючи цю техніку, медіатор зосереджується на інтересах сторони, виключаючи з її промови обвинувальні або викривальні висловлювання. Наприклад, якщо при розгляді спору, викликаного гучною музикою та шумом у багатоквартирному будинку, його предмет сформульовано як «проблема гучної музики вечорами», а не як «жахливий голосний звук», сторони можуть розпочати обговорення таких можливостей його врегулювання як зниження гучності звуку, відмови від прослуховування музики у певний годинник тощо. Як видно, одне з формулювань має обвинувальний тон і містить у собі претензії особистісного характеру, тоді як інше – не передбачає переходу на особистості та містить лише опис фактів.

Застосовуючи техніку перефразування, медіатор робить спроби сформулювати проблему для обговорення у більш нейтральній манері, таким чином, щоб сторони змогли зосередитись на потенційних варіантах її врегулювання. Це має значення у зв'язку з тим, що від того, як сторони сформулювали свої розбіжності, часто залежить і те, в якому напрямку вони

рухатимуться з метою їх усунення, а також те, які альтернативні варіанти врегулювання вони будуть розглядати. Наприклад, якщо дискусія сфокусована на тому, як допомогти стороні А спокійно спати ночами, то можуть бути висунуті такі ідеї, як біруші для вух або зміна рівня гучності музики. У багатьох випадках медіатори прагнуть сформувавши максимально широке бачення проблеми для того, щоб отримати можливість розгляду багатьох варіантів її вирішення.

Також, варто пам'ятати, що значна частина спілкування відбувається у невербальній формі. І якщо медіатори не виявляють проникливості і не приділяють належної уваги невербальному спілкуванню сторін, втрачаються багато можливостей зі збору інформації. Таке спілкування може протікати у різних формах. Найбільш поширеними з них є мова тіла та паралінгвістика – несловесна інформація, що міститься в голосі того, хто говорить. Вона знаходить прояв через такі особливості мови як її темп, гучність та тон голосу.

Важливим фактором ефективної роботи медіатора постає емоційна компетентність, тобто вміння ідентифікувати та вчасно розпізнати власні почуття й емоції. Навички саморегуляції вбачаються нами найбільш актуальними, особливо у сучасних умовах. Це підтверджують й самі медіатори за результатами опитування, адже серед основних рекомендацій для своїх колег найбільш часто звучить порада піклуватися про власний психо-емоційний стан. Поняття про емоційний інтелект вводиться в науковий вжиток ще на початку ХХ століття та досліджується багатьма відомими науковцями. На сьогодні існує низка робіт, книг та різноманітних тренінгів, направлених на розвиток емоційного інтелекту. Розвиток емоційного інтелекту має на меті покращити стійкість медіатора в ситуаціях конфлікту та невизначеності.

Медіаторам також варто приділяти увагу навичкам ведення бесіди та зняття напруги. Медіація безумовно не є терапевтичною процедурою, і медіатору слід утримуватись від того, щоб займатися психоаналізом сторін. Проте використання терапевтичного слухання і технік релаксації може бути корисним у рамках даного способу врегулювання спору. У ході медіації одні

люди просто бажають, щоб їх вислухали, інші хочуть виплеснути свої емоції. Медіатори демонструють, що вони співпереживають стороні під час її розповіді, проте й намагаються не показати своїм виглядом, що вони згодні з тим, що ця сторона говорить. З одного боку, часто існує потреба у наданні стороні можливості висловити свої емоції. Проте медіаторам необхідно робити все можливе для того, щоб не дозволити емоційному спалаху вийти з-під контролю. Розуміння емоцій та допущення їх вираження у переговорах часто бувають корисними для досягнення угоди, а деструктивний вплив сторін одна на одну – навпаки. Відповідно, здатність заспокоїти сторони, зберігаючи при цьому нейтралітет, є важливою якістю, якою повинен володіти медіатор.

Розуміння міжкультурних особливостей може стати ще одним викликом для медіатора. Сучасний світ дуже різноманітний. Приналежність до тієї чи іншої культури розглядається та оцінюється як невід’ємна частина особистості. І незважаючи на те, що культура є явищем складним і таким, що не піддається точному опису, медіаторам необхідно мати уявлення про те, який вплив вона може мати на сторони під час застосування процедури медіації. В основі культурної приналежності людини, як правило, лежить її національність, гендер, вік, релігія. Однак це можуть бути й інші, менш помітні фактори, такі, як рід професійної діяльності. Одним із прикладів цього є правова культура. Також слід враховувати існування субкультур. Знання окремих нюансів, властивих представникам різних культур може бути медіатору корисним для того, щоб своєчасно визначати подальший напрямок примирливої процедури.

Особливо значний вплив на хід медіації мають особливості спілкування в рамках різних культурних груп. Наприклад, у більшості західних культур зоровий контакт означає те, що ви уважно слухаєте того, хто говорить. А в інших культурах ті ж дії можуть бути розцінені як вияв неповаги до співрозмовника або навіть його образу. Тому медіаторам необхідно прагнути отримати інформацію про особливості спілкування представників різних культур, які можуть вплинути на процедуру врегулювання спору. Чим більше

інформації про такі особливості медіатор отримає до початку процедури, тим більше можливостей оптимізації процедури він матиме. Культурні відмінності впливають ще на дві важливі складові медіації: рівень участі у процедурі та прийнятні критерії майбутньої угоди. Наприклад, у деяких культурах прийнятним і навіть звичайним є обмін інформацією особистого характеру, та їх представники, як правило, беруть участь у медіації найбільш відкрито. В інших культурах особистою інформацією ділитися не прийнято і, відповідно, сторонам буде проблематичним її розкриття під час цієї процедури. Також існують культурні відмінності у поглядах на передбачуваний результат примирної процедури. Наприклад, якщо жителів Сполучених Штатів насамперед цікавлять гроші, то для представників інших культурних спільнот важливішим може бути бажання «зберегти обличчя» або отримати вибачення. У деяких випадках суперечка частково виникає через відмову зрозуміти чи визнати культурну відмінність іншої людини. Виявивши це, медіатор аналізує сприйняття цієї ситуації однією зі сторін для того, щоб з'ясувати її переконання або причини, що вплинули на її думку. У ряді ситуацій медіатори надають обом сторонам сприяння у розумінні культурних відмінностей, які сторони не можуть усвідомити самотійно.

Важливим також є розуміння себе у конфліктних ситуаціях. Тут доречними можуть бути супервізії, інтервізії, власна психотерапія медіатора, діалогово-рефлексивна робота. Підвищення власної кваліфікації також може стати у нагоді.

Пошуки відповіді на питання “Яким я бачу власний професійний шлях” можуть стати чудовою мотивуючою практикою для медіатора (як самотійно, так і в груповій чи індивідуальній психотерапевтичній роботі).

### **Висновки до розділу III**

Аналіз та інтерпретація отриманих даних в ході емпіричного дослідження проходили в декілька етапів. На першому етапі було проведено аналіз внутрішньої надійності методик за допомогою  $\alpha$ -Кронбаха та  $\omega$ -

МакДональда. Отримані показники засвідчують надійність та узгодженість питань в обраних методиках.

При дослідженні рівня толерантності до невизначеності ми виявили, що незалежно від статі, віку, тривалості професійної діяльності, пов'язаної з процесом медіації, для осіб, що обрали даний напрямок характерний досить високий рівень толерантності до невизначеності.

Наступним кроком було вивчення загальних характеристик розподілу даних за опитувальником К. Томаса. Загальним для всіх підгруп за стажом роботи та віком медіатора є стиль поведінки «Компроміс», що полягає у намаганні завершити конфлікт з частковими поступками.

Для дослідження питання, яким чином взаємопов'язані ознака «толерантність до невизначеності» та типи поведінки у конфліктних ситуаціях, було застосовано метод кореляційного аналізу, який показав:

- прояв певної стійкості до ситуацій невизначеності супроводжується помірним зростанням проявів за типом поведінки «Конкуренція».
- із зростанням рівня толерантності до невизначеності зростає намагання особи до врегулювання конфліктних ситуацій за типом співробітництва.
- із зростанням рівня толерантності до невизначеності зменшується рівень прояву за типом поведінки з механізмом пристосування.

За результатом регресійного аналізу встановлено спільний вплив факторів «Конкуренція» та «Співробітництво» на рівень толерантності до невизначеності. Тобто, сприйняття нових та складних ситуацій особистістю визначається напрацьованими нею способами поведінки у конфліктах.

Результати кореляційно-регресійного аналізу показують, що ті професійні якості медіаторів, які стоять за здатністю співпрацювати, вирішуючи конфлікти, та виходити за межі конкурентності та дихотомічного сприйняття ситуації, сприяють і зростанню толерантності до невизначеності.

Результати якісного дослідження показали, що більшість респондентів психологічно не відчують себе у безпеці та комфорті, навіть якщо вони знаходяться за межами України та фізично перебувають й відчують себе у

безпеці. І, відповідно, більшість рекомендацій спрямована на підтримку власного ресурсу та психо-емоційного стану. Також, медіатори переконані, що потреба в їхніх послугах наразі є дуже критичною, однак інформації про та/або доступу до неї має обмежена кількість людей, а отже зараз час розширювати джерела інформування про таку послугу серед населення.

Основні рекомендації для медіаторів можна узагальнити таким чином: покращення компетенцій через розвиток навичок ефективної комунікації та ненасильницького спілкування, емоційного інтелекту та актуалізацію самопізнання.

## ВИСНОВКИ

Наша робота була присвячена вивченню характерологічних та особистісних проявів й особливостей сімейного медіатора. Медіація у найширшому визначенні існувала з давніх часів: згадки про посередництво знаходимо у Біблії, в Стародавній Греції, в Китаї часів до нашої ери. У сучасному її розумінні медіація зародилась у 1976 році, під час проведення Паундської конференції в США. Наступні 30 років ознаменувались широким застосуванням медіації в Америці та в країнах східної Європи. В Україні, медіація тривалий час регулювалась підзаконними актами та в складі інших Законів, а наприкінці 2021 року Верховна Рада голосує за проєкт закону “Про медіацію”, а 10 грудня 2021 року законопроєкт підписано президентом.

Медіація – це процес, за допомогою якого нейтральна третя сторона (медіатор) слухає суперечку між двома або більше сторонами і намагається допомогти сторонам вирішити їхню суперечку без оцінки суті справи. Сімейна медіація як один із видів медіації – це процес, у якому незалежна третя сторона допомагає парам на межі розлучення або в процесі розлучення покращити взаємодію один з одним та приймати прийнятні для обох сторін усвідомлені рішення з питань, пов’язаних з розлученням, дітьми, а також з фінансовими чи майновими питаннями.

Для вдалого проведення медіації, перш за все, необхідно дослідити таке поняття як “конфлікт”, що допомагає медіаторам розуміти закономірності розвитку конфлікту, переконання та почуття, які відчувають сторони. Кеннет Томас порівнюючи велику кількість визначень, приводить таке узагальнене: “Міжособистісний конфлікт – це процес, що включає в себе сприйняття, емоції, поведінку та наслідки двох сторін. Конфлікт – це процес, який починається, коли одна сторона відчуває, що інша завадила або збирається завадити інтересам першої”. Дослідник також виділяє 5 способів реагування у конфлікті.

Ельза Френкель–Брунsvік визначає толерантність до невизначеності як ставлення до суперечливої стимуляції, що має двозначний характер та

динамічно змінюється. У сучасній літературі поняття толерантності до невизначеності описує процеси особистісної саморегуляції в умовах відсутності стійких орієнтирів вибору та неможливості застосування усталених кліше або готових рішень.

Дослідники виділяють 5 компетентностей медіатора, кожна з яких в свою чергу складається з низки компетенцій, знань, розумінь та навичок. Загалом вони охоплюють широке коло питань від конфліктології та комунікації, процедурних нюансів процесу медіації, важливості рефлексії та правових аспектів медіації.

Для цілей роботи було проведене емпіричне дослідження, метою якого було з'ясувати рівень толерантності до невизначеності та характерні типи поведінки в конфліктних ситуаціях серед сімейних медіаторів, можливий кореляційний зв'язок між зазначеними вище особливостями, а також провести регресійний аналіз. Вибірка кількісного дослідження склала 39 респондентів (34 жінки та 5 чоловіків). Всі респонденти сертифіковані сімейні медіатори.

В кількісному дослідженні були використані дві методики: «Шкала толерантності до невизначеності Д. МакЛейна» (в адаптації Е. Г. Луковицької) застосована для визначення рівня стійкості досліджуваних в умовах невизначеності; та опитувальник К. Томаса призначений для вивчення особистісної схильності до конфліктної поведінки та виявлення певних стилів вирішення конфліктної ситуації. Окрім цього було проведено низку напівструктурованих інтерв'ю, мета яких – з'ясувати стан сімейної медіації після початку повномасштабної війни росії проти України, а також нагальні потреби медіаторів.

Аналіз та інтерпретація отриманих даних в ході кількісного емпіричного дослідження проходили в декілька етапів. На першому етапі було проведено аналіз внутрішньої надійності методик за допомогою  $\alpha$ -Кронбаха та  $\omega$ -МакДональда. Отримані показники засвідчують надійність та узгодженість питань в обраних методиках.

При дослідженні рівня толерантності до невизначеності ми виявили, що незалежно від статі, віку, тривалості професійної діяльності, пов'язаної з процесом медіації, для осіб, що обрали даний напрямок характерний досить високий рівень толерантності до невизначеності.

Наступним кроком було вивчення загальних характеристик розподілу даних за опитувальником К. Томаса. Загальним для всіх підгруп за стажем роботи та віком медіатора є саме стиль поведінки «Компроміс», що полягає у намаганні завершити конфлікт з частковими поступками.

Для дослідження питання: яким чином взаємопов'язані ознака «Толерантність до невизначеності» та типи поведінки у конфліктних ситуаціях, далі було застосовано метод кореляційного аналізу. В результаті нами було з'ясоване, що прояв певної стійкості до ситуацій невизначеності супроводжується помірним зростанням проявів за типом поведінки «Конкуренція». Окрім цього, із зростанням рівня толерантності до невизначеності зростає намагання особи до врегулювання конфліктних ситуацій за типом співробітництва. Також, із зростанням рівня толерантності до невизначеності зменшується рівень прояву за типом поведінки з механізмом пристосування.

За результатом регресійного аналізу встановлено спільний вплив факторів «Конкуренція», «Співробітництво» на рівень толерантності до невизначеності. сприйняття нових та складних ситуацій особистістю визначається напрацьованими нею способами поведінки у конфліктах.

Результати кореляційно-регресійного аналізу показують, що ті професійні якості медіаторів, які стоять за здатністю співпрацювати, вирішуючи конфлікти, та виходити за межі конкурентності та дихотомічного сприйняття ситуації, сприяють і зростанню толерантності до невизначеності.

Результати якісного дослідження показали, що більшість респондентів психологічно не відчують себе у безпеці та комфорті, навіть якщо вони знаходяться за межами України та фізично перебувають й відчують себе у безпеці. І, відповідно, більшість рекомендацій спрямована на підтримку

власного ресурсу та психо-емоційного стану. Також, медіатори переконані, що потреба в їхніх послугах наразі є дуже критичною, однак інформації про та/або доступу до неї має обмежена кількість людей, а отже зараз час розширювати джерела інформування про таку послугу серед населення.

Основні рекомендації для медіаторів можна узагальнити таким чином: покращення компетенцій через розвиток навичок ефективної комунікації та ненасильницького спілкування, емоційного інтелекту та актуалізацію самопізнання.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. **Байрак Ю.** Толерантность к неопределенности. Режим доступу: <https://psychosearch.ru/teoriya/determin/429-tolerantnost-k-neopredelennosti> (дата звернення 12.02.2022)
2. **Бесемер Х.** Медиация: Посредничество в конфликтах / Перевод с нем. Н. В. Маловой. Калуга: Духовное познание, 2004. 176 с.
3. Біблія. Новий заповіт. Переклад Івана Огієнка. Перше послання св. апостола Павла до Тимофія 2:5–6. Режим доступу: <http://www.my-bible.info/biblio/ukrainskaya-bibliya/1-poslanie-k-timofeju.html> (дата звернення 15.04.2022)
4. **Бондарчук Н., Бугайчук А.** Проблеми правового регулювання медіації в Україні. **Підприємство, господарство і право.** 2018. № 10. С. 209 - 213. Режим доступу: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2018/10/42.pdf> (дата звернення: 23.01.2022)
5. Ведение переговоров и разрешение конфликтов (Серия Harvard Business Review) / Перевод с англ. Москва: Альпина Бизнес Букс, 2006. 226 с.
6. **Волковицька Н. О.** Медиация: альтернативний чи ефективний спосіб вирішення спорів. **Юридична Газета Online.** 2018. № 4-5. С. 606 - 607. Режим доступу: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/mediaciya-alternativniy-chi-efektivniy-sposib-virishennya-sporiv.html> (дата звернення 12.02.2022)
7. **Глазл Ф.** Конфлікт менеджмент: Довідник для керівників та консультантів. Київ: ВД АДЕФ-Україна, 2020. 528 с.
8. **Глазл Ф.** Семейные конфликты. Киев: Наири, 2014. 112 с.
9. **Герзон М.** Лидерство через конфликт: как лидеры-посредники превращают разногласия в возможности / Пер. с англ. П. Миронова. Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2008. 344 с.

10. Державна служба статистики України. Режим доступу: <http://www.ukrcensus.gov.ua/> (дата звернення 10.02.2022)
11. Духновский С. В. Диагностика межличностных отношений. СПб.: Речь, 2010. 141 с.
12. Єрмоменко Г. Перспективи розвитку медіації в Україні. Режим доступу: <http://www.ukrmediation.com.ua/files/content/Perspectyvy.pdf>
13. Еременко Г., Богданов С. Что такое семейная медиация? Режим доступу: <http://surl.li/axfhq> (дата звернення 12.04.2022)
14. Истратова О. Н. Психодиагностика. Коллекция лучших тестов. РнД.: Феникс, 2006. 375 с.
15. Кардашина С. В., Шаньгина Н. В. Психометрические характеристики русскоязычной версии Опросника К. Томаса – Р. Килманна. Педагогическое образование в России. 2016. № 11. С. 33-67. Режим доступу: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihometricheskie-harakteristiki-russkoyazychnoy-versii-oprosnika-k-tomasa-r-kilmanna-thomas-kilmann-conflict-mode-instrument-tki-r/viewer> (дата звернення 15.10.2021)
16. Ковач Кимберли К. Медиация: краткий курс. Пер. с англ. Е.И. Носырева и др. Москва: Инфотропик Медиа, 2013. 316 с.
17. Корнилова Т. В. Новый опросник толерантности к неопределенности // Психологический журнал. Т. 31. № 1. С. 74–86.
18. Корнилова Т. В., Чумакова М. А. Шкалы толерантности и интолерантности к неопределенности в модификации опросника С. Баднера // Экспериментальная психология. 2014. № 1. С. 92–110. Режим доступу: <https://psyjournals.ru/exp/2014/n1/68181.shtml> (дата звернення 15.02.2022)
19. Ложкин Г.В., Повякель Н.И. Практическая психология конфликта: учебное пособие. Киев: МАУП, 2002. 256с.

20. **Луковицкая Е. Г.** Социально-психологическое значение толерантности к неопределенности : Дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05. СПб., 1998. 173 с.
21. Медиация - искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / Составители: Г. Мета, Г. Похмелкина / Перевод с нем. Г. Похмелкиной. Москва: Verte, 2004. 320 с.
22. **Микитин Ю.І.** Медіація в кримінальних справах: деякі правові аспекти. Київ: Український центр порозуміння, 2006. 84 с.
23. Общая теория государства и права: Учебник / Под ред. В. В. Лазарева. Москва: Юристъ, 2005. 520 с.
24. **Осин Е. Н.** Факторная структура русскоязычной версии шкалы общей толерантности к неопределенности Д. МакЛейна. Психологическая диагностика, 2010. № 2. С. 65-86. Режим доступа: <https://publications.hse.ru/articles/67229830> (дата звернення 20.01.2022)
25. Основы психологии и педагогики: практикум для студентов всех специальностей и всех форм обучения: практикум / Шупейко И. Г., Борбот А. Ю., Доморацкая Е. М., Пархоменко Д. А. Минск: БГУИР, 2008. 91 с.  
Режим доступа: [https://www.bsuir.by/m/12\\_113415\\_1\\_87642.pdf](https://www.bsuir.by/m/12_113415_1_87642.pdf) (дата обращения 12.04.2022)
26. Офіційний портал Верховної Ради України. Проект Закону про медіацію. Режим доступа: [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_2?id=&pf3516=3504&skl=10](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?id=&pf3516=3504&skl=10) (дата звернення 12.02.2022)
27. Офіційний портал Верховної Ради України. Закон України «Про соціальні послуги». Режим доступа: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення 12.02.2022)

28. **Пель М.** Приглашение к медиации. Практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации. Москва: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. 400 с.
29. **Петровский А. В.** Личность. Деятельность. Коллектив. Москва: Политиздат, 1982. 255с. Режим доступа: <https://studfile.net/preview/9083798/> (дата звернення 12.04.2022)
30. **Хертель А.** Профессиональное разрешение конфликтов: Медиативная компетенция в Вашей жизни. СПб.: Издательство Вернера Регена, 2007. 272 с.
31. **Ясиновський І. Г.** Імплементация процедури медіації в Українське законодавство: теоретико правовий аналіз: дис. ... канд. юр. наук: 12.00.01. Київ, 2016. 295 с. Режим доступа: [http://elar.naiu.kiev.ua/bitstream/123456789/21/1/diser\\_iasynovskyi.PDF](http://elar.naiu.kiev.ua/bitstream/123456789/21/1/diser_iasynovskyi.PDF) (дата звернення 12.01.2022)
32. **Clark Kevin C.** The Philosophical Underpinning and General Workings of Chinese Mediation Systems: What Lessons Can American Mediators Learn? Pepperdine Dispute Resolution Law Journal. 2001. Vol. 2, № 1. P. 117 - 139. URL: <https://digitalcommons.pepperdine.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1183&context=drlj> (дата звернення 15.01.2022)
33. **Coser L. A.** Continuities in the Study of Social Conflict. N.Y.: Free Press. 1967. 272 p.
34. **David L. McLain.** The Mstat-I: A New Measure of an Individual's Tolerance for Ambiguity // Educational and Psychological Measurement, 1993. 53(1). URL: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0013164493053001020> (дата звернення 15.01.2022)
35. **Frenkel-Brunswick E.** Tolerance towards ambiguity as a personality variable // Journal of Personality. 1948. № 3. P. 268. URL: <http://surl.li/axfsj> (дата звернення 13.09.2021)

36. **Kilmann R. H.** A Brief History of the Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI).  
URL: <https://kilmanndiagnostics.com/a-brief-history-of-the-thomas-kilmann-conflict-mode-instrument/> (дата звернення 12.11.2021)
37. **Krikorian Adrienne.** Litigate Or Mediate?: Mediation As An Alternative To Lawsuits. 2002. URL: <https://www.mediate.com/articles/krikorian.cfm> (дата звернення 12.01.2022)
38. **Lela P. Love & Joseph B. Stulberg.** Practice Guidelines for Co-Mediation: Making Certain That “Two Heads Are Better Than One,” 13 Mediation Q. 179. 1996. URL: <http://surl.li/atvkj> (дата звернення 12.01.2022)
39. **Thomas K.,** Conflict and conflict management: reflections and updates // Journal of Organizational Behaviour. 1992. Vol. 13, № 3. P. 265 - 274. URL: <https://www.jstor.org/stable/2488472?origin=JSTOR-pdf> (дата звернення 12.04.2022)
40. **Thomas K. W., Kilmann R. H.** Thomas-Kilmann Conflict mode instrument. XICOM, 1990. 16 p.
41. **Wall James A., John B. Stark & Rhett L. Standifer.** Mediation. A Current Review and Theory Development // The Journal of Conflict Resolution. 2001. Vol. 45, № 3. P. 370-391. URL: [https://www.academia.edu/5223497/MediationA\\_Current\\_Review\\_and\\_Theory\\_Development](https://www.academia.edu/5223497/MediationA_Current_Review_and_Theory_Development) (дата звернення 14.02.2022)

## ДОДАТКИ

**Таблиця Д1 – Описові статистики чоловічої та жіночої підгруп**

	Стать	Толерантність до невизначеності
Кількість	Жінка	34
	Чоловік	5
Середнє арифметичне	Жінка	102
	Чоловік	107
Медіана	Жінка	102
	Чоловік	104
Стандартне відхилення	Жінка	13.7
	Чоловік	12.8
Мінімальне	Жінка	80
	Чоловік	95
Максимальне	Жінка	130
	Чоловік	126

**Таблиця Д2 – Описові статистики підгруп відповідно до стажу роботи**

	Стаж	Толерантність до невизначеності
Кількість	1-5 років	24
	менше 1 року	7
	6-10 років	8
Середнє арифметичне	1-5 років	104
	менше 1 року	102
	6-10 років	100
Медіана	1-5 років	105
	менше 1 року	95
	6-10 років	98.5

	Стаж	Толерантність до невизначеності
Стандартне відхилення	1-5 років	13.3
	менше 1 року	15.8
	6-10 років	13.2
Мінімальне	1-5 років	80
	менше 1 року	84
	6-10 років	86
Максимальне	1-5 років	130
	менше 1 року	126
	6-10 років	122

**Таблиця ДЗ – Описові статистики залежно від статі респондентів за стилем вирішення конфліктної ситуації**

	Стать	Конкуренція	Співробітництво	Компроміс	Уникнення	Прийняття
Кількість	Жінка	34	34	34	34	34
	Чоловік	5	5	5	5	5
Середнє арифметичне	Жінка	4.00	6.79	6.94	6.18	6.09
	Чоловік	3.60	6.80	6.40	7.00	6.20
Медіана	Жінка	3.50	7.00	7.00	6.00	6.00
	Чоловік	3	7	7	7	5
Стандартне відхилення	Жінка	2.31	1.20	1.54	1.34	1.90
	Чоловік	2.41	1.79	1.52	1.87	2.17
Мінімальне	Жінка	1	5	5	4	2
	Чоловік	1	4	4	5	4
Максимальне	Жінка	9	10	11	9	10
	Чоловік	7	9	8	10	9

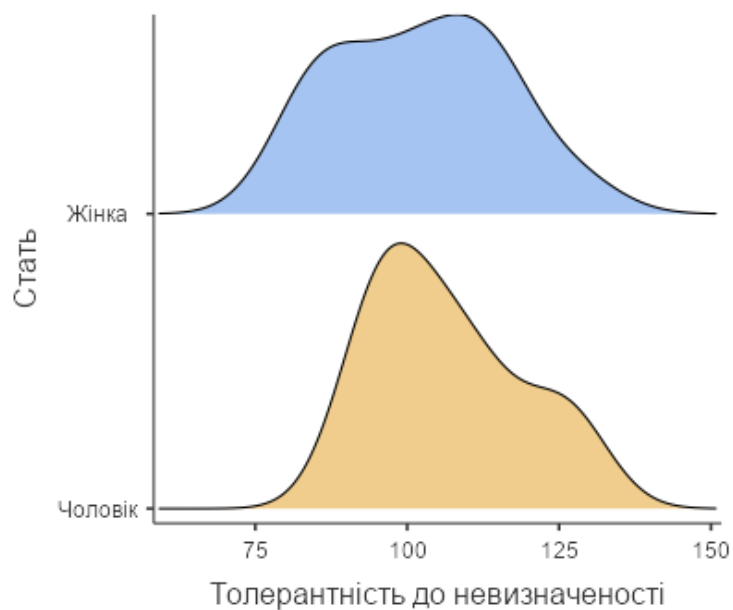
**Таблиця Д4 – Описові статистики залежно від стажу респондентів за стилем вирішення конфліктної ситуації**

	Стаж	Конкуренція	Співробітництво	Компроміс	Уникнення	Прийняття
Кількість	1-5 років	24	24	24	24	24
	менше 1 року	7	7	7	7	7
	6-10 років	7	7	7	7	7
Середнє арифметичне	1-5 років	3.54	6.83	6.92	6.54	6.17
	менше 1 року	4.57	5.86	7.29	6.71	5.57
	6-10 років	4.71	7.43	6.29	5.29	6.29
Медіана	1-5 років	3.00	7.00	7.00	6.50	6.00
	менше 1 року	5	6	7	6	5
	6-10 років	6	7	7	5	6
Стандартне відхилення	1-5 років	2.25	0.963	1.69	1.25	1.97
	менше 1 року	2.30	1.07	1.11	1.80	1.90
	6-10 років	2.63	1.90	1.38	0.951	1.98
Мінімальне	1-5 років	1	5	5	4	2
	менше 1 року	2	4	6	5	4
	6-10 років	1	5	4	4	4
Максимальне	1-5 років	9	8	11	9	10
	менше 1 року	9	7	9	10	9
	6-10 років	7	10	8	7	10

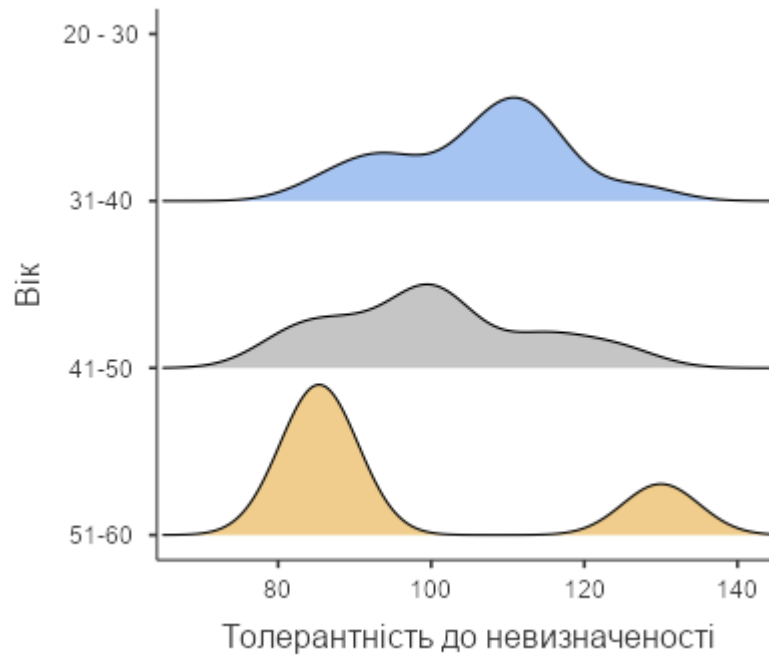
**Таблиця Д5 – Описові статистики залежно від віку респондентів за стилем вирішення конфліктної ситуації**

	Вік	Конкуренція	Співробітництво	Компроміс	Уникнення	Прийняття
Кількість	20 - 30	2	2	2	2	2
	31-40	14	14	14	14	14
	41-50	19	19	19	19	19
	51-60	4	4	4	4	4
Середнє арифметичне	20 - 30	3.50	7.50	7.00	6.00	6.00
	31-40	4.50	7.07	6.79	5.93	5.71
	41-50	3.79	6.58	6.68	6.58	6.37
	51-60	3.00	6.50	8.00	6.25	6.25
Медіана	20 - 30	3.50	7.50	7.00	6.00	6.00

	Вік	Конкуренція	Співробітництво	Компроміс	Уникнення	Прийняття
Стандартне відхилення	31-40	4.00	7.00	6.50	6.00	5.50
	41-50	4	7	7	7	6
	51-60	3.00	6.50	7.50	6.50	6.50
	20 - 30	2.12	2.12	0.00	0.00	0.00
	31-40	2.65	1.07	1.58	1.21	1.86
	41-50	2.20	1.43	1.42	1.68	2.19
	51-60	1.63	0.577	2.16	0.957	0.957
Мінімальне	20 - 30	2	6	7	6	6
	31-40	1	5	4	4	3
	41-50	1	4	5	4	2
	51-60	1	6	6	5	5
Максимальне	20 - 30	5	9	7	6	6
	31-40	9	9	9	8	9
	41-50	7	10	10	10	10
	51-60	5	7	11	7	7

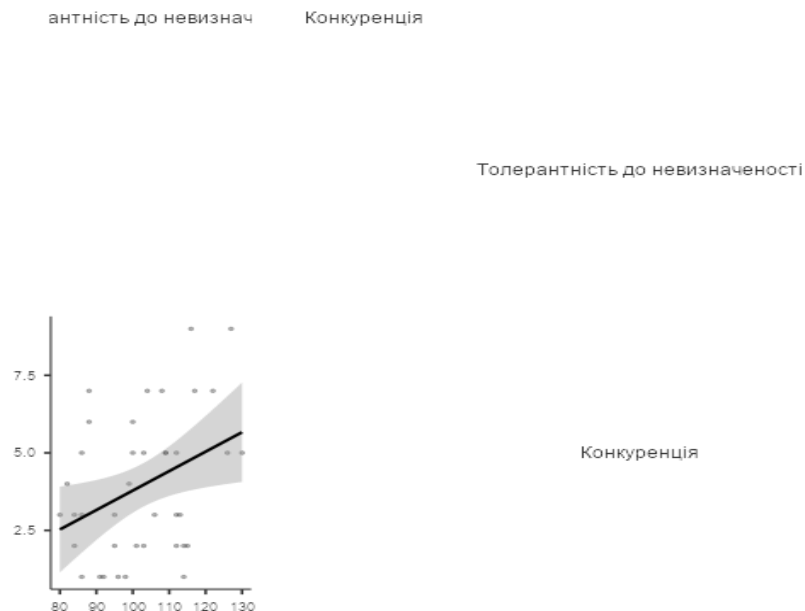


**Рисунок Д1 - Графіки розподілу даних за шкалою «Толерантність до невизначеності» чоловічої та жіночої груп**

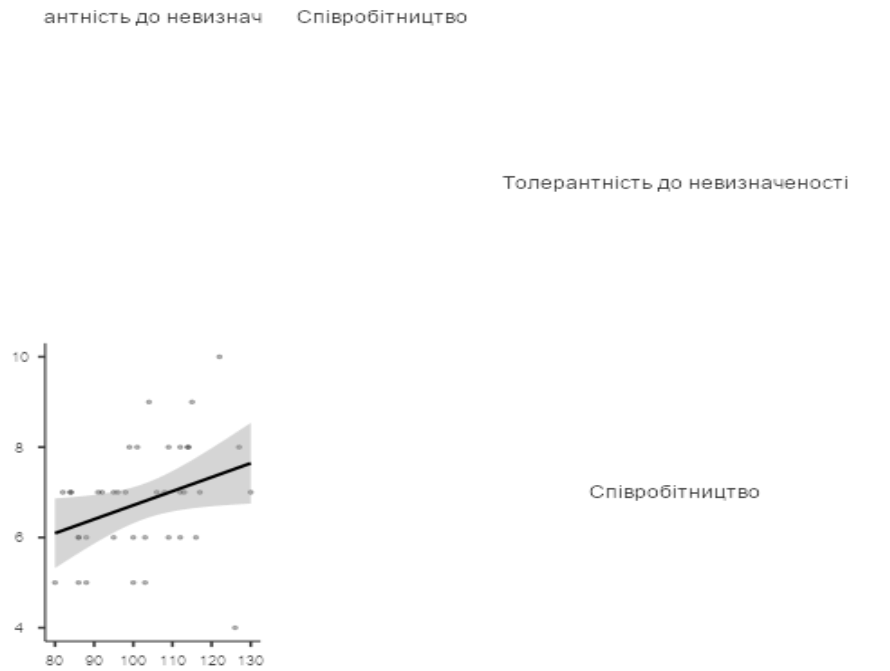


**Рисунок Д2 – Графіки розподілу даних за шкалою «Толерантність до невизначеності» за віковою категорією**

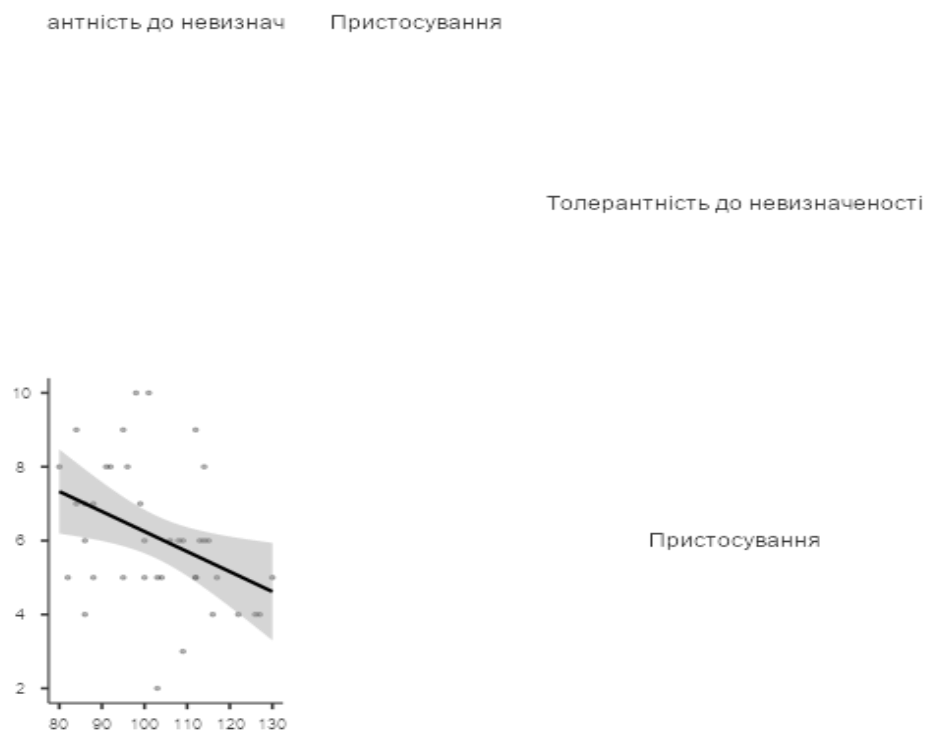
**Графіки, на яких відображені кореляційні зв'язки між ознакою «Толерантність до невизначеності» та типами поведінки в конфлікті:**



**Рисунок Д3 – Кореляція між рівнем толерантністю до невизначеності та типом «конкуренція»**



**Рисунок Д4 – Кореляція між рівнем толерантністю до невизначеності та типом «співробітництво»**



**Рисунок Д5 – Кореляція між рівнем толерантністю до невизначеності та типом «пристосування»**

## Шкала толерантности к неопределённости Мак-Лейна

### Бланк версии Луковицкой

Утверждение	1	2	3	4	5	6	7
1. Я плохо выношу неопределенные ситуации							
2. Мне бывает трудно реагировать на неопределенные события							
3. Думаю, что новые ситуации более опасны, чем привычные							
4. Меня привлекают ситуации, которые можно по-разному истолковать							
5. Я бы предпочел избежать решения проблем, которые необходимо рассматривать с разных точек зрения							
6. Я пытаюсь избежать неопределенных событий							
7. Я хорошо справляюсь с неопределенными ситуациями							
8. Я предпочитаю привычные ситуации (новым)							
9. Вопросы, которые нельзя рассматривать только с одной точки зрения, несколько пугают меня							
10. Я избегаю ситуаций, которые слишком трудны для моего понимания							
11. Я терпим к неопределенным ситуациям							
12. Мне доставляет удовольствие решение проблем, которые довольно сложны и неопределенны							
13. Я пытаюсь избегать проблем, которые не имеют единственного «лучшего» решения							
14. Я часто ищу что-либо новое и не стараюсь сохранять все по-старому в своей жизни							
15. Я обычно предпочитаю новизну, нежели привычное							
16. Мне не нравятся неопределенные ситуации							
17. Некоторые проблемы так сложны, что попытка понять их доставляет удовольствие							
18. Я вовсе не переживаю, когда приходится искать выход в неожиданной ситуации							
19. Мне нравится заниматься проблемными ситуациями, которые своей сложностью ставят в тупик некоторых людей							
20. Мне трудно делать выбор, когда результат не ясен							
21. Мне доставляет удовольствие удивляться время от времени							
22. Я предпочитаю ситуацию, в которой есть некоторая неопределенность							

**Ключ к методике “Шкала толерантности к неопределённости Мак-Лейна” в адаптации Луковицкой**

Суммируются пункты в прямых значениях, из этой суммы вычитается сумма пунктов в обратных значениях:

В прямых значениях: 4, 7, 11, 12, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 22.

В обратных значениях: 1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 13, 16, 20.

$T_4+T_7+T_{11}+T_{12}+T_{14}+T_{15}+T_{17}+T_{18}+T_{19}+T_{21}+T_{22}+(8-T_1)+(8-T_2)+(8-T_3)+(8-T_5)+(8-T_6)+(8-T_8)+(8-T_9)+(8-T_{10})+(8-T_{13})+(8-T_{16})+(8-T_{20})$

## Тест описания поведения Томаса

### Текст опросника

1.

- А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
- Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2.

- А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
- Б. Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.

3.

- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б. Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

4.

- А. Я стараюсь найти компромиссное решение.
- Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5.

- А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
- Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.

6.

- А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
- Б. Я стараюсь добиться своего.

7.

- А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
- Б. Я считаю возможным уступить, чтобы добиться другого.

8.

- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

- Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9.

- А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
- Б. Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

- А. Я твердо стремлюсь достичь своего.
- Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

- А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
- Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12.

- А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.
- Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13.

- А. Я предлагаю среднюю позицию.
- Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14.

- А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.
- Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15.

- А. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

- Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16.

- А. Я стараюсь не задеть чувств другого.
- Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

- А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.
- Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

- А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
- Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19.

- А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
- Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20.

- А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.
- Б. Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.

21.

- А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
- Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22.

- А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.
- Б. Я отстаиваю свои желания.

23.

- А. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.
- Б. Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

- А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.
- Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25.

- А. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.
- Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26.

- А. Я предлагаю среднюю позицию.
- Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27.

- А. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.
- Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

- А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
- Б. Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого.

29.

- А. Я предлагаю среднюю позицию.
- Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий

30.

- А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

- Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

### **Ключ к опроснику “Тест описания поведения Томаса”**

1. Соперничество:

$Z3+Z6+Z8+Z9+Z10+Z11+Z13+Z14+Z16+Z17+Z22+Z25+Z28$

2. Сотрудничество:  $S2+S5+S8+S14+S19+S20+S21+S23+S26+S28+S30$

3. Компромисс:  $K2+K4+K7+K10+K13+K18+K20+K22+K24+K26+K29$

4. Избегание:  $U1+U5+U6+U7+U9+U12+U15+U17+U19+U23+U27+U29$

5. Приспособление:

$P1+P3+P4+P11+P12+P15+P16+P18+P21+P24+P25+P27+P30$

Соперничество                      Z

Сотрудничество                    S

Компромисс                        K

Избегание                         U

Приспособление                    P

## Київський інститут сучасної психології та психотерапії

### Анкета напів-структурованого інтерв'ю, що проводиться в рамках написання дипломної роботи

Доброго дня! Мене звати Марина Садова, я студентка Київського інституту сучасної психології та психотерапії. В межах написання дипломної роботи в умовах повномасштабної війни росії проти України виявляється неможливим провести повноцінне дослідження на обрану тему. Однак, нам із науковим керівником виглядає доречним провести напів-структуровані інтерв'ю із сімейними медіаторами та викласти в нашій роботі актуальну картину щодо стану сімейної медіації в сучасних умовах.

Погоджуючись на інтерв'ю, Ви погоджуєтесь на збір, обробку та презентацію (без вказівки ідентифікуючої інформації, тобто – анонімно) отриманих даних. Презентація матиме вигляд анонімних цитат в тексті дипломної роботи та узагальнених висновків щодо стану сімейної медіації в Україні.

Зв'язатися зі мною можна тут <https://www.facebook.com/marynasadova>

Приблизний перелік питань до інтерв'ю:

1. Як я можу до Вас звертатись?
2. За Вашим суб'єктивним відчуттям, оцініть за 10-бальною шкалою, наскільки Ви зараз в безпеці фізично та психологічно? Якщо "0" – відчуття повної небезпеки, а "10" – відчуття повної безпеки та комфорту, де Ви на цій шкалі (окремо для фізичної та психологічної безпеки)?
3. Якщо Вам зручно, вкажіть, будь ласка, чи Ви знаходитесь вдома / в Україні (в якій її частині) / за кордоном? Якщо Ви за кордоном чи переїхали в межах України, Ви знаходитесь в друзів/родичі/знайомих чи повністю в незнайомому місці?
4. Чи Ви продовжуєте працювати як сімейний медіатор? Чи Ви приймали участь/продовжуєте приймати участь у волонтерському проєкті із соціальними службами міста Києва?
5. Що наразі відбувається із сімейною медіацією в Україні за Вашим сприйняттям?

6. З якими найбільшими складнощами ви стикаєтесь або стикнулись як сімейний медіатор з моменту повномасштабного вторгнення рф?

7. Якщо Ви закордоном, чи дізнавалися Ви щодо медіації в країні, де Ви знаходитесь? Чи плануєте Ви отримувати сертифікат там? Чи є там можливість приєднатися до медіаторської спільноти? Чи дійсні українські сертифікати там?

8. Чи маєте Ви якісь поради, рекомендації для себе та своїх колег або для сфери медіації загалом?

Дякую Вам за увагу та участь!