

**Міністерство освіти і науки України**

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Факультет психології

Кафедра соціальної роботи

На правах рукопису

**Строкань Дарина Олександрівна**

**«Формування установок на медіацію у конфліктних ситуаціях»**

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня

магістра соціальної роботи

Науковий керівник:

кандидат психологічних наук,

асистент кафедри соціальної роботи

Полівко Лариса Юріївна

*Допустити до захисту в ЕК*

Кафедра соціальної роботи

Завідувач кафедри соціальної роботи

кандидат соціологічних наук, доцент

Люта Леся Петрівна

Київ-2021

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ КОНФЛІКТІВ ТА МЕДІАЦІЇ ЯК СПОСОБУ ЇХ ВИРІШЕННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ</b> .....	7
1.1. Феномен конфлікту як соціальна проблема.....	7
1.2. Поняття медіації та її особливості: соціальний аспект.....	16
1.3. Медіація як спосіб вирішення конфліктів у соціальній роботі.....	23
Висновки до розділу 1.....	29
<b>РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЩОДО ОСОБЛИВОСТЕЙ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У СТАРШОКЛАСНИКІВ</b> .....	32
2.1. Методологічні аспекти дослідження.....	32
2.2. Аналіз результатів дослідження щодо особливостей конфліктних ситуацій у старшокласників .....	37
Висновки до розділу 2.....	55
<b>РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАННЯ УСТАНОВОК НА МЕДІАЦІЮ У КОНФЛІКТАХ</b> .....	58
3.1. Програма формування конфліктної компетентності засобами медіації.....	58
3.2. Програма підготовки медіаторів серед учнів старшої школи.....	64
3.3. Оцінка ефективності програми формування конфліктної компетентності засобами медіації.....	68
Висновки до розділу 3.....	74
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	76
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ</b> .....	79
<b>ДОДАТКИ</b> .....	88

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** У повсякденному житті кожна особистість упродовж усього життя, на різних його етапах зіштовхується із низкою конфліктних ситуацій, які в тій, чи іншій мірі потребують вирішення чи узгодження. Водночас, для сучасної людини конфлікт є певною ланкою в досягненні цілей або можливістю навчитися поступатися цілям опонента. Варто зауважити, що конфлікт – це різке зіткнення, загострення протилежно спрямованих інтересів, цілей, позицій, поглядів сторін взаємодії або властивостей внутрішньої структури особистості. Особливо гостро проблема конфліктів постає в розвитку молоді, зокрема, у старшому шкільному віці, коли юнацький максималізм провокує назрівання протиріч, які дівчата та хлопці не здатні вирішити мирним шляхом. Усе це може призвести до сутичок, сварок, бійок, насильства, а іноді, навіть, до адиктивної, асоціальної чи девіантної поведінки.

Ось, чому проблематиці конфліктів приділяють значущу увагу. Зокрема, конфлікт, як явище досліджували такі зарубіжні та вітчизняні науковці як: Г. Спенсер, К. Маркс, Г. Зиммель, які заклали фундамент конфліктології. Концепцію соціального конфлікту розглядав К. Маркс, позитивно-функціонального конфлікту – Л. Козер, Р. Дарендорф досліджував конфліктну модель суспільства. Також проблему конфлікту розглядали: Е. Мейо, К. Юнг, Е. Фромм, К. Хорні, Е. Берн, М. Дойч, Р. Блейк, Дж. Мутон, К. Томас, Д. Прюїтт, Д. Рубін, Р. Фішер, У. Юрі, Т. Парсонс, Л. Здравомислов, А. Анцупов, А. Ішмуратов, А. Берлач, В. Кондрюкова та інші.

Ефективним способом вирішення конфліктів, який покликаний вирішити проблемну ситуацію максимально задовольнивши інтереси конфліктуючих сторін є медіація. Особливо ефективною в застосуванні вона буде при вирішенні конфліктів серед молоді. Адже, медіація – це структурована добровільна та конфіденційна процедура врегулювання конфліктів або спорів, де посередник (медіатор) сприяє сторонам в

усвідомленні їхніх інтересів та пошуку ефективних способів досягнення взаємного рішення.

Питання медіації вивчали такі зарубіжні та вітчизняні науковці як: Дж. Вінслейд, Дж. Монк, А. Коттер та С. Кобб, які обґрунтували нормативні основи медіації. Б. Леко та Г. Чуйко досліджували походження категорії «медіація». Застосування медіації у різних випадках досліджувала Л. Махова. Дослідники Б. Буш та Д. Фолджер описали три моделі медіації: проблемно орієнтовану медіацію, медіацію відносин та гармонізаційну медіацію. Науковець Н. Александер описував три види медіації: фасилітаційну, оціночну та трансформативну. Тож такий науковий підхід може лише стверджувати про актуальність та значущість такого процесу у вирішенні конфліктних ситуацій.

Варто зауважити, що проблема конфлікту досить активно вивчається та вирішуються в соціальній роботі. Соціальний працівник, у процесі роботи, часто стикається із конфліктами та конфліктними ситуаціями, особливо при роботі з підлітками, які йому, як спеціалісту, необхідно вирішити. Крім того, конфліктологічні навички соціального працівника мають містити як теоретичні аспекти, так і практичні. Він, як медіатор, як посередник, сприятиме екологічному вираженню емоцій сторін підліткового конфлікту, усвідомленню їх істинних інтересів та пошуку способів досягнення потреб опонентів. Адже, підліток ще не здатний, в силу власних вікових особливостей, вирішувати конфлікти та ефективно керувати ними.

Не зважаючи на досить широкий інтерес науковців до проблеми конфліктів та медіації, зокрема, як способу їх вирішення в соціальній роботі, питання вирішення юнацьких конфліктів засобами медіації лишаються недостатньо дослідженими. Відповідно, це й зумовило вибір теми нашого дослідження «Формування установок на медіацію в конфліктних ситуаціях».

**Об'єкт дослідження** – медіація як процес регулювання конфліктів.

**Предмет дослідження** – медіація як спосіб вирішення конфліктів у старшокласників.

**Мета дослідження** – визначити особливості застосування медіації в процесі врегулювання конфліктів, зокрема, у соціальній роботі; розробити та апробувати програму формування конфліктної компетентності старшокласників засобами медіації.

**Завдання дослідження:**

1. Теоретично обґрунтувати проблеми конфліктів у сучасному українському суспільстві.
2. Розкрити зміст процесу медіації та її особливості застосування в соціальній роботі.
3. Дослідити та визначити особливості проявів конфліктів у старшокласників.
4. Розробити та апробувати програму формування конфліктної компетентності старшокласників засобами медіації.

**Методи дослідження.** Під час проведення дослідження, нами були використані наступні методи: критичний аналіз теоретичних джерел наукової літератури, діагностичні методи (методика діагностики рівня шкільної тривожності Б. Філіпса, тест оцінювання агресивності у стосунках А. Ассінгера, методика дослідження психологічного клімату А. Фідлера, методика типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса), методи первинного (частотний аналіз, середнє значення) та вторинного (t-критерій Стьюдента для залежних та незалежних вибірок, кореляційний аналіз за Спірменом) математично-статистичного аналізу.

**База дослідження.** У дослідження взяли участь 50 учнів 10-А класу та 10-Б класу Київської гімназії «Консул» з поглибленим вивченням іноземних мов. Віковий ценз опитуваних склав 16-17 років. Серед опитуваних було 23 особи чоловічої статі та 27 осіб жіночої статі.

**Теоретичне значення** результатів дослідження полягає в тому, що:

- подальшого розвитку набуло визначення змісту та суті конфліктів та медіації з точки зору соціальної роботи;
- охарактеризовано особливості процесу медіації в освітньому закладі;

– розроблено та апробовано програму формування конфліктної компетентності старшокласників засобами медіації.

**Практичне значення** роботи полягає в тому, що отримані результати, висновки та розроблена програма можуть бути використані педагогічними працівниками (вчителями, психологами, соціальними педагогами, соціальним працівниками, методистами) в освітніх установах при роботі із підлітками щодо вирішення конфліктних ситуацій.

**Структура роботи** складається зі вступу, трьох розділів: теоретичного, емпіричного та практичного, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел.

# РОЗДІЛ I

## ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ КОНФЛІКТІВ ТА МЕДІАЦІЇ ЯК СПОСОБУ ЇХ ВИРІШЕННЯ В СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

### 1.1. Феномен конфлікту як соціальна проблема

Розвиток та функціонування будь-якого соціуму, соціальної спільноти, групи та окремої особистості є досить складним процесом, який містить виникнення, розгортання та вирішення протиріч. Ці протиріччя обумовлюються тим, що різні особи мають різні інтереси, цілі, займають різні позиції та з метою задоволення власних потреб вступають у протиборство один із одним. Це протиборство у соціальних науках називають конфліктами.

Конфлікти є невід'ємною частиною людських стосунків. А конфліктологічні ідеї мають багатовікову історію. У грецькій міфології це відомий сюжет із «яблуком розбрату», де напис на яблуці «найчарівніший», викликав конфлікт між трьома богинями. В біблійних писаннях сказання про розбрат між Каїном і Авелем. В давньоруських билинах подвиги трьох багатирів. В китайській філософії вчення про «янь» та «їнь», нерівність між людьми, яка породжує конфлікти. В давньогрецькій філософії точка зору про те, що наслідками ворожнечі та конфліктів є мир та злагода. У середньовіччі це протиборство між добром та злом, яке активно пропагувала релігія [54].

Першим, хто намагався системно проаналізувати соціальні конфлікти, був Н. Макіавеллі, який відійшов від релігійних поглядів та вважав конфлікт наслідком порочної природи людини та її прагнення до постійного матеріального збагачення [42].

Пізніше гуманісти Т. Мор, Ф. Бекон та Е. Роттердамський засуджують середньовічний соціальний безлад та визначають людину як головний фактор розвитку суспільства [34].

Д Локк та Т. Гоббс визначають людину як окрему найціннішу істоту, яка вплетена у суспільні зв'язки, у яких люди виступають між собою як друзі або

вороги [3]. У новий час Ж.-Ж. Руссо, який вважав людину миролюбивою по своїй суті, джерелом конфліктів називав недоліки в організації та прихильність до приватної власності [1]. А. Сміт говорив про те, що егоїзм людини, в поєднанні із її потягом до благополуччя, є способом попередження та вирішення конфліктів [1].

Але науковий підхід до вивчення конфліктів з'явився лише на початку ХІХ століття. Основний фундамент конфліктології: теоретичний та практичний, заклали соціологи Г. Спенсер, К. Маркс, Г. Зиммель [9].

Концепція соціал-дарвінізму виходить із постулату, що боротьба та конфлікт властиві людям. Адже людина агресивна від природи, а боротьба за існування та конкуренція є рушійними силами розвитку суспільства. Концепція соціального конфлікту К. Маркса стверджує, що витoki конфлікту лежать у нерівності соціального класу та є неминучою умовою революційних змін суспільства. Конфліктна модель суспільства Г. Зиммеля вказує на те, конфлікти є неминучими, вони закладені у природі людини, яка є агресивною, але, в той же час, обмеженою соціальними нормами. Структурно-функціональна модель організації Т. Парсонса, який розглядав суспільство, як систему стосунків між людьми, що пов'язані між собою цінностями та нормами. А конфлікт є деструктивним, дисфункціональним та руйнівним явищем в існуванні соціальної системи. Школа людських стосунків, представником якої є Е. Мейо, висувала постулат про те, що до стану гармонії та консенсусу повинні прагнути всі індустріально розвинені країни. А конфлікт є небезпечним і його треба всіляко уникати. Концепція позитивно-функціонального конфлікту Л. Козера вказує на те, що конфлікти є основою соціальних змін. Відповідно до Л. Козера, соціальні конфлікти можуть виконувати як позитивну роль так і негативну. Концепція конфліктної моделі суспільства Р. Дарендорфа вказує на те, що соціальні групи треба аналізувати у стані їх змін, які можуть мати різні форми, а конфлікт є однією із них [8].

Конфлікти досить активно вивчаються у соціально-психологічних теоріях. Австрійський психолог З. Фрейд говорив про те, що людина

конфліктна по своїй суті, адже вона поєднує в собі несвідомі імпульси, контроль та соціальні вимоги, які приводять до конфліктів: внутрішньо особистісних та міжособистісних [51]. А. Адлер вбачав суть конфліктів у намаганні особистості звільнитися від відчуття неповноцінності та домінуванням одних над іншими. К. Юнг досліджував внутрішньо особистісні конфлікти скрізь призму комплексів особистості. Водночас, Е. Фромм говорив про те, що у особистості існують протиріччя, які вона не може перебороти. У своїх дослідженнях, К. Хорні вважала, що причиною конфлікту між оточенням та особистістю є недостатність доброзичливості зі сторони близьких.

Згідно з дослідженнями Е. Берна поведінка людини детермінується трьома психічними станами: «дитина», «батько» та «дорослий». Конфлікт виникає, якщо починають взаємодіяти особистості із однотипним видом психіки. Австрійський натураліст К. Лоренц висловив думку про те, що основною детермінантою соціальних конфліктів є агресивність індивіду і натовпу. М. Дойч досліджуючи конфлікти, говорив про побудову універсальної схеми взаємодії у конфлікті та його розв'язання. А дослідники Р. Блейк, Дж. Мутон та К. Томас вивчали стилі поведінки у конфліктах: суперництво, пристосування, компроміс та співробітництво. Науковці Д. Прюїтт, Д. Рубін, Р. Фішер та У. Юрі в рамках проблеми конфлікту розробляли теоретичні і практичні аспекти переговорного процесу [71].

Аналізуючи поняття конфлікту, варто зазначити, що термін «конфлікт» походить від латинського слова «conflictus» – «зіткнення». Цікаво, що цей термін практично не змінюється в інших мовах: в англійській – «conflict», в німецькій «konflikt», у французькій – «conflit» [75].

Однак, не зважаючи на це, і до сьогодні відсутнє єдине розуміння цього терміну. Так, західноєвропейські науковці Л. Козер, Р. Дарендорф, Т. Парсонс визначали конфлікт як боротьбу за статус, цінності, владу, ресурси з метою завдання збитків, нейтралізації або усунення суперника [76].

Відповідно до теорії Л. Здравомислова конфлікт – це форма відносин між актуальними чи потенційними суб'єктами соціальної взаємодії, цінності, норми, інтереси та потреби яких є протилежними [64].

Водночас, А. Анцупова [2] розглядає конфлікт, як найбільш гострий метод розв'язання значущих протиріч, які виникають при соціальній взаємодії та виявляються у протистоянні сторін конфлікту і супроводжуються негативними почуттями та емоціями, які переживають сторони один до одного.

За А. Ішмуратовим конфлікт визначається як хвороба спілкування і є внутрішньо сконструйованим баченням ситуації [36].

А. Берлач та В. Кондрюкова [8] визначають конфлікт як різке зіткнення, загострення протилежно спрямованих інтересів, цілей, позицій, поглядів сторін взаємодії або властивостей внутрішньої структури особистості.

Конфлікт, як соціальне явище, має свої специфічні ознаки:

- протиріччя уявного або реального, прихованого або наявного, несвідомого або усвідомленого характеру;

- активне протистояння, яке орієнтоване на перевагу, фізичний або психологічний тиск, пошук засобів заподіяння максимально можливої шкоди супернику;

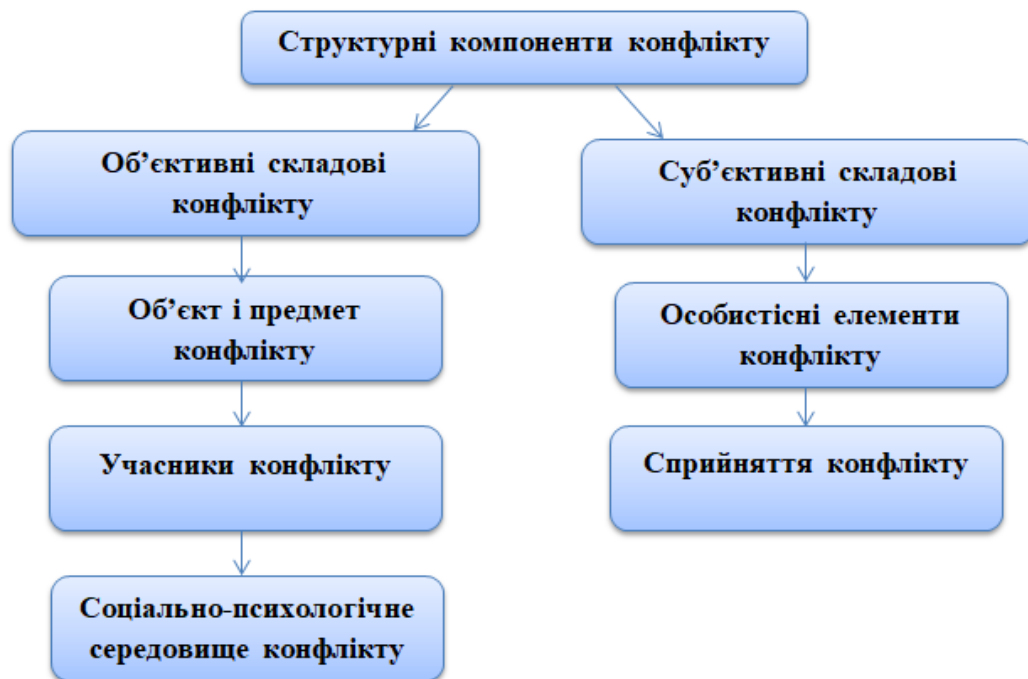
- особливий характер спілкування, який визначається конфронтацією позицій, неприйняттям поглядів та оцінок сторін, гіпертрофією поведінки та негативних рис учасників конфлікту;

- підвищений емоційний фон відносин, який характеризується переважанням негативних почуттів та емоцій, зниженням рівня регуляції та самоконтролю стосунків, пригніченні рівня раціональності, адекватності в реагуванні та сприйняття ситуації [38].

Будь-який конфлікт необхідно розглядати з двох позицій: як систему пов'язаних структурних компонентів, як статичне явище та як процес - динамічний процес.

У конфлікті можна виділити три аспекти: пізнавальний, який полягає у протиріччі сприйняття ситуацій, явищ, фактів у відповідній ситуації, викривленні уявлень про особливості інших, причини напруги та варіанти вирішення ситуації, нездатності зрозуміти позицію противника, некритичності тощо; емоційний, який визначається взаємною антипатією учасників протиріччя, збудливістю, роздратованістю; та вольовий, що характеризується словесною, зазвичай, демонстрацією суперечностей, позицій, небажанням зрозуміти та розібратися в ситуації, нав'язуванні власної точки зору співрозмовнику [50].

Конфлікт має свою структуру, до якої входять об'єктивні та суб'єктивні складові (див. рисунок 1.1).



*Рис. 1.1. Структурні компоненти конфлікту*

До об'єктивних складових відносяться об'єкт та предмет конфлікту, учасники та соціальне-психологічне середовище. Об'єктом конфлікту виступає те, що викликає суперечності між сторонами конфлікту. Предметом є уявна чи наявна проблема, яка є причиною протистояння між сторонами суперечки. Учасники конфлікту – це суб'єкти соціальних відносин, інтереси яких було задіяно. Соціально-психологічне середовище визначається конкретними умовами, в яких виникає та розгорається конфлікт.

Суб'єктивними складовими є особистісні компоненти конфлікту та сприйняття конфлікту. Особистісні компоненти визначаються рисами характеру, вольовими властивостями, інтересами, почуттями, звичками, інтересами, цінностями учасників конфлікту [47].

Конфлікт має три стадії: передконфліктну, конфліктну та післяконфліктну.

Передконфліктна стадія визначається тим, що створює потенційну можливість для виникнення конфлікту, який може успішно вирішитись не переходячи у активну фаза.

Стадія відкритого конфлікту починається із інциденту – приводу для конфлікту, розвивається за допомогою ескалації – наростання та закінчується шляхом згасання, розв'язання, урегулювання, усунення або переростання в інший конфлікт.

Післяконфліктна стадія характеризується ліквідацією напруженості, нормалізацією відносин та повним або частковим вирішенням конфлікту [46].

Для більш глибокого розуміння конфліктів необхідно розглянути їх типологію, яка є досить широкою. Зокрема, за кількістю сторін, які беруть участь у конфлікті виділяють:

- внутрішньоособистісний конфлікт, який визначається протистоянням всередині особистості протилежно спрямованих інтересів, мотивів, потреб та визначається гострими негативними переживаннями особистості;
- міжособистісний конфлікт, що характеризується сутичкою між особистостями в процесі їх взаємодії;
- конфлікт між особистістю і групою, що визначається протистоянням інтересів окремої особистості і цілої групи осіб;
- міжгруповий конфлікт характеризується зіткненням інтересів різних соціальних груп.

За сферою прояву конфлікти бувають політичними, економічними, соціальними.

За спрямованістю впливу та розподілу повноважень – горизонтальні, вертикальні та змішані.

За критерієм результативності – конструктивні та деструктивні.

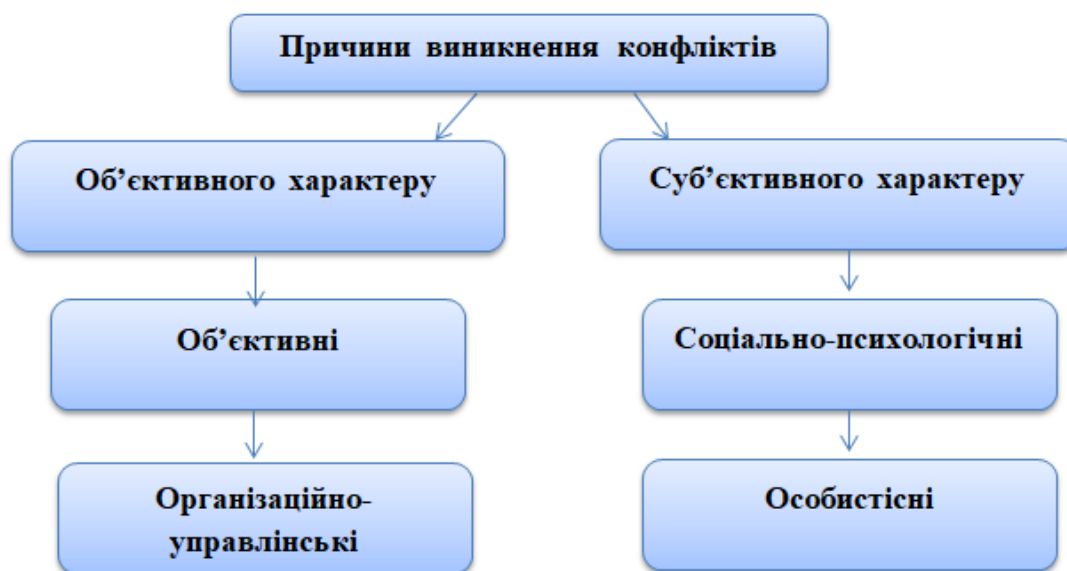
За ступенем виразності – відкриті та приховані.

За критерієм порушення потреб – матеріальні, духовні та статусно-рольові.

За часовими аспектами – короткочасні, швидкоплинні та довготривалі.

За сферою життєдіяльності – сімейні, побутові, трудові, військові, педагогічні [29; 30; 32; 43; 44].

Будь-який конфлікт має свої причини, які бувають об'єктивними та суб'єктивними (див. рисунок 1.2).



*Рис. 1.2. Причини виникнення конфліктів*

До причин об'єктивного характеру виникнення конфліктів відносять об'єктивні (обмеженість у ресурсах, неспівпадіння цілей, необ'єктивність критеріїв оцінки діяльності, недостатність життєвих благ, несправедливий розподіл необхідних ресурсів, проблеми комунікації, труднощі у застосуванні процедур вирішення соціальних протиріч) та організаційно-управлінські, які полягають в невмілому виборі керівником способів регулювання діяльності (структурно-організаційні, функціонально-організаційні, особистісно-функціональні, ситуативно-управлінські).

До причин суб'єктивного характеру виникнення конфліктів відносять соціально-психологічні (протистояння інтересів осіб у процесі їх діяльності або взаємодії, конфлікт цінностей, недоліки та перешкоди у комунікації, невідповідність статусно-рольової взаємодії, невідповідність у способах оцінки результатів діяльності, жадібність, владність тощо) та особистісні (індивідуально-психологічні особливості людини, які призводять до конфліктів) [26; 27; 31].

Хоча в повсякденному житті конфлікт сприймається як негативне явище, варто зауважити, що він має як негативні, так і позитивні функції.

Деструктивними функціями конфлікту можуть бути наступні: застосування насильницьких методів вирішення ситуації, дестабілізація та дезорганізація сторін протиріччя, зменшення темпів особистісного та соціального зростання, дезінтеграція особистості та суспільства, наростання настроїв песимізму, виникнення нових, більш деструктивних конфліктів, зниження організації, дисципліни та ефективності діяльності, погіршення соціально-психологічного клімату групи, розчарування у власних силах та можливостях, розвиток невпевненості, втрата мотивації, руйнування цінностей, негативна оцінка оточуючих, включення захисних механізмів та деструктивних моделей поведінки.

Конструктивними функціями конфлікту є такі: спосіб виявлення та фіксації суперечностей, форма розв'язання протистояння, зняття або зменшення соціальної, емоційної та психічної напруженості, інтеграція соціуму, груп, спільнот, стабілізація соціальної системи, групи, особистості, інтенсифікація та стимулювання творчості, засіб з'ясування співвідношення сил, спосіб виникнення нових норм спілкування та взаємодії, пізнавальна функція стосовно оточення, стимулювання до самопізнання та адекватної самооцінки, трансформація небажаних рис характеру, підвищення рівня соціалізації та розвитку особистості, адаптація до нових або стресових умов, зняття психічної напруженості та стресу, спосіб самореалізації та самоствердження [18; 19; 22].

Отже, конфлікт супроводжує людину із початку людських стосунків. Його вивчали і досліджували у різних напрямках, течіях та теоріях. Однак, науковий підхід до вивчення конфліктів з'явився лише на початку ХІХ століття в руслі соціології.

Конфлікт – це різке зіткнення, загострення протилежно спрямованих інтересів, цілей, позицій, поглядів сторін взаємодії або властивостей внутрішньої структури особистості.

Так, конфлікт має свої особливості та три основні аспекти: пізнавальний, емоційний та вольовий. До структури конфлікту входять об'єктивні та суб'єктивні складові. Він має три стадії: передконфліктну, конфліктну та післяконфліктну. Конфлікт має досить широку типологію, залежно від критеріїв та виникає внаслідок причин об'єктивного та суб'єктивного характеру. До причин об'єктивного характеру виникнення конфліктів відносять об'єктивні та організаційно-управлінські. До причин суб'єктивного характеру виникнення конфліктів відносять соціально-психологічні та особистісні. Варто наголосити на тому, що конфлікт має, як негативні, так і позитивні функції та супроводжується п'ятьма моделями поведінки: співробітництвом, компромісом, протистоянням, поступливістю та уникненням. У більшості випадків, якщо люди можуть вирішити конфлікт шляхом обговорень, то вони досягнуть швидшого та кращого результату ніж при активному протистоянні. Проте здебільшого їм цього не досягнути без допомоги третьої особи, оскільки сильні емоції та ворожість можуть стати на заваді конструктивних переговорів. У сучасному світі одним з популярних та ефективних способів вирішення конфліктів є медіація – дієвий засіб при узгодженні різних суперечок, як в трудовому колективі, так і при взаємодії з різними віковими групами, зокрема, учнями. Особливо актуальне застосування медіації може бути в закладах освіти, де є потреба у формуванні конфліктної компетентності у старшокласників. Такі навички дозволять учням знаходити компроміси, вирішувати конфліктні дилеми, формувати стабільну та міцну комунікацію в шкільного колективі. Тому необхідність розгляду

такого поняття як «медіація» в нашому дослідженні є необхідним, як з точки зору наукових підходів, так і у контексті його соціального спрямування.

## **1.2. Поняття медіації та її особливості: соціальний аспект**

Медіацію називають одним із найефективніших методів урегулювання та вирішення конфліктів. Медіація є доволі давнім способом врегулювання конфліктів та спорів у багатьох країнах світу, однак, свою чітку теоретико-методологічну базу та практичні форми реалізації вона отримала наприкінці ХХ століття [14-17; 20; 28; 35; 40; 48; 74; 77; 83; 90].

Медіація, у вигляді посередництва, застосовувалась практично у всьому стародавньому світі. У період Конфуція найкращим способом вирішення спорів вважалося через посередника, а вирішення спорів через суд називали «другим способом». Посередник вносив конфліктувачим пропозиції, поки вони не обирали найбільш прийнятне рішення. Більш того, посередник не втручався у спір, а лише сприяв сторонам у його вирішенні.

У Єгипті звернення до судів було досить складне та затратне, тому медіація користувалась великою популярністю. Завдяки третій особі спір вирішувався швидше та дешевше, а угоди склалися на папірусних сувоях, які збереглися і до сьогодні [87].

В Азії звернення до суду вважалося зверненням до ганебної інституції, яке відбувалося вже тоді, коли посередник не допомагав у вирішенні суперечок.

У Китаї, де етичні принципи були більш важливі, аніж матеріальні блага, позасудове врегулювання спорів було досить поширене, а звернення до судів вважалося порушенням філософських та етичних принципів [88].

У християнській культурі посередництво також мало місце, де вирішення суперечок залучалася третя сторона.

З розвитком західного світу медіація почала активно застосовуватися у міжнародній торгівлі, вирішенні міжнародних конфліктів.

Офіційно медіація почала застосовуватися у 70-х роках ХХ століття в США під час загрози правового та економічного паралічу [67].

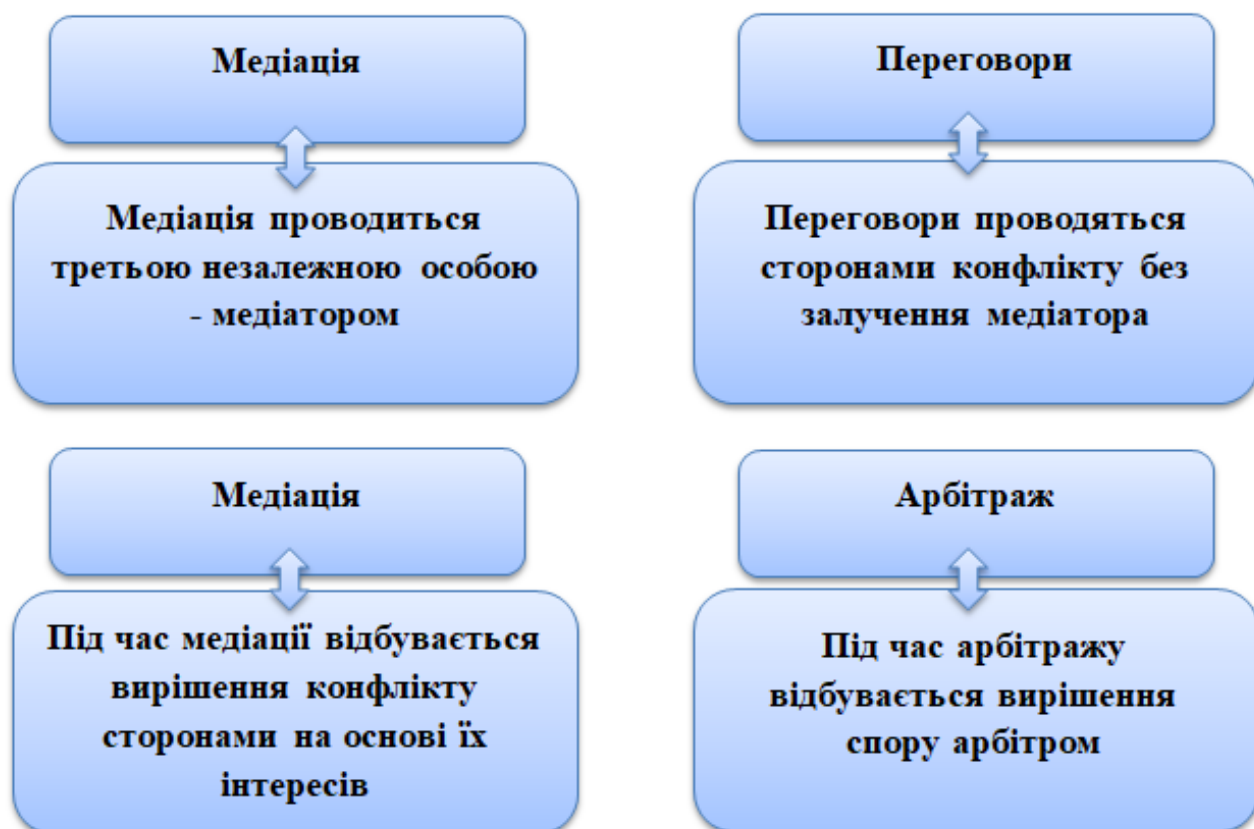
У літературі є різні бачення походження категорії «медіація». Дослідники Б. Леко та Г. Чуйко [49] стверджують, що ця категорія походить від латинського слова «mediatio», що означає «здійснювати посередництво» або «mediare» – «бути посередником». М. Поліщук [68] стверджує, що категорія «медіація» походить від грецького «medos», що означає «незалежний, нейтральний».

Медіація визначається як структурована добровільна та конфіденційна процедура врегулювання конфліктів або спорів, де посередник (медіатор) сприяє сторонам в усвідомленні їх інтересів та пошуку ефективних способів досягнення взаємного рішення [59].

Мета медіації полягає в обговоренні, усвідомленні і опрацюванні проблемної (конфліктної) ситуації з метою оптимального виходу з неї. Обговорення має на меті вираження різних поглядів, думок, які є часто не сумісними із самою ситуацією або варіантами виходу із нею. В результаті медіації повинна бути ухвалена угода, яка буде задовольняти обидві сторони. Більш того, рішення медіації можуть бути закріплені в угоді лише у тому випадку, коли кожна зі сторін конфлікту або спору буде їх визнавати [61].

Передумовами медіації є прагнення сторін спору до мирного його врегулювання та добровільна участь учасників спору в процесі медіації. Об'єднуючи зусилля з метою вирішення конфлікту, замість того, щоб витратити час та енергію на конфлікт, опоненти розраховують на досягнення взаємовигідних домовленостей в процесі співпраці. Більш того, такий результат дозволяє конструктивно взаємодіяти у подальшій діяльності та зберегти подальші стосунки [55].

Досить часто медіацію не відрізняють від інших способів врегулювання спорів. Однак, медіація має суттєві відмінності від переговорів та арбітражу (див. рисунок 1.3).



*Рис 1.3. Відмінності медіації від переговорів та арбітражу*

Основними ознаками медіації є наступні:

- медіація визначається як специфічний тип переговорів, який має свою структуру;
- медіатор є обов'язковим учасником медіації;
- медіатор не представляє ні одну із конфлікуючих сторін;
- медіатор стимулює сторони до проведення переговорів та досягненню рішення, яке буде задовольняти обидві сторони;
- медіатор не займається встановленням фактів та дослідженням доказів;
- медіатор не має права примушувати учасників медіації до прийняття відповідного рішення та не має надавати рекомендації та поради щодо варіантів можливого рішення;
- медіатор не пропонує для сторін обов'язкового рішення;
- сторони медіації беруть активну роль у переговорах та самостійно шукають варіанти вирішення проблеми [10].

Варто зауважити, що, основними елементами медіації є забезпечення розуміння, чітка та структурована процедура, орієнтація на інтереси (див. рисунок 1.4).



*Рис 1.4. Основні компоненти медіації*

Забезпечення розуміння визначається тим, що медіатор сприяє розумінню потреб, почуттів та інтересів обидвох учасників процесу. Саме медіатор за допомогою спеціальних технік та інструментів медіації переконується, що сторони правильно розуміють конфліктну ситуацію. Саме однакове розуміння проблеми сприяє дослідженню інтересів та потреб.

Чіткість структури характеризується тим, що процес рухається у певному напрямку та порядком. Однак, варто зауважити, що медіація – це досить гнучка та пластична процедура, яка передбачає відсутність чітко регламентованих меж кожного етапу та можливість повернення на попередні етапи. Чітка структура сприяє конструктивному діалогу, визначенню інтересів та потреб учасників, варіантів вирішення проблеми.

Орієнтація на інтереси є центральною характеристикою медіації і визначається пошуком того, що є важливим для учасників медіації. Більш

того, медіатор опирається саме на інтереси сторін, а не на власні потреби та інтереси [4].

Медіація опирається на певні вимоги: вона спрямована на інтереси, проблеми, потреби та майбутнє.

Л. Махова [53] стверджує, що медіація може застосовуватися у різних випадках:

- примирення правопорушника та потерпілого;
- налагодження стосунків у родині;
- налагодження стосунків із сусідами;
- порозуміння у трудових відносинах;
- вирішення ситуацій відшкодування матеріальної або моральної шкоди;
- урегулювання конфліктів та спорів в організаціях;
- урегулювання відносин в сфері адміністративного напрямку;
- вирішення спорів суб'єктів підприємницької діяльності;
- сприяння у вирішенні міжнародних конфліктів;
- вирішення аспектів особистого життя.

Медіація є досить ефективною альтернативою вирішення конфліктів, адже:

- забезпечує економію часу, так як триває від кількох годин до декількох тижнів. В той час як складний конфлікт може тривати місяцями, а то і роками;
- сприяє економії фінансових ресурсів. Витрати на медіацію є набагато меншими, аніж, наприклад, звернення до суду та послуги адвокатів. Більш того, предмет спору під час довготривалого вирішення конфлікту може знецінитися, а витрачені кошти не повернути;
- неофіційність процесу сприяє більшій залученості сторін у вирішенні конфліктної ситуації, погодженню зручних для сторін термінів, часу, обираючому теми обговорення самими учасниками процесу;
- гнучкість та контроль, які передбачають контроль сторонами медіації всього процесу переговорів та рух у тому напрямку, який визначають самі сторони медіації;

- збереження репутації та конфіденційність, визначають можливість нерозголошення замученість у вирішення спору або конфлікту, що сприяє збереженню репутації учасниками медіації;

- сталість прийнятих рішень визначається тим, що сторони приймають таке рішення, яке задовольняє їх обох та зобов'язуються виконувати його, так як рішення є реальним для виконання [56].

Процедура медіації опирається на певні принципи, які враховують досвід, культурні та правові аспекти певної країни [52]. Її принципи визначено у проекті Закону України «Про медіацію» [70]: добровільність, активність, конфіденційність, нейтральність медіатора, незалежність та неупередженість медіатора, самовизначення та рівність учасників медіації.

Проаналізуємо основні принципи медіації.

Принцип персональної відповідальності визначається тим, що сторони медіації самі обирають коло питань, які будуть обговорюватися, варіанти вирішення цих питань, визначають суть угоди та терміни її реалізації, і всі кінцеві рішення приймаються лише сторонами процесу. Медіатор виступає в цьому процесі лише спеціалістом, який відповідає за процес медіації, дотримання правил медіації, спонукає сторони до усвідомлення істинних потреб та інтересів. Це сприяє тому, що сторони медіації самі несуть відповідальність за прийняті рішення, адже вони є ініціатори питань, які обговорюються у процесі медіації [59].

Принцип добровільності характеризується тим, що сторони медіації мають право особистого волевиявлення на проведення процесу медіації та її припинення на будь-якому етапі. Цей принцип визначає право приймати сторонами медіації будь-які рішення вирішення спору виключно за взаємною згодою [37]. Варто наголосити, що цей принцип поширюється і на самого медіатора. Якщо він розуміє, що ситуацію не можливо вирішити конструктивно, сторони не бажають працювати над вирішенням проблеми, а також з будь-яких інших причин він може закінчити процес та вийти із нього.

Принцип рівності передбачає рівність за змістом та обсягом прав кожного із сторін медіації. Тут відсутні та виключені будь-які привілеї за ознаками кольору шкіри, раси, політичних чи релігійних переконань, етнічного чи соціального статусів тощо. Сторони мають абсолютно однакові права [37].

Принцип конфіденційності визначається тим, що інформація про підготовку та проведення процесу медіації не розголошується, якщо учасники медіації не визначили інше. Ніхто з учасників не має права розголошувати інформацію щодо процесу медіації, якщо вони попередньо не домовилися про інше. Більш того, межі конфіденційності визначаються усіма учасниками медіації. Варто наголосити, що інформація, яку сторони отримали в процесі медіації, не розголошується у власних цілях. У процесі медіації відбуваються зустрічі, де кожна зі сторін зустрічається із медіатором і повідомляє інформацію, яку не хоче повідомляти іншій стороні.

Принцип нейтральності та неупередженості медіатора свідчить про те, що медіатор не надає переваг жодній із сторін, і проводить процес таким чином, щоб кожна із сторін відчувала себе комфортно. Більш того, медіатор емоційно не включається в процес і слідкує за тим, щоб його власні емоції та почуття не включалися у процес.

Принцип незалежності визначає незалежність медіатора від сторін медіації та інших учасників медіації. Ніхто не має права втручатися в роботу медіатора, тиснути на нього та залучати на свою сторону. Тобто, медіатор є незалежним спеціалістом, який виключає вплив зовнішніх та внутрішніх чинників на процес медіації.

Принцип поінформованості передбачає інформування сторін медіації про їх права та інші позиції, які впливають на подальше вирішення ситуації. Сторони медіації мають повне право проводити паралельні або попередні консультації зі спеціалістами інших напрямків з метою інформування та отримання необхідної інформації.

Принцип структурованості і гнучкості визначає те, що медіація, як процес, має свою структуру і етапи. Водночас, цей процес є гнучким і, за необхідності, можливе повернення на попередні етапи або зміна тривалості цих етапів.

Принцип відкритості результату характеризується тим, що сторони медіації приймають рішення, яке є реальним по виконанням та термінам [12; 57; 58; 69; 82; 86].

У науковій літературі, залежно від мети медіації, виділяють:

- превентивну медіацію, метою якої є профілактика спорів та конфліктів, які можуть з'явитися у майбутньому [39];

- медіація врегулювання конфліктів, тобто, медіація, як процес, який вирішує конфлікти, що вже виникли.

Таким чином, медіація є доволі давнім способом врегулювання конфліктів та спорів у багатьох країнах світу, однак, свою чітку теоретико-методологічну базу та практичні форми реалізації вона отримала наприкінці ХХ століття. Тому, сьогодні суть медіації полягає у структурованій добровільній та конфіденційній процедурі врегулювання конфліктів або спорів, де медіатор допомагає сторонам конфлікту в усвідомленні їх інтересів та пошуку ефективних способів досягнення взаємного рішення.

### **1.3. Медіація як спосіб вирішення конфліктів у соціальній роботі**

Процес медіації почав досить широко використовуватись у всіх наукових напрямках при вирішенні конфліктів. Так, у нашій країні вона успішно працює при судових спорах, при вирішенні адміністративних та побутових суперечностей, фінансових питань тощо. Цінність медіації полягає у простоті самого процесу та його короткій тривалості, у порівнянні із судовими процесами, консультативною або терапевтичною практикою. Саме це зумовлює ефективність медіації у соціальній роботі, коли необхідно швидко та ефективно вирішити конфлікт між двома сторонами, які не бажають звертатися до судів, психологів та психотерапевтів.

Варто ще раз наголосити, що медіація є досить ефективним способом вирішення конфліктів та спорів у соціальній роботі. Соціальний працівник, застосовуючи медіацію, може використовувати чотири моделі медіації:

- модель рятівника. Ця модель визначається тим, що соціальний працівник не має спеціалізованих професійних знань та навичок медіатора, а тому сприяє вирішенню простих, переважним чином, побутових спорів або конфліктів;

- модель посередника. Ця модель характеризується тим, що соціальний працівник є третьою стороною у вирішенні конфлікту, забезпечує атмосферу конструктивного спілкування, спонукає сторони до коректного ставлення один до одного, сприяє адекватній оцінці ситуації та прийняттю ефективного вирішення ситуації;

- модель маніпулятора. Ця модель передбачає застосування соціальним працівником широкого спектру методів та засобів для вирішення конфлікту, а також використання маніпулятивних технік;

- модель організатора. В цій моделі соціальний працівник являється організатором вирішення ситуації [85].

Дослідник Л. Ріскін [89] створив сітку медіаційних технік, які соціальні працівники можуть використовувати у медіації (див. рисунок 1.5). Автор виділив оціночну та фасилітаційну медіацію з вузьким та широким предметом вирішення спору. В оціночній медіації із вузьким предметом медіатор схиляє учасників до обговорення конкретних позицій, оцінює та пропонує угоду на основі цих позицій та прогнозує варіанти вирішення спору іншими інстанціями. В оціночній медіації із широким предметом медіатор допомагає сторонам конфлікту обговорити більш масштабні інтереси, пропонує широкую угоду, прогнозує вплив ситуації на вирішення спору та вивчає інтереси сторін. У фасилітаційній медіації з вузьким предметом медіатор сприяє оцінці та обміну пропозицій між сторонами, допомагає у знаходженні варіантів спору та усвідомленні інтересів сторонами. У фасилітаційній медіації з широким предметом медіатор допомагає в оцінці пропозицій, обміні пропозиціями,

оцінці наслідків не вирішення спору, спонукає до знаходження інших варіантів вирішення спору, оцінює слабкі та сильні аспекти позицій учасників конфлікту.



Рис 1.5. Сітка медіаційних технік Л. Ріска

Дослідники Б. Буш та Д. Фолджер [13] описали три моделі медіації, які соціальний працівник може використовувати при вирішенні конфліктів, налагодженні відносин чи гармонізації стосунків.

Дослідники, залежно від установок виділили такі моделі медіації:

- проблемно орієнтована медіація – problem-solving mediation;
- медіація відносин – relational mediation;
- гармонізаційна медіація – harmony mediation.

Проблемно орієнтована модель медіації визначається тим, спори та конфлікти учасників пояснюються їх індивідуально-психологічними особливостями. Процес цієї медіації характеризується змагальним змістом переговорів, які опираються на інтереси сторін конфлікту.

Медіація відносин опирається на соціальні та комунікативні причини конфлікту учасників та має за мети налагодити стосунки сторін медіації з метою вирішення ситуації.

Модель гармонійної медіації визначає конфлікт як проблему, а основна мета процесу полягає у налагодженні гармонії та стабільності процесів або стосунків учасників.

Науковець Н. Александер [84] описує ще три види медіації, які соціальні працівники застосовують у своїй роботі: фасилітаційну, оціночну та трансформативну.

У фасилітаційній моделі медіації соціальний працівник намагається структурувати процес супроводу медіації. Він задає питання, аналізує та з'ясовує погляди сторін, досліджує їх інтереси, сприяє пошуку та аналізу альтернативних шляхів вирішення конфлікту. Медіатор не надає рекомендації та поради учасникам процесу, не робить висновків щодо результатів процесу, не надає прогнози альтернативних рішень. Медіатор відповідає за процес медіації, а сторони медіації – за зміст та результат. Соціальний працівник, при такій моделі медіації, намагається зробити все, щоб учасники домовились на основі максимальної поінформованості та усвідомлення всіх аспектів конфлікту.

В оціночній медіації соціальний працівник сприяє урегулюванню конфлікту за допомогою оцінки сильних та слабких позицій в інтересах сторін та прогнозує способи вирішення конфлікту іншими інстанціями. Такий соціальний працівник надає сторонам рекомендації та поради, висловлює свою точку зору та представляє себе експертом в тій галузі, де виник конфлікт. Така модель, насамперед, націлена на обов'язки та права учасників конфлікту, аналіз їх ситуації з точки зору права та справедливості. Такий соціальний працівник структурує процес медіації та впливає на результати медіації.

У трансформативній моделі соціальний працівник акцентує увагу не на вирішенні конфлікту, а на конструктивних змінах в поведінці учасників, нормалізації їх стосунків. Така модель орієнтована на розширення можливостей сторін медіації та визнання потреб, інтересів один одного. Цей підхід, частіше за все, застосовується у сімейних медіаціях, конфліктах із близькими, друзями, тобто, там, де важливим є ціннісні та моральні аспекти у стосунках.

Ще однією моделлю, яку соціальний працівник успішно може використовувати у своїй діяльності, є нормативна медіація, яку обґрунтували Дж. Вінслейд, Дж. Монк, А. Коттер та С. Кобб [72]. Її специфіка полягає у розповіданні учасниками історій з метою конструювання власного досвіду та реальності. Це сприяє усвідомленню істинних інтересів, погляду на конфлікт зі сторони, усвідомленню інтересів та потреб опонента.

Соціальний працівник повинен пам'ятати про те, що сторони медіації, мають право: обирати медіатора а за взаємною згодою, відмовитися від медіатора, який з будь-яких причин, йому не подобається, відмовитися від процесу медіації на будь-якому його етапі, брати участь у процесі медіації, залучати допомогу іншій спеціалістів: експертів, перекладачів, юристів тощо, при порушенні умов медіації звернутися до правових інстанцій [6; 11; 23].

Однак, сторони медіації зобов'язуються: взяти участь у медіації з чесними намірами та дотримуватися правил медіації, повідомляти опонента

медіатора про причини, які не дозволяють надалі продовжувати медіацію, виконувати умови договору медіації [25; 41; 60].

Соціальний працівник, як медіатор, має право: отримувати повну інформацію про конфлікт, самостійно обирати методику проведення медіації в рамках дотримання принципів медіації, відмовитися від проведення медіації з етичних, професійних або особистих причин [62].

Соціальний працівник, як медіатор, може виконувати ряд функцій: діагностичну, організаційну, освітньо-інформаційну, підтримуючу, трансляційну, примирюючи [73].

Соціальному працівнику треба пам'ятати про те, що медіація – це структурована процедура, яка має свої етапи:

- предмедіація, яка має на меті підготовку до медіації, проведення попередніх зустрічей з учасниками конфлікту, налагодження стосунків із учасниками конфлікту, збір інформації щодо конфлікту тощо;

- підготовчий етап, який має на меті інформування сторін про процедуру медіації, аналіз основних організаційних аспектів та підписання угоди про медіацію;

- етап збору інформації та визначення тем для обговорення має на меті збір інформації про конфлікт, визначення важливих тем для обговорення, їх послідовності та пріоритетності;

- етап роботи з інтересами та потребами сторін визначається в усвідомленні та виявленні істинних потреб та інтересів учасників медіації;

- етап пошуку та оцінки варіантів рішення проблеми з метою остаточного вироблення умов угоди за підсумками медіації;

- оформлення домовленостей за допомогою підписання медіаційної угоди;

- етап постмедіації націлений на виявлення дотримання умов угоди [7; 63; 65; 66; 78-81].

Працюючи із старшокласниками, при вирішенні конфліктів, соціальний працівник повинен бути теоретично озброєний про індивідуально-

психологічні особливості даного вікового періоду, розуміти, які причини можуть провокувати конфлікти, які інтереси старшокласників та старшокласниць можуть зачіпатися при спорах. Соціальному працівникові необхідно знати, що юнацький максималізм та обертання власної надуманої унікальності хлопцями та дівчатами стають чинниками конфліктів між ними, між ними батьками та педагогами. Тому, варто розуміти, що юнацькі конфлікти, частіше за все лежать у трьох площинах: «одноліток-одноліток», «підліток-батьки» та «підліток-педагоги».

Отже, медіація є досить ефективним способом вирішення конфліктів та спорів у соціальній роботі. Ця процедура вимагає від соціального працівника відповідної підготовки та практики: теоретичні та практичні знання, вміння та навички процедури, розуміння індивідуально-психологічних та вікових особливостей осіб, які є учасниками медіації, соціально-правові, медичні, економічні та інші компетенції. В процесі медіації із старшокласниками соціальний працівник має пам'ятати про правові норми проведення медіації, її принципи, права та обов'язки сторін медіації та власні права і обов'язки. Він має чітко розуміти, що медіація – це структурована процедура, яка має свої етапи та специфіку.

## **Висновки до розділу 1**

Світ невпинно розвивається, людство прогресує в умовах нових технологій та нововведень. І тому сучасна людина досить часто зіштовхується із конфліктами, які супроводжують її з початку особистісних стосунків. Конфлікт визначається як різке зіткнення, загострення протилежно спрямованих інтересів, цілей, позицій, поглядів сторін взаємодії або властивостей внутрішньої структури особистості. Він має свої особливості, аспекти, структуру та стадії: передконфліктну, конфліктну та після конфліктну. Конфлікт має досить широку типологію, залежно від критеріїв та виникає внаслідок причин об'єктивного та суб'єктивного характеру. Варто наголосити на тому, що конфлікт має, як негативні, так і позитивні функції та

супроводжується п'ятьма моделями поведінки: співробітництвом, компромісом, протистоянням, поступливістю та уникненням.

Усім відомі загальні правила поведінки в конфліктній ситуації – не підвищувати голос, не застосовувати фізичну силу, не перебивати партнера і т.д. Але коли особу переповнюють емоції – такі правила просто можуть бути недієвими, особливо, коли йдеться про учнівську молодь, яка лише навчається будувати правильну комунікацію у таких ситуаціях. Тож формування конфліктної компетенції у молоді має здійснюватися ще на початкових етапах їхнього становлення та відбуватися в освітніх установах, аби в майбутньому забезпечити успішну комунікацію не тільки у середовищі школи, а й за її межами.

На нашу думку, одним із важливих напрямів роботи соціального працівника є залучення учнівської молоді до ефективних способів вирішення конфліктів. Адже варто пам'ятати, що конфлікт може стати початком розвитку гармонійних міжособистісних стосунків, можливістю зрозуміти щось нове, але за умови ефективного та конструктивного його вирішення. А одним із ефективних засобів вирішення конфліктів є медіація. Адже медіація є доволі давнім способом врегулювання конфліктів та спорів у багатьох країнах світу. Її суть полягає у структурованій добровільній та конфіденційній процедурі врегулювання конфліктів, де медіатор допомагає сторонам конфлікту в усвідомленні їх інтересів та пошуку ефективних способів досягнення взаємного рішення. І таке явище, як вирішення різного роду конфліктів та спорів можна подолати за допомогою фахівця-медіатора, яким може стати соціальний працівник.

Ця процедура вимагає від соціального працівника відповідної підготовки та практики: теоретичних та практичних знань, вмінь та навичок, розуміння індивідуально-психологічних та вікових особливостей осіб, які є учасниками медіації, соціально-правових, медичних, економічних та інші компетенцій.

В процесі медіації із учнями соціальний працівник має пам'ятати про правові норми проведення медіації, її принципи, права та обов'язки сторін медіації та власні права і обов'язки. Він має чітко розуміти, що медіація – це структурована процедура, яка має свої етапи та специфіку.

Підсумовуючи, варто зазначити, що медіація може стимулювати учнів розв'язувати конфліктні ситуації ефективно, конструктивно та мирним шляхом, тому що в основі медіації покладено принцип обговорення; навчати учнівську молодь важливих життєвих навичок; підвищувати самооцінку (внаслідок розуміння відповідальності за свої вчинки); розкривати творчий потенціал та активізувати їхнє прагнення до вдосконалення. Медіація спрямована на запобігання ескалації конфлікту, а також на зменшення кількості конфліктів загалом, а отже на поліпшення загальної психологічної ситуації у навчальному закладі.

## РОЗДІЛ II

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЩОДО ОСОБЛИВОСТЕЙ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У СТАРШОКЛАСНИКІВ

#### 2.1. Методологічні аспекти дослідження

На сьогодні актуальною є проблема впливу особистісних особливостей старшокласників на поведінку у конфліктних ситуаціях. Виявлення чинників вибору школярами стратегій поведінки в різних сферах конфлікту – у школі, родині й середовищі однолітків – є важливою умовою підвищення ефективності системи їх навчання й виховання. Не менш важливою проблемою є завдання створення старшокласникам умов для самопізнання, а також навчання їх конструктивним способам реагування в конфліктних ситуаціях. Це є дуже важливим аспектом міжособистісної взаємодії старшокласників, адже, саме в них вони розвиваються, будують дружбу, романтичні стосунки, пізнають себе та оточуючих. Практичним та ефективним напрямком, який дозволяє будувати взаємини на принципах рівності, толерантності, поваги до оточуючих є метод медіації, які старшокласники можуть успішно засвоювати та використовувати не тільки у рамках навчально-вихованого процесу у школі, але і в повсякденному житті.

В ході проведення дослідження, нами були використані наступні діагностичні методики:

1. Методика діагностики рівня шкільної тривожності Б. Філіпса (додаток А).
2. Тест оцінювання агресивності у стосунках А. Ассінгера (додаток Б).
3. Методика дослідження психологічного клімату А. Фідлера (додаток В).
4. Методика типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса (додаток Г).

При виборі представленого діагностичного інструментарію ми опиралися на наступні принципи:

1. Обрані методики досліджують типи тривожності, агресивність стосунках, психологічний клімат та стилі реагування у конфліктних ситуаціях.
2. Методики відповідають обраній віковій категорії опитуваних.
3. Процедура дослідження не займає досить багато часу.
4. Обраний діагностичний матеріал досить легкий у підрахунках та інтерпретації.

Охарактеризуємо обраний діагностичний матеріал.

**Методика діагностики рівня шкільної тривожності Б. Філіпса** досліджує особливості проявів тривожності. Методика містить 58 запитань, на які опитувані повинні дати ствердну або не погоджувальну відповідь. Обробка даних відбувається у відповідності із ключем і дозволяє визначити рівні таких шкал як: загальна тривожність у школі, переживання соціального стресу, фрустрація потреби у досягненні успіху, страх самовираження, страх ситуації перевірки знань, страх не відповідати очікуванням оточуючих, низька фізіологічна опірність стресу, проблеми і страхи у відносинах із вчителем.

Загальна тривожність у школі характеризується загальним емоційним та психологічним станом опитуваного, який пов'язаний із її включенням у шкільне життя.

Переживання соціального стресу визначається емоційним та психологічним станом, який сприяє розвитку соціальних контактів опитуваного із його однолітками.

Фрустрація потреби у досягненні успіху визначається несприятливим емоційним та психологічним фоном, який не дозволяє опитуваному розвивати власні потреби у досягненні високого результату, успіху тощо.

Страх самовираження характеризується негативними емоційними переживаннями ситуацій, які вимагають саморозкриття, представлення себе оточуючим, демонстрацію власних можливостей іншим.

Страх ситуації перевірки знань визначається негативним ставленням та переживанням у ситуаціях публічної перевірки можливостей, досягнень та знань.

Страх не відповідати очікуванням оточуючих характеризується орієнтацією на значущість інших при оцінці власних результатів, думок та вчинків, тривожністю з приводу отримання оцінок, які опитувані отримують від інших, очікуванням негативних оцінок.

Низька фізіологічна опірність стресу визначається специфікою психофізіологічної організації опитуваного, яка характеризується зниженням пристосованості опитуваних до стресогенної ситуації та деструктивною реакцією на тривожні чинники оточення.

Проблеми і страхи у відносинах із вчителем характеризується загальним негативним емоційним фоном стосунків із дорослими у школі, який знижує рівень успішності опитуваних у школі.

**Тест оцінювання агресивності у стосунках А. Ассінгера** призначений для визначення рівня агресивності у стосунках. Він містить 20 запитань із варіантами відповідей, що визначають три рівні агресивності у стосунках: низький, середній та високий.

Низький рівень притаманний для занадто миролюбної особистості, яка є недостатньо впевненою у власних можливостях та силах.

Середній рівень характеризує особистість, як помірно агресивну, але таку, яка є успішною у житті, що забезпечується за допомогою достатнього честолюбства та самовпевненості.

Високий рівень притаманний занадто агресивній особистості, яка виявляє жорстокість по відношенню до інших та характеризується невірноваженістю. Така особистість прагне керувати всіма, досягнути успіху, жертвуючи, насамперед, інтересами оточуючих. Це може призводити до неприязні однолітків, яких, за можливості, така людина прагне покарати.

**Методика дослідження психологічного клімату А. Фідлера** використовується для оцінки психологічної атмосфери в колективі. Опитуваним пропонується десять ознак, які характеризують психологічний клімат. Їм необхідно оцінити кожен характеристику за шкалою від 1 до 8.

До методики включені наступні характеристики: дружелюбність, згода, задоволеність, продуктивність, теплота, співробітництво, взаємопідтримка, захопленість, цікавість, успішність.

Обробка даних відбувається за допомогою підрахунку суми балів, де: 10-39 – негативний психологічний клімат, 40-59 – нейтральний, 60-80 – позитивний.

Негативний психологічний клімат визначається ворожістю у стосунках між учасниками групи, незгодою, незадоволеністю, низькою продуктивністю, емоційною холодністю, відсутністю співробітництва та взаємопідтримки, захопливості, низькою цікавістю та успішністю.

Нейтральний психологічний клімат характеризується помірною дружелюбністю, згодою, задоволеністю, продуктивністю, співробітництвом, взаємопідтримкою, захопленістю, цікавістю та успішністю.

Позитивний психологічний клімат характеризується високою дружелюбністю, згодою, задоволеністю, продуктивністю, співробітництвом, взаємною підтримкою, захопленістю, цікавістю та успішністю.

**Методика типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса** призначена для визначення домінуючого стилю поведінки у конфлікті. Методика складається із 30 пар тверджень, де опитувані повинні обрати той варіант, який більше характеризує їх. Обробка даних відбувається у відповідності із ключем і дозволяє визначити п'ять типів реагування у конфлікті: суперництво, співпраця, компроміс, уникнення та пристосування.

Стиль суперництва, його ще називають конкуренцією, характеризується прагненням задовольнити свої інтереси та потреби, не звертаючи уваги на потреби та інтереси опонентів або, навіть, зашкоджуючи інтересам інших. Така особистість, обираючи цю стратегію, намагається задовольнити власні бажання і прагне примусити або переконати співрозмовника відступитися. Ця стратегія може супроводжуватися залякуваннями, погрозами, підкупом тощо.

Стиль співпраці визначається активністю у розв'язанні конфліктної ситуації з опорою як на власні інтереси та потреби, так і інтереси і потреби

співрозмовника. Така особистість прагне до спільного обговорення проблем та ситуацій з співрозмовником, визначення інтересів та потреб співрозмовника, демонстрації власних потреб та інтересів. Вона поважає особистість співрозмовника, прагне до співпраці та взаємодії та успішного результату, який буде задовольняти обидві сторони. Цей стиль характеризується визнанням розбіжностей у поглядах та готовністю зрозуміти та прийняти точку зору співрозмовника, прагненням проаналізувати причини конфліктної ситуації та знайти ресурси для задоволення власних інтересів та інтересів співрозмовника. Цей стиль передбачає прагнення сторін до взаємодії з метою конструктивного вирішення конфлікту. В такому випадку погляди опонентів спрямовуються не один проти одного, а на спільне вирішення проблемної ситуації.

Стиль компромісу передбачає прагнення співрозмовників вирішити розбіжності в результаті поступки однієї сторони на обмін поступки іншої сторони, прийняття нейтрального рішення, яке буде задовольняти обидвоє співрозмовників. Цей стиль передбачає відмову від початкових потреб та інтересів, готовність визнати часткові потреби співрозмовника, щоб швидко вирішити конфліктну ситуацію. При цій стратегії обидві сторони мають свої бажання, але розуміють, що досягти їх не можливо, тому вони знаходять рішення, яке частково буде їх задовольняти.

Стиль уникнення визначається ухилянням від вирішення конфліктної ситуації, прагненням виграти час або небажанням вирішувати конфлікт загалом. Така особистість прагне до нейтралітету, не включається у конфлікт, тримається від конфліктної ситуації осторонь. Байдужість до власних інтересів та потреб переноситься на байдужість до потреб та інтересів співрозмовника, який є включеним у конфліктну ситуацію.

Стиль пристосування характеризується придушенням своїх інтересів та потреб, конформізмом, добровільною або вимушеною відмовою від вирішення ситуації, відступом від власних позицій та згодою робити те, чого

прагне опонент або співрозмовник. Цей стиль зумовлюється прагненням особистості зберегти гарні стосунки з оточуючими.

**Процедура дослідження** складалася із декількох етапів:

- проведення діагностичного дослідження за допомогою обраних методик серед усієї вибірки;
- розподілу вибірки на експериментальну та контрольну групи та проведення програми у експериментальній групі;
- повторного проведення діагностичного дослідження за допомогою обраних методик серед осіб, які склали експериментальну та контрольну групи.

**Характеристика вибірки.** У дослідження взяли участь 50 учнів 10-А класу та 10-Б класу Київської гімназії «Консул» з поглибленим вивченням іноземних мов. Віковий ценз опитуваних склав 15-16 років. Серед опитуваних було 23 особи чоловічої статі та 27 осіб жіночої статі.

Отримані результати дослідження були піддані математично-статистичній обробці за допомогою комп'ютерного пакету SPSS for Windows версія 19.0.

## **2.2. Аналіз результатів дослідження щодо особливостей конфліктних ситуацій у старшокласників**

Описуючи дані частотного аналізу за методикою діагностики рівня шкільної тривожності Б. Філіпса, ми отримали результати, які представлені у таблиці 2.1. (додаток Д).

У 34% старшокласників спостерігається позитивний емоційний та психологічний стан при перебуванні у школі. Вони позитивно ставляться до шкільного життя, його особливостей, свого місця у школі та відчують себе комфортно у ній. Для 30% опитуваних характерні прояви тривожності під час навчання та шкільного життя, відчуття певного дискомфорту під час перебування у школі, спілкування із педагогами та іншими школярами. У 36% школярів відзначається високий рівень шкільної тривожності, емоційні

переживання та психологічний дискомфорт, які пов'язані із шкільним життям. Результати вказують на те, що старшокласники характеризується низькою, середньою та високою тривожністю, пов'язану із шкільним життям, з невеликими переважанням високої шкільної тривожності, яка може провокувати міжособистісні конфлікти у старшокласників.

*Таблиця 2.1*

**Результати частотного аналізу за методикою діагностики рівня шкільної тривожності Б. Філіпса**

<b>Прояви тривожності</b>	<b>Низький рівень</b>	<b>Підвищений рівень</b>	<b>Високий рівень</b>
Загальна тривожність у школі	34%	30%	36%
Переживання соціального стресу	34%	36%	30%
Фрустрація потреби в досягненні успіху	24%	46%	30%
Страх самовираження	40%	20%	40%
Страх ситуації перевірки знань	26%	24%	50%
Страх не відповідати очікуванням оточуючих	26%	10%	64%
Низька фізіологічна опірність стресу	48%	24%	30%
Проблеми і страхи у відносинах з вчителем	46%	36%	18%

Для 36% опитуваних характерна деяка емоційна та психологічна нестабільність, здатність переживати стреси та труднощі у стосунках із однокласниками. Хоча, не всі старшокласники схильні до соціального стресу, так у 34% респондентів спостерігається низький рівень здатності до соціального стресу, вони характеризуються емоційною та психологічною стабільністю, які забезпечують формування та розвиток стосунків із однолітками. 30% старшокласників схильні до стресу та деструктивних способів його переживання. Вони визначаються емоційною та психологічною нестабільністю, яка негативно впливає на стосунки із іншими школярами та може провокувати конфлікти. Дані, які визначають особливості переживання соціального стресу старшокласників у школі, залежать від індивідуальних

особливостей учня, його здатності адаптуватися до свого соціального середовища та того оточення з яким найбільше контактує старшокласник.

Для більшості старшокласників (46%) притаманна фрустрація при досягненні успіхів у шкільному житті, вони визначаються боязкістю, тривожністю, страхами та невпевненістю. У 30% респондентів визначається високий рівень емоційних та психологічних переживань, які не дозволяють їм досягати поставлених цілей у школі. І лише, у 24% старшокласників спостерігається сприятливий емоційний та психологічний фон, який сприяє розвитку власних потреб з метою досягнення успіху у шкільній діяльності. Отримані результати вказують на те, що переважна більшість старшокласників відчують емоційні та психологічні переживання, які пов'язані із неможливістю досягти цілей або задовольнити потреби у стінах школи. Фрустрованість особистісних потреб може спричинити невпевненість при вирішенні суперечок між однолітками, водночас, боязні налагоджувати комунікацію з однокласниками, чи педагогами та небажанні здобувати навички щодо самопрезентації себе в колективі.

У школярів на однаковому рівні спостерігається як низький, так і високий рівень тривожності щодо особистого самовираження. 40% опитаних респондентів можуть легко самовиражатися, вміють себе презентувати, сміливо демонструють власні можливості, на відміну від іншої частини школярів (40%), які мають низький рівень тривожності. Таким учням навпаки тяжче адаптуватися до інших, висловлювати свою думку та представляти себе оточенню. У 20% респондентів рівень тривожності підвищений, що теж свідчить про їх впевненість та стабільний емоційний рівень переживання. Як ми бачимо, у переважної більшості старшокласників спостерігається низький та високий рівень страху самовираження, які, в обох випадках, можуть детермінувати виникнення конфліктів у школі.

Половина опитуваних (50%) респондентів бояться перевірки знань у школі, негативно ставляться до публічної перевірки знань та мають негативні переживання у подібних ситуаціях. Для 24% школярів характерні помірні

переживання та побоювання, пов'язані із перевіркою знань. І лише 26% старшокласників спокійно та впевнено відчують себе під час публічної перевірки можливостей, досягнень та знань. Доречно наголосити на тому, що половина старшокласників негативно ставляться до публічної перевірки власних досягнень, що може викликати невдоволення, гнів, страх, які можуть стати причиною шкільних конфліктів. Загалом страх публічної перевірки є актуальною проблемою, адже, для старшокласників досить важливим є те, як їх сприймають оточуючі, викладачі та однокласники, в тому числі. Будь-яка помилка або невдалий виступ може негативно позначитися на емоційних реакціях старшокласників, наприклад, коли потреба подальших виступів може викликати паніку, страхи, хвилювання або, навіть, психофізіологічні реакції типу головних болів, проблем із шлунком, тощо.

Більша частка старшокласників (48%) має таку психофізіологічну організацію особистості, яка визначається невмінням та низькою пристосованістю до стресів та характеризується деструктивними моделями поведінки під час тривоги або хвилювання. У 24% респондентів спостерігається більш висока опірність стресовим ситуаціям. В той час як 30% опитуваних вміють співволодівати із стресовими та травматичними ситуаціями, пристосовуватися до нових або стресових ситуаціях та конструктивно вирішувати тривожні та хвилюючі ситуації. Результати вказують на те, що у більшій частині старшокласників ще не сформувалися стресозахисні реакції та моделі поведінки, що спричиняє виникнення сварок, конфліктів та спорів у школі.

У 46% старшокласників відсутні проблеми та страхи у стосунках із педагогами, вони мають позитивні стосунки із ними, що сприяє більшій шкільній успішності. Для 36% респондентів характерні деякі труднощі у стосунках із педагогами, які негативно впливають на їх взаємодію та шкільну успішність. У 18% опитуваних спостерігаються значні проблеми у стосунках із педагогами, які супроводжуються негативними емоційними

переживаннями, конфліктами, які негативно впливають на рівень навчальної успішності таких школярів.

Аналізуючи особливості шкільної тривожності старшокласників ми визначили, що у них переважає високий рівень шкільної тривожності, емоційні переживання та психологічний дискомфорт, які пов'язані із шкільним життям. Для них характерна деяка емоційна та психологічна нестабільність, здатність переживати стреси та труднощі у стосунках із однокласниками. Притаманна фрустрація при досягненні успіхів у шкільному житті, яка визначаються боязкістю, тривожністю, страхами та невпевненістю. У старшокласників на однаковому рівні спостерігається як низький, так і високий рівень тривожності щодо особистого самовираження, які, в обох випадках, детермінують виникнення конфліктів у школі. Старшокласники бояться перевірки знань у школі, негативно ставляться до публічної перевірки знань та мають негативні переживання у подібних ситуаціях та мають таку психофізіологічну організацію особистості, яка визначається невмінням та низькою пристосованістю до стресів та характеризується деструктивними моделями поведінки під час тривоги або хвилювання. Однак, у більшості із них відсутні проблеми та страхи у стосунках із педагогами, вони мають позитивні стосунки із ними, що сприяє більшій шкільній успішності.

В ході дослідження ми визначили відмінності у проявах шкільної тривожності між старшокласниками та старшокласницями. Результати t-критерія Стьюдента для незалежних вибірок за методикою діагностики рівня шкільної тривожності Б. Філіпса представлені у таблиці 2.2 (додаток Е).

Отже, отримані результати свідчать про те, що хлопці показують вищі показники за всіма проявами шкільної тривожності, в порівнянні із дівчатами. Однак, статистично значущими відмінності є лише за показниками загальної тривожності у школі, переживання соціального стресу, фрустрації потреби у досягненні успіху та страху самовираження.

**Відмінності між хлопцями та дівчатами за методикою діагностики рівня шкільної тривожності Б. Філіпса**

Прояви тривожності	Хлопці	Дівчата	Статистична значущість
Загальна тривожність у школі	15,70	11,22	0,01
Переживання соціального стресу	7,61	5,67	0,01
Фрустрація потреби в досягненні успіху	9,83	7,33	0,05
Страх самовираження	4,87	3,63	0,05
Страх ситуації перевірки знань	4,61	4,04	-
Страх не відповідати очікуванням оточуючих	3,91	3,59	-
Низька фізіологічна опірність стресу	3,09	2,67	-
Проблеми і страхи у відносинах з вчителем	5,30	4,59	-

Шкільна тривожність старшокласників визначається емоційними переживаннями та психологічним дискомфортом, деякою емоційною та психологічною нестабільністю, здатністю переживати стреси та труднощі у стосунках із однокласниками, фрустрованістю при досягненні успіхів у шкільному житті, низьким та високим рівнем страху самовираження, боязкістю перевірки шкільних знань, низькою пристосованістю до стресів та відсутністю проблем та страхів у стосунках із педагогами.

Варто додати, що хлопці, у порівнянні із дівчатами, мають більшу загальну тривожність у школі, визначаються більшим переживанням соціального стресу, більш фрустровані у потребі досягненні успіху та мають більший страх самовираження, що може вказувати на їх більшу конфліктність, у порівнянні із дівчатами.

Описуючи дані частотного аналізу за тестом оцінювання агресивності у стосунках А. Ассінгера, ми отримали наступні результати. Для 44% старшокласників притаманні занадто висока миролюбність, недостатня впевненість у власних можливостях та силах, боязкість, тривожність. У 26% опитуваних визначається помірна агресивність, яка, до речі, сприяє успіху у

житті та забезпечується за допомогою достатньої кількості честолюбства та самовпевненості. Для 30% респондентів притаманна занадто висока агресивність, яка виявляється жорстокістю по відношенню до інших та невірноваженістю у стосунках. Такі старшокласники прагнуть керувати всіма, добиватися успіху, жертвуючи, насамперед, інтересами оточуючих, що, водночас, може призводити до неприязні однолітків, яких, за можливості, така людина прагне покарати.

Описуючи особливості агресивності у стосунках старшокласників, ми можемо говорити про їх високу миролюбність та недостатню впевненість у власних силах та можливостях.

В ході дослідження ми визначили відмінності у проявах агресивності у стосунках між старшокласниками та старшокласницями. Результати t-критерія Стьюдента для незалежних вибірок за тестом оцінювання агресивності у стосунках А. Ассінгера представлені у таблиці 2.4.

*Таблиця 2.4*

**Відмінності між хлопцями та дівчатами за тестом оцінювання агресивності у стосунках А. Ассінгера**

Показник	Хлопці	Дівчата	Статистична значущість
Агресивність у стосунках	40,39	35,19	0,05

Отже, отримані статистично значущі результати свідчать про достовірні відмінності між хлопцями та дівчатами у прояві агресивності у стосунках: хлопці характеризуються більшим проявом агресивності у стосунках, у порівнянні із дівчатами. Це свідчить проте, що хлопці при спілкуванні та взаємодії більше вдаються до вербальної, непрямой або, навіть, фізичної агресії, щоб досягти задоволення власних потреб у вирішенні ситуації, підвищенні соціального статусу, мотиву включення у значущу групу, тощо. Дівчата ж, навпаки, у спілкуванні більш миролюбні, прагнуть до спілкування та співробітництва більш гуманними та емоційно теплими моделями

спілкування: переконання, заохочення, пояснення важливості почуттів, інтересів, потреб.

Аналізуючи особливості агресивності у стосунках старшокласників, ми можемо говорити про їх зайву миролюбність та недостатню впевненість у власних силах та можливостях. Більш того, статеві відмінності вказують на те, що хлопці характеризуються більшим проявом агресивності у стосунках, у порівнянні із дівчатами.

Описуючи дані частотного аналізу за методикою дослідження психологічного клімату А. Фідлера, ми отримали результати, які представлені у таблиці 2.5 (додаток Ж).

*Таблиця 2.5*

**Результати частотного аналізу за методикою дослідження психологічного клімату А. Фідлера**

Ознаки психологічного клімату	Низький	Середній	Високий
Дружелюбність	22%	68%	10%
Згода	16%	58%	26%
Задоволеність	12%	84%	4%
Продуктивність	10%	78%	12%
Теплота	12%	84%	4%
Співробітництво	6%	68%	26%
Взаємопідтримка	28%	66%	6%
Захопленість	28%	58%	14%
Цікавість	18%	70%	12%
Успішність	6%	84%	10%
Психологічний клімат	12%	72%	16%

22% опитуваних старшокласників визначають психологічний клімат класу як ворожий і такий, що негативно впливає на стосунки між однокласниками та навчальну діяльність, адже значна частина часу витрачається на вирішення непорозумінь та конфліктів. Переважна більшість респондентів (68%) оцінюють психологічний клімат як достатньо дружелюбний, однак із наявними невеликими суперечностями. А 10% старшокласників описують психологічну атмосферу класу як повністю дружелюбну та доброзичливу.

16% опитуваних вважають, що їх клас є неузгодженим та характеризується нездатністю прийти до єдино правильного рішення. 58% старшокласників стверджують, що їх клас здатен досягти згоди, але на це потрібен певний час. І 26% респондентів вважають, що їх однокласники можуть швидко дійти згоди у будь-якій ситуації.

12% старшокласників не задоволені особистісним складом власного класу та процесами, які у ньому відбуваються. У 84% опитуваних спостерігається достатня задоволеність власним класом та її діяльністю І лише 4% респондентів повністю задоволені всіма процесами, ситуаціями та діяльністю, які відбуваються у межах їх класного колективу.

Для 10% респондентів характерні уявлення, які вказують на те, що їх колектив не здатний до спільної продуктивної діяльності. Більшість старшокласників (78%) визначають власний клас як достатньо продуктивний та здатний до ефективної спільної діяльності. А 12% вважають, що їх класний колектив характеризується високим рівнем продуктивності та здатністю до виконання запропонованих завдань.

12% старшокласників вважають, що їх колектив є емоційно холодним та ворожим, відстороненим від проблем та труднощів окремих його членів. Переважна більшість (84%) опитуваних стверджують, що їх колектив є достатньо емоційно теплим, але не до всіх його членів. І лише 4% респондентів оцінюють власний клас як емоційно теплий та підтримуючий.

Для 6% респондентів його класний колектив сприймається як не здатний до співпраці. 68% опитуваних вважають, що психологічний клімат групи сприяє співробітництву всіх його учасників. І 26% старшокласників вважають, що співробітництво класного колективу є провідною діяльністю всіх його членів.

26% старшокласників говорять про те, що у їх групі відсутня взаємопідтримка і кожний член колективу вирішує власні проблеми самостійно. 66% опитуваних визначають свою групу як здатну до взаємопідтримки, але для цього необхідні відповідні умови та мотивація. І

лише 6% респондентів визначають власний класний колектив як такий, де кожен його учасник підтримує та допомагає один одному.

Для 28% респондентів власна група визначається як така, що не здатна захопитися відповідною справою або діяльністю та згуртуватися навколо виконання цієї справи. 58% старшокласників оцінюють власну групу як здатну до захоплення певною справою, однак, для цього їй необхідно певним чином мотивувати. А 14% опитуваних вважають власний клас як такий, що здатний захопитися виконанням будь-якої справи, не залежно від зовнішніх та внутрішніх умов.

18% старшокласників визначають власний клас як такий, що не здатний зацікавитися певною справою, діяльністю, проектом та де кожен учасник має власні інтереси та захоплення, які дуже відрізняються від захоплень інших. 70% вважають, що їх колектив може зацікавитися спільною справою, якщо його правильно змотивувати та заохотити. А 12% респондентів визначають власну групу як таку, де кожен її учасник здатен зацікавитися відповідною діяльністю та включитися у спільну роботу.

6% опитуваних визначають свій класний колектив як безуспішний та такий, що не здатний до результативності у спільній діяльності. Більша частина старшокласників вважають, що їх класний колектив є досить успішним. А 10% визначають його таким, який здатний впоратися із будь-яким завданням, не залежно від ситуації.

Варто зауважити, що 12% старшокласників визначають психологічний клімат власного класу як негативний, тобто, такий, який характеризується ворожістю у стосунках між учасниками групи, незгодою, незадоволеністю, низькою продуктивністю, емоційною холодністю, відсутністю співробітництва та взаємопідтримки, захопливості, низькою цікавістю та успішністю. Саме ці старшокласники мають більшу схильність до провокування та включення у конфліктні ситуації.

72% респондентів оцінюють психологічний клімат свого класу як нейтральний, тобто, такий, що визначається помірною дружелюбністю,

згодою, задоволеністю, продуктивністю, співробітництвом, взаємопідтримкою, захопленістю, цікавістю та успішністю.

А 16% опитуваних описують клімат свого класного колективу як позитивний. Позитивний психологічний клімат характеризується високою дружелюбністю, згодою, задоволеністю, продуктивністю, співробітництвом, взаємною підтримкою, захопленістю, цікавістю та успішністю.

Аналізуючи особливості психологічного клімату старшокласників, ми можемо стверджувати, що лише незначна їх частина сприймає його як позитивний. Це вказує на те, що стосунки між старшокласниками є не надто доброзичливими, вони не узгоджують власні дії та поведінку у ситуаціях шкільного життя, невдоволені деякими аспектами стосунків, не завжди прагнуть до включення у спільну діяльність та досягнення результатів. У їх стосунках переважає емоційна холодність, низький рівень взаємопідтримки.

В ході дослідження ми визначили відмінності у проявах ознак психологічного клімату між старшокласниками та старшокласницями. Результати t-критерія Стьюдента для незалежних вибірок за методикою дослідження психологічного клімату А. Фідлера представлені у таблиці 2.6 (додаток И).

*Таблиця 2.6*

**Відмінності між хлопцями та дівчатами за методикою дослідження психологічного клімату А. Фідлера**

Ознаки психологічного клімату	Хлопці	Дівчата	Статистична значущість
Дружелюбність	4,26	4,41	-
Згода	4,74	4,63	-
Задоволеність	4,22	4,41	-
Продуктивність	4,87	4,41	-
Теплота	4,22	4,41	-
Співробітництво	4,78	5,15	-
Взаємопідтримка	3,87	3,96	-
Захопленість	4,13	4,37	-
Цікавість	4,09	4,19	-
Успішність	4,52	4,78	-
Психологічний клімат	43,78	44,74	-

Як ми бачимо з отриманих результатів, хлопці мають вищі показники за такими характеристиками психологічного клімату як згода та продуктивність, в той час як дівчата мають вищі показники за такими параметрами як дружелюбність, задоволеність, теплота, співробітництво, взаємна підтримка, захопливість, зацікавленість, успішність та психологічний клімат. Це вказує на те, що хлопці, у міжгруповій взаємодії, більше опираються на узгодженість дій, поведінки та результативність діяльності, в той час як для дівчат більш важливими є емоційні аспекти взаємин, які сприяють прояву доброзичливості, задоволеності від стосунків, емоційній теплоті та підтримці, здатності до взаємодії, яка захоплює, зацікавлює, та, що не мало важливо, приносить відповідні результати.

Описуючи сприйняття старшокласниками психологічного клімату власного шкільного класу, ми визначили, що вони оцінюють психологічний клімат як достатньо дружелюбний, здатний до прийняття рішень, достатньо задоволений кількісним та якісним складом, достатньо продуктивний та емоційно теплий, здатний до співробітництва, взаємопідтримки, захоплення та зацікавленості певною справою, успішності.

Описуючи дані частотного аналізу за методикою типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса, ми отримали результати, які представлені у таблиці 2.7(додаток К) .

*Таблиця 2.7*

**Результати частотного аналізу за методикою типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса**

Стиль поведінки у конфлікті	Низький	Середній	Високий
Суперництво	70%	12%	18%
Співробітництво	34%	42%	24%
Компроміс	22%	54%	24%
Уникнення	36%	48%	16%
Пристосування	72%	10%	18%

У 18% старшокласників, при вирішенні конфліктних ситуацій, переважає стиль суперництва, який, характеризується прагненням

задовольнити свої інтереси та потреби, не звертаючи уваги на потреби та інтереси опонентів або, навіть, зашкоджуючи інтересам інших. Такі старшокласники, обираючи цю стратегію, намагаються задовольнити власні бажання і прагнуть примусити або переконати співрозмовника відступитися. Ця стратегія може супроводжуватися залякуваннями, погрозами, підкупом тощо. Для 12% опитуваних притаманне часткове застосування цього стилю у конфліктах. І 70% респондентів цей стиль майже не використовують.

24% опитуваних при конфліктах найчастіше застосовують стиль співпраці, який визначається активністю у розв'язанні конфліктної ситуації з опорою як на власні інтереси та потреби, так і інтереси, і потреби співрозмовника. Такі опитувані прагнуть до спільного обговорення проблем та ситуацій з співрозмовником, визначення інтересів та потреб співрозмовника, демонстрації власних потреб та інтересів. Вони поважають особистість співрозмовника, прагнуть до співпраці та взаємодії та успішного результату, який буде задовольняти обидві сторони. Цей стиль характеризується визнанням розбіжностей у поглядах та готовністю зрозуміти та прийняти точку зору співрозмовника, прагненням проаналізувати причини конфліктної ситуації та знайти ресурси для задоволення власних інтересів та інтересів співрозмовника. Цей стиль передбачає прагнення сторін до взаємодії з метою конструктивного вирішення конфлікту. В такому випадку погляди опонентів спрямовуються не один проти одного, а на спільне вирішення проблемної ситуації. 42% респондентів застосовують цей стиль частково. А 34% опитуваних його майже не використовують.

Для 24% старшокласників переважаючим, у конфліктних ситуаціях, переважаючим є стиль компромісу, який передбачає прагнення співрозмовників вирішити розбіжності в результаті поступки однієї сторони на обмін поступки іншої сторони, прийняття нейтрального рішення, яке буде задовольняти обидвоє співрозмовників. Цей стиль передбачає відмову від початкових потреб та інтересів, готовність визнати часткові потреби співрозмовника, щоб швидко вирішити конфліктну ситуацію. При цій

стратегії обидві сторони мають свої бажання, але розуміють, що досягти їх не можливо, тому вони знаходять рішення, яке частково буде їх задовольняти. Переважна кількість респондентів використовує цей стиль у певних ситуаціях. А 22% опитуваних цей стиль майже не застосовує.

Застосування стилю уникнення є притаманним для 16% опитуваних. Цей стиль визначається ухилянням від вирішення конфліктної ситуації, прагненням виграти час або небажанням вирішувати конфлікт загалом. Такі опитувані прагнуть до нейтралітету, не включаються у конфлікт, тримаються від конфліктної ситуації осторонь. Байдужість до власних інтересів та потреб переноситься на байдужість до потреб та інтересів співрозмовника, який є включеним у конфліктну ситуацію. 48% старшокласників застосовують цей стиль у певних ситуаціях. А 36% респондентів його майже не використовують.

18% старшокласників частіше за все, використовують стиль пристосування, який характеризується придушенням своїх інтересів та потреб, конформізмом, добровільною або вимушеною відмовою від вирішення ситуації, відступом від власних позицій та згодою робити те, чого прагне опонент або співрозмовник. Цей стиль зумовлюється прагненням особистості зберегти гарні стосунки з оточуючими. 10% респондентів цей стиль використовує у певних ситуаціях. А 72% опитуваних майже не застосовують стиль пристосування.

Аналізуючи особливості поведінки старшокласників у конфліктних ситуаціях, ми визначили, що для них більш притаманними є такі стратегії, які передбачають взаємодію при вирішенні розбіжностей, аналіз інтересів та позицій опонента або, взагалі, бажання уникнути включення у конфлікт. Найменш використовуваними моделями поведінки при конфліктах є ті, які передбачають включення у боротьбу за відстоювання власних інтересів або конформізм.

В ході дослідження ми намагались визначити відмінності у проявах ознак психологічного клімату між старшокласниками та старшокласницями. Результати t-критерія Стьюдента для незалежних вибірок за методикою

типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса представлені у таблиці 2.8 (додаток Л).

Таблиця 2.8

**Відмінності між хлопцями та дівчатами за методикою типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса**

Стиль поведінки у конфлікті	Хлопці	Дівчата	Статистична значущість
Суперництво	4,70	3,70	-
Співробітництво	5,09	6,41	0,05
Компроміс	5,52	6,85	0,05
Уникнення	5,52	5,00	-
Пристосування	5,91	5,37	-

Аналізуючи відмінності між стилями поведінки дівчат та хлопців у конфлікті, ми бачимо, що такі стилі поведінки у конфлікті як суперництво, уникнення та пристосування є більш притаманними для хлопців, а такі стилі як співробітництво та компроміс – для дівчат. Це вказує на те, що у конфліктах дівчата, в порівнянні із хлопцями, характеризуються активністю у розв’язанні проблеми з опорою як на власні інтереси та потреби, так і інтереси і потреби співрозмовника. Вони прагнуть до спільного обговорення проблем та ситуацій з співрозмовником, визначення інтересів та потреб співрозмовника, демонстрації власних потреб та інтересів. Вони поважають особистість співрозмовника, прагнуть до співпраці та взаємодії, успішного результату, який буде задовольняти обидві сторони. Для них характерне визнання розбіжностей у поглядах, готовність зрозуміти та прийняти точку зору співрозмовника, прагнення проаналізувати причини конфліктної ситуації та пошук ресурсів для задоволення власних інтересів та інтересів співрозмовника. Для дівчат притаманне прагнення до взаємодії з метою конструктивного вирішення конфлікту, де погляди опонентів спрямовуються не один проти одного, а на спільне вирішення проблемної ситуації.

В інших ситуаціях дівчата прагнуть вирішити розбіжності в результаті поступки однієї сторони на обмін поступки іншої сторони, прийняття

нейтрального рішення, яке буде задовольняти обидвох співрозмовників. Для таких дівчат характерна відмова від початкових потреб та інтересів, готовність визнати часткові потреби співрозмовника, щоб швидко вирішити конфліктну ситуацію. Дівчата усвідомлюють, що обидві сторони мають свої бажання, але розуміють, що досягти їх не можливо, тому вони знаходять рішення, яке частково буде їх задовольняти.

Описуючи поведінку старшокласників у конфліктних ситуаціях, ми визначили, що для них більш притаманними є такі стратегії, які передбачають взаємодію, аналіз власних інтересів та позицій опонента або, взагалі, бажання уникнути включення у конфлікт. Найменш використовуваними моделями поведінки при конфліктах є ті, які передбачають включення у боротьбу за відстоювання власних інтересів або конформізм.

Більш того, варто додати, що такі стилі поведінки у конфліктних ситуаціях як співробітництво та компроміс є більш притаманними для дівчат.

В ході дослідження ми намагалися визначити взаємозв'язок між стилями поведінки у конфлікті проявами тривожності, агресивності та характеристиками психологічного клімату. Результати кореляційного аналізу за Спірменом відображені у таблиці 2.9 (додаток М).

*Таблиця 2.9*

**Результати кореляційного аналізу між стилями поведінки у конфлікті проявами тривожності, агресивності та характеристиками психологічного клімату**

Характеристика	Суперництво	Співробітництво	Компроміс	Уникнення	Прийняття
Загальна тривожність у школі	-	-0,888**	-0,593**	0,293*	-
Переживання соціального стресу	-	-0,842**	-0,563**	0,327*	-
Фрустрація потреби у досягненні успіху	-	-0,760**	-0,572**	0,364**	-

Страх самовираження	-	-0,676**	-0,782**	0,595**	-
Страх ситуації перевірки знань	0,543**	-	-0,416**	-	-
Страх не відповідати очікуванням оточуючих	-	-	-0,330*	-	0,538**
Низька фізіологічна опірність стресу	-	-	-	-	0,599**
Проблеми і страхи у відносинах з вчителем	-	-0,427**	-	-	-
Агресивність у стосунках	-	-0,794**	-0,357*	-	-
Дружелюбність	-	0,501**	-	-	0,507**
Згода	-	0,434**	-	-	0,693**
Задоволеність	-0,305*	0,350*	0,443**	-	0,467**
Продуктивність	-	-	-0,295*	-	0,321*
Теплота	-0,430**	0,452**	0,520**	-	0,702**
Співробітництво	-	0,678**	0,334*	-	0,691**
Взаємопідтримка	-0,325*	0,377**	-	-	0,685**
Захопленість	-0,283*	0,665**	-	-	0,702**
Цікавість	-0,484**	0,436**	-	-	0,876**
Успішність	-	0,613**	0,465**	-	0,704**
Психологічний клімат	-0,291*	0,560**	-	-	0,786**

\* - кореляція на рівні значущості 0,05;

\*\* - кореляція на рівні значущості 0,01.

Отже, аналізуючи взаємозв'язки між стилями поведінки у конфлікті та проявами тривожності, агресивності і характеристиками психологічного клімату, ми визначили, що для стилю поведінки суперництва характерним є страх ситуації перевірки знань, незадоволеність, емоційна холодність, відсутність взаємопідтримки, захопленості, зацікавленості та негативний психологічний клімат. Це вказує на те, що старшокласники, які у конфліктах схильні включатися у боротьбу, бояться публічності у перевірці їх здібностей, незадоволені групою, в яку вони включені, вважають її відчуженою, емоційно холодною, байдужою, незацікавленою та не згуртованою.

Для стилю поведінки співробітництва характерним є відсутність загальної тривожності у школі, переживання соціального стресу, фрустрації потреби у досягненні успіху, страху самовираження, проблем і страхів у відносинах із вчителями, агресивності у стосунках, дружелюбність, згода,

задоволеність, теплота, співробітництво, взаємопідтримка, захопленість, зацікавленість, успішність у класі та позитивний психологічний клімат.

Для стилю поведінки компромісу характерним є відсутність загальної тривожності у школі, переживання соціального стресу, фрустрації потреби у досягненні успіху, страху самовираження, страху ситуації перевірки знань, страху не відповідати очікуванням оточуючих, агресивності у стосунках, задоволеність, теплота, співробітництво та успішність у класі з відсутністю продуктивності у ньому.

Для стилю поведінки уникнення характерним є загальна тривожність у школі, переживання соціального стресу, фрустрація потреби у досягненні успіху, страх самовираження.

Для стилю поведінки пристосування характерним є страх не відповідати очікуванням оточуючих, низька фізіологічна опірність стресу, дружелюбність, згода, задоволеність, продуктивність, теплота, співробітництво, взаємопідтримка, захопленість, зацікавленість, успішність у класі та позитивний психологічний клімат.

Таким чином, аналізуючи специфіку взаємозв'язку між стилями поведінки у конфліктних ситуаціях та індивідуальними особливостями, ми з'ясували, що старшокласники, які у конфліктах схильні включатися у боротьбу, бояться публічності у перевірці їх здібностей, незадоволені групою, в яку вони включені, вважають її відчуженою, емоційно холодною, байдужою, незацікавленою та не згуртованою. Старшокласники, які при конфліктах готові обговорювати інтереси власного опонента та аналізувати власні позиції, комфортно почуваються у школі, мають високий рівень стресостійкості, низький рівень фрустрованості, не бояться самовиражатися, спілкуватися та взаємодіяти із педагогами, дружелюбні у стосунках із однолітками, сприймають власну групу, членами якої є, як позитивну. Старшокласники, які здатні поступатися власними інтересами, відчувають психологічний комфорт в умовах школи, мають опірність стресу, фрустрованості, не бояться самовиражатися, перевірки власних здібностей, не бояться не відповідати

очікуванню інших, не агресивні у стосунках з оточуючими, задоволені власним шкільним класом, бо вважають його емоційно теплим, здатним до співробітництва та успішності, в протизвагу із відсутністю здатності до продуктивності. Старшокласники, які вважають за потрібне взагалі не включатися у конфлікти, мають високу тривожність, пов'язану із шкільним життям, фрустрованість, страх самовираження та низьку опірність стресовим ситуаціям. Старшокласники, які виявляють комфортність у конфліктах, бояться не відповісти очікуванню інших, мають низьку стресостійкість, але позитивно сприймають психологічний клімат власного класного колективу. Це дозволяє нам виділити описані стилі поведінки у конфліктах у три основні групи: деструктивні моделі, до яких відносяться суперництво та уникнення, що сприяють прояву шкільних аспектів тривожності та психологічного клімату класного колективу; конструктивні моделі, до яких належать співробітництво та компроміс, які визначають відсутність шкільної тривожності, агресивності у стосунках та позитивному психологічному клімату класу; та амбівалентний, до якого відноситься пристосування, яке характеризується страхами у школі, низькою опірністю стресам, однак, позитивним психологічним кліматом класу.

## **Висновки до розділу 2**

Досліджуючи особливості шкільної тривожності старшокласників, ми з'ясували, що вона визначається емоційними переживаннями та психологічним дискомфортом, деякою емоційною та психологічною нестабільністю, здатністю переживати стреси та труднощі у стосунках із однокласниками, фрустрованістю при досягненні успіхів у шкільному житті, низьким та високим рівнем страху самовираження, боязкістю перевірки шкільних знань, низькою пристосованістю до стресів та відсутністю проблем та страхів у стосунках із педагогами. Хлопці, у порівнянні із дівчатами, мають більшу загальну тривожність у школі, визначаються більшим переживанням соціального стресу, більш фрустровані у потребі досягненні успіху та мають

більший страх самовираження, що може вказувати на їх більшу конфліктність, у порівнянні із дівчатами.

Аналізуючи особливості агресивності у стосунках старшокласників, ми можемо говорити про їх миролюбність та недостатню впевненість у власних силах та можливостях. Більш того, статеві відмінності вказують на те, що хлопці характеризуються більшим проявом агресивності у стосунках, у порівнянні із дівчатами.

Описуючи сприйняття старшокласниками психологічного клімату власного шкільного класу, ми визначили, що стосунки між старшокласниками є не надто доброзичливими, вони не узгоджують власні дії та поведінку у ситуаціях шкільного життя, невдоволені деякими аспектами стосунків, не завжди прагнуть до включення у спільну діяльність та досягнення результатів, у стосунках переважає емоційна холодність, низький рівень взаємопідтримки.

Аналізуючи поведінку старшокласників у конфліктних ситуаціях, ми визначили, що для них більш притаманними є такі стратегії, які передбачають взаємодію, аналіз власних інтересів та позицій опонента або, взагалі, бажання уникнути включення у конфлікт. Найменш використовуваними моделями поведінки при конфліктах є ті, які передбачають включення у боротьбу за відстоювання власних інтересів або конформізм. Більш того, варто додати, що такі стилі поведінки у конфліктних ситуаціях як співробітництво та компроміс є більш притаманними для дівчат.

Старшокласники, які у конфліктах схильні включатися у боротьбу, бояться публічності у перевірці їх здібностей, незадоволені групою, в яку вони включені, вважають її відчуженою, емоційно холодною, байдужою, незацікавленою та не згуртованою. Старшокласники, які при конфліктах готові обговорювати інтереси власного опонента та аналізувати власні позиції, комфортно почуваються у школі, мають високий рівень стресостійкості, низький рівень фрустрованості, не бояться самовиражатися, спілкуватися та взаємодіяти із педагогами, дружелюбні у стосунках із однолітками, сприймають власну групу, членами якої є, як позитивну. Старшокласники, які

здатні поступатися власними інтересами, відчують психологічний комфорт в умовах школи, мають опірність стресу, фрустрованості, не бояться самовиражатися, перевірки власних здібностей, не бояться не відповідати очікуванням інших, не агресивні у стосунках з оточуючими, задоволені власним шкільним класом, бо вважають його емоційно теплим, здатним до співробітництва та успішності, в протизвагу із відсутністю здатності до продуктивності. Старшокласники, які вважають за потрібне взагалі не включатися у конфлікти, мають високу тривожність, пов'язану із шкільним життям, фрустрованість, страх самовираження та низьку опірність стресовим ситуаціям. Старшокласники, які виявляють комфортність у конфліктах, бояться не відповідати очікуванням інших, мають низьку стресостійкість, але позитивно сприймають психологічний клімат власного класного колективу.

Отримані результати дослідження надали нам змогу розробити програму, яка має на меті формування конфліктної компетентності старшокласників за допомогою медіаційних засобів. Основними критеріями програми є зменшення рівня прояву шкільної тривожності, агресивності у міжособистісних стосунках, підвищення рівня сприятивості психологічного клімату класного колективу та вибір конструктивних моделей поведінки у конфліктних ситуаціях.

## РОЗДІЛ 3

### Програма формування конфліктної компетентності старшокласників засобами медіації

#### 3.1. Принципи розробки та впровадження програми формування конфліктної компетентності старшокласників засобами медіації

На основі результатів емпіричного дослідження було виявлено, що шкільна тривожність старшокласників визначається емоційними переживаннями та психологічним дискомфортом, деякою емоційною та психологічною нестабільністю, стосунки між старшокласниками є не надто доброзичливими, вони невдоволені деякими аспектами стосунків та не завжди прагнуть до включення у спільну діяльність та досягнення результатів, у стосунках переважає емоційна холодність, низький рівень взаємопідтримки.

Отримані дані результатів дослідження надали нам змогу розробити та апробувати програму, яка передбачає сформувані в учнів уміння вирішувати конфлікти мирним шляхом, користуючись ефективними способами медіації, бути толерантними до думки інших та популяризувати ідею медіації.

Мета програми полягає у формуванні конфліктної компетентності старшокласників за допомогою медіаційних засобів та надати учням базові навички медіатора та підготувати їх до самостійного проведення шкільних медіацій.

Завдання програми:

- створення безпечного та доброзичливого середовища для роботи;
- усвідомлення унікальності кожної окремої особистості;
- надання базових знань із конфліктології;
- ознайомлення із поняттями «конфлікт», «булінг», «насильство» та їх особливостями;
- опанування ненасильницької моделі поведінки;
- формування навичок вирішення конфліктів мирним шляхом;

– ознайомлення із цінностями та принципами медіації як способу вирішення конфліктів, який опирається на врахування інтересів сторін конфлікту;

- формування навичок ефективної комунікації;
- відпрацювання навичок ведення процедури медіації;
- розвиток комунікативних навичок;
- формування толерантності;
- підвищення рівня саморефлексивності.

Програма складається із п'яти занять по 90 хвилин (2 урока по 45 хвилин).

Періодичність проведення складає один раз у тиждень – два тижні.

Програма розрахована на учнів середнього та старшого шкільного віку.

Оптимальна кількість учасників складає до 25 осіб за умови, що заняття проводять два тренери або тренер із асистентом.

Повна програма представлена у додатку Н. Для ознайомлення із нею наводимо опис структури її занять та їх мети.

### **Заняття 1. Знайомство**

**Мета:** створення доброзичливої та відкритої атмосфери для роботи, знайомство з учасниками, прийняття правил роботи групи, фокусування уваги на важливості дотримання правил, усвідомлення унікальності кожної особистості, яка має спільні і відмінні риси, актуалізація знань учасників про конфлікт, насильство, булінг, усвідомлення деструктивності відчуття відторгну тості групою, розвиток комунікативних навичок, толерантності, навичок саморегуляції, рефлексії.

Зміст 1 заняття відображений у таблиці 3.1.

*Таблиця 3.1*

#### **План роботи 1 заняття**

№	Назва	Тривалість	Обладнання
---	-------	------------	------------

1	Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання	4 хвилини	Презентація
2	Знайомство	10 хвилин	-
3	Очікування	5 хвилин	Ліпстікери, ручки, фліпчарт «Очікування»
4	Вправа-розминка «Ливерпамен»	10 хвилин	2 маркери
5	Колективне прийняття правил роботи у групі	5 хвилин	Фліпчарт, маркери
6	Вправа «Мій двійник»	10 хвилин	Аркуші А-4, ручки
	Перерва	15 хвилин	
7	Мозковий штурм «Конфлікти, насильство, булінг»	20 хвилин	Фліпчарти, маркери
8	Гра «Біла ворона»	15 хвилин	Аркуші різних кольорів, паперовий скотч
9	Рефлексія	10 хвилин	Стікери, ручки, фліпчарт «Підсумки»
10	Прощання	1 хвилина	-

## Заняття 2. Про конфлікт під іншим кутом зору.

**Мета:** створення доброзичливої та відкритої атмосфери для роботи, усвідомлення наявності нестандартних та ефективних способів вирішення протиріч, актуалізація знань учасників про позиції та інтереси в конфлікті, формування навичок вирішення конфліктних ситуацій, розвиток комунікативних навичок, толерантності, навичок саморегуляції, рефлексії.

Зміст 2 заняття відображений у таблиці 3.2.

*Таблиця 3.2*

### План роботи 2 заняття

№	Назва	Тривалість	Обладнання
---	-------	------------	------------

1	Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання тренінгу	1 хвилина	Презентація
2	Повторення правил роботи групи	5 хвилин	Фліпчарт з правилами
3	Очікування	5 хвилин	Ліпстікери, ручки, фліпчарт «Очікування»
4	Гра «Перехід на інший бік»	15 хвилин	Скотч
5	Інформаційне повідомлення	10 хвилин	Презентація
6	Гра «Зайди в коло»	15 хвилин	-
	Перерва	10 хвилин	
7	Опрацювання теми «Позиції та інтереси» на прикладі із апельсином	10 хвилин	Апельсин
8	Вправа «Вирішуємо ситуацію»	20 хвилин	Схема, опис ситуації, маркер
9	Рефлексія	13 хвилин	Стікери, ручки, фліпчарт «Підсумки»
10	Прощання	1 хвилина	-

### Заняття 3. Ефективна комунікація.

**Мета:** створення доброзичливої та відкритої атмосфери для роботи, усвідомлення важливості ефективної комунікації, формування навичок активного слухання, постановки відкритих запитань, перефразування, резюмування, ефективного зворотного зв'язку, «Я-твердження», розвиток комунікативних навичок, толерантності, навичок саморегуляції, рефлексії.

Зміст 3 заняття відображений у таблиці 3.3.

*Таблиця 3.3*

#### План роботи 3 заняття

№	Назва	Тривалість	Обладнання
1	Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання тренінгу	2 хвилини	Презентація
2	Повторення правил роботи групи	2 хвилини	Фліпчарт з правилами
3	Очікування	10 хвилин	Ліпстікери, ручки, фліпчарт «Очікування»
4	Гра «Зіпсований телефон»	10 хвилин	Текст розповіді
5	Вправа «Активне слухання»	10 хвилин	-
6	Вправа «Запитання»	10 хвилин	-
	Перерва	10 хвилин	
7	Вправа «Перефразування»	10 хвилин	-
8	Вправа «Резюмування»	10 хвилин	-
9	Вправа «Ефективний зворотний зв'язок»	10 хвилин	-
10	Вправа «Я-твердження»	10 хвилин	-
11	Рефлексія	5 хвилин	Стікери, ручки, фліпчарт «Підсумки»
12	Прощання	1 хвилина	-

#### **Заняття 4. Медіація та медіатор.**

**Мета:** створення доброзичливої та відкритої атмосфери для роботи, ознайомлення учасників із поняттям «медіація» та хто такий медіатор, важливістю дотримання принципів медіації, ознайомлення із кодексом медіації, етапами медіації, сценарієм, згодою та угодою медіації, розвиток комунікативних навичок, толерантності, навичок саморегуляції, рефлексії.

Зміст 4 заняття відображений у таблиці 3.4.

## План роботи 4 заняття

№	Назва	Тривалість	Обладнання
1	Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання.	2 хвилини	Презентація
2	Повторення правил роботи групи	2 хвилини	Фліпчарт з правилами
3	Очікування	5 хвилин	Ліпстікери, ручки, фліпчарт «Очікування»
4	Анімаційний фільм «Конфлікт + Медіатор = Порозуміння»	15 хвилин	Фільм
5	Вправа «Великий секрет»	5 хвилин	Аркуші, ручки
6	Індивідуальне ознайомлення з «Етичним кодексом»	10 хвилин	Етичний кодекс
	Перерва	10 хвилин	
7	Вправа «Колаж. Портрет медіатора/медіатори однолітків»	10 хвилин	Ватмани, олівці
8	Інформаційне повідомлення «Етапи медіації»	10 хвилин	Презентація
9	Колективна робота «Намалюй етапи і фази медіації»	10 хвилин	Презентація, ватман, олівці
10	Аналіз сценарію медіації	15 хвилин	Сценарій медіації
11	Домашнє завдання	1 хвилина	Сценарій медіації, згода та угода медіації
12	Рефлексія	4 хвилини	Стікери, ручки, фліпчарт «Підсумки»
13	Прощання	1 хвилина	-

## Заняття 5. Медіаційний процес.

**Мета:** створення доброзичливої та відкритої атмосфери для роботи, формування навичок проведення процесу медіації, спонукання до застосування принципів медіації у вирішенні повсякденних конфліктів, розвиток комунікативних навичок, толерантності, навичок саморегуляції, рефлексії.

Зміст 5 заняття відображений у таблиці 3.5.

Таблиця 3.5

### План роботи 5 заняття

№	Назва	Тривалість	Обладнання
1	Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання тренінгу	1 хвилина	Презентація
2	Повторення правил роботи групи	2 хвилини	Фліпчарт з правилами
3	Очікування	5 хвилин	Ліпстікери, ручки, фліпчарт «Очікування»
4	Перегляд медіаційної зустрічі із аналізом етапів та її обговорення	30 хвилин	Етапи медіації
	Перерва	10 хвилин	
5	Перегляд медіаційної зустрічі без аналізу етапів та її обговорення	30 хвилин	Етапи медіації
6	Рефлексія	4 хвилини	Стікери, ручки, фліпчарт «Підсумки»
7	Прощання	1 хвилина	-

### 3.2. Програма підготовки медіаторів серед учнів старшої школи

Розроблену програму формування конфліктної компетентності

старшокласників засобами медіації було апробовано у Київській гімназії «Консул» №86 серед учнів 10 класів.

З 50 осіб, які взяли участь у першому етапі дослідження, 23 учнів одного класу виявили бажання долучитися до програми, яка передбачає освоєння учнями базових навичок медіатора.

Всього було проведено 5 занять по 90 хвилин. Кожне заняття складалося з двох частин по 45 хвилин, під час яких реалізовано частину завдань даної програми: ознайомлення із поняттями «конфлікт», «булінг», «наси́льство» та їх особливостями, формування навичок вирішення конфліктів мирним шляхом, ознайомлення із цінностями та принципами медіації як способу вирішення конфліктів, який опирається на врахування інтересів сторін конфлікту та відпрацювання навичок ведення процедури медіації.

Кожне заняття програми містило теоретичну та практичну частину. Зокрема, теоретична частина програми передбачала використання інформаційних повідомлень, міні-лекцій та дистусій з учнями. В свою чергу, практична частина містила роботу в малих підгрупах, парах, моделювання та аналіз ситуацій, перегляд та обговорення відеоматеріалів, рольові ігри, створення колажів/презентацій тощо.

Проведені у рамках програми заходи сприяли налагодженню позитивних стосунків між учасниками освітнього процесу, зниженню рівня конфліктності в гімназії, формуванню культури миру в учнівському колективі та закладі в цілому. А сама програма мала на меті надати учням базові навички медіатора та підготувати їх до самостійного проведення шкільних медіацій.

Протягом усієї програми старшокласники мали змогу ділитися один з одним досвідом розв'язання різних конфліктних ситуацій, обговорювали ці ситуації і на практиці застосувати пропоновані нові методики реагування на такі ситуації.

На першому занятті старшокласники сформуливали за допомогою «мозкового штурму» загальні правила для комфортної та ефективної взаємодії на кожному занятті та отримали інформаційне повідомлення щодо понять

«конфлікт», «насильство», та «булінг» (див. рисунок 3.1). Після чого була проведена гра «Біла ворона», яка мала на меті розвиток здатності знаходити (помічати) і цінувати індивідуальність інших людей.



*Рис 3.1. Інформаційне повідомлення*

Під час другого заняття учні дізналися про нестандартні та ефективні способи вирішення притиріч, актуалізували знання про позиції та інтереси в конфлікті та сформуvalи навички вирішення конфліктних ситуацій за допомогою ігор «Перехід на інший бік», «Зайди в коло» та «Вирішуємо ситуацію». А також отримали інформаційне повідомлення про підходи до вирішення конфліктів, які змогли застосувати в аналізі ситуації «Позиції та інтереси» на прикладі з апельсином.

Третє заняття мало на меті усвідомлення важливості ефективної комунікації та зворотного зв'язку, розвиток навичок толерантності, саморегуляції та комунікації. На початку заняття старшокласники повторили правила роботи групи та озвучили свої очікування. Гра «Зіпсований телефон» показала, як кожен з нас сприймає інформацію та як вона видозмінюється відповідно до власного сприйняття. Для більш ефективного сприйняття та запам'ятовування інформації щодо комунікації, розвитку активного слухання та зворотного зв'язку були використані наступні вправи: «Активне слухання», «Запитання», «Перефразування», «Резюмування», «Ефективний зв'язок» та «Я-твердження». В кінці заняття учасникам було запропоновано на стікерах написати свої підсумки.

Четверте на п'яте заняття безпосередньо були пов'язані з медіацією та мали на меті ознайомити учасників з поняттям «медіація» та «медіатор» (див. рисунок 3.2). Під час занять старшокласники дізналися про принципи медіації та важливість їх дотримання, ознайомилися з кодексом медіації та її етапами, згодою та угодою медіації, а також сформували навички проведення процесу медіації у вирішенні повсякденних конфліктів.



*Рис 3.2. Ознайомлення з поняттям «медіація»*

Заняття «Медіація та медіатор» розпочалося з перегляду відеофільму «Конфлікт+Медіатор=Порозуміння». Після чого було обговорення побаченого та інформаційне повідомлення від тренера про основні поняття в медіації, її принципи, правила медіаційної зустрічі та етапи медіації. Під час заняття учні виконали вправу «Великий секрет» та створили колаж «Портрет медіатора» (див. рисунок 3.3). Також учасники мали змогу розробити разом з тренером сценарій медіаційної зустрічі та в кінці заняття отримали домашнє завдання на наступну зустріч.

Заняття «Медіаційний процес» розпочалося з привітання учасників та повторення правил роботи групи. Старшокласники представили свої домашні завдання з минулого заняття та мали змогу їх обговорити. Під час заняття учасники переглянули медіаційні зустрічі із аналізом та без аналізу етапів медіації та їх обговоренням. Наприкінці зустрічі учні отримали робочий зошит з роздатковим матеріалом та своїми нотатками.



*Рис 3.3. Вправа «Портрет медіатора»*

Після проведення програма відбувся третій етап дослідження – повторна діагностика з метою виявлення ефективності та доцільності застосування програми.

### **3.3. Оцінка ефективності програми формування конфліктної компетентності старшокласників засобами медіації**

В процесі апробації програми формування конфліктної компетентності старшокласників засобами медіації ми намагалися визначити її ефективність та доцільність у використанні з метою досягнення поставлених завдань.

Результати t-критерія Стьюдента для залежних вибірок за методикою діагностики рівня шкільної тривожності Б. Філіпса для експериментальної та контрольної груп представлені у таблицях 3.1-3.2 (додатки П та Р).

*Таблиця 3.1*

**Результати до експерименту та після експерименту за методикою діагностики рівня шкільної тривожності Б. Філіпса для експериментальної групи**

Прояви тривожності	До експерименту	Після експерименту	Статистична значущість
Загальна тривожність у школі	14,56	12,32	0,01

Переживання соціального стресу	7,12	5,60	0,01
Фрустрація потреби в досягненні успіху	9,20	7,48	0,05
Страх самовираження	4,72	3,64	0,01
Страх ситуації перевірки знань	4,64	3,76	0,01
Страх не відповідати очікуванням оточуючих	3,92	3,24	0,01
Низька фізіологічна опірність стресу	3,00	2,48	0,01
Проблеми і страхи у відносинах з вчителем	5,12	3,96	0,01

Як ми бачимо, в експериментальній групі після експерименту показники загальної тривожності у школі, переживання соціального стресу, фрустрації потреби в досягненні успіху, страху самовираження, страху ситуації перевірки знань, страху не відповідати очікуванням оточуючих, низької фізіологічної опірності стресу та проблем і страхів у відносинах з вчителями зменшилися. Ці відмінності є статистично значущими, що свідчить про їх достовірність.

Отримані дані вказують на ефективність запропонованої програми у зменшенні рівнів проявів шкільної тривожності.

*Таблиця 3.2*

**Результати до експерименту та після експерименту за методикою діагностики рівня шкільної тривожності Б. Філіпса для контрольної групи**

Прояви тривожності	До експерименту	Після експерименту	Статистична значущість
Загальна тривожність у школі	12,00	12,08	-

Переживання соціального стресу	6,00	6,04	-
Фрустрація потреби в досягненні успіху	7,76	7,74	-
Страх самовираження	3,68	3,72	-
Страх ситуації перевірки знань	3,96	3,93	-
Страх не відповідати очікуванням оточуючих	3,56	3,60	-
Низька фізіологічна опірність стресу	2,72	2,75	-
Проблеми і страхи у відносинах з вчителем	4,72	4,68	-

Як ми бачимо, в контрольній групі після експерименту показники загальної тривожності у школі, переживання соціального стресу, фрустрації потреби в досягненні успіху, страху самовираження, страху ситуації перевірки знань, страху не відповідати очікуванням оточуючих, низької фізіологічної опірності стресу та проблем і страхів у відносинах з вчителями дещо змінилися. Однак, ці відмінності не є статистично значущими, що свідчить про їх недостовірність.

Результати t-критерія Стьюдента для залежних вибірок за тестом оцінювання агресивності у стосунках А. Ассінгера для експериментальної та контрольної представлені у таблицях 3.3-3.4 (додатки С та Т).

*Таблиця 3.3*

**Результати до експерименту та після експерименту за тестом оцінювання агресивності у стосунках А. Ассінгера для експериментальної групи**

Показник	До експерименту	Після експерименту	Статистична значущість
Агресивність у стосунках	38,88	35,64	0,01

Як ми бачимо, в експериментальній групі після експерименту показник агресивності у стосунках зменшився. Ці відмінності є статистично значущими, що свідчить про їх достовірність. Отримані дані вказують на ефективність запропонованої програми у зменшенні рівня агресивності у стосунках.

*Таблиця 3.4*

**Результати до експерименту та після експерименту за тестом оцінювання агресивності у стосунках А. Ассінгера для контрольної групи**

Показник	До експерименту	Після експерименту	Статистична значущість
Агресивність у стосунках	36,28	36,36	-

Як ми бачимо, в контрольній групі після експерименту показник агресивності у стосунках дещо змінився. Проте, ці відмінності не є статистично значущими, що свідчить про їх недостовірність.

Результати t-критерія Стьюдента для залежних вибірок за методикою дослідження психологічного клімату А. Фідлера для експериментальної та контрольної груп представлені у таблицях 3.5-3.6 (додатки У та Ф).

*Таблиця 3.5*

**Результати до експерименту та після експерименту за методикою дослідження психологічного клімату А. Фідлера для експериментальної групи.**

Ознаки психологічного клімату	До експерименту	Після експерименту	Статистична значущість
Дружелюбність	4,32	5,32	0,01

Згода	4,80	5,80	0,01
Задоволеність	4,28	5,12	0,01
Продуктивність	4,80	5,64	0,01
Теплота	4,32	5,12	0,01
Співробітництво	4,80	5,52	0,01
Взаємопідтримка	3,88	4,80	0,01
Захопленість	4,28	5,12	0,01
Цікавість	4,08	5,00	0,01
Успішність	4,60	5,24	0,01
Психологічний клімат	44,20	52,72	0,01

Як ми бачимо, в експериментальній групі після експерименту показники дружелюбності, згоди, задоволеності, продуктивності, теплоти, співробітництва, взаємопідтримки, захопливості, зацікавленості, успішності та психологічного клімату підвищилися. Ці відмінності є статистично значущими, що свідчить про їх достовірність. Отримані дані вказують на ефективність запропонованої програми у підвищенні рівня задоволеності психологічним кліматом групи.

*Таблиця 3.6*

**Результати до експерименту та після експерименту за методикою дослідження психологічного клімату А. Фідлера для контрольної групи**

Ознаки психологічного клімату	До експерименту	Після експерименту	Статистична значущість
Дружелюбність	4,36	4,40	-
Згода	4,56	4,54	-
Задоволеність	4,34	4,32	-
Продуктивність	4,44	4,48	-
Теплота	4,33	4,36	-
Співробітництво	5,16	5,12	-

Взаємопідтримка	3,96	4,01	-
Захопленість	4,24	4,20	-
Цікавість	4,22	4,16	-
Успішність	4,72	4,74	-
Психологічний клімат	44,40	44,40	-

Як ми бачимо, в контрольній групі після експерименту показники дружелюбності, згоди, задоволеності, продуктивності, теплоти, співробітництва, взаємопідтримки, захопливості, зацікавленості, успішності та психологічного клімату дещо змінилися або залишилися незмінними. Однак, ці відмінності не є статистично значущими, що свідчить про їх недостовірність.

Результати t-критерія Стьюдента для незалежних вибірок за методикою типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса для експериментальної та контрольної груп представлені у таблицях 3.7-3.8 (додатки X та Ц).

*Таблиця 3.7*

**Результати до експерименту та після експерименту за методикою типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса для експериментальної групи**

Стиль поведінки у конфлікті	До експерименту	Після експерименту	Статистична значущість
Суперництво	4,60	3,76	0,01
Співробітництво	5,44	7,24	0,01
Компроміс	5,72	5,92	-
Уникнення	5,40	4,80	0,01
Пристосування	5,64	4,80	0,01

Отже, в експериментальній групі після експерименту застосування таких стилів поведінки у конфлікті як співробітництво та компроміс підвищилося, а таких стилів як суперництво, уникнення та пристосування зменшилося. Ці відмінності є статистично значущими (окрім показника

компромісу), що свідчить про їх достовірність. Отримані дані вказують на ефективність запропонованої програми у оптимізації моделей поведінки у конфліктах.

*Таблиця 3.8*

**Результати до експерименту та після експерименту за методикою типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса для контрольної групи**

Стиль поведінки у конфлікті	До експерименту	Після експерименту	Статистична значущість
Суперництво	3,72	3,68	-
Співробітництво	6,16	6,16	-
Компроміс	6,76	6,66	-
Уникнення	5,08	5,04	-
Пристосування	5,60	5,68	-

Отже, в контрольній групі після експерименту застосування таких стилів поведінки у конфлікті як суперництво, співробітництво, компроміс, уникнення та пристосування дещо змінилися або залишилися незмінними. Проте, ці відмінності не є статистично значущими, що свідчить про їх недостовірність.

Таким чином, запропонована програма формування конфліктної компетентності старшокласників засобами медіації є ефективною та зменшує прояви шкільної тривожності, агресивності у стосунках, підвищує рівень психологічного клімату та оптимізує застосування ефективних моделей у конфліктній поведінці. Тому дану програму можна застосовувати у діяльності педагогічних працівників при роботі з учнями у вирішенні їхніх конфліктів. Водночас, програму можна корегувати відповідно запитів учнів.

### **Висновки до розділу 3**

Нами була теоретично обґрунтована та апробована програма формування конфліктної компетентності старшокласників засобами медіації.

Мета програми полягає у формуванні конфліктної компетентності старшокласників за допомогою медіаційних засобів.

Завдання програми полягають у створенні безпечного та доброзичливого середовища для роботи, усвідомленні унікальності кожної окремої особистості, наданні базових знань із конфліктології, ознайомленні із поняттями «конфлікт», «булінг», «насильство» та їх особливостями, опануванні ненасильницької моделі поведінки, формуванні навичок вирішення конфліктів мирним шляхом, ознайомленні із цінностями та принципами медіації як способу вирішення конфліктів, який опирається на врахування інтересів сторін конфлікту, визначенні етичних вимог до медіатора закладу освіти, формуванні навичок ефективної комунікації, відпрацюванні навичок ведення процедури медіації, розвитку комунікативних навичок, формуванні толерантності, підвищенні рівня саморефлексивності.

Апробація програми показала, що запропонована програма формування конфліктної компетентності засобами медіації є ефективною та зменшує прояви шкільної тривожності, агресивності у стосунках, підвищує рівень психологічного клімату та оптимізує застосування ефективних моделей у конфліктній поведінці. У класі, де була апробована програма, сформувалося атмосфера співправці та порозуміння, учні почуваються захищеними, адже кожна людина має право на помилку.

## ВИСНОВКИ

1. Науковий підхід до вивчення конфліктів з'явився лише на початку ХІХ століття в руслі соціології. Конфлікт визначається як різке зіткнення, загострення протилежно спрямованих інтересів, цілей, позицій, поглядів сторін взаємодії або властивостей внутрішньої структури особистості та має свої особливості, аспекти, структуру та стадії. У більшості випадків, якщо люди можуть вирішити конфлікт шляхом обговорень, то вони досягнуть більш швидшого та ефективнішого результату, а ніж при активному протистоянні. Проте інколи цього не можна досягнути без залучення третьої сторони, оскільки сильні емоції та деструктив конфлікту можуть стати на заваді конструктивних переговорів.

2. У сучасному світі одним з ефективних способів вирішення конфліктів шляхом переговорів є медіація. Медіація - це структурована добровільна та конфіденційна процедура врегулювання конфліктів або спорів, де посередник (медіатор) сприяє сторонам в усвідомленні їх інтересів та пошуку ефективних способів досягнення взаємного рішення. Мета медіації полягає в обговоренні, усвідомленні і опрацюванні проблемної (конфліктної) ситуації з метою оптимального виходу з неї. Сам процес медіації почав досить широко використовуватись у всіх наукових напрямках при вирішенні конфліктів, зокрема і в соціальній роботі. Цінність медіації полягає в тому, що це досить легкий та короткочасний процес, у порівнянні з іншими методами вирішення конфліктів. Саме це і зумовлює ефективність медіації у соціальній роботі коли необхідно швидко, якісно та ефективно вирішити конфлікт між двома сторонами.

Медіація є досить ефективним способом вирішення конфліктів та спорів у соціальній роботі. Але процедура вимагає від соціального працівника відповідної підготовки та практики. У своїй роботі соціальний працівник може використовувати один із типів медіації: фасилітаційну, оціночну, трансформативну та нормативну та може використовувати чотири ролі в

медіації: роль рятівника, роль посередника, роль маніпулятора та роль організатора.

В ході медіації соціальний працівник має пам'ятати про правові норми проведення медіації, її принципи, права та обов'язки сторін медіації та власні права і обов'язки. Він має чітко розуміти, що медіація – це структурована процедура, яка має свої етапи: предмедіація, підготовчий етап, етап збору інформації та визначення тем для обговорення, етап роботи з інтересами та потребами сторін, етап пошуку та оцінки варіантів рішення проблеми, етап оформлення домовленостей та етап постмедіації.

3. Емпіричний аналіз дослідження показав, що у старшокласників переважають низькі показники за проявами страху фізіологічної опірності стресу, проблем і страхів у стосунках із вчителями, підвищених проявів переживання соціального стресу, фрустрації потреби у досягненні успіху та високих проявів загальної тривожності у школі, страху ситуації перевірки знань, страху не відповідати очікуванням оточуючих та низького і високого рівня прояву страху самовираження. Хлопці, у порівнянні із дівчатами, мають більшу загальну тривожність у школі, визначаються більшим переживанням соціального стресу, більш фрустровані у потребі досягненні успіху та мають більший страх самовираження.

Старшокласники у своєму віці дещо невпевнені у власних силах. Хлопці характеризуються більшим проявом агресивності у стосунках, у порівнянні із дівчатами, це може свідчити про їх невпевненість у власних можливостях. Психологічний клімат учасниками освітнього процесу сприймається як нейтральний та оптимальний.

У конфліктних ситуаціях для старшокласників характерне переважання низького рівня суперництва та пристосування, середнього рівня співробітництва, компромісу та уникнення. Такі стилі поведінки у конфліктних ситуаціях як співробітництво та компроміс є більш притаманними для дівчат.

4. На основі отриманих у теоретичному та практичному дослідженні даних, нами було розроблено та апробовано програма формування конфліктної компетентності засобами медіації. Мета програми полягає у формуванні конфліктної компетентності старшокласників за допомогою медіаційних засобів.

Дана програма складається з 5 занять по 90 хвилин в основі яких лежить ідея, яка передбачає формування у здобувачів освіти вміння ефективно вирішувати конфлікти засобами медіації, ознайомлення із поняттями «конфлікт», «булінг», «насильство» та їх особливостями, цінностями та принципами медіації як способу вирішення конфліктів, який опирається на врахування інтересів сторін конфлікту.

Апробація програми показала, що запропонована програма формування конфліктної компетентності засобами медіації є ефективною, оскільки у класі, де була апробована програма, сформувалася атмосфера співпраці та порозуміння, учні почуваються більш захищеними, адже знають, що кожна людина має право на помилку. А також підвищує рівень психологічного клімату та оптимізує застосування ефективних моделей у конфліктній поведінці.

У процесі роботи за програмою може здійснюватися її корекція та адаптація до умов закладу освіти, бажать дітей та батьків, наявності спеціалістів та мотивації адміністрації закладу освіти.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аллахвердова О.В. Медиация в философском, психологическом и юридическом контексте / О.В. Аллахвердова // Сб.ст. Развитие медиации в России: теория, практика, образование. Под ред. Е.И. Носыревой, Д.Г.Фильченко. - М.: «Инфотропик Медиа»: Берлин, 2012. - С. 37–48.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. –2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 591 с.
3. Бабосов Э.М. Конфликтология: Учеб пособие / Э.М. Бабосов. - Минск: Тетра–Системс, 2000. - 461 с.
4. Базаров Т.Ю. Социально–психологические детерминанты эффективности медиации / Т.Ю. Базаров, А.С. Чиннова // Психологические исследования. – 2012. – Т. 5, № 23. – С. 11–21.
5. Барабаш О. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації / О. Барабаш // Підприємництво, господарство і право. - 2017. - № 3. - С. 208-212.
6. Белінська І.А. Основні критерії психологічного профілю медіатора / І.А. Белінська // Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. - 2012. - Том. 18. - С. 36–37.
7. Белінська О.В. Медіація – альтернативне вирішення спорів / О.В. Белінська // Вісник Вищої ради юстиції. – 2011. – № 1 (5). – С. 158–173.
8. Берлач А.І. Конфліктологія: навч. посіб. / А.І. Берлач, В.В. Кондрюкова, В.О. Криволапчук, О.Г. Поліщук; - ОДУВС – вид. 2-ге, доповн. - Одеса: ОДУВС, 2010. – 162 с.
9. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах / Х. Бесемер. - Пер. с нем. Н.В. Маловой. - Калуга, 2004. - 176 с.
10. Білик Т. Медіація у професійній діяльності юриста: підручник / авт. кол.: Т. Білик, Р. Гаврилюк, І. Городиський [та ін.]; за ред. Н. Крестовської, Л. Романадзе. – Одеса: Екологія, 2019. – 456 с.

11. Біцай А.В. Моделі медіації у світі та перспективи для України / А.В. Біцай // Право і суспільство. – 2013. - № 6. – С. 85-89.
12. Бортник Н. Медіаторство: проблеми теорії та практики в Україні / Н. Бортник, Л. Сопільник // Медіація як альтернативний спосіб вирішення спорів: матеріали круглого столу (м. Львів, 15 травня 2017 р.). Відп. за вип. Н.П. Бортник; Кафедра адміністративного та інформаційного права Навчально-наукового інституту права та психології НУ «Львівська політехніка». - К.: ПП «Комп'ютерний дизайн», 2017. - С. 4–5.
13. Буш Р. Что может медиация. Трансформативный подход к конфликту / Р. Буш, Дж. Фолджер. - Киев: Издатель Захаренко В.А., 2007. - 264 с.
14. Ващук О.М. Роль неурядових організацій у запровадженні медіації в Україні (практика використання європейського досвіду) / О.М. Ващук // Часопис Київського університету права. - 2010. - № 3. - С. 269–274.
15. Веремчук А.М. Конфлікти у спілкуванні та шляхи їх розв'язання / А.М. Веремчук // Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка Національної АПН України. Проблеми загальної та педагогічної психології. - 2012. - Т. 24, ч. 6. - С. 67-74.
16. Вступ до альтернативного вирішення спорів: навч. посіб. / Г.В. Анікіна, Ю.В. Білоусов, Н.Л. Бондаренко-Зелінська [та ін.]; під ред. У. Хелльманна, Н.Л. Бондаренко-Зелінської. - Хмельницький: Хмельницький університет управління та права, 2017. - 234 с.
17. Гайденко Шер Н.И. Обязательная медиация: опыт Италии / Н.И. Гайденко Шер // Третейский суд. - 2011. - № 1.- С. 156–165.
18. Галаган В.Я. Конфліктологія: Конспект лекцій. Для підготовки магістрів усіх форм навчання / В.Я.Галаган, В.Ф.Орлов, О.М.Отич. – К.: ДЕДУТ, 2008. – 293 с.
19. Герасіна Л.М. Конфліктологія: навч. Посібник / Л.М. Герасіна, М.П. Требін, В.Д. Воднік та ін.. - Харків: Право, 2012. - 128 с.

20. Гірник А.М. Світоглядні та етико-правові засади медіації в Китаї / А.М. Гірник, В.Ф. Резаненко // Наукові записки. Т. 149: Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота, 2013. - С. 27–31.
21. Глазл Ф. Семейные конфликты / Ф. Глазл; пер. с нем. К. Новицкой. - Киев: Наирі, 2014. – 112 с.
22. Гребеньков Г.В. Конфліктологія: Навч. посіб. / Г.В. Гребеньков, І.І. Ковальова, Ю.М. Красноносів, В.С. Ромадікіна, А.О. Смоктій. – Львів: «Магнолія 2006», 2011. – 229 с.
23. Грень Н.М. Медіація як новітнє соціальне явище / Н.М. Грень // Митна справа. - 2014. - № 5 (2.2). - С. 201–205.
24. Гришина Н. В. Психологія конфлікту / Н.В. Гришина. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
25. Демидович О.М. Професійна підготовка фахівців з медіації в університетах Іспанії: автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / О.М. Демидович. - Ін-т вищ. освіти НАПН. - К., 2011. - 20 с.
26. Джелалі В.О. Психологія вирішення конфліктів: навчальний посібник / В.О. Джелалі. - Харків–Київ: Р.И.Ф., 2006. - 320 с.
27. Дмитриев А. В. Конфліктологія / А. В. Дмитриев. – М.: Гардарика, 2000. – 534 с.
28. Дойч М. Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы) / М. Дойч // Конфліктологія: хрестоматія / сост. Н.И. Леонов ; гл. ред. Д.И. Фельдштейн. - М.: Моск. психол.-соц. ин-т, 2004. - С. 53–69.
29. Долинська Л.В. Психологія конфлікту: Навч. посіб. /Л.В. Долинська, Л.П.Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. – 287 с.
30. Дуткевич Т.В. Загальна психологія. Теоретичний курс: навч. Посіб / Т.В. Дуткевич. - Київ: Центр учбової літератури, 2016. – 388 с.
31. Дуткевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління: навчальний посібник / Т.В. Дуткевич. - К.: Центр навч. літератури, 2005. - 456 с.

32. Емельянов С.М. Конфликтология: учебник и практикум для академического бакалавриата. 4-е изд., испр. и доп. / С.М. Емельянов.- Москва: Юрайт, 2018. - 322 с.
33. Ємельяненко Л.М. Конфліктологія: навч. посіб. / Л.М. Ємельяненко, В.М. Петюх, Л.В. Торгова, А.М. Гриненко; За заг. Ред. В.М. Петюха, Л.В. Торгової. – К.: КНЕУ, 2003. – 315 с.
34. Здрок О.Н. Медиация: пособие / О.Н. Здрок. - Минск: Четыре четверти, 2018. - 540 с.
35. Землянська В.В. Вивчення досвіду Польщі у сфері медіації / В.В. Землянська // Право України. - 2004. - № 3. - С. 135–137.
36. Ішмуратов А.Т. Конфлікт і згода: Основи когнітивної теорії конфліктів / А.Т. Ішмуратов; Міжнародний фонд «Відродження». - К.: Наукова думка, 1996. - 190 с.
37. Йосипенко С.Т. Принципи медіації у приватно-правових відносинах / С.Т. Йосипенко // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право. - 2015. - Вип. 35(1.1). - С. 130-133.
38. Калаур С.М. Соціальна конфліктологія: Навч.посіб. / С.М. Калаур, З.З. Фалинська. – Тернопіль: Астон, 2010. – 360 с.
39. Калашникова С.И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции / С. И. Калашникова. - Москва; Берлин: Инфотропик-медиа, 2011. – 304 с.
40. Кармаз О. Інститут медіації: основні концепції розвитку / О. Кармаз // Підприємництво, господарство і право. - 2017. - №2 - С. 24–28.
41. Карпенко А.Д. Медиация – понять, принять и приманять / А.Д. Карпенко // Вестник Арбитражного суда города Москвы. - 2008. - № 5. - С. 28.
42. Ковач К. Медиация: крат. Курс / К. Ковач. - Москва: Инфотропик Медиа, 2013. - 316 с.
43. Козер Л. Основы конфликтологии / Л. Козер. – СПб.: Светлячок, 1999. – 192 с.

44. Козер Л. Функции социального конфликта / Л. Козер; пер. с англ. О.А. Назаровой. - Москва: Идея-Пресс; Дом интеллектуальной книги, 2000. - 208 с.
45. Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» / В.Л. Андрєєнкова, К.Б. Левченко, Н.В. Лунченко, М.М. Матвійчук. – К.: ТОВ «Агентство «Україна», 2018. – 144 с.
46. Котлова Л.О. Психологія конфлікту: курс лекцій: Навчальний посібник / Л.О Котлова.– Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. – 112 с.
47. Курбатов В.И. Конфликтология / В.И. Курбатов. – Изд. 3-е, стер. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2009. – 445 с.
48. Лазаренко М.М. Імплементация медіації в правову систему: міжнародний досвід та перспективи інституціоналізації в Україні / М.М. Лазаренко // Актуальні проблеми міжнародних відносин. - 2015. - Вип. 124(2). - С. 109–120.
49. Леко Б. Медіація: підручник / Б. Леко, Г. Чуйко. – Чернівці: Книги – XXI, 2011. – 464 с.
50. Лисенко С.О. Конфлікт як проблема психології / С.О. Лисенко // Проблеми сучасної психології. Збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України – 2012. – Випуск 18. – С. 457-466.
51. Ложкин Г.В. Практическая психология конфликта: учебное пособие / Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель. - 2-е издание., стереотипное - Киев: МАУП, 2002. - 256 с.
52. Мазаракі Н.А. Теоретико-правові засади запровадження медіації в Україні: дис. ... докт. юрид. наук: 12.00.01 / Н.А. Мазаракі. - Київ, 2019. - 470 с.
53. Махова Л.О. Переваги впровадження в Україні інституту медіації як позасудового способу врегулювання господарських спорів / Л.О. Махова // Порівняльно-аналітичне право. - 2016. - № 6. - С. 124–128.

54. Медиация: учебник / под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. - СПб.: Редакция журнала «Третейский суд»; М.: Статут, 2016. - 440 с.
55. Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / Составители: Г. Мета, Г. Похмелкина. - Москва: Издательство «VERTE», 2004. - 320 с.
56. Мельниченко Р. Медиация: учебное пособие для бакалавров / Р. Мельниченко. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. - 192 с.
57. Мельничук Ю.І. Етичні стандарти та нормативні принципи професійної поведінки в сфері медіації / Ю.І. Мельничук // Грані. - 2016. - № 2. - С. 146–150.
58. Микитин Ю. І. Медіація – засіб профілактики злочинності серед неповнолітніх / Ю.І. Микитин. - Івано-Франківськ, 2006. - 64 с.
59. Можайкіна О.С. Поняття та зміст основних принципів медіації в цивільно-правових відносинах / О.С. Можайкіна // Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції. - 2017. - № 5. - С. 55-58.
60. Наровська К.Б. Основні засади навчання базовим навичкам медіатора / За заг. ред. К. Б. Наровської. - Київ : Видавець В. Захаренко, 2019.- 32 с.
61. Нестеренко А. Медіація як сфера наукових досліджень / А. Нестеренко, І. Комарницька // Медіація як альтернативний спосіб вирішення спорів: матеріали круглого столу (м. Львів, 15 травня 2017 р.). Відп. за вип. Н.П. Бортник; Кафедра адміністративного та інформаційного права Навчально-наукового інституту права та психології НУ «Львівська політехніка». - К.: ПП «Комп'ютерний дизайн», 2017. - С. 28–30.
62. Огречук Г.О. Добровільність та конфіденційність як основоположні принципи медіації / Г.О. Огречук // Наше право. – 2014. – № 10. – С. 177–183.

63. Огречук Г.О. Договори про проведення медіації / Г.О. Огречук // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Право. – 2015. – Вип. 30. – Т. I. – С. 144–148.

64. Орлянський В.С. Конфліктологія: навч. Посібник /В.С. орлянський. - Київ: Центр учбової літератури, 2007. – 384 с.

65. Паркинсон Л. Семейная медиация / Л. Паркинсон. - Москва: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. - 400 с.

66. Пель М. Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / М. Пель. - Москва: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. - 400 с.

67. Подковенко Т. Інститут медіації у механізмі вирішення правових спорів: основні ідеї та принципи // Т. Подковенко, Фігун Н. // Актуальні проблеми правознавства. - Випуск 3 (11). – 2017. - С. 36-40.

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

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

70. Проект Закону України «Про медіацію» від 17.12.2015 р. № 3665 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://cutt.ly/PjAwhQu>

71. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами: навчальний посібник / І.І. Русинка. - Київ: ВД «Професіонал», 2007. - 332 с.

72. Уинслэйд Дж. Нарративная медиация: новый подход к разрешению конфликтов: Учебник / Дж. Уинслэйд, Дж. Монк. - Москва: Центр «Судебно-правовая реформа», 2009. - 356 с.

73. Фурса С. Медіація в Україні: актуальні питання теорії і практики та необхідність законодавчої регламентації / С. Фурса // Вісник Київського

національного університету імені Тараса Шевченка. - 2014. - Вип. 1(99). - С. 5–8.

74. Хасан Б.И. Конструктивная психология конфликта / Б.И. Хасан. – СПб.: Питер, 2003. – 495 с.

75. Хрестоматия по конфликтологии. Сост.: Зинчина А.Б. – Харьков: ХНАГХ, 2008. – 166 с.

76. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів: Навч. посіб. / М.В. Цюрупа. – К.: Кондор, 2004. – 172с.

77. Шинкар Т.І. Зарубіжний досвід правового забезпечення медіації та можливість його використання в Україні / Т.І. Шинкар // Наше право. - 2016. - № 2. - С. 54–58.

78. Шинкар Т. Медіація у механізмі вирішення конфлікту. Медіація як альтернативний спосіб вирішення спорів / Т. Шинкар // Матеріали круглого столу (м. Львів, 15 травня 2017 р.); Кафедра адміністративного та інформаційного права Навчальнонаукового інституту права та психології НУ «Львівська політехніка». - К.: ПП «Комп'ютерний дизайн», 2017. - С. 49–51.

79. Шинкар Т.І. Медіація як один з альтернативних способів розв'язання юридичних конфліктів / Т.І. Шинкар // Наукові записки Львівського університету бізнесу і права. Зб. наук. праць з юридичних наук. - 2016. - Вип. 15. - С. 154–160.

80. Шинкар Т.І. Медіація як спосіб вирішення конфлікту Т.І. Шинкар // І-й круглий стіл «Адміністративне право і процес: проблеми та перспективи розвитку»: збірник тез (м. Львів, 29 лютого 2016 р.). - Київ: ПП «Леся». - 2016. - С. 98–100.

81. Шинкар Т.І. Особливості правового забезпечення медіації в деяких зарубіжних країнах: досвід для України / Т.І. Шинкар // INTERNATIONAL JOURNAL OF «SUPREMACY OF LAW». - 2017. - № 5. - С. 48–52.

82. Яворська О. Медіація в сімейних спорах / О. Яворська// Історико-правовий часопис. - 2013. - № 2. - С. 79–83.

83. Ясиновський І.Г. Характеристика моделей медіації в розвинутих країнах / І.Г. Ясиновський // Юридичний вісник. – 2014. – № 4 (33). – С. 94-98.
84. Alexander N. The mediation metamodel: Understanding practice / N. Alexander // Conflict Resolution Quarterly. - 2008. - № 26, (1). - P.97-123
85. Faulkner R. Mediation Methods for Mediators and Client Representatives (5th Edition) / R. Faulkner, C. Haselgrove-Spurin, G. R. Thomas. – Dallas: Nationwide Mediation Academy, 2006. – 12 p.
86. Hoffman D.A. Ten principles of mediation ethics / D.A. Hoffman // Alternatives to the High Cost of Litigation. - 2000. - Vol. 18. - Issue 8. - P. 147–169.
87. Jastrzębska E. Mediacja jako metoda rozwiązywania konfliktów. Mediacja w sprawach rodzinnych i opiekuńczych / E. Jastrzębska // Kwartalnik naukowy. – 2014. - № 3(19). - S. 173-175.
88. Kordasiewicz S. Historyczna i międzynarodowa perspektywa mediacji / S. Kordasiewicz // W: E.Gmurzyńska, R. Morka (red.), Mediacje. Teorie i praktyka. Warszawa: Oficyna a Wolters Kluwer business. – 2009. – S. 31-49.
89. Riskin L. Understanding Mediator's Orientations, Strategies, and Techniques: A Grid for the Perplexed / L.Riskin. - Harvard Negotiation Law Review. - 1996. – 51 p.
90. Xavier A. Mediation is here to stay! / A. Xavier // Indian Yearbook of International Law and Policy. - 2009. - P. 363–378.

## ДОДАТКИ

### Додаток А. Методика діагностики рівня шкільної тривожності Б. Філіпса

**Інструкція.** Опитувальник містить запитання про те, як ви себе відчуваєте у школі. Намагайтеся відповідати щиро і правдиво, тут немає правильних чи неправильних, «добрих» або «поганих» відповідей. Над запитаннями довго не задумуйтеся. На аркуші для відповідей угорі запишіть своє ім'я, прізвище та клас. Відповідаючи на запитання, записуйте його номер і відповідь «+», якщо ви згодні з ним, або «-» - якщо не згодні.

Текст опитувальника

1. Чи важко тобі триматися на одному рівні з усім класом?
2. Ти хвилюєшся, коли вчитель має намір перевірити, чи знаєш ти матеріал?
3. Тобі важко працювати в класі так, як цього вимагає вчитель?
4. Чи сниться тобі сердитий учитель, коли ти не знаєш уроку?
5. Траплялося, щоб хтось з класу бив тебе, завдав шкоди?
6. Тобі часто хочеться, щоб учитель не поспішав під час пояснення нового матеріалу, поки ти всього не зрозумієш?
7. Чи сильно ти хвилюєшся під час відповіді або виконання завдання?
8. Чи буває, що ти боїшся висловлюватися на уроці, щоб не зробити безглузду помилку?
9. Чи тремтять коліна, коли тебе викликають відповідати?
10. Чи часто твої однокласники сміються над тобою, коли ви граєтесь?
11. Чи трапляється, що ти одержуєш нижчу оцінку, ніж сподівався?
12. Тебе хвилює, чи залишать тебе на повторний рік навчання?
13. Ти намагаєшся уникати ігор, у яких робиться вибір, тому що тебе, як правило, не вибирають?
14. Буває часом, що ти весь тремтиш, коли тебе викликають відповідати?
15. Чи часто у тебе виникає відчуття, що ніхто з однокласників не хоче робити те, що хочеш ти?
16. Чи сильно ти хвилюєшся перед тим як виконувати завдання?
17. Чи важко тобі отримувати оцінки, яких очікують від тебе батьки?
18. Ти боїшся іноді, що тобі стане погано у класі?
19. Чи будуть твої однокласники сміятися над тобою, якщо ти зробиш помилку під час відповіді?
20. Чи схожий ти на своїх однокласників?
21. Виконавши завдання, не боїшся, чи добре з ним справився?
22. Коли ти працюєш у класі, чи упевнений, що все добре запам'ятаєш?
23. Тобі сниться іноді, що ти не можеш відповісти на запитання вчителя?
24. Чи правда, що більшість учнів ставляться до тебе дружньо?
25. Ти працюєш старанніше, якщо знаєш, що результати твоєї роботи порівнюватимуться з результатами твоїх однокласників?
26. Чи часто ти мрієш про те, щоб менше хвилюватися, коли тебе запитують?
27. Чи боїшся ти часом вступати в суперечку?
28. Ти відчуваєш, що твоє серце починає сильно битися, коли вчитель говорить, що має намір перевірити твою готовність до уроку?
29. Коли ти отримуєш позитивні оцінки, чи думає хтось із твоїх друзів, що ти хочеш виступити?
30. Чи добре ти себе почуваєш з однокласниками, до яких іноді ставляться з особливою увагою?
31. Чи буває, що дехто в класі говорить те, що тебе зачіпає?
32. Як ти думаєш, чи втрачають добре ставлення однокласників ті учні, які не встигають у навчанні?

33. Чи схоже на те, що більшість твоїх однокласників не звертають на тебе увагу?
34. Чи часто ти боїшся виглядати безглуздо?
35. Чи задоволений ти ставленням до тебе вчителів?
36. Чи допомагає твоя мама в організації вечорів і шкільних свят, як інші мами твоїх однокласників?
37. Чи хвилювало тебе, що думають про тебе оточуючі?
38. Чи сподіваєшся ти в майбутньому вчитися краще, ніж раніше?
39. Ти вважаєш, що одягаєшся у школі так гарно, як і твої однокласники?
40. Чи часто ти, відповідаючи на уроці, замислюєшся, що думають про тебе в цей час інші?
41. Чи мають здібні учні особливі права, яких немає в інших?
42. Чи сердяться деякі з твоїх однокласників, коли тобі вдається бути кращим за них?
43. Ти задоволений тим, як до тебе ставляться однокласники?
44. Чи добре тобі, коли залишаєшся сам на сам з учителем?
45. Чи сміються твої однокласники іноді твої зовнішності і поведінки?
46. Чи думаєш ти, що турбуєшся про свої шкільні справи більше, ніж інші?
47. Якщо ти не можеш відповісти, коли тебе запитують, чи відчуваєш ти, що ось-ось розплачешся?
48. Чи думаєш увечері у ліжку іноді з неспокоєм про те, що буде завтра в школі?
49. Працюючи над важким завданням, чи відчуваєш ти часом, що абсолютно забув те, що добре знав раніше?
50. Чи тремтить злегка твоя рука, коли ти працюєш над завданням?
51. Чи відчуваєш ти, що починаєш нервувати, коли вчитель повідомляє про намір дати класу завдання?
52. Чи лякає тебе перевірка твоїх знань у школі?
53. Коли вчитель говорить, що має намір дати класу завдання, чи відчуваєш ти страх, що не впораєшся з ним?
54. Чи снилося тобі часом, що однокласники можуть зробити те, чого не можеш ти?
55. Коли вчитель пояснює матеріал, чи здається тобі, що однокласники розуміють його краще, ніж ти?
56. Чи думаєш ти дорогою до школи, що вчитель може дати класу перевірку роботи?
57. Коли ти виконуєш завдання, чи часто відчуваєш, що робиш це погано?
58. Чи тремтить злегка твоя рука, коли вчитель просить зробити завдання на дошці перед усім класом?

**Обробка.** При обробці результатів виділяють питання, відповіді на які не збігаються з ключем тесту. Наприклад, на 58 - й питання дитина відповіла «так», в той час як в ключі цього питання відповідає «мінус», тобто відповідь «ні». Відповіді, що не збігаються з ключем, - прояв тривожності.

При обробці підраховується загальне число розбіжностей по всьому тесті. Якщо воно більше 50%, можна говорити про підвищену тривожність дитини, якщо більше 75% від загального числа питань тесту - про високу тривожність;

• число збігів по кожному з восьми факторів тривожності, що виділяються в тексті. Рівень тривожності визначається так само, як в першому випадку. Аналізується загальний внутрішній емоційний стан школяра, багато в чому визначається наявністю тих чи інших тривожних синдромів (факторів) і їхньою кількістю.

**Фактори та номери питань.**

1. Загальна тривожність у школі

2, 4, 7, 12, 16, 21, 23, 26, 28, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58. Сума = 22

2. Переживання соціального стресу

5, 10, 15, 20, 24, 30, 33, 36, 39, 42, 44. Сума = 11

3. Фрустрація потреби в досягненні успіху

1, 3, 6, II. 17, 19, 25, 29, 32, 35, 38, 41, 43. Сума = 13

4. Страх самовираження  
27, 31, 34, 37, 40, 45. Сума = 6
5. Страх ситуації перевірки знань  
2, 7, 12, 16, 21, 26. Сума = 6
6. Страх не відповідати очікуванням оточуючих  
3, 8, 13, 17, 22. Сума = 5
7. Низька фізіологічна опірність стресу  
9, 14, 18, 23, 28. Сума = 5
8. Проблеми і страхи у відносинах з вчителями  
2, 6, 11, 32, 35, 41, 44, 47. Сума = 8

**Ключ.**

1 -	6 -	11 +	16 -	21 -	26 -	31 -	36 +	41 +	46 -	51 -	56 -
2 -	7 -	12 -	17 -	22 +	27 -	32 -	37 -	42 -	47 -	52 -	57 -
3 -	8 -	13 -	18 -	23 -	28 -	33 -	38 +	43 +	48 -	53 -	58 -
4 -	9 -	14 -	19 -	24 +	29 -	34 -	39 +	44 +	49 -	54 -	
5 -	10 -	15 -	20 +	25 +	30 +	35 +	40 -	45 -	50 -	55 -	

**Характеристика шкал.**

1. Загальна тривожність у школі - загальний емоційний стан дитини, пов'язаний з різними формами його включення в життя школи.
2. Переживання соціального стресу - емоційний стан дитини, на тлі якого розвиваються його соціальні контакти (перш за все з однолітками).
3. Фрустрація потреби в досягненні успіху - несприятливий психічний фон, який не дозволить дитині розвивати свої потреби в успіху, досягненні високого результату і т.д.
4. Страх самовираження - негативні емоційні переживання ситуацій, пов'язаних із необхідністю саморозкриття, пред'явлення себе іншим, демонстрації своїх можливостей.
5. Страх ситуації перевірки знань - негативне ставлення і переживання тривоги в ситуаціях перевірки (особливо публічної) знань, досягнень, можливостей.
6. Страх не відповідати очікуванням оточуючих - орієнтація на значимість інших в оцінці своїх результатів, вчинків і думок, тривога з приводу оцінок.
7. Низька фізіологічна опірність стресу - особливості психофізіологічної організації, що знижують пристосовність дитини до ситуацій стресогенного характеру, що підвищують вірогідність неадекватного, деструктивного реагування на тривожний фактор середовища.
8. Проблеми і страхи у відносинах з вчителями - загальний негативний емоційний фон відносин з дорослими в школі, знижує успішність навчання дитини.

## Додаток Б. Тест оцінювання агресивності у стосунках А. Ассінгера

**Інструкція.** Підкресліть відповідь:

- I. Чи схильні Ви шукати шляхи до примирення після чергового конфлікту?
  1. Завжди.
  2. Іноколи.
  3. Ніколи.
- II. Як Ви поведетесь у критичній ситуації?
  1. Переживаєте внутрішнє кипіння.
  2. Зберігаєте спокій.
  3. Втрачаєте самоконтроль.
- III. Яким вважають Вас однокласники?
  1. Самовпевненим та заздрисним.
  2. Дружелюбним.
  3. Спокійним і незаздрисним.
- IV. Як Ви відреагуєте, якщо Вам запропонують відповідальну роботу?
  1. Приймете її з деякими побоюваннями.
  2. Погодитесь без колывань.
  3. Відмовитесь від неї заради особистого спокою.
- V. Як Ви будете поводитись, якщо хтось із однокласників без дозволу візьме з Вашого столу папір?
  1. Отримає від Вас «на горіхи».
  2. Змусите повернути.
  3. Запитаєте, чи не потрібно йому ще що-не-будь.
- VI. Якими словами Ви привітаєте рідних, якщо вони повернуться з навчання або роботи пізніше, ніж звичайно?
  1. «Що це тебе так затримало?»
  2. «Де ти стирчиш допізна?»
  3. «Я вже почав (почала) хвилюватися».
- VII. Як би Ви поводитися за кермом автомобіля?
  1. Намагаєтесь обігнати машину, яка «показала Вам хвіст»?
  2. Вам байдуже, скільки машин Вас обігнало.
  3. Помчитесь з такою швидкістю, щоб ніхто не наздогнав Вас.
- VIII. Якими Ви вважаєте свої погляди на життя?
  1. Збалансованими.
  2. Легковажними.
  3. Досить категоричними.
- IX. Які заходи Ви вживаєте, якщо не все вдається?
  1. Намагаєтесь перекласти провину на іншого.
  2. Примиряєтесь.
  3. Стаєте надалі обережнішим.
- X. Як Ви відреагуєте на фейлетон про випадки розпущеності серед сучасної молоді?
  1. «Час уже заборонити їм такі розваги».
  2. «Потрібно створити для них можливість організовано і культурно відпочивати».
  3. «І чого ми стільки з ними клопочемось?»
- XI. Що Ви відчуваєте, якщо роботу, яку Ви хотіли зробити, зробив інший?
  1. «І навіщо я на це нерви витрачав?»
  2. «Напевне, його фізіономія вчителю (батькам) приємніша».
  3. «Можливо, в мене це вийде наступного разу».
- XII. Як Ви переглядаєте страшний фільм?

1. Боїтесь.
2. Нудитесь.
3. Отримуєте справжнє задоволення.

XIII. Якщо через дорожню пробку Ви запізнюєтесь на важливу зустріч?

1. Будете нервувати під час зустрічі.
2. Спробуєте викликати поблажливість того, з ким зустрічаєтесь.
3. Засмутитесь.

XIV. Як Ви ставитесь до своїх спортивних успіхів?

1. Обов'язково намагаєтесь виграти.
2. Цінуєте задоволення відчутти себе знову сильним.
3. Дуже сердитесь, якщо не щастить.

XV. Як Ви вчините, якщо Вас погано обслуговували в ресторані, кафе?

1. Стерпите, уникаючи скандалу.
2. Викличете адміністратора і зробите йому зауваження.
3. Звернетесь зі скаргою до директора закладу.

XVI. Як Ви будете поводитись, якщо Вашого друга образили в школі?

1. Поговорите із вчителем.
2. Влаштуєте скандал батькам «малолітнього злочинця».
3. Порадити другу дати відсіч.

XVII. Яка, на Вашу думку, Ви людина?

1. Середня.
2. Самовпевнена.
3. Пробивна.

XVIII. Що Ви відповісте молодшокласнику, з яким зіткнулись у дверях установи, якщо він почав просити вибачення?

1. «Вибачте, це моя провина».
2. «Нічого, пусте».
3. «А уважнішим Ви бути не можете?!»

XIX. Як Ви відреагуєте на статтю в газеті про випадки хуліганства серед молоді?

1. «Коли ж нарешті будуть прийняті конкретні міри?!»
2. «Потрібно ввести тілесні покарання».
3. «Неможна все звалювати на молодь, винні й вихователі!»

XX. Уявіть, що Вам доведеться заново народитись, але вже твариною. Яку тварину Ви оберете?

1. Тигра чи леопарда.
2. Домашню кішку.
3. Ведмедя.

Тепер уважно перегляньте підкреслені відповіді. Додайте номери відповідей.

#### **Результати:**

20-35 балів. Низький рівень притаманний для занадто миролюбної особистості, яка є недостатньо впевненою у власних можливостях та силах.

36-44. Середній рівень характеризує особистість, як помірно агресивну, але таку, яка є успішною у житті, що забезпечується за допомогою достатнього честолюбства та самовпевненості.

45-60. Високий рівень притаманний занадто агресивній особистості, яка виявляє жорстокість по відношенню до інших та характеризується невірноваженістю. Така особистість прагне керувати всіма, добитися успіху, жертвуючи, при цьому, інтересами оточуючих. Це може призводити до неприязні однолітків, яких, за можливості, така людина прагне покарати.

### Додаток В. Методика дослідження психологічного клімату А. Фідлера

Інструкція. Оцініть від 1 до 8 кожну характеристику, яка, як Ви вважаєте, притаманна Вашому класу.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Дружелюбність								
Згода								
Задоволеність								
Продуктивність								
Теплота								
Співробітництво								
Взаємна підтримка								
Захопленість								
Цікавість								
Успішність								

**Обробка даних.**

1-3 – низький рівень прояву;

4-5- середній;

6-8-високий.

**Сума балів за всіма ознаками свідчить про загальний клімат, де:**

10-33- негативний;

34-55- нейтральний;

56-80- позитивний.

## Додаток Г. Методика типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса

**Інструкція:** уявіть типову ситуацію спілкування і виберіть з поданого переліку найбільш властивий вам спосіб реагування. У бланку відповідей (ключ до тесту) позначте обраний варіант. Послідовно опрацюйте всі твердження тесту, не пропускаючи жодного. Над відповідями довго не замислюйтесь, оскільки правильних і неправильних відповідей тут немає.

### Питання.

1. а) Іноді надаю змогу іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання,  
б) Ніж обговорювати те, в чому ми розходимося, намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обоє погоджуємося.
2. а) Намагаюся знайти компромісне рішення.  
б) Намагаюся владнати конфлікт з урахуванням інтересів іншої людини .а.
3. а) Як правило, наполегливо прагну домогтися свого.  
б) Іноді я жертвую власними інтересами задля інтересів іншого.
4. а) Намагаюся знайти компромісне рішення.  
б) Намагаюся не зачепити почуття іншої людини.
5. а) Намагаючись уладнати конфліктну ситуацію, постійно шукаю підтримку в іншого,  
б) Прагну робити все, щоб уникнути зайвого напруження.
6. а) Намагаюся уникнути неприємностей для себе,  
б) Прагну досягти свого.
7. а) Намагаюся відкласти вирішення спірного питання, щоб згодом вирішити його остаточно.  
б) Я вважаю можливим чимось поступитись, щоб уладнати конфлікт.
8. а) Звичайно наполегливо прагну домогтися свого.  
б) Насамперед намагаюся з'ясувати, у чому полягають усі зачеплені інтереси і спірні питання.
9. а) Думаю, не завжди варто хвилюватися через суперечки, що виникають.  
б) Докладаю всіх зусиль, щоб домогтися свого.
10. а) Твердо прагну домогтися свого.  
б) Пробую знайти компромісне рішення.
11. а) Насамперед прагну чітко з'ясувати, в чому полягають усі інтереси які були зачеплені, і спірні питання.  
б) Намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки.
12. а) Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечку.  
б) Даю змогу іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде назустріч.
13. а) Пропоную середню позицію.  
б) Наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму.
14. а) Повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його власну.  
б) Намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
15. а) Намагаюся заспокоїти іншого і зберегти наші стосунки.  
б) Намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруження.
16. а) Намагаюся не зачепити почуттів іншого.  
б) Звичайно намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.
17. а) Звичайно наполегливо прагну домогтися свого.  
б) Намагаюся зробити все, щоб уникнути зайвого напруження.
18. а) Якщо це робить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягати на своєму.  
б) Даю іншому змогу залишитися при своїй думці, якщо він іде мені назустріч.

19. а) Перш за все прагну визначити те, у чому полягають усі зачеплені інтереси і спірні питання.  
 б) Намагаюся відкласти вирішення спірних питань, з тим щоб згодом вирішити їх остаточно.
20. а) Намагаюся одразу усунути нашу суперечку.  
 б) Намагаюся знайти найкраще поєднання переваг і втрат для нас обох.
21. а) Коли веду переговори, намагаюся бути уважним до іншого.  
 б) Завжди схилиюся до прямого обговорення проблеми.
22. а) Намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю і позицією іншого.  
 б) Відстоюю свою позицію.
23. а) Як правило, турбуюся тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.  
 б) Іноді даю змогу іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.
24. а) Якщо іншим його власна позиція видається дуже важливою, намагаюся йти йому назустріч.  
 б) Прагну схилити іншого до компромісу.
25. а) Намагаюся переконати іншого у своїй правоті.  
 б) Ведучи переговори, намагаюся бути уважним до аргументів іншого.
26. а) Звичайно пропоную свою позицію.  
 б) Майже завжди прагну задовольнити інтереси кожного з нас.
27. а) Часто прагну уникнути суперечок.  
 б) Якщо це зробить іншого щасливим, дам йому змогу наполягти на своєму.
28. а) Звичайно наполегливо прагну домогтися свого.  
 б) Щоб владнати ситуацію, прагну знайти підтримку в іншого.
29. а) Пропоную середню позицію.  
 б) Думаю, що не завжди варто хвилюватися через суперечки, що виникають.
30. а) Намагаюся не зачепити почуття іншого.  
 б) Завжди займаю таку позицію в суперечці, щоб ми могли разом досягти успіху.
- Ключ.

№	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5					
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
11	А				Б
12				Б	А
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А		Б	Б	
18					А
19		А	Б	Б	
20		А			
21		Б	А		А
22	Б			Б	
23		А	Б		
24					А
25	А		А		Б
26		Б			
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

### **Процедура обробки.**

Користуючись ключем, підрахуйте кількість відповідей, які збіглися по кожному стилю, (суперництво, співпраця, компроміс, уникнення, пристосування).

Стиль поведінки визначається взаємовпливом цих п'яти аспектів типової поведінки особи в конфлікті.

Кількісно показник для кожного із п'яти стилів поведінки обраховується за формулою: Стиль поведінки = кількість відповідей, що співпали за кожним стилем поведінки / кількість можливих відповідей по кожному стилю поведінки.

**Додаток Д. Результати середніх показників за методикою діагностики рівня шкільної тривожності Б. Філіпса**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Загальна_тривожність_у_школі	50	4	21	13,28	5,887
Переживання_соціального_стресу	50	2	10	6,56	2,620
Фрустрація_потреби_в_досягненні_успіху	50	3	13	8,48	3,716
Страх_самовираження	50	2	6	4,20	1,829
Страх_ситуації_перевірки_знань	50	2	6	4,30	1,216
Страх_не_відповідати_очікуванням_оточуючих	50	2	5	3,74	1,242
Низька_фізіологічна_опірність_стресу	50	1	5	2,86	1,143
Проблеми_і_страхи_у_відносинах_з_вчителем	50	3	8	4,92	1,510
Valid N (listwise)	50				

**Додаток Е. Відмінності між хлопцями та дівчатами за методикою діагностики  
рівня шкільної тривожності Б. Філіпса**

**Group Statistics**

Стать	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
Загальна_тривожність_у_школі	хлопці	23	15,70	5,121	1,068
	дівчата	27	11,22	5,793	1,115
Переживання_соціального_стресу	хлопці	23	7,61	2,251	,469
	дівчата	27	5,67	2,617	,504
Фрустрація_потреби_в_досягненні_успіху	хлопці	23	9,83	3,550	,740
	дівчата	27	7,33	3,519	,677
Страх_самовираження	хлопці	23	4,87	1,766	,368
	дівчата	27	3,63	1,713	,330
Страх_ситуації_перевірки_знань	хлопці	23	4,61	1,118	,233
	дівчата	27	4,04	1,255	,242
Страх_не_відповідати_очікуваням_оточуючих	хлопці	23	3,91	1,164	,243
	дівчата	27	3,59	1,309	,252
Низька_фізіологічна_опірність_стресу	хлопці	23	3,09	1,276	,266
	дівчата	27	2,67	1,000	,192
Проблеми_і_страхи_у_відносинах_з_вчителем	хлопці	23	5,30	1,608	,335
	дівчата	27	4,59	1,366	,263

**Independent Samples Test**

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Загальна_тривожність_у_школі	Equal variances assumed	,800	,376	2,869	48	<b>,006</b>	4,473	1,559	1,338	7,609
	Equal variances not assumed			2,898	47,922	<b>,006</b>	4,473	1,544	1,369	7,577
Переживання_соціального_стресу	Equal variances assumed	1,455	,234	2,787	48	<b>,008</b>	1,942	,697	,541	3,343
	Equal variances not assumed			2,821	47,992	<b>,007</b>	1,942	,688	,558	3,326
Фрустрація_потреби_в_досягненні_успіху	Equal variances assumed	,075	,786	2,486	48	<b>,016</b>	2,493	1,003	,477	4,509
	Equal variances not assumed			2,484	46,610	<b>,017</b>	2,493	1,003	,474	4,512
Страх_самовираження	Equal variances assumed	,038	,847	2,515	48	<b>,015</b>	1,240	,493	,249	2,231
	Equal variances not assumed			2,509	46,256	<b>,016</b>	1,240	,494	,245	2,235
Страх_ситуації_перевірки_знань	Equal variances assumed	,248	,620	1,687	48	,098	,572	,339	-,110	1,253
	Equal variances not assumed			1,703	47,892	,095	,572	,336	-,103	1,247
Страх_не_відповідати_очікуваням_оточуючих	Equal variances assumed	1,813	,184	,907	48	,369	,320	,353	-,390	1,030
	Equal variances not assumed			,916	47,894	,364	,320	,350	-,383	1,024
Низька_фізіологічна_опірність_стресу	Equal variances assumed	2,037	,160	1,305	48	,198	,420	,322	-,227	1,068
	Equal variances not assumed			1,280	41,441	,208	,420	,328	-,243	1,083
Проблеми_і_страхи_у_відносинах_з_вчителем	Equal variances assumed	1,327	,255	1,693	48	,097	,712	,420	-,134	1,557
	Equal variances not assumed			1,671	43,468	,102	,712	,426	-,147	1,571

**Додаток Ж. Результати середніх показників за методикою дослідження  
психологічного клімату А. Фідлера**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Дружелюбність	50	2	6	4,34	1,062
Згода	50	3	6	4,68	1,039
Задоволеність	50	2	6	4,32	,891
Продуктивність	50	3	7	4,62	,967
Теплота	50	2	6	4,32	,891
Співробітництво	50	2	7	4,98	1,253
Взаємодтримка	50	2	5	3,92	,986
Захопленість	50	2	6	4,26	1,242
Цікавість	50	2	6	4,14	1,107
Успішність	50	3	6	4,66	,745
Психологічний_клімат	50	24	57	44,30	8,704
Valid N (listwise)	50				

**Додаток II. Відмінності між хлопцями та дівчатами за методикою дослідження психологічного клімату А. Фідлера**

**Group Statistics**

	Стать	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Дружелюбність	хлопці	23	4,26	1,054	,220
	дівчата	27	4,41	1,083	,209
Згода	хлопці	23	4,74	1,010	,211
	дівчата	27	4,63	1,079	,208
Задоволеність	хлопці	23	4,22	,998	,208
	дівчата	27	4,41	,797	,153
Продуктивність	хлопці	23	4,87	,968	,202
	дівчата	27	4,41	,931	,179
Теплота	хлопці	23	4,22	,998	,208
	дівчата	27	4,41	,797	,153
Співробітництво	хлопці	23	4,78	1,278	,266
	дівчата	27	5,15	1,231	,237
Взаємодтримка	хлопці	23	3,87	1,100	,229
	дівчата	27	3,96	,898	,173
Захопленість	хлопці	23	4,13	1,290	,269
	дівчата	27	4,37	1,214	,234
Цікавість	хлопці	23	4,09	1,311	,273
	дівчата	27	4,19	,921	,177
Успішність	хлопці	23	4,52	,730	,152
	дівчата	27	4,78	,751	,145
Психологічний_клімат	хлопці	23	43,78	9,303	1,940
	дівчата	27	44,74	8,314	1,600

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Дружелюбність	Equal variances assumed	,106	,747	-,483	48	,632	-,147	,304	-,757	,464
	Equal variances not assumed			-,484	47,125	,631	-,147	,303	-,756	,463
Згода	Equal variances assumed	,372	,545	,368	48	,714	,110	,297	-,488	,707
	Equal variances not assumed			,370	47,551	,713	,110	,296	-,485	,704
Задоволеність	Equal variances assumed	,658	,421	-,748	48	,458	-,190	,254	-,701	,320
	Equal variances not assumed			-,735	41,928	,466	-,190	,259	-,712	,332
Продуктивність	Equal variances assumed	,115	,737	1,718	48	,092	,462	,269	-,079	1,003
	Equal variances not assumed			1,713	46,103	,093	,462	,270	-,081	1,005
Теплота	Equal variances assumed	,658	,421	-,748	48	,458	-,190	,254	-,701	,320
	Equal variances not assumed			-,735	41,928	,466	-,190	,259	-,712	,332
Співробітництво	Equal variances assumed	,038	,846	-1,028	48	,309	-,366	,355	-1,080	,349
	Equal variances not assumed			-1,025	46,140	,311	-,366	,357	-1,083	,352
Взаємодітримка	Equal variances assumed	1,694	,199	-,331	48	,742	-,093	,282	-,661	,475
	Equal variances not assumed			-,325	42,487	,747	-,093	,287	-,673	,486
Захопленість	Equal variances assumed	,101	,751	-,677	48	,502	-,240	,354	-,953	,473
	Equal variances not assumed			-,674	45,700	,504	-,240	,356	-,957	,477
Цікавість	Equal variances assumed	2,743	,104	-,310	48	,758	-,098	,317	-,736	,539
	Equal variances not assumed			-,301	38,619	,765	-,098	,326	-,758	,561
Успішність	Equal variances assumed	,093	,762	-1,217	48	,230	-,256	,210	-,679	,167
	Equal variances not assumed			-1,219	47,127	,229	-,256	,210	-,678	,166
Психологічний_кліма́т	Equal variances assumed	,229	,635	-,385	48	,702	-,958	2,492	-5,968	4,052
	Equal variances not assumed			-,381	44,637	,705	-,958	2,515	-6,024	4,107

**Додаток К. Результати середніх показників за методикою типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Суперництво	50	2	11	4,16	3,145
ТомасСпівробітництво	50	3	10	5,80	2,277
Компроміс	50	4	10	6,24	2,026
Уникнення	50	4	9	5,24	1,623
Пристосування	50	3	11	5,62	2,506
Valid N (listwise)	50				

**Додаток Л. Відмінності між хлопцями та дівчатами за методикою типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса**

**Group Statistics**

	Стать	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Суперництво	хлопці	23	4,70	3,673	,766
	дівчата	27	3,70	2,599	,500
ТомасСпівробітництво	хлопці	23	5,09	1,952	,407
	дівчата	27	6,41	2,390	,460
Компроміс	хлопці	23	5,52	1,729	,360
	дівчата	27	6,85	2,088	,402
Уникнення	хлопці	23	5,52	1,831	,382
	дівчата	27	5,00	1,414	,272
Пристосування	хлопці	23	5,91	2,968	,619
	дівчата	27	5,37	2,060	,396

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Суперництво	Equal variances assumed	7,376	,009	1,114	48	,271	,992	,890	-,798	2,782
	Equal variances not assumed			1,084	38,794	,285	,992	,915	-,859	2,843
ТомасСпівробітництво	Equal variances assumed	5,329	,025	-2,115	48	,040	-1,320	,624	-2,576	-,065
	Equal variances not assumed			-2,150	47,929	,037	-1,320	,614	-2,555	-,085
Компроміс	Equal variances assumed	2,479	,122	-2,426	48	,019	-1,330	,548	-2,432	-,228
	Equal variances not assumed			-2,464	47,969	,017	-1,330	,540	-2,416	-,245
Уникнення	Equal variances assumed	3,638	,062	1,136	48	,262	,522	,459	-,402	1,445
	Equal variances not assumed			1,113	41,070	,272	,522	,469	-,425	1,469
Пристосування	Equal variances assumed	6,752	,012	,760	48	,451	,543	,714	-,893	1,979
	Equal variances not assumed			,738	38,297	,465	,543	,735	-,945	2,030

**Додаток М. Результати кореляційного аналізу між стилями поведінки у конфлікті проявами тривожності, агресивності та характеристиками психологічного клімату**

**Correlations**

		Суперництво	Співробітництво	Компроміс	Уникнення	Пристосування
Загальна_тривожність_у_школі	Correlation Coefficient	,170	<b>-,888**</b>	<b>-,593**</b>	<b>,293*</b>	-,257
	Sig. (2-tailed)	,239	,000	,000	,039	,072
	N	50	50	50	50	50
Переживання_соціального_стресу	Correlation Coefficient	,030	<b>-,842**</b>	<b>-,563**</b>	<b>,327*</b>	-,113
	Sig. (2-tailed)	,835	,000	,000	,021	,433
	N	50	50	50	50	50
Фрустрація_потреби_в_досягненні_успіху	Correlation Coefficient	-,168	<b>-,760**</b>	<b>-,572**</b>	<b>,364**</b>	,061
	Sig. (2-tailed)	,244	,000	,000	,009	,673
	N	50	50	50	50	50
Страх_самовираження	Correlation Coefficient	-,043	<b>-,676**</b>	<b>-,782**</b>	<b>,595**</b>	-,169
	Sig. (2-tailed)	,764	,000	,000	,000	,242
	N	50	50	50	50	50
Страх_ситуації_перевірки_знань	Correlation Coefficient	<b>,543**</b>	-,272	<b>-,416**</b>	-,111	,167
	Sig. (2-tailed)	,000	,056	,003	,443	,246
	N	50	50	50	50	50
Страх_не_відповісти_очікуванням_оточуючих	Correlation Coefficient	-,064	,213	<b>-,330*</b>	,246	<b>,538**</b>
	Sig. (2-tailed)	,661	,138	,019	,086	,000
	N	50	50	50	50	50
Низька_фізіологічна_опірність_стресу	Correlation Coefficient	-,230	-,069	-,192	,206	<b>,599**</b>
	Sig. (2-tailed)	,109	,634	,181	,151	,000
	N	50	50	50	50	50
Проблеми_і_страхи_у_відносинах_з_вчителем	Correlation Coefficient	,122	<b>-,427**</b>	-,001	-,113	,196
	Sig. (2-tailed)	,398	,002	,994	,434	,172
	N	50	50	50	50	50
Агресивність_у_стосунках	Correlation Coefficient	,147	<b>-,794**</b>	<b>-,357*</b>	,158	-,131
	Sig. (2-tailed)	,308	,000	,011	,274	,364
	N	50	50	50	50	50
Дружелюбність	Correlation Coefficient	-,111	<b>,501**</b>	,039	,199	<b>,507**</b>
	Sig. (2-tailed)	,444	,000	,787	,167	,000
	N	50	50	50	50	50
Згода	Correlation Coefficient	-,124	<b>,434**</b>	-,020	,088	<b>,693**</b>
	Sig. (2-tailed)	,390	,002	,888	,542	,000
	N	50	50	50	50	50
Задоволеність	Correlation Coefficient	<b>-,305*</b>	<b>,350*</b>	<b>,443**</b>	,198	<b>,467**</b>
	Sig. (2-tailed)	,031	,013	,001	,168	,001
	N	50	50	50	50	50
Продуктивність	Correlation Coefficient	,109	-,139	<b>-,295*</b>	,187	<b>,321*</b>
	Sig. (2-tailed)	,450	,334	,037	,193	,023
	N	50	50	50	50	50
Теплота	Correlation Coefficient	<b>-,430**</b>	<b>,452**</b>	<b>,520**</b>	,077	<b>,702**</b>
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,000	,597	,000
	N	50	50	50	50	50
Співробітництво	Correlation Coefficient	-,171	<b>,678**</b>	<b>,334*</b>	-,021	<b>,691**</b>
	Sig. (2-tailed)	,235	,000	,018	,883	,000

	N	50	50	50	50	50
Взаємодтримка	Correlation Coefficient	<b>-,325*</b>	<b>,377**</b>	,066	,229	<b>,685**</b>
	Sig. (2-tailed)	,021	,007	,647	,110	,000
	N	50	50	50	50	50
Захопленість	Correlation Coefficient	<b>-,283*</b>	<b>,665**</b>	,171	,065	<b>,702**</b>
	Sig. (2-tailed)	,046	,000	,235	,652	,000
	N	50	50	50	50	50
Цікавість	Correlation Coefficient	<b>-,484**</b>	<b>,436**</b>	,219	,023	<b>,876**</b>
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,126	,875	,000
	N	50	50	50	50	50
Успішність	Correlation Coefficient	-,036	<b>,613**</b>	<b>,465**</b>	-,105	<b>,704**</b>
	Sig. (2-tailed)	,804	,000	,001	,469	,000
	N	50	50	50	50	50
Психологічний_клімат	Correlation Coefficient	<b>-,291*</b>	<b>,560**</b>	,244	,042	<b>,786**</b>
	Sig. (2-tailed)	,040	,000	,088	,774	,000
	N	50	50	50	50	50

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Додаток Н. Програма формування конфліктної компетентності засобами медіації

### Заняття 1. Знайомство.

**Мета:** створення доброзичливої та відкритої атмосфери для роботи, знайомство з учасниками, прийняття правил роботи групи, фокусування уваги на важливості дотримання правил, усвідомлення унікальності кожної особистості, яка має спільні і відмінні риси, актуалізація знань учасників про конфлікт, насильство, булінг, усвідомлення деструктивності відчуття відторгнутості групою, розвиток комунікативних навичок, толерантності, навичок саморегуляції, рефлексії.

№	Назва	Тривалість	Обладнання
1	Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання тренінгу	4 хвилини	Презентація
2	Знайомство	10 хвилин	-
3	Очікування	5 хвилин	Ліпстікери, ручки, фліпчарт «Очікування»
4	Вправа-розминка «Ливерпамен»	10 хвилин	2 маркери
5	Коллективне прийняття правил роботи у групі	5 хвилин	Фліпчарт, маркери
6	Вправа «Мій двійник»	10 хвилин	Аркуші А-4, ручки
7	Мозковий штурм «Конфлікти, насильство, булінг»	20 хвилин	Фліпчарти, маркери
8	Гра «Біла ворона»	15 хвилин	Аркуші різних кольорів, паперовий скотч
9	Рефлексія	10 хвилин	Стікери, ручки, фліпчарт «Підсумки»
10	Прощання	1 хвилинка	-

#### 1. Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання тренінгу.

#### 2. Знайомство.

Учасники/учасниці тренінгу сідають у коло. Тренер/тренерка пропонує учаснику/учасниці, що сидить праворуч, назвати своє ім'я та будь-яку притаманну йому/їй рису характеру на першу літеру свого імені (наприклад, «Я – Роман, романтичний. Я – Аліна, активна»).

#### 3. Очікування.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям записати свої три очікування на стікері, озвучити та наліпити їх на аркуш фліпчарту «Очікування».

#### 4. Вправа – розминка «Ливарпамен».

Тренер/тренерка об'єднує учасників/учасниць та учасниць у дві команди за методом «День і ніч» з різною кількістю гравців і просить вишикуватися в дві колони. Потім дає маркер першому гравцеві в кожній команді та пропонує почати гру. Певна річ, група буде розгубленою через відсутність вказівок, але через деякий час окремі правила гри поступово прояснюються. Тренер/тренерка говорить, що маркер треба спочатку передати в кінець колони, а потім повернути його назад. У грі виграє команда, яка завершує передачу предмета першою. Команди починають, але їх зупиняють, сказавши, що вони не дотримуються правил гри. Адже маркер слід передавати через ліве плече. Гравці починають обурюватися, що їм нічого не казали про це правило. Після чергового старту гра зупиняється і додається нове правило (повертатися до сусіда, що стоїть позаду, а потім віддавати маркер). Коли «переможці» оголошені, більшість учасників/учасниць обурені перебігом гри.

*Запитання для обговорення:*

- Що ви відчували, коли виконували цю вправу?
- Що було справедливим?

- Що не було справедливим?
- Що може зробити гру справедливою?
- За яких умов гра була б справедливою?
- Для чого потрібні правила?

### **5. Колективне прийняття правил роботи в групі.**

За допомогою «мозкового штурму» тренер/тренерка записує на листі фліпчарту запропоновані правила, яких потрібно дотримуватися для ефективної взаємодії в групі.

Можуть бути запропоновані такі правила:

- Активність.
- Добровільність.
- Толерантність.
- Конфіденційність.
- Дотримування регламенту.
- Мобільна тиша.
- Піднята рука тощо.

### **6. Вправа «Мій двійник».**

Кожен/кожна учасник/учасниця отримує аркуш паперу А4. Необхідно скласти аркуш вертикально навпіл, а потім, тільки руками, «вирізати» фігурку – силует людини. Це й буде «Мій двійник». Після цього кожен/кожна учасник/учасниця пише на фігурці про свою мрію, захоплення, улюблену музику, улюблену страву та місце відпочинку.

На наступному етапі учасники/учасниці встають зі своїх місць, підходять один до одного, знаходять тих, з ким мають одну або декілька однакових позицій. Після цього всі повертаються у коло.

*Запитання для обговорення:*

- Чи є такі учасники/учасниці, в яких однаковими є всі позиції?
- У кого збіглася одна позиція?
- У кого збіглися декілька позицій?
- Чи є учасники/учасниці, в яких усі позиції різні?
- Що ми можемо сказати, аналізуючи цю вправу?

### **7. Мозковий штурм «Конфлікт, насильство, булінг».**

Тренер/тренерка ділить групу на три команди і дає завдання визначити суть понять «конфлікт», «насильство», «булінг» та презентувати свої роботи.

Після презентації робіт тренер/тренерка узагальнює результати команд та пояснює суть кожного поняття.

#### ***Інформація для тренерів.***

Конфлікт (від лат. «conflictus» – зіткнення) – зіткнення протилежних інтересів, поглядів, оцінок, цінностей.

Позитивний вплив конфлікту часто проявляється у наступному:

- конфлікт прискорює процес самосвідомості;
- під впливом конфлікту затверджується і підтверджується певний набір цінностей;
- конфлікт сприяє усвідомленню спільності, адже може виявитися, що інші мають подібні інтереси та прагнуть досягнути однакових цілей і результатів, а також підтримують застосування певних засобів – до такої міри, що виникають офіційні і неофіційні союзи;
- конфлікт призводить до об'єднання однодумців;
- конфлікт сприяє зняттю напруги і відсуває на другий план інші, неістотні конфлікти;
- конфлікт допомагає розставляти пріоритети;
- конфлікт відіграє роль запобіжного клапана для безпечного і навіть конструктивного вираженню емоцій;

- завдяки конфлікту звертається увага на невдоволення чи пропозиції, які потребують обговорення, розуміння, визнання, підтримки, юридичного оформлення і дозволу;

- конфлікт сприяє виникненню робочих контактів з іншими людьми та групами;
- завдяки конфлікту стимулюється розробка систем справедливого запобігання, вирішення конфліктів та управління ними.

Негативний вплив конфлікту часто проявляється у наступному:

- конфлікт являє собою загрозу заявленим інтересам сторін;
- конфлікт загрожує соціальній системі, що забезпечує рівноправність і стабільність;
- конфлікт перешкоджає швидкому здійсненню змін;
- він призводить до втрати підтримки;
- конфлікт ставить людей та організації у залежність від публічних заяв, які не передбачають легкої та швидкої відмови;
- замість ретельно зваженої відповіді конфлікт веде до швидкої спонтанної дії;
- внаслідок конфлікту підривається довіра сторін один до одного;
- конфлікт викликає роз'єднаність серед тих, хто потребує єдності;
- в результаті конфлікту підривається процес формування союзів і коаліцій;
- конфлікт має тенденцію до поглиблення і розширення;
- конфлікт в такій мірі змінює пріоритети, що ставить під загрозу інтереси оточуючих/інших людей.

Булінг (від англ. «bully» – «хуліган», «залякувати») – форма насильства у вигляді травлі, бойкоту, насмішок, дезінформації, псування особистих речей, фізичній розправі тощо.

- Фізичний булінг – штовхання, підніжки, зачіпання, бійки, стусани, ляпаси, «сканування» тіла, нанесення тілесних ушкоджень тощо.

- Економічний булінг – крадіжки, пошкодження чи знищення одягу та інших особистих речей жертви, вимагання грошей тощо.

- Психологічний булінг – принизливі погляди, жести, образливі рухи тіла, міміки обличчя, поширення образливих чуток, ізоляція, ігнорування, погрози, жарти, маніпуляції, шантаж тощо.

- Сексуальний булінг – принизливі погляди, жести, образливі рухи тіла, прізвиська та образи сексуального характеру, зйомки у переодягальнях, поширення образливих чуток, погрози сексуального характеру, жарти тощо.

- Кібербулінг – приниження за допомогою мобільних телефонів, інтернету, інших електронних пристроїв (пересилка неоднозначних фото, обзивання по телефону, знімання на відео бійок чи інших принижень і викладання відео в мережу Інтернет, цькування через соціальні мережі).

Насильство - будь-які умисні дії фізичного, сексуального, психологічного чи економічного спрямування однієї особи по відношенню до іншої, якщо ці дії порушують конституційні права і свободи особи як людини та громадянина і наносять йому моральну шкоду, шкоду його фізичному чи психічному здоров'ю.

Фізичне насильство може характеризуватися такими чинниками:

- вас б'ють, штовхають;
- перешкоджають вільному пересуванню;
- створюють ситуації, що несуть ризик чи загрозу Вашому життю чи здоров'ю;
- вам погрожують зброєю чи іншими предметами, що можуть завдати фізичної шкоди;

- вас позбавляють допомоги під час хвороби чи вагітності.

Економічне насильство може характеризуватися такими чинниками:

- вас позбавляють їжі чи води;
- ваше особисте майно пошкоджують чи ламають;

- вам незаконно обмежують доступ до житла чи позбавляють житла;
- у Вас вилучають Ваші власні кошти, речі;
- вас примушують жебракувати.

Психологічне насильство може характеризуватися такими чинниками:

- вам погрожують вбивством чи каліцтвом;
- вас цілковито контролюють;
- вас зневажають як особистість;
- вам погрожують відібрати Ваших дітей;
- вас переслідують та залякують;
- вас цькують;
- вас звинувачують у всьому;
- у Вас систематично формують почуття провини у всьому.

Сексуальне насильство може характеризуватися такими чинниками:

- вас примушують займатися проституцією;
- вас примушують до небажаних статевих стосунків;
- над Вами неприйнятно жартують, виголошуючи фрази із сексуальним підтекстом.

### **8. Гра «Біла ворона».**

Учасники/учасниці стають у коло спинами до центра. До всіх прикріплюється аркуш паперу (аркуші – різних кольорів, по 3-4 кольорових аркушів одного кольору і лише один аркуш – білого, так звана «біла ворона»). Важливо, щоб білий аркуш не потрапив до учня/учениці який/яка має низький авторитет, щоб запобігти зворотного ефекту.

Після цього тренер/тренерка пояснює правила гри. Протягом 5 хвилин гравці мають об'єднатись у групи за якоюсь ознакою. Ставити питання або розмовляти під час гри забороняється.

Учасники повертаються обличчям у коло і починають шукати інших, схожих на себе, причому підглядати не можна.

Зазвичай, групи розподіляються за кольором стікера прикріпленого до спини, залишаючи людину з «білим стікером» на самоті.

Після того як всі групи сформовані, тренер/тренерка підходить і бере за руку «самотнього/ню білого/білу ворону».

*Запитання до «білої ворони».*

– Що ти відчув/відчула, коли зрозумів/зрозуміла, що ти такий/така один/одна і тобі не має пари?

– Чи потрапляв/ла ти в подібну ситуацію в житті?

– Чи схожі почуття ти переживав/переживала в тій ситуації?

*Запитання до учасників, які знайшли схожих на себе.*

Якщо в вашій групі розподіл здійсниться саме за кольором стікера, зауважте, що Ви не давали інструкцій розподілятися за таким принципом.

– Тож, чому ви обрали саме цей шлях об'єднання?

– Як ви почували себе, приєднавшись до групи?

– Що ви відчуваєте стосовно самотнього учасника/учасниці з «білим стікером»?

– Чи хотіли б ви опинитися на його/її місці?

– Чому?

Тренер/тренерка говорить з групою про те, що в житті часто доводиться зустрічатися з такими ситуаціями, але не завжди ми ставимо себе на місце тих, хто залишився наодинці та ким знехтували. Треба пам'ятати про це!

### **9. Рефлексія.**

Тренер/тренерка пропонує учасникам написати на стікері підсумки заняття та прикріпити їх на аркуш фліпчарту «Підсумки».

### **10. Прощання.**

## Заняття 2. Про конфлікт під іншим кутом зору.

**Мета:** створення доброзичливої та відкритої атмосфери для роботи, усвідомлення наявності нестандартних та ефективних способів вирішення протиріч, актуалізація знань учасників про позиції та інтереси в конфлікті, формування навичок вирішення конфліктних ситуацій, розвиток комунікативних навичок, толерантності, навичок саморегуляції, рефлексії.

№	Назва	Тривалість	Обладнання
1	Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання тренінгу	1 хвилина	Презентація
2	Повторення правил роботи групи	5 хвилин	Фліпчарт з правилами
3	Очікування	5 хвилин	Ліпстікери, ручки, фліпчарт «Очікування»
4	Гра «Перехід на інший бік»	15 хвилин	Скотч
5	Інформаційне повідомлення	10 хвилин	Презентація
6	Гра «Зайди в коло»	15 хвилин	-
7	Опрацювання теми «Позиції та інтереси» на прикладі із апельсином	10 хвилин	Апельсин
8	Вправа «Вирішуємо ситуацію»	20 хвилин	Схема, опис ситуації, маркер
9	Рефлексія	13 хвилин	Стікери, ручки, фліпчарт «Підсумки»
10	Прощання	1 хвилина	-

### 1. Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання тренінгу.

### 2. Повторення правил роботи групи.

### 3. Очікування.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям записати свої три очікування на стікері, озвучити та наліпити їх на аркуш фліпчарту «Очікування».

### 4. Гра «Перехід на інший бік».

Тренер/тренерка дає інструкцію: «Об'єднайтеся в пари. Розташуйтеся один навпроти одного по різні боки межі (скотч). Якщо протягом 3 хвилин ви зможете зробити так, щоб партнер/партнерка перейшов/перейшла на ваш бік, то ви виграєте»

При аналізі тренеру/тренерці слід спочатку з'ясувати у тих учасників/учасниць, кому вдалося виграти, яку стратегію вони використовували. Зазвичай учасники/учасниця використовують три стратегії: вмовляння (переконання), примус, маніпуляція. У тих учасників/учасниць, які перейшли на іншу сторону, тренер/ка запитує, чому вони зробили це.

Але часто більшість пар залишаються на своїх місцях, тренер/тренерка цікавиться, що їм завадило домовитись.

Коментар. Учасники/учасниці зазвичай бачать два варіанти вирішення цього завдання: а) переміг / програв; б) програв / програв.

Тренер/тренерка може підказати, що існує і третій варіант: виграв / виграв (для цього необхідно помінятися місцями).

### 5. Інформаційне повідомлення.

Які ж є підходи до вирішення конфлікту?

Деструктивний/конструктивний шляхи вирішення конфлікту. Люди часто сприймають конфлікти як перешкоди, небезпеку, деструктивність і біль. Тому більшість людей прагне уникати конфліктів.

Проте конфлікти слід розглядати іншим, більш належним чином: конфлікти є важливим сигналом того, що дещо (вже) не в порядку і має бути змінено; це шанс для розвитку і поліпшення взаємних відносин. Чи буде використано цей шанс, залежить від того, як поставитися до конфлікту.

Деструктивне вирішення конфлікту. Часто розбіжності між людьми перетворюються на особистий конфлікт. Різні точки зору на певні проблеми перетворюються на докори іншим людям і судження про їхній характер, наміри й мотиви. Замість того щоб звернутися до спільної проблеми, розглядають іншу людину як проблему.

Часто сварка закінчується у глухому куті, з якого сторони конфлікту самі не можуть вийти.

Конструктивне вирішення конфлікту. Конструктивно вирішувати конфлікти означає шукати рішення проблеми, не впливаючи на особистість противника. Усі учасники конфлікту беруть на себе спільну відповідальність за проблему і пліч-о-пліч шукають рішення.

Стили вирішення конфліктів.

Стратегії поведінки, які обирають учасники конфлікту, відрізняються залежно від їхньої орієнтації на досягнення власних цілей та/або орієнтації на цілі партнера.

Існує п'ять основних стилів вирішення конфлікту. В основі їх лежить система, що називається методом Томаса-Кілмена (метод розроблено Кеннетом У. Томасом та Ральфом Х. Кілменом у 1972 році).

Розглянемо їх:

1. Конкуренція: одна сторона домінує, інша втрачає.
2. Пристосування: домінує інша сторона.
3. Ухилення: обидві сторони відмовляються від своїх цілей (на певний час).
4. Компроміс: обидві сторони від чогось відмовляються, а щось здобувають.
5. Співпраця/Співробітництво: ситуація визначається по-новому; обидві сторони здобувають більше, ніж втрачають.

*Запитання для обговорення:*

- Який, на вашу думку, найпоширеніший стиль виходу з конфлікту? Чому?
- Який стиль враховує інтереси обох сторін?
- Чому при вирішенні конфліктів мирним шляхом важливо враховувати інтереси обох сторін?

## **6. Гру «Зайди в коло».**

3 учасники виходять з кімнати, далі по команді тренера/тренерки заходять по черзі. Інші учасники створюють тісне коло, попередньо домовляючись про «паролі», які допоможуть учасникам, які покинули кімнату, потрапити в середину кола.

Вербальна комунікація учасників не є забороненою.

Завдання: Для учасників, які вийшли з кімнати: протягом 60 секунд учасникам необхідно потрапити всередину кола, використовуючи різні види комунікації.

Для учасників, які залишилися в кімнаті: не пускати в середину кола кожного з гравців, поки ті не назвуть пароль.

*Запитання для обговорення:*

- Хто і яким способом потрапив в середину кола і які методи комунікації були застосовані?
- Хто не потрапив в середину кола і з яких причин?

Інформація для тренерів. Ця вправа дозволяє показати на прикладах, які існують підходи до вирішення конфлікту.

Акцентуйте увагу учасників на тому, що найкращим способом проникнути в коло є запитання: «Що тобі/вам потрібно, щоб ти/я потрапила/потрапив у коло?», тобто потрібно поцікавитися потребами та інтересами суперника.

## **7. Опрацювання теми «Позиції та інтереси» на прикладі з апельсином.**

Дві сестри сперечаються через апельсин, обом хочеться взяти його. Нарешті вони вирішують поділити його навпіл. Одна бере свою половину, з'їдає м'якоть і викидає шкірку. Інша, навпаки, викидає м'якоть і використовує шкірку, тому що вона хоче спекти з неї торт.

Як показує приклад, навіть різні інтереси можна привести до оптимального узгодженого рішення, якщо дослідити позиції («Я хочу апельсин») щодо інтересів («Я хочу

з'їсти м'якоть» – «Я хочу взяти шкірку для випічки») і тільки тоді приймати головне рішення.

### 8. Вправа «Вирішуємо ситуацію».

Тренер/тренерка разом з колом учасників/учасниць на прикладі опрацьовує запропоновану конфліктну ситуацію, визначає позиції та інтереси/потреби та робить записи на листі фліпчарту за схемою:

Сторони	Позиція	Інтерес/Потреба
Сторона А		
Сторона Б		

Ситуація до розгляду.

Марину, 15 років, запросили на день повноліття до двоюрідної сестри, яку вона дуже любить. Батьки Марини теж хочуть піти на свято. Вони наполягають на тому, щоб Марина вдяглася за їх вимогами, чого їй зовсім не хочеться. Крім того, вони кажуть, що Марині потрібно дістати кільце з носа й пірсинг із язика, а якщо вона не зробить цього, то залишитеся вдома.

Для Марини дуже важливо потрапити на свято. Якщо вона не піде, двоюрідна сестра дуже засмутиться.

При обговоренні даної ситуації необхідно звернути увагу учасників/учасниць на:

- Брак інформації, яку ми маємо стосовно конфліктної ситуації
- неможливості визначити особливість стосунків учасників тощо

Тренер/тренерка може запропонувати до розгляду іншу ситуацію, яка актуальна для учасників/учасниць (бажано з урахуванням гендерної складової).

*Запитання для обговорення.*

- Запропонуйте як можна більше варіантів вирішення цієї конфліктної ситуації, навіть самих, на вашу думку, фантастичних.

- Чи можемо ми обрати з них варіант вирішення за принципом «виграш–виграш»?

- Чого нам не вистачає? Що заважає для визначення інтересів та потреб, обрання варіанту

вирішення за принципом «виграш–виграш»?

### 9. Рефлексія.

Тренер/тренерка пропонує учасникам написати на стікері підсумки заняття та прикріпити їх на аркуш фліпчарту «Підсумки».

### 10. Прощання.

## Заняття 3. Ефективна комунікація

**Мета:** створення доброзичливої та відкритої атмосфери для роботи, усвідомлення важливості ефективної комунікації, формування навичок активного слухання, постановки відкритих запитань, перефразування, резюмування, ефективного зворотного зв'язку, «Я-твердження», розвиток комунікативних навичок, толерантності, навичок саморегуляції, рефлексії.

№	Назва	Тривалість	Обладнання
1	Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання тренінгу	2 хвилини	Презентація
2	Повторення правил роботи групи	2 хвилини	Фліпчарт з правилами
3	Очікування	10 хвилин	Ліпстікери, ручки, фліпчарт «Очікування»
4	Гра «Зіпсований телефон»	10 хвилин	Текст розповіді
5	Вправа «Активне слухання»	10 хвилин	-

6	Вправа «Запитання»	10 хвилин	-
7	Вправа «Перефразування»	10 хвилин	-
8	Вправа «Резюмування»	10 хвилин	-
9	Вправа «Ефективний зворотний зв'язок»	10 хвилин	-
10	Вправа «Я-твердження»	10 хвилин	-
11	Рефлексія	5 хвилин	Стікери, ручки, фліпчарт «Підсумки»
12	Прощання	1 хвилинка	-

### **1. Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання тренінгу.**

### **2. Повторення правил роботи групи.**

### **3. Очікування.**

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям записати свої три очікування на стікері, озвучити та наліпити їх на аркуш фліпчарту «Очікування».

### **4. Гра «Зіпсований телефон».**

За бажанням обираються п'ять учасників/учасниць та просять вийти з аудиторії. Тренер/тренерка запрошує першого/першу учасника/учасницю та оголошує завдання: «Я зараз зачитаю Вам текст, а Ви повинні будете переказати його тому/тій, хто увійде наступний».

Інструкція для інших учасників/учасниць: фіксуйте помилки, спотворення сенсу, що з'являються у кожного наступного гравця.

Текст: «У березні в дитячому садку № 15, який знаходиться на перехресті вулиць Регенераторська та Щастя, відбулася незвичайна подія: з раковини в приміщенні старшої групи вивіз крокодил. Коля Чуб, побачивши крокодила, взяв мольберт і почав малювати. Іванко Мазур став

відбирати крокодила, намагаючись засунути його в куртку Маші Петренко. Тато Віри Милої, який рийшов в цей час за своєю донькою від 2-го шлюбу, з переляку забув взяти її додому і запізнився в суд, в результаті чого його майбутня дружина виявилася без чоловіка, без прописки, а перша дружина – без аліментів. На галас прибігли співробітники дитячого садка. Хтось встиг подзвонити за номером 101. Але коли приїхала рятувальна команда, діти сиділи за столом і пили ароматний чай».

Входить другий гравець. Перший повідомляє йому/їй той текст, який почув/почула. Потім заходить третій, другий повідомляє йому/їй те, що він/вона почув. Потім четвертий вислуховує те, що повідомляє йому/їй попередній учасник.

Ведучий: Ви виконали все, що від вас потрібно. А тепер послухайте, що було сказано першому. Зачитується текст.

#### *Обговорення.*

- Яке враження справила на вас ця вправа?
- Що заважало слухати уважніше?
- Які моменти запам'яталися краще і чому?
- Ви звернули увагу на те, що мало того, що ця історія видозмінилася, так ще й був загублений сенс. Як ви думаєте чому?

Висновок: Кожен з нас сприймає інформацію по різному, кожен щось «додумує», доповнює, керуючись власним досвідом, відчуттями, відповідно до свого сприйняття і поглядів на деякі речі.

Тобто, так як ми вважаємо, що ніби добре розуміємо, що саме має на увазі, про що думає наш співрозмовник, коли говорить ту чи іншу фразу.

Правильно розуміти, що говорить/що хоче донести наш співрозмовник нам допоможе активне слухання.

### **5. Вправа «Активне слухання»**

Активне слухання - це коли слухач/слухачка намагається зрозуміти як факти, так і почуття співрозмовника/ці. Після цього слухач/слухачка стисло перефразовує те, що він/вона почув, щоб переконатися, що він/вона правильно все зрозумів/зрозуміла.

Людина, яка вміє уважно слухати, завжди

- слухає і не перебиває;
- висловлює своє ставлення за допомогою міміки;
- дивиться в очі співрозмовнику;
- задає питання, щоб краще зрозуміти ситуацію.

Людина, яка вміє уважно слухати, ніколи

- не перебиває;
- не надає порад;
- не висловлює свою точку зору;
- не виносить на обговорення схожі почуття та проблеми;
- не заперечує, але й не погоджується з тим, що було сказано.

Наступні фрази можуть допомогти краще зрозуміти конфліктну ситуацію:

Розкажи мені більше про...

Поясни, будь ласка...

Таким чином, ти намагаєшся сказати, що...

Іншими словами...

Наскільки я зрозумів/зрозуміла, ти кажеш, що...

Не зовсім розумію, що ти маєш на увазі...

Поправ мене, якщо я помиляюсь...

Тренер/тренерка обирає двох учасників, один із яких розповідає, а інший намагається застосувати активне слухання.

Після цього відбувається обговорення.

## **6. Вправа «Запитання».**

Мета запитань – не вивідати щось у людини, а допомогти їй самій зрозуміти подію і виробити до неї власне ставлення.

Формулюючи запитання, необхідно дотримуватися певних правил:

1. Запитання має бути осмисленим, коректним.
2. Запитання треба формулювати коротко, зрозуміло. Нечітко сформульовані запитання

ускладнюють їх розуміння і пошуки відповіді.

3. Складні запитання доцільно розбити на прості.

4. Перераховуючи альтернативи, необхідно називати всі варіанти («Ми перенесемо переговори на завтра чи на післязавтра?» – у запитанні не сказано: «чи на інший день»).

Правильно сформульоване запитання є необхідною умовою ефективних пошуків відповіді (отримання необхідної інформації).

Фрази, які допомагають ставити відкриті питання:

- «Розкажи мені більше про...»
- «Що ти маєш на увазі, коли кажеш...»
- «Виправ мене, якщо я помиляюсь...»
- «Поясни, будь ласка... Отже, все сталося так...»
- «Як би ти хотів, щоб усе було? Що потрібно, щоб все знову владнати?»

Тренер/тренерка обирає двох учасників, один із яких розповідає, а інший намагається застосувати у розмові відкриті запитання.

Після цього відбувається обговорення.

## **7. Вправа «Перефразування».**

Сутність прийому: повернути співрозмовникові його вислови (одну або декілька фраз), сформулювавши їх своїми словами. Почати можна так: «Як я вас зрозумів...», «На вашу думку...», «Інакше кажучи, Ви вважаєте...».

Головна мета – уточнення інформації. Завдяки цій техніці співрозмовник матиме уявлення про те, як ви його зрозуміли, і продовжить розмову про те, що в його словах здається вам найважливішим.

Правила перефразування:

- для перефразування обираються найсуттєвіші, найважливіші моменти повідомлення;

- при «поверненні» репліки не варто нічого додавати від себе, інтерпретувати сказане;

- чергувати техніку перефразування з іншими техніками.

Є два види перефразування:

- 1) відображає зміст сказаного співрозмовником (застосовується для спонукання продовжувати розповідь, уточнення того, наскільки правильно його розуміють);

- 2) відображає емоції та почуття (спонукає співрозмовника розповідати про його внутрішній

стан, дає змогу показати йому, що він має право на всі почуття, в т.ч. гнів, лють, злість тощо, допомагає йому краще усвідомити ці почуття).

Можливі словесні форми: «Як я вас зрозумів...», «На вашу думку...», «Ви гадаєте...», «Чи правильно я вас зрозумів, що...».

Тренер/тренерка обирає двох учасників, один із яких розповідає, а інший намагається застосувати у розмові перефразування.

Після цього відбувається обговорення.

### **8. Вправа «Резюмування».**

Сутність прийому: відтворення слів партнера у скороченому вигляді, стисле формулювання найголовнішого, підбиття підсумку: «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...».

Головна мета резюмування – виділення головної думки. Прийом допомагає при обговоренні, розгляді претензій, коли необхідно розв'язати якісь проблеми. Резюмування особливо ефективне, якщо обговорення затяглося, йде по колу або потрапило у безвихідь. Воно дозволяє не гаяти

час на розмови, що не стосуються справи, і може бути дієвим і необразливим способом закінчити розмову з дуже балакучим співрозмовником.

Можливі словесні форми: «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...», «Вашою головною ідеєю було...», «Як я вас зрозумів (ла)...».

Правила резюмування:

- 1) говорити лаконічно і зрозуміло;

- 2) включати в резюме слова і вислови співрозмовника;

- 3) не давати оцінку сказаному людиною;

- 4) уникати порад, настанов.

Тренер/тренерка обирає двох учасників, один із яких розповідає, а інший намагається застосувати у розмові резюмування.

Після цього відбувається обговорення.

### **9. Вправа «Ефективний зворотний зв'язок».**

Для того щоб дати простий зворотний зв'язок, можна використовувати такі фрази:

- «Так, зрозуміло...»;

- «Мені здається, я розумію, як вам важко...»;

- «Гадаю, що на вашому місці я почувався б так само...» тощо.

Даючи зворотний зв'язок, слід:

- говорити тільки про поведінку співрозмовника, а не про його особистість;

- бути конкретним (описувати поведінку лише в певній ситуації, не екстраполюючи її на інші ситуації життя);

- давати зворотний зв'язок від свого імені («Я помітив», «Я вважаю»);

- не оцінювати (не звинувачувати) співрозмовника;

- давати збалансований зворотний зв'язок (як негативний, так і позитивний);
- враховувати потреби людини та її можливості змінюватися: не казати про те, що людина не в змозі змінити (наприклад, вади зовнішності).

Важливо зрозуміти, що потрібно не тільки вміло надавати іншим зворотний зв'язок, але й самим навчитися правильно реагувати на повідомлення на свою адресу, адекватно сприймати критику, зауваження, схвалення тощо.

Етапи зворотного зв'язку

1. Отримати дозвіл на надання зворотного зв'язку від того, кому ми хочемо його надати. Якщо людина не готова або не хоче чути, примусити її до цього неможливо.

2. Описати те, що з побаченого і почутого в діях від людини, якій надається зворотний зв'язок, на вашу думку, і надалі варто було б залишати, зберігати, утримувати, повторювати. Тут варто бути щедрим, не скупитись на опис того, що було зроблено.

3. Потрібно сказати про те, що варто було б, на вашу думку, зменшити, чого робити менше, на що менше звертати увагу, про що менше говорити, де бути тихішими, повільнішими і т.д., тобто мова не йде про те, щоб пропонувати чогось не робити взагалі, – у зворотному зв'язку ми тільки пропонуємо щось зменшити (виходячи з власного досвіду і бачення).

4. Акцентувати на тому, що на ваш погляд, адресат зворотного зв'язку повинен збільшити, зробити більш акцентованим, виразним, гучнішим. Тобто не пропонуємо набути те, чого нема, а наголошуємо на можливості підсилити те, що вже є (опанувати те, чого нема, важко і часто неможливо, а зробити більшим те, що вже є, цілком реально).

Тренер/тренерка обирає двох учасників, один із яких розповідає, а інший намагається застосувати у розмові зворотній зв'язок.

Після цього відбувається обговорення.

#### **10. Вправа «Я-твердження».**

Використовуючи «Я-твердження» обговорити наступні ситуації.

Група 1. Учасники суперечки постійно перебивають один одного. Тобі вже довелося кілька разів нагадувати їм про основні правила взаємодії під час медіації.

Група 2. Ти чуєш дві різні версії того, що сталося від учасників суперечки

Група 3. Одна з учасниць суперечки дуже гнівається. Вона каже: «Все одно ви мені не повірите».

Група 4. Протягом зустрічі майже всю посередницьку роботу взяла на себе твій/твоя партнер/партнерка з медіації. Тобі прикро, що він/вона не дав/дала тобі можливості проявити свої здібності.

Формула «Я-твердження»

Коли я (описати ситуацію або поведінку людини).

Я відчуваю... (власні почуття і переживання стосовно ситуації).

тому що... (пояснення, чому дії співрозмовника викликають такі емоції, висловлення власних інтересів).

Ось чому я хочу/бажаю/хотіла б... (бажані зміни в діях співрозмовника).

Після цього відбувається обговорення.

#### **11. Рефлексія.**

Тренер/тренерка пропонує учасникам написати на стікері підсумки заняття та прикріпити їх на аркуш фліпчарту «Підсумки».

#### **10. Прощання.**

### **Заняття 4. Медіація та медіатор**

**Мета:** створення доброзичливої та відкритої атмосфери для роботи, ознайомлення учасників із медіацією та медіатором, важливістю дотримання принципів медіації, ознайомлення із кодексом медіації, етапами медіації, сценарієм, згодою та угодою медіації, розвиток комунікативних навичок, толерантності, навичок саморегуляції, рефлексії.

№	Назва	Тривалість	Обладнання
---	-------	------------	------------

1	Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання тренінгу	2 хвилини	Презентація
2	Повторення правил роботи групи	2 хвилини	Фліпчарт з правилами
3	Очікування	5 хвилин	Ліпстікери, ручки, фліпчарт «Очікування»
4	Анімаційний фільм «Конфлікт + Медіатор = Порозуміння»	15 хвилин	Фільм
5	Вправа «Великий секрет»	5 хвилин	Аркуші, ручки
6	Індивідуальне ознайомлення з «Етичним кодексом»	10 хвилин	Етичний кодекс
7	Вправа «Колаж. Портрет медіатора/медіатори однолітків»	10 хвилин	Ватмани, олівці
8	Інформаційне повідомлення «Етапи медіації»	10 хвилин	Презентація
9	Коллективна робота «Намалюй етапи і фази медіації»	10 хвилин	Презентація, ватман, олівці
10	Аналіз сценарію медіації	15 хвилин	Сценарій медіації
11	Домашнє завдання	1 хвилини	Сценарій медіації, згода та угода медіації
12	Рефлексія	4 хвилини	Стікери, ручки, фліпчарт «Підсумки»
13	Процання	1 хвилини	-

**1. Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання тренінгу.**

**2. Повторення правил роботи групи.**

**3. Очікування.**

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям записати свої три очікування на стікері, озвучити та наліпити їх на аркуш фліпчарту «Очікування».

**4. Анімаційний фільм «Конфлікт+Медіатор=Порозуміння».**

*Запитання для обговорення.*

- Що таке медіація? Хто такий медіатор?
- Які основні принципи медіації?

Інформація для тренерів.

Медіація (від лат. «mediation» – «посередництво») – це добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор/медіаторка) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася.

Медіатор/медіаторка – спеціально підготовлений/підготовлена посередник/посередниця у ви-рішенні конфліктів, який/яка однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

Медіація однолітків – відновна практика, спосіб вирішення конфліктних ситуацій у закладі освіти із залученням посередника/посередниці (медіатора/медіаторки) з числа учнівської громадськості для допомоги налагодження процесу комунікації між сторонами, аналізу ситуації, що склалася, формулювання рішення, яке б задовольнило інтереси і потреби усіх учасників/учасниць за принципом «рівний – рівному».

Принципи медіації

Добровільність. Процедура медіації є суто добровільною. Ніхто не може примусити сторони скористатися медіацією або хоча б спробувати це зробити. Медіація – це добровільний процес, заснований на прагненні сторін досягти чесної та справедливої угоди. Добровільність проявляється в тому, що:

- жодну сторону не можна примусити до участі в медіації;
- кожен/кожна учасник/учасниця може вийти з процесу медіації на будь-якому етапі;
- згода з результатом процесу медіації є також суто добровільною;

- сторони самі контролюють хід і результати медіації;
- послуги медіатора/медіаторки протягом усієї процедури приймаються обома сторонами добровільно.

Неупередженість та нейтральність.

Медіатор/медіаторка завжди повинен/повинна:

- діяти абсолютно об'єктивно по відношенню до кожної зі сторін;
- виконувати свою роботу об'єктивно і чесно;
- проводити медіацію тільки тих справ, у яких він/вона може залишатися неупередженим і справедливим.

Медіатор/медіаторка є нейтральним/нейтральною по відношенню до конфлікту.

Конфіденційність. Медіатор/медіаторка повинен/повинна конфіденційно зберігати всю інформацію, отриману в ході медіації. Будь-яка інформація, конфіденційно повідомлена медіаторові однією зі сторін, не повинна передаватися іншій стороні, за винятком випадків, якщо на це є згода іншої сторони або цього вимагає закон.

Розподіл відповідальності. Процес медіації характеризується тим, що самі сторони конфлікту, добровільно беручи участь у процедурі медіації, виробляють можливі варіанти вирішення проблеми.

Медіатор/медіаторка не приймає, не виносить і не нав'язує їм жодних готових рішень.

Він/вона веде і спрямовує процес взаємодії сторін, створюючи умови для кращого розуміння сторонами як самих себе, так і одне одного.

Правила медіаційної зустрічі

- Слухати іншого і говорити по черзі, навіть якщо з ним/з нею не згоден/згодна, щоб у кожного/кожної була можливість висловитися і бути почутим/почутою.
- Уникати образ один одного, щоб усі відчували себе в безпеці.
- Дотримуватися конфіденційності, тобто не розповідати іншим про те, що відбувалося на зустрічі.
- Кожен/кожна учасник/учасниця може за потреби зробити перерву, запропонувати перенести зустріч на інший час.
- Кожен/кожна учасник/учасниця може відмовитися від медіації/медіатора.
- Медіатор/медіаторка може поговорити з кимось із учасників наодинці, а також учасник/учасниця з медіатором/медіаторкою.

Медіатор/медіаторка може перервати медіацію.

Під час проведення медіаційної зустрічі медіатор/медіаторка:

- уважно слухає і не перебиває;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- ставить запитання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться до кожного учасника/учасниці зустрічі з повагою;
- дотримується нейтралітету і не приймає нічиєї сторони;
- не надає жодних порад і не висловлює власної точки зору;
- не шукає, хто правий, а хто винуватий;
- допомагає учасникам/учасницям медіації знайти конструктивне вирішення конфлікту з однаковою вигодою для обох сторін.

*Запитання для обговорення.*

- У чому переваги медіації порівняно з іншими шляхами вирішення конфліктів?
- Які ви знаєте ще шляхи вирішення конфліктів?

## **5. Вправа «Великий секрет».**

Тренер/тренерка просить написати на листку паперу якийсь свій особистий секрет: речі, які вони ніколи нікому не розповідали (таємне бажання, фантазію, почуття або щось зі свого минулого). Якщо нічого не приходить їм на розум, можна запропонувати записати щось, про що вони розповіли одному-двом дуже близьким людям.

Тренер/тренерка повинен/повинна пообіцяти учасникам/учасницям, що ніхто не побачить те, що вони написали. Коли записи зроблено, кожен/кожна складає свій листок паперу в кілька ра-ів та підписує. Потім тренер/тренерка проходиться по кімнаті і питає учасників/учасниць, чи не могли б вони дати йому/їй свій листок паперу? Декілька учасників/учасниць зробиють це, трохи хвилюючись, інші відмовляться, більшість зробиють це, але з деякою невпевненістю.

Для тих, хто погодиться, тренер/тренерка бере листки і питає, чи може він/вона їх відкрити (але не відкриває їх в будь-якому випадку); піднімає на рівень очей і намагається на світло розгледіти, що там написано; підносить до голови, намагаючись прочитати за допомогою сили думки; безтурботно підкидає в повітрі, періодично жонглюючи; питає, чи може дати листок іншому учаснику/ці (але ніколи не робить цього); кладе в кишеню і прикидається, що забув/забула папірець там тощо.

Після цього тренер/тренерка повертає папірці учасникам/учасницям.

*Обговорення.*

- Що кожен/кожна з вас відчув/відчула б в тому випадку, якби хтось прочитав папірець (злість, роздратування, обурення, сором, безпорадність)?

## **6. Індивідуальне ознайомлення з «Етичним кодексом медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти».**

Цей Кодекс було розроблено з урахуванням Етичного кодексу Національної медіаторської мережі ГО «Ла Страда-Україна».

Метою цього Кодексу є встановлення етичних основ та стандартів діяльності медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти.

Виконання та дотримання положень цього Кодексу є обов'язковим для медіатора/медіаторки служби порозуміння закладу освіти.

### **I. Загальні положення**

1. У цьому Кодексі терміни вживаються в такому значенні:

Служба порозуміння закладу освіти (далі – СП) – це команда/добровільне об'єднання учнів-медіаторів, учениць-медіаторок та педагогів-медіаторів які пройшли навчання за відповідною програмою і розділяють цінності відновного підходу, для сприяння вирішення конфліктів ненасильницьким шляхом, допомоги сторонам конфліктів знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, розбудові миру та захисту прав людини; протидії насильству, дискримінації та жорстокому поводженню з дітьми.

Медіація (від лат. mediation – посередництво) – це добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор/медіаторка) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася.

Медіатор/медіаторка – спеціально підготовлений/підготовлена посередник/посередниця у вирішенні конфліктів, який/яка однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

Медіатор/медіаторка однолітків – спеціально підготовлений/підготовлена з числа учнів/учениць посередник/посередниця у вирішенні конфліктів, який/яка однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення.

2. За наявності запиту від сторін медіації, що відображається у письмовій згоді на участь у процедурі медіації, та за наявності у медіатора/медіаторки необхідної компетентності медіатор/медіаторка може проводити медіацію. При цьому медіатор в будь-якому разі не приймає жодних рішень з приводу конфлікту (спору).

3. Реалізація положень цього Кодексу у діяльності медіаторів/медіаторок не повинна суперечити стандартам захисту прав людини.

### **II. Етичні вимоги до медіатора/медіаторки**

1. Незалежність і нейтральність.

Медіатор/медіаторка:

має бути незалежним/незалежною від впливу третіх осіб на процедуру і результат медіації;

має бути нейтральною особою, яка не є зацікавленою у змісті конфлікту (спору); допомагає сторонам конфлікту (спору) налагодити комунікацію, проводити переговори, досягти порозуміння.

## 2. Неупередженість.

Медіатор/медіаторка завжди повинен/повинна проводити медіацію тільки тих справ, у яких він/вона може залишатися неупередженим і справедливим;

має бути неупередженим/неупередженою у ставленні до сторін, фактів, суджень у конфлікті (спорі);

не має права оцінювати поведінку та погляди сторін медіації за винятком явного порушення ними етичних норм або порядку проведення медіації.

## 3. Толерантність та недискримінація.

Медіатор/медіаторка має поважати людську гідність учасників/учасниць медіації та виявляти рівну увагу та доброзичливість до сторін медіації.

## 4. Конфіденційність.

Медіатор/медіаторка повинен/повинна конфіденційно зберігати всю інформацію, отриману в ході медіації. Будь-яка інформація, конфіденційно повідомлена медіаторові/медіаторці однією зі сторін, не повинна передаватися іншій стороні, за винятком випадків, якщо на це є згода іншої сторони. Медіатор/медіаторка має дотримуватися вимог щодо конфіденційності, визначених цим Кодексом.

## 5. Чесність і щирість намірів.

Медіатор/медіаторка:

має забезпечити належне інформування сторін про процедуру медіації;

прагне в кожному конфлікті (спорі) допомогти його учасникам/учасницям порозумітися та мирним ненасильницьким шляхом знайти взаємоприйнятне рішення конфлікту (спору);

допомагає сторонам виявити та реалістично оцінити власні інтереси та потреби, а також на-працювати варіанти домовленостей та альтернативи сторін.

## 6. Добровільність медіатора/медіаторки.

Медіатор/медіаторка з власної волі бере участь у медіації в конкретній справі.

## 7. Компетентність медіатора/медіаторки.

Медіатор/медіаторка повинен/повинна мати необхідні знання у сфері медіації; дбати про підвищення своїх знань і удосконалення навичок шляхом обміну досвідом з іншими медіаторами/медіаторками, участі у супервізії, самоосвіти тощо.

## 8. Етика відносин між медіаторами/медіаторками.

Відносини між медіаторами/медіаторками мають будуватися на засадах взаємної поваги, слідування всім основним принципам етики медіатора/медіаторки, передбачених цим Кодексом.

## III. Етичні передумови участі медіатора/медіаторки у медіації

1. До надання згоди на участь в процедурі медіації медіатор/медіаторка має проконсультуватися у координатора/координаторки служби порозуміння щодо можливих ризиків процедури проведення медіації.

2. Медіатор/медіаторка має відмовитись від участі в процедурі медіації у випадку неможливості зберегти неупередженість, а також у разі конфлікту інтересів.

3. Процедура медіації є суто добровільною. Ніхто не може примусити сторони скористатися медіацією. Медіація – це добровільний процес, заснований на прагненні сторін досягти чесної та справедливої угоди.

Добровільність проявляється в тому, що:

- жодну сторону не можна примусити до участі в медіації;
- кожен/кожна учасник/учасниця може вийти з процесу медіації на будь-якому етапі;
- згода з результатом процесу медіації є також суто добровільною;
- сторони самі контролюють хід і результати медіації.

## IV. Етика поведінки медіатора/медіаторки у медіації

1. До початку процедури медіації медіатор/медіаторка:  
зобов'язаний/зобов'язана проінформувати сторони конфлікту (спору) про сутність та принципи медіації, роль, права та обов'язки медіатора/медіаторки і сторін у цій процедурі;

має пересвідчитися, що сторони медіації правильно розуміють надану медіатором/медіатор-кою інформацію, включно з умовами забезпечення конфіденційності, а також усвідомлюють можливість їх відмови від участі в медіації на будь-якій її стадії без пояснення причин;

не має права розголошувати конфіденційну інформацію щодо медіації та отриману під час медіації, а також не має права використовувати таку інформацію у власних інтересах.

2. До початку медіації медіатор/медіаторка має проінформувати сторони медіації про те, що вимога щодо збереження конфіденційності не поширюється на інформацію про діяння, які загрожують життю, здоров'ю учасників медіації або третіх осіб.

3. Обов'язок нерозголошення конфіденційної інформації щодо медіації та отриманої під час медіації є безстроковим.

4. Медіатор/медіаторка забезпечує дотримання принципів добровільної, рівної та активної участі сторін у процедурі медіації та розуміння сторонами умов і наслідків укладання угоди за результатами медіації, діє абсолютно об'єктивно по відношенню до кожної зі сторін, з повагою до процесу медіації.

5. Медіатор/медіаторка має право відмовитись від проведення медіації на будь-якій її стадії у разі:

прояву агресії з боку учасника медіації по відношенню до медіатора чи іншого учасника медіації у вигляді фізичного чи психологічного насильства, погроз, шантажу тощо;

прояву стороною медіації намірів, відмінних від примирення чи врегулювання конфлікту (спору), іншої недобросовісної поведінки; явної незаконності дій та домовленостей сторін медіації;

за наявності інших поважних причин.

6. Медіатор/медіаторка зобов'язаний/зобов'язана відмовитись від проведення медіації на будь-якій її стадії у разі втрати ним/нею нейтральності та неупередженості.

7. Медіатор/медіаторка допомагає налагодити комунікацію між сторонами. Медіатор/медіаторка не висловлює оцінок щодо змісту конфлікту (спору) та його учасників і не надає порад щодо його вирішення та не приймає жодних рішень щодо конфлікту (спору).

8. Медіатор/медіаторка має утриматись від обговорення зі сторонами медіації дій іншого/іншої медіатора/медіаторки.

V. Етичні аспекти популяризації діяльності медіатора/медіаторки.

1. Медіатор/медіаторка надає учасникам освітнього процесу інформацію про переваги ненасильницьких шляхів вирішення конфліктів (спорів), відновних практик у розбудові миру та захисту прав людини; протидії насильству, гендерній дискримінації та жорстокому поводженню з дітьми.

2. Для потреб популяризації медіації медіатор/медіаторка може збирати та поширювати знеособлену інформацію про кількість, зміст та результативність проведених ним/нею медіацій, якщо інше не встановлено письмовою згодою на участь у процедурі медіації.

*Запитання для дискусії:*

• Які виникли у вас питання під час опрацювання тексту Кодексу?

• Чому важливо дотримуватись положень Кодексу?

**7. Вправа «Колаж. Портрет медіатора/медіаторки однолітків».**

Завдання: групам необхідно за 5 хвилин створити колаж на тему «Портрет медіатора/медіаторки». Презентація робіт.

Запитання для обговорення.

• Чому медіатор/медіаторка однолітків повинен/повинна мати перелічені якості та риси?

• Яким чином вони допомагають йому/їй в роботі?

## 8. Інформаційне повідомлення «Етапи медіації».

### Етапи медіації

Етап	Зміст
Етап 1 Підготовчий	1. Отримавши інформацію про конфлікт, визначити, чи підходить він за критеріями для роботи з використанням відновлювальних практик. 2. Домовитися зі сторонами про проведення індивідуальної зустрічі.
Етап 2 Індивідуальні зустрічі зі сторонами	1. Створення основи для діалогу зі стороною. 2. Розуміння ситуації. 3. Пошук варіантів вирішення конфлікту. 4. Підготовка до зустрічі.
Етап 3 Медіаційна зустріч (зустріч сторін)	1. Вступ. 2. Бачення сторін конфлікту (окремі точки зору). 3. Прояснення конфлікту. Визначення позицій та інтересів. 4. Вирішення конфлікту. Розробка можливих рішень. 5. Домовленість.
Етап 4 Фаза реалізації	Перевірка та, в разі необхідності, коригування домовленостей

### Етап 2. Основні фази роботи медіатора на зустрічі зі стороною конфлікту

Фази	Зміст
1. Створення умов для діалогу зі стороною	<ul style="list-style-type: none"> <li>Збір попередньої інформації.</li> <li>Визначення місця зустрічі.</li> <li>Домовленість про зустріч.</li> </ul>
2. Початок діалогу. Встановлення контакту	Представлення медіатора (прояснення позиції медіатора).
3. Розуміння конфлікту	<ul style="list-style-type: none"> <li>Пропозиція розповісти про конфлікт.</li> <li>Допомога у формулюванні наслідків, що стали результатом конфліктної ситуації.</li> <li>У разі тривалих взаємних стосунків, допомога у формулюванні проблем у стосунках.</li> <li>Формулювання стратегічно важливих пріоритетів (цілі, інтереси), які бажано/необхідно досягти (зберегти) у вирішенні конфлікту.</li> <li>Формулювання питань, що цікавлять сторону як основа для порядку денного майбутньої зустрічі сторін.</li> </ul>
4. Пошук варіантів вирішення конфлікту	<ul style="list-style-type: none"> <li>Розгляд варіантів рішень та їхніх можливих наслідків.</li> <li>Фіксація питань, які важливо обговорити на зустрічі сторін.</li> </ul>
5. Підготовка до зустрічі сторін	<ul style="list-style-type: none"> <li>Пояснення правил зустрічі сторін, ролі медіатора, етапів зустрічі, формування порядку денного.</li> </ul>

### Етап 3. Основні фази роботи медіатора/медіаторки на медіаційній зустрічі (зустрічі зі сторонами)

Фази	Зміст
1. Вступ Завдання: створити сприятливу атмосферу і процедурну визначеність для зустрічі сторін.	Вступна промова медіатора <sup>37</sup> : <ul style="list-style-type: none"> <li>представлення медіатора та сторін;</li> <li>правила проведення медіаційної зустрічі;</li> <li>правила поведінки сторін; погодження сторін з правилами;</li> <li>підписання згоди на медіацію<sup>38</sup>;</li> <li>визначення послідовності тем/питань;</li> <li>обговорення процесу підписання угоди за результатами медіації.</li> </ul>

Фази	Зміст
<b>2. Бачення сторін конфлікту (окремі точки зору)</b> Завдання: організувати взаєморозуміння в процесі діалогу.	1. Сторони вирішують, хто почне першим. 2. Запропонуйте стороні 1 розповісти про те, що сталося. Стисло повторіть сказане стороною 1 . Запропонуйте стороні 1 висловити свої почуття стосовно ситуації, що сталась. Стисло повторіть, як ви зрозуміли почуття сторони 1. 3. Запропонуйте стороні 1 розповісти про те, що сталося. Стисло повторіть сказане стороною 2 . Запропонуйте стороні 2 висловити свої почуття стосовно ситуації, що сталась. Стисло повторіть, як ви зрозуміли почуття сторони 2. 4. Поцікавтеся, чи хоче хтось ще щось додати стосовно того, що сталося. 5. Стисло повторіть, в чому полягає проблема. • Спільні пункти і розбіжності фіксуються медіатором/медіаторкою .
<b>3. Прояснення конфлікту. Визначення позицій та інтересів</b> Завдання: • підтримати взаємне розуміння і визнання наслідків ситуації; • ініціювати пошук та аналіз варіантів рішень;	1. Після того, як кожна з сторін розповість свою історію, ви вже можете прояснити та скласти перелік їх позицій та інтересів. Ви можете сказати сторонам: «Мені хотілося б поставити кілька запитань, щоб краще зрозуміти конфлікт, який ви намагаєтесь вирішити». Приклади: «Розкажи мені більше про...» «Як довго це відбувалося?» «Коли це сталося?» «Що ви відчували?» «Чому ви так подумали?» «Що ви хотіли б побачити зараз?» 2. Скажіть кожній зі сторін, як ви бачите перелік їхніх інтересів: « _____, я чув(чула), що ви сказали ... Це правильно?»
<b>4. Вирішення конфлікту. Розробка можливих рішень</b> Завдання: • обговорити і зафіксувати взаємоприйнятні варіанти вирішення конфлікту; • обговорити і прийняти механізм реалізації рішень (хто, що, де, коли буде робити тощо);	Що вони можуть зробити? 1. Запитайте сторону 1: «Як, на ваш погляд, можна вирішити цю ситуацію?» Запитайте сторону 2: «Як, на ваш погляд, можна вирішити цю ситуацію?» Стисло повторіть запропоновані варіанти вирішення конфлікту. 2. Перевірте наскільки прийняте рішення відповідає дійсності? Чи відповідає воно на такі питання, як: - Коли? - Де? - Як? - Хто? Чи поділяють обидві сторони відповідальність за його втілення? Чи здатні обидві сторони виконати свої обіцянки? Чи може прийняте рішення владнати конфлікт? 3. Заручіться згодою обох сторін стосовно прийнятого рішення. 4. Запитайте сторону 1: «Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб подібний конфлікт не виник?» Запитайте сторону 2: «Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб подібний конфлікт не виник?»
<b>5. Домовленість</b> Завдання: -зафіксувати досягнуті результати і домовленості	• Сформулювати згоду сторін на прийняття кращого рішення і саму угоду. • Обговорити, хто контролюватиме виконання угоди і хто повідомить про це медіатору • Підписання угоди. • Завершення: можливо жестом примирення, подяка учасникам.

## 9. Колективна робота «Намалюй етапи і фази медіації».

Учасникам пропонується за допомогою зображень намалювати етапи та фази медіації. Презентувати роботу та коротко охарактеризувати кожен етап.

## 10. Аналіз сценарію медіації.

### СЦЕНАРІЙ МЕДІАЦІЙНОЇ ЗУСТРІЧІ (приклад)

1. Відрекомендуємося і розповідаємо про основні правила взаємодії  
 Відрекомендуйтеся і поясніть, що ви збираєтесь робити як медіатори.

Доброго дня. Мене звати (...), я ведучий (ча) цієї зустрічі.

Перш ніж ми почнемо, я хотів(ла) би познайомитись з вами та назвати всіх присутніх. Як би Ви хотіли, щоб до Вас звертались на цій зустрічі? /до кожного з учасників/.

Я би хотів(ла) подякувати вам за те, що ви прийшли сюди.

Сьогодні ми зосередимось на тій події, що сталась. Ми допоможемо вам обговорити ваш конфлікт, але не збираємось з'ясувати, хто правий, а хто винуватий.

Ми допоможемо знайти взаємоприйнятний варіант вирішення конфлікту. Але за правилами медіації, ми не можемо давати вам ніяких порад. Важливо, щоб ви самі запропонували та обрали взаємоприйнятний варіант вирішення конфлікту.

Поясніть, що ви будете тримати в таємниці все, що почуєте під час медіації.

Те, що ми будемо тут обговорювати не може бути розголошено без згоди присутніх, і кожен з нас може припинити участь в зустрічі в будь-який момент, якщо буде вважати це необхідним.

Проговоріть правила проведення медіації

- Слухати іншого і говорити по черзі, навіть якщо з ним/з нею не згоден/згодна, щоб у кожного/кожної була можливість висловитися і бути почутим.

- Уникати образ один одного, щоб усі відчували себе в безпеці.

- Дотримуватися конфіденційності, тобто не розповідати іншим про те, що відбувалося на зустрічі.

- Кожен/кожна учасник/учасниця може за потреби зробити перерву, запропонувати перенести зустріч на інший час.

- Кожен/кожна учасник/учасниця може відмовитися від медіації/медіатора.

- Медіатор/медіаторка може поговорити з кимось із учасників наодинці, а також учасник/учасниця з медіатором/медіаторкою.

- Медіатор/медіаторка може перервати медіацію.

Підпишіть зі сторонами Згоду на проведення медіації.

2. Відтворюємо історію того, що сталося.

1. Сторони вирішують, хто почне першим.

2. Запропонуйте стороні 1 розповісти про те, що сталося.

Стисло повторіть сказане стороною 1.

Запропонуйте стороні 1 висловити свої почуття стосовно ситуації, що сталась.

Стисло повторіть, як ви зрозуміли почуття сторони 1.

3. Запропонуйте стороні 1 розповісти про те, що сталося.

Стисло повторіть сказане стороною 2.

Запропонуйте стороні 2 висловити свої почуття стосовно ситуації, що сталась.

Стисло повторіть, як ви зрозуміли почуття сторони 2.

4. Поцікавтеся, чи хоче хтось ще щось додати стосовно того, що сталося.

5. Стисло повторіть, в чому полягає проблема.

Спільні пункти і розбіжності фіксуються медіатором/медіаторкою

Можливі питання до учасників під час проведення даного етапу:

Якою була Ваша реакція під час цієї події?

Що ви зараз переживаєте стосовно того, що трапилось?

Які питання для Вас зараз є головними?

Що би Ви хотіли сказати іншому учаснику?

3. Прояснення конфлікту. Визначення позицій та інтересів

1. Після того, як кожна з сторін розповість свою історію, ви вже можете прояснити та скласти перелік їх позицій та інтересів.

Ви можете сказати сторонам: «Мені хотілося б поставити кілька запитань, щоб краще зрозуміти конфлікт, який ви намагаєтесь вирішити».

Приклади:

«Розкажи мені більше про...»

«Як довго це відбувалося?»

«Коли це сталося?»

«Що ви відчували?»

«Чому ви так подумали?»

«Що ви хотіли б побачити зараз?»

2. Скажіть кожній зі сторін, як ви бачите перелік їхніх інтересів: «\_\_\_\_\_», я чув(чула), що ви сказали... Це правильно?»

4. Вирішення конфлікту. Розробка можливих рішень

1. Запитайте сторону 1: «Як, на ваш погляд, можна вирішити цю ситуацію?»

Запитайте сторону 2: «Як, на ваш погляд, можна вирішити цю ситуацію?»

Стисло повторіть запропоновані варіанти вирішення конфлікту.

2. Перевірте наскільки прийняте рішення відповідає дійсності? Чи відповідає воно на такі питання, як:

- Коли?

- Де?

- Як?

- Хто?

Чи поділяють обидві сторони відповідальність за його втілення?

Чи здатні обидві сторони виконати свої обіцянки?

Чи може прийняте рішення владнати конфлікт?

3. Заручіться згодою обох сторін стосовно прийнятого рішення.

4. Запитайте сторону 1: «Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб запобігти конфлікту?»

Запитайте сторону 2: «Як ви могли б діяти інакше в майбутньому, щоб подібний конфлікт не виник?»

5. Домовленість

Заповніть форму угоди між конфлікуючими сторонами та запитайте в них:

Чи погоджуєтесь ви з цим?

Чи хочете ви щось додати?

Чи погоджуєтесь ви підписати цю угоду та виконати досягнуті домовленості?

Обговоріть, хто контролюватиме виконання угоди і хто повідомить про це медіатору.

Привітайте сторони з вдалим вирішенням конфлікту:

Зараз я би хотів(ла) перейти до офіційного закриття зустрічі. Перед цим, я би хотів(ла) надати можливість кожному з присутніх висловитись. /.../ Завершуючи нашу зустріч я би хотів(ла) подякувати всім за внесок у процес обговорення такого складного питання. Прийміть мої щирі вітання, з приводу того, що нам вдалось опрацювати так багато питань і досягнути згоди.

Запросіть сторони підписати угоду.

**11. Домашнє завдання:**

1. Розглянути згоду на участь у медіації.

2. Розглянути угоду за результатами медіації.

3. Обрати пару учасників, яка з допомогою тренерів підготує медіаційну зустріч з аналізом етапів та фаз.

4. Обрати пару учасників, яка з допомогою тренерів підготує медіаційну зустріч без аналізу.

### **Згода на участь у процедурі медіації**

Медіація є добровільним і конфіденційним процесом, в якому нейтральна третя особа — (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант розв'язання ситуації, що склалася. Під час проведення процедури медіації всі сторони повинні пам'ятати про певні правила та обов'язки, яких необхідно дотримуватися – основні принципи медіації:

- Добровільність
- Розподіл відповідальності
- Конфіденційність

Медіатори зобов'язуються зберігати нейтральність та неупередженість по відношенню до обох сторін. Медіатори однаково допомагають учасникам знайти найкращий варіант розв'язання конфліктної ситуації.

Правила медіації:

- Слухати іншого і говорити по черзі, навіть якщо з ним/нею не згоден/згодна, щоб у кожної сторони була можливість висловитися і бути почутим.
- Уникати ображання один одного, щоб всі відчували себе в безпеці.
- Дотримуватися конфіденційності, тобто не розповідати оточуючим, що відбувалося на зустрічі.
- Кожен учасник/учасниця може у разі потреби зробити перерву, запропонувати перенести зустрічі на інший час.
- Кожен учасник/учасниця може відмовитися від медіації/медіатора.
- Медіатор/медіаторка може поговорити з кимось із учасників наодинці, а також учасник з медіатором/медіаторкою.

Медіатор/медіаторка може перервати медіацію.

Під час проведення медіації медіатор/медіаторка:

- уважно слухає і не перебиває;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- задає питання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться до кожного учасника/учасниці зустрічі з повагою;
- дотримується нейтралітету і не приймає нічиєї сторони;
- не надає ніяких порад і не висловлює свою точку зору;
- не з'ясовує, хто правий, а хто винуватий;

Ми, сторона 1 \_\_\_\_\_

та сторона 2 \_\_\_\_\_,

підписанням цього документу засвідчуємо ознайомленість з правилами та принципами медіації, а також гарантуємо їх дотримання.

Ми спільно беремо на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання.

Дата \_\_\_\_\_  
Підпис \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_  
Підпис \_\_\_\_\_

Згоду засвідчую:

Дата \_\_\_\_\_  
Підпис медіатора/медіаторки \_\_\_\_\_

### Угода за результатами медіації

Ім'я, прізвище та по батькові сторони 1: \_\_\_\_\_

Ім'я, прізвище та по батькові сторони 2: \_\_\_\_\_

Дата складання угоди: \_\_\_\_\_

Ми брали участь в процедурі медіації, яка була присвячена (опис ситуації, предмет спору)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ми добровільно домовилися про таке (угода, зобов'язання сторін, терміни виконання):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ми вважаємо цю угоду справедливою і погоджуємося виконувати її.

Дата \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Підпис \_\_\_\_\_

Підпис \_\_\_\_\_

Угоду засвідчую:

Дата \_\_\_\_\_

Підпис медіатора/медіаторки \_\_\_\_\_

## 12. Рефлексія.

Тренер/тренерка пропонує учасникам написати на стікері підсумки заняття та прикріпити їх на аркуш фліпчарту «Підсумки».

## 13. Прощання.

### Заняття 5. Медіаційний процес.

**Мета:** створення доброзичливої та відкритої атмосфери для роботи, формування навичок проведення процесу медіації, спонукання до застосування принципів медіації у вирішенні повсякденних конфліктів, розвиток комунікативних навичок, толерантності, навичок саморегуляції, рефлексії.

№	Назва	Тривалість	Обладнання
1	Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання тренінгу	1 хвилина	Презентація
2	Повторення правил роботи групи	2 хвилини	Фліпчарт з правилами
3	Очікування	5 хвилин	Ліпстікери, ручки, фліпчарт «Очікування»
4	Перегляд медіаційної зустрічі із аналізом етапів та її обговорення	30 хвилин	Етапи медіації
5	Перегляд медіаційної зустрічі без аналізу етапів та її обговорення	30 хвилин	Етапи медіації
6	Рефлексія	4 хвилини	Стікери, ручки, фліпчарт «Підсумки»
7	Прощання	1 хвилина	-

### 1. Привітання учасників і учасниць тренінгу. Мета і завдання тренінгу.

### 2. Повторення правил роботи групи.

### 3. Очікування.

Тренер/тренерка пропонує учасникам/учасницям записати свої три очікування на стікері, озвучити та налішити їх на аркуш фліпчарту «Очікування».

### 4. Перегляд медіаційної зустрічі із аналізом етапів та обговоренням.

### 5. Перегляд медіаційної зустрічі без аналізу етапів та обговоренням.

### 6. Рефлексія.

Тренер/тренерка пропонує учасникам написати на стікері підсумки заняття та прикріпити їх на аркуш фліпчарту «Підсумки».

### 7. Прощання.

**Додаток П. Результати до експерименту та після експерименту за методикою діагностики рівня шкільної тривожності Б. Філіпса для експериментальної групи**

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Проблеми_і_страхи_у_відно синах_з_вчителем	5,12	25	1,509	,302
	Після_Проблеми_і_страхи_у_ві дносинах_з_вчителем	3,96	25	1,060	,212

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2- tailed)
	Mean	Std. Deviati on	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Проблеми_і_страхи_у_відно синах_з_вчителем - Після_Проблеми_і_страхи_у_відно синах_з_вчителем	1,160	1,106	,221	,703	1,617	5,244	24	,000

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Низька_фізіологічна_опірні сть_стресу	3,00	25	1,155	,231
	Після_Низька_фізіологічна_опір ність_стресу	2,48	25	1,005	,201

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2- tailed)
	Mean	Std. Deviati on	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Низька_фізіологічна_опірні сть_стресу - Після_Низька_фізіологічна_опірні сть_стресу	,520	,770	,154	,202	,838	3,375	24	,003

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Страх_не_відповідати_очіку ванням_оточуючих	3,92	25	1,187	,237
	Після_Страх_не_відповідати_очі куванням_оточуючих	3,24	25	1,165	,233

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Страх_не_відповідати_очікуванням_оточуючих - Після_Страх_не_відповідати_очікуванням_оточуючих	,680	,748	,150	,371	,989	4,543	24	,000

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Страх_ситуації_перевірки_знань	4,64	25	1,114	,223
Після_Страх_ситуації_перевірки_знань	3,76	25	,779	,156

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Страх_ситуації_перевірки_знань - Після_Страх_ситуації_перевірки_знань	,880	,726	,145	,580	1,180	6,063	24	,000

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Страх_самовираження	4,72	25	1,745	,349
Після_Страх_самовираження	3,64	25	1,150	,230

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Страх_самовираження - Після_Страх_самовираження	1,080	1,077	,215	,635	1,525	5,014	24	,000

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Фрустрація_потреби_в_досягненні_успіху	9,20	25	3,663	,733
	Після_Фрустрація_потреби_в_Після_досягненні_успіху	7,48	25	3,417	,683

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Фрустрація_потреби_в_досягненні_успіху - Після_Фрустрація_потреби_в_Після_досягненні_успіху	1,720	1,339	,268	1,167	2,273	6,422	24	,000

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Переживання_соціального_стресу	7,12	25	2,351	,470
	Після_Переживання_соціального_стресу	5,60	25	1,633	,327

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Переживання_соціального_стресу - Після_Переживання_соціального_стресу	1,520	1,262	,252	,999	2,041	6,021	24	,000

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Загальна_тривожність_у_школі	14,56	25	5,598	1,120
	Після_Загальна_тривожність_у_школі	12,32	25	4,715	,943

### Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Загальна_тривожність_у_школі - Після_Загальна_тривожність_у_школі	2,240	1,739	,348	1,522	2,958	6,441	24	,000

**Додаток Р. Результати до експерименту та після експерименту за методикою діагностики рівня шкільної тривожності Б. Філіпса для контрольної групи**

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Проблеми_і_страхи_у_відно синах_з_вчителем	4,72	25	1,514	,303
Після_Проблеми_і_страхи_у_ві дносинах_з_вчителем	4,68	25	1,520	,304

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2- tailed)
	Mean	Std. Deviati on	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Проблеми_і_страхи_у _відносинах_з_вчителем - Після_Проблеми_і_страх и_у_відносинах_з_вчител ем	,040	,200	,040	-,043	,123	1,000	24	,327

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Низька_фізіологічна_опірніс ть_стресу	2,72	25	1,137	,227
Після_Низька_фізіологічна_опір ність_стресу	2,75	25	1,128	,226

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2- tailed)
	Mean	Std. Deviati on	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Низька_фізіологічна_ опірність_стресу - Після_Низька_фізіологічн а_опірність_стресу	-,040	,200	,040	-,123	,043	-1,000	24	,298

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Страх_не_відповідати_очіку ванням_оточуючих	3,56	25	1,294	,259
Після_Страх_не_відповідати_оч ікуванням_оточуючих	3,60	25	1,354	,271

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Страх_не_відповідати_очікуваннням_оточуючих - Після_Страх_не_відповідати_очікуваннням_оточуючих	-,040	,200	,040	-,123	,043	-1,000	24	,318

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Страх_ситуації_перевірки_знань	3,96	25	1,241	,248
Після_Страх_ситуації_перевірки_знань	3,93	25	1,256	,251

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Страх_ситуації_перевірки_знань - Після_Страх_ситуації_перевірки_знань	,040	,200	,040	-,043	,123	1,000	24	,327

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Страх_самовираження	3,68	25	1,796	,359
Після_Страх_самовираження	3,72	25	1,768	,354

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Страх_самовираження - Після_Страх_самовираження	-,040	,200	,040	-,123	,043	-1,000	24	,338

### Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Фрустрація_потреби_в_досягненні_успіху	7,76	25	3,700	,740
	Після_Фрустрація_потреби_в_Після_досягненні_успіху	7,74	25	3,759	,752

### Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)	
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference					
				Lower	Upper				
Pair 1	До_Фрустрація_потреби_в_досягненні_успіху - Після_Фрустрація_потреби_в_Після_досягненні_успіху	,040	,200	,040	-,043	,123	1,000	24	,283

### Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Переживання_соціального_стресу	6,00	25	2,799	,560
	Після_Переживання_соціального_стресу	6,04	25	2,806	,561

### Paired Samples Test

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)	
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference					
				Lower	Upper				
Pair 1	До_Переживання_соціального_стресу - Після_Переживання_соціального_стресу	-,040	,200	,040	-,123	,043	-1,000	24	,327

### Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Загальна_тривожність_у_школі	12,00	25	6,000	1,200
	Після_Загальна_тривожність_у_школі	12,08	25	5,955	1,191

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Загальна_тривожність_у_школі - Після_Загальна_тривожність_у_школі	-,040	,200	,040	-,123	,043	-1,000	24	,514

**Додаток С. Результати до експерименту та після експерименту за тестом оцінювання агресивності у стосунках А. Ассінгера для експериментальної групи**

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Агресивність_у_стосунках	38,88	25	7,546	1,509
	Після_Агресивність_у_стосунках	35,64	25	6,879	1,376

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Агресивність_у_стосунках - Після_Агресивність_у_стосунках	3,240	2,260	,452	2,307	4,173	7,169	24	,000

**Додаток Т. Результати до експерименту та після експерименту за тестом оцінювання агресивності у стосунках А. Ассінгера для контрольної групи**

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Агресивність_у_стосунках	36,28	25	7,950	1,590
Після_Агресивність_у_стосунках	36,36	25	8,103	1,621

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Агресивність_у_стосунках - Після_Агресивність_у_стосунках	-,080	,400	,080	-,245	,085	-1,000	24	,401

**Додаток У. Результати до експерименту та після експерименту за методикою дослідження психологічного клімату А. Фідлера для експериментальної групи**

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Психологічний_клімат	44,20	25	9,115	1,823
	Після_Психологічний_клімат	52,72	25	7,564	1,513

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Психологічний_клімат - Після_Психологічний_клімат	-8,520	4,788	,958	-10,496	-6,544	-8,897	24	,000

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Успішність	4,60	25	,764	,153
	Після_Успішність	5,24	25	,779	,156

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Успішність - Після_Успішність	-,640	,638	,128	-,903	-,377	-5,018	24	,000

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Цікавість	4,08	25	1,222	,244
	Після_Цікавість	5,00	25	1,041	,208

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Цікавість - Після_Цікавість	-,920	,493	,099	-1,124	-,716	-9,325	24	,000

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Захопленість	4,28	25	1,339	,268
Після_Захопленість	5,12	25	1,054	,211

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Захопленість - Після_Захопленість	-,840	,624	,125	-1,098	-,582	-6,725	24	,000

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Взаємопідтримка	3,88	25	1,054	,211
Після_Взаємопідтримка	4,80	25	,866	,173

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Взаємопідтримка - Після_Взаємопідтримка	-,920	,572	,114	-1,156	-,684	-8,048	24	,000

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Співробітництво	4,80	25	1,225	,245
Після_Співробітництво	5,52	25	1,122	,224

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Співробітництво - Після_Співробітництво	-,720	,936	,187	-1,106	-,334	-3,845	24	,001

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Теплота	4,32	25	1,030	,206
Після_Теплота	5,12	25	,833	,167

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Теплота - Після_Теплота	-,800	,645	,129	-1,066	-,534	-6,197	24	,000

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Продуктивність	4,80	25	,816	,163
Після_Продуктивність	5,64	25	,860	,172

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Продуктивність - Після_Продуктивність	-,840	,800	,160	-1,170	-,510	-5,250	24	,000

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Задоволеність	4,28	25	1,021	,204
Після_Задоволеність	5,12	25	,833	,167

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Задоволеність - Після_Задоволеність	-,840	,624	,125	-1,098	-,582	-6,725	24	,000

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Згода	4,80	25	1,000	,200
Після_Згода	5,80	25	,764	,153

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Згода - Після_Згода	-1,000	,764	,153	-1,315	-,685	-6,547	24	,000

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Дружелюбність	4,32	25	1,069	,214
Після_Дружелюбність	5,32	25	,802	,160

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Дружелюбність - Після_Дружелюбність	-1,000	,577	,115	-1,238	-,762	-8,660	24	,000

**Додаток Ф. Результати до експерименту та після експерименту за методикою дослідження психологічного клімату А. Фідлера для контрольної групи**

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Психологічний_клімат	44,40	25	8,461	1,692
	Після_Психологічний_клімат	44,40	25	8,401	1,680

**Paired Samples Test**

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	До_Психологічний_клімат - Після_Психологічний_клімат	,000	,645	,129	-,266	,266	,000	24	1,000

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Успішність	4,72	25	,737	,147
	Після_Успішність	4,74	25	,779	,156

**Paired Samples Test**

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	До_Успішність - Після_Успішність	-,040	,200	,040	-,123	,043	-1,000	24	,372

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Цікавість	4,22	25	1,000	,200
	Після_Цікавість	4,16	25	1,028	,206

**Paired Samples Test**

		Paired Differences				t	df	Sig. (2-tailed)	
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower				Upper
Pair 1	До_Цікавість - Після_Цікавість	,040	,200	,040	-,043	,123	1,000	24	,305

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Захопленість	4,24	25	1,165	,233
Після_Захопленість	4,20	25	1,155	,231

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Захопленість - Після_Захопленість	,040	,200	,040	-,043	,123	1,000	24	,326

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Взаємодтримка	3,96	25	,935	,187
Після_Взаємодтримка	4,01	25	,957	,191

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Взаємодтримка - Після_Взаємодтримка	-,040	,200	,040	-,123	,043	-1,000	24	,318

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Співробітництво	5,16	25	1,281	,256
Після_Співробітництво	5,12	25	1,236	,247

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Співробітництво - Після_Співробітництво	,040	,200	,040	-,043	,123	1,000	24	,329

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Теплота	4,33	25	,748	,150
Після_Теплота	4,36	25	,757	,151

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Теплота - Після_Теплота	-,040	,200	,040	-,123	,043	-1,000	24	,324

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Продуктивність	4,44	25	1,083	,217
Після_Продуктивність	4,48	25	1,122	,224

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Продуктивність - Після_Продуктивність	-,040	,200	,040	-,123	,043	-1,000	24	,327

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Задоволеність	4,34	25	,757	,151
Після_Задоволеність	4,32	25	,748	,150

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Задоволеність - Після_Задоволеність	,040	,200	,040	-,043	,123	1,000	24	,327

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Згода	4,56	25	1,083	,217
Після_Згода	4,54	25	1,046	,209

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Згода - Після_Згода	,040	,200	,040	-,043	,123	1,000	24	,357

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Дружелюбність	4,36	25	1,075	,215
Після_Дружелюбність	4,40	25	1,118	,224

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Дружелюбність - Після_Дружелюбність	-,040	,200	,040	-,123	,043	-1,000	24	,327

**Додаток X. Результати до експерименту та після експерименту за методикою типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса для експериментальної групи**

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Пристосування	5,64	25	2,644	,529
Після_Пристосування	4,80	25	1,826	,365

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Пристосування - Після_Пристосування	,840	1,028	,206	,416	1,264	4,086	24	,000

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Уникнення	5,40	25	1,708	,342
Після_Уникнення	4,80	25	,957	,191

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Уникнення - Після_Уникнення	,600	1,080	,216	,154	1,046	2,777	24	,010

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Компроміс	5,72	25	1,815	,363
Після_Компроміс	5,92	25	,954	,191

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Компроміс - Після_Компроміс	-,200	1,041	,208	-,630	,230	-,961	24	,346

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_ТомасСпівробітництво	5,44	25	2,238	,448
	Після_ТомасСпівробітництво	7,24	25	1,877	,375

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_ТомасСпівробітництво - Після_ТомасСпівробітництво	-1,800	,764	,153	-2,115	-1,485	-11,784	24	,000

**Paired Samples Statistics**

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	До_Суперництво	4,60	25	3,536	,707
	Після_Суперництво	3,76	25	2,332	,466

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Суперництво - Після_Суперництво	,840	1,344	,269	,285	1,395	3,125	24	,005

**Додаток Ц. Результати до експерименту та після експерименту за методикою типового реагування на конфліктні ситуації К. Томаса для контрольної групи**

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Пристосування	5,60	25	2,415	,483
Після_Пристосування	5,68	25	2,410	,482

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					T	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Пристосування - Після_Пристосування	-,080	,277	,055	-,194	,034	-1,445	24	,161

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Уникнення	5,08	25	1,552	,310
Після_Уникнення	5,04	25	1,620	,324

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					T	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Уникнення - Після_Уникнення	,040	,351	,070	-,105	,185	,569	24	,574

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Компроміс	6,76	25	2,127	,425
Після_Компроміс	6,66	25	2,155	,431

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					T	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Компроміс - Після_Компроміс	,080	,277	,055	-,034	,194	1,445	24	,168

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_ТомасСпівробітництво	6,16	25	2,304	,461
Після_ТомасСпівробітництво	6,16	25	2,410	,482

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					T	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_ТомасСпівробітництво - Після_ТомасСпівробітництво	,000	,289	,058	-,119	,119	,000	24	1,000

**Paired Samples Statistics**

	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1 До_Суперництво	3,72	25	2,701	,540
Після_Суперництво	3,68	25	2,719	,544

**Paired Samples Test**

	Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
				Lower	Upper			
Pair 1 До_Суперництво - Після_Суперництво	,040	,200	,040	-,043	,123	1,000	24	,327