

ПРАКТИКА МЕДІАЦІЇ

Словник-довідник

Укладачі: С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко

Лисичанськ

2019

УДК 316.485

Г98

Рецензенти:

О. М. Єременко, завідувач кафедри філософії Національного університету «Одеська юридична академія» доктор філософських наук, професор;

О. В. Землянська, професор кафедри соціології та психології Харківського національного університету внутрішніх справ, доктор психологічних наук, професор.

*Рекомендовано до друку Вченою радою
Луганського обласного інституту післядипломної педагогічної освіти
(протокол № 2 від 19 квітня 2019 року)*

Г98 Практика медіації: Словник-довідник / уклад.: С. О. Гарькавець,
Л. П. Волченко. Лисичанськ: ТОВ «ФОКСПРИНТ», 2019. 128 с.

ISBN 978-966-97681-3-1

Словник-довідник налічує більше 300 категорій, понять і термінів, що складають тезаурус сучасної практики медіації. Словник укладений на основі всебічного вивчення сучасної зарубіжної та вітчизняної наукової літератури з медіації, конфліктології та психології конфліктів.

Для медіаторів, конфліктологів, психологів, соціологів, юристів та інших фахівців, які використовують медіацію у професійній діяльності, а також для викладачів, аспірантів, студентів гуманітарних факультетів вишів та всім тим, хто цікавиться питаннями врегулювання, подолання та вирішення міжособистісних і соціальних конфліктів.

УДК 316.485

ISBN 978-966-97681-3-1

©Луганський обласний інститут
післядипломної педагогічної освіти, 2019

ПЕРЕДМОВА

Сучасний світ або епоха постмодернізму відрізняється невизначеністю, складністю та значною різноманітністю. Виклики, що в ньому відбуваються, часто мають нелінійні прояви, що породжують велику кількість конфліктів, як на міжособистісному, груповому, так і соціальному рівнях. Саме час різноманіття та інформаційної складності, часто залишають людей в стані невизначеності, коли вони не знають, як правильно реагувати на ті або інші ставлення, оцінки, дії з боку як знайомих, так і не знайомих людей. Відхід від певних стандартів або соціальних норм взаємодії, що в недалекому минулому грали визначальну роль, а натепер або її втратили або втрачають, для багатьох людей ускладнюють безконфліктну взаємодію з оточуючими. Це пов'язано з тим, що швидкі зміни соціального контексту зумовлюють швидкі реагування на виклики, до яких, більшість людей, просто є не підготовленими, оскільки в інформаційному суспільстві значною мірою змінюються погляди на все, що у ХХ ст. було більш-менш стабільним і незламним.

Більшість людей не так швидко змінюють власне ставлення, а дехто взагалі виявляються ригідними особистостями та неспроможні до перебудови. А, це породжує спори/конфлікти різної амплітуди складності, що мають вертикальні та горизонтальні виміри, а їхніми причинами виявляються розбіжності в задоволенні інтересів, продукуванні цінностей та розподілу ролей. Суб'єкти конфлікту все частіше стають неспроможними самостійно долати протиріччя, заводячи конфлікт в тупий кут, а іноді доводячи його до катастрофи. Тому, натепер, значно зростає роль медіації як технології альтернативного врегулювання спорів/конфліктів, а разом із нею роль посередників або медіаторів, які на професійному рівні можуть допомогти урегулювати та вирішити міжособистісні, групові та соціальні спори/конфлікти. При цьому, рольова релевантність посередника збільшується не випадково, оскільки професійними медіаторами стають

творчі люди, які мають розвинену увагу, високий рівень соціального інтелекту, взагалі, виявляються різносторонньо розвиненими та соціально зрілими особистостями.

Загально відомо, що процедура медіації офіційно була затверджена у США у другій половині 60-х рр. ХХ ст., коли вона оформилася в особливий вид діяльності та було створено кілька десятків різних агенцій, служб і центрів розв'язання конфліктів. За кілька років практика медіації вийшла далеко за кордони США й у 70-80-ті рр. центри медіації вже були створені у Західній Європі, а наприкінці ХХ ст. медіація стрімко стала розвиватися у Східноєвропейських країнах.

В Україні медіація стала впроваджуватися наприкінці ХХ початку ХХІ ст., а Наказом Міністра соціальної політики України № 892 від 17.08.2016 р. був затверджений Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації). Державний стандарт визначає зміст, обсяги, умови та порядок надання соціальної послуги посередництва (медіації), показники її якості для суб'єктів різних форм власності та господарювання. У 2016 році Верховна Рада України прийняла за основу законопроект "Про медіацію" № 3665. Метою законопроекту є запровадження на законодавчому рівні інституту медіації в Україні шляхом імплементації кращих європейських і світових стандартів медіації. Особливу роль почала відігравати медіація в освітньому просторі України. У наказі Міністерства освіти і науки України № 59 від 01.02.2010 р. «Про вжиття заходів щодо запобігання насильству над дітьми» рекомендується вивчити та поширити досвід упровадження в освітній процес «Шкільної медіації» як одного зі способів розв'язання конфліктних ситуацій. Шкільна медіація відображається в діяльності шкільних служб порозуміння. Листом МОН України №1/9-516 від 30.08.2018 р. «Щодо вирішення конфліктів серед дітей в закладах освіти шляхом впровадження медіації» схвалено для використання у закладах освіти комплекс освітніх програм із вирішення конфліктів мирним шляхом, присвячених питанню побудови безпечного простору, через впровадження в

систему освіти технології вирішення конфліктів шляхом застосування відновних практик. До комплексу освітніх програм включено психотренінгові технології, активні форми і методи навчання, з метою формування та підвищення рівня конфліктологічної культури учасників освітнього процесу.

Натепер з'ясовано, що процедура медіації, як альтернативна технологія вирішення спорів/конфліктів, має значні переваги перед судовими або арбітражними методами, оскільки має гнучкі алгоритми реалізації, що надає можливість долати розбіжності конфіденційно та більш економічно. Особливо артикульовано медіаторство при вирішенні та подоланні різноманітних спорів/конфліктів у суспільному житті (муніципальні та екологічні конфлікти, спори між профспілками та адміністраціями підприємств тощо), в юридичній практиці, при вирішенні майнових, спадкових і шлюбнорозлучних процесів.

Посередник (медіатор) в інтересах обох сторін спору/конфлікту, за допомогою медіаційних технік, вирішує проблеми не публічно та сприяє виробленню взаємоприйняттого рішення. Власно, присутність на переговорах третьої сторони само по собі має позитивне значення, оскільки сприяє зниженню ступеню напруги у взаємодії опонентів за рахунок посилення її конвенційності.

Основну роль у реалізації медитативної технології відіграє фахова компетентність медіатора, головну роль якої складає когнітивний компонент, оскільки вся діяльність посередника пронизана розумінням предмету спору/конфлікту, вмінням знайти взаємоприйнятний варіантів його вирішення, виходячи з соціально-психологічних особливостей як його суб'єктів, так і соціальної ситуації, в якій виникли та існують розбіжності. Отже, медіатору важливо не тільки знати та вміти використовувати медіаційні техніки, а й розумітися на соціально-психологічних особливостях індивідів, як суб'єктів діяльності, психологічних механізмах та умовах, які

визначають амплітуду інсталяції спорів/конфліктів і можливостях їхнього вирішення та подолання.

Запропонований словник-довідник представляє собою спробу підвищити когнітивні спроможності фахівців, що здійснюють посередницьку діяльність при вирішенні спорів/конфліктів. Дефініції термінів медіації, конфліктології та психології конфлікту, що стосуються різних форм медіаційної процедури та конфліктної взаємодії опонентів, максимально наближені до оригінальної подачі, що мають місце у зарубіжній та вітчизняній науковій літературі, наведеної у кінці словника.

Укладачі сподіваються, що словник-довідник з практики медіації буде корисним не тільки професійним медіаторам і конфліктологам, а й викладачам, аспірантам, студентам гуманітарних факультетів вишів і всім тим, хто цікавиться питаннями врегулювання, подолання та вирішення спорів/конфліктів, що виникають на міжособистісному, міжгруповому та соціальному рівнях.

А

АГРЕСИВНА ПОВЕДІНКА – будь-які форми активності, що передбачають заподіяння комусь або чомусь фізичної чи психологічної шкоди.

АДИКТИВНА ПОВЕДІНКА – одна з форм девіантної поведінки з формування прагнення до втечі від реальності шляхом штучної зміни свого психічного стану через вживання деяких речовин чи постійну фіксацію уваги на певних видах діяльності, що спрямоване на розвиток і підтримання інтенсивних емоцій.

Основний мотив особистості, схильної до адитивної поведінки – активна зміна психічного стану, що не задовольняє її та розглядається нею як «сірий», «нудний», «монотонний» та «апатичний». Такій людині не вдається виявити в реальній дійсності якісь сфери діяльності, здатні привабити надовго її увагу, захопити, викликати якусь істотну та виражену емоційну реакцію. Життя бачиться нецікавим через його буденність та одноманітність. Людина не сприймає того, що вважається в суспільстві нормальним: необхідності щось робити, чимось займатись, дотримуватися прийнятих у сім'ї або суспільстві традицій і норм.

АЖИТАЦІЯ (з італ. *agitato* – схвильованість) – стан сильного збудження в конфліктних, аварійних ситуаціях, порушення цілеспрямованих дій, метушливість, знижена здібність до розсудливої діяльності – аномальний психічний стан.

АККОМОДАТОР – людина, яка схильна діяти, а не впадати у пасивні роздуми.

АКТИВНА ГЕНЕРАЛІЗАЦІЯ – повторення якої-небудь поведінки, яка була засвоєна внаслідок навчання, у новій ситуації, що відрізняється від тієї, у якій відбувалося навчання.

АКТИВНОГО СЛУХАННЯ ТЕХНІКА дозволяє чути й сприймати справжні почуття співрозмовника за допомогою невербальної підтримки,

фраз перенесення відповідальності на партнера, безоціночного ставлення до опонентів спору, демонстрації своїх почуттів до почутого.

АКЦЕНТУАЦІЯ ХАРАКТЕРУ (з лат. *accentus* – наголос) – виразність окремих рис характеру людини, які мають вихід за межі норми, що межують із патологічними проявами в її психіці та поведінці; це надмірне посилення окремих характерологічних рис особистості, які виявляються у вибіркового ставленні її до певного роду впливів при достатній стійкості до інших.

Існує кілька типологій акцентованих особистостей.

К. Леонгард запропонував класифікацію акцентуацій особистості, засновану на оцінці стилю її спілкування з оточуючими людьми та виокремив такі типи акцентуації характерів як: гіпертімний, дістімний, афективно-лабільний, збудливий, афективно-застійний, педантичний, тривожний, емотивний, демонстративний, екзальтований, екстравертований, інтровертований.

А. Е. Личко класифікував акцентуації характерів у підлітків і виокремив: гіпертімний, циклоїдний, лабільний, астеноневротичний, сентизівний, психастенический, шизоїдний, епілептоїдний, істероїдний, нестійкий та конформний.

А. В. Петровський, запозичуючи найбільш вдалі терміни з обох класифікаційних схем, виділив такі «найважливіші типи акцентуацій характеру»: інтровертований, екстравертований, некерований, неврастенічний, сенситивний та демонстративний.

АЛЛЮЗІЯ (з фр. *allusion* – натяк) – використання у мові висловлювань, метафор, що мають натяк на подібність дій опонента з аналогічними історичними подіями (піррова перемога, геростратова слава, троянський кінь, ахіллесова п'ята тощо).

АЛЬТРУІЗМ – мотив надання будь-кому допомоги, що свідомо не пов'язаний із власними егоїстичними інтересами; прагнення надати допомогу іншому, навіть якщо це спричинить певні власні втрати.

АМБІВАЛЕНТНІСТЬ (з лат. *ambo* – обидва та лат. *valere* – володіти, діяти) – психічний стан роздвоєності; двоякість переживання, що відбивається на рівні одночасного прояву протилежних відносин або почуттів (наприклад, симпатія та антипатія) до одного й того ж об'єкту уваги.

АМБЛІНОЇЯ (з лат. *amblis* – тупий, слабкий та *nus* – розум) – аномальна ускладненість прийняття рішень, що спостерігається при психастенії.

АНДРОГЕНІЯ – поєднання в одному індивіді чоловічих і жіночих якостей; здібність у різних ситуаціях проявляти або маскулінні, або фемінні особливості поведінки.

АНТИПАТІЯ (з грец. *αντιπάθεια*, від *αντι* – проти та *πάθος* – пристрасть) – почуття неприязні, неприхильності або відрази, емоційне ставлення неприйняття до когось-небудь або чогось-небудь.

АНТИЦИПАЦІЯ (з лат. *anticipation* – передбачення) – здібність індивіда передбачати розвиток подій, можливі результати дій до того, як вони відбуваються; здібність до випереджального відображення дійсності.

АПАТІЯ (з грец. *απάθεια* – безпристрасть, незворушність) – стан байдужості, емоційної пасивності, втрата інтересу до подій навколишньої дійсності, один із симптомів депресивного стану індивіда.

АПАТІЯ СПОСТЕРИГАЧА – ефект, що зумовлений індіферентним ставленням індивіда до страждань інших людей.

АРБІТРАЖ (англ. *arbitration* – вирішення спору посередником) – вирішення конфлікту третьою стороною, яка вивчила протилежні точки зору на проблему та запропонувала рекомендації, що є обов'язковими до виконання конфліктуючими сторонами; це не тільки державна або офіційна практика, але й можливий алгоритм дій спрямованих на вирішення окремих видів інтерперсональних конфліктів. Виокремлюють такі види арбітражу: третейські суди, міжнародний комерційний арбітраж, міжнародний інвестиційний арбітраж, міждержавний арбітраж, спортивний арбітраж тощо.

АСЕРТИВНІСТЬ (з англ. *assert* – наполягати на своєму, відстоювати власні права) – це природність поводження, незалежність від зовнішніх впливів та оцінок, продукування самоповаги та поваги до інших.

АСЕРТИВНА ПОВЕДІНКА – спосіб дії, коли людина активно та послідовно відстоює власні інтереси, відкрито заявляє про свої цілі та наміри, поважаючи при цьому інтереси оточуючих, уважно слухає, розуміє інших, намагається досягти розумного компромісу в ситуації конфлікту.

АСІМІЛЯЦІЯ – існуючий у пам'яті зв'язок між різними стимулами, що виникають в один й той же час та в одному місці, внаслідок чого реакція на один стимул починає асоціюватися з іншою. Один з основних процесів, за допомогою якого відбувається навчання.

АТРИБУЦІЯ – це процес використання людьми інформації для формування висновків про причини, що визначають поведінкові акти або установки.

АТРАКЦІЯ – привабливість однієї людини для іншого, особлива форма відношення, забарвленого виключно позитивними емоціями, а також велика симпатія і привабливість індивіда. Атракція виявляється у вигляді особливої позитивної установки на особу, організацію, соціально-політичні інститути тощо.

АФЕКТ (з лат. *affectus* – душевне хвилювання, пристрасть) – сильний та відносно нетривалий емоційний стан, що пов'язаний з різкими змінами важливих для індивіда життєвих обставин; тимчасова психічна непатологічна дезорганізація свідомості, її звуження, втрата вольового контролю, що викликана раптовим надсильним емоціогенним впливом, гострим, конфліктним протиріччям дійсності особистісним позиціям індивіда.

АФЕКТИВНО-ЗАСТІЙНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) – характеризується високим рівнем затримки афектів, коли індивід «застряє» на своїх почуттях, думках, не може забути образ, інертний в моториці, схильний до затяжних конфліктів, чітко визначає коло

ворогів і друзів, підозрілий, відрізняється мстивістю, але й виявляє велику наполегливість у досягненні власних цілей.

АФЕКТИВНО-ЛАБІЛЬНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) або циклоїдний – характерна зміна гіпертимних і дістимних станів, іноді без наочних зовнішніх причин.

АФЕКТИВНА ЕКСПРЕСІЯ – невербальні прояви індивіда, що займають проміжне положення між станами, які суб'єктивно переживаються індивідом та поведінкою, що проявляється у його мімічних реакціях, голосових і пантомімних проявах.

АФІЛІАЦІЯ (з англ. *affiliate* – приєднуватися) – це базова потреба або схильність людини шукати єдності з такими як вона сама, тобто з іншими людьми. Тенденція до афіліації збільшується при залученні індивіда в потенційно небезпечну стресову ситуацію. При певних обставинах близькість до інших призводить до зниження тривоги, пом'якшенню наслідків стресу.

Б

БАР'ЄР СМИСЛОВИЙ – нерозуміння людьми один одного на підставі надання одним і тим же явищам різного смислу.

БАРНУМА ЕФЕКТ – прийняття за істину позитивної, заспокійливої, фальсифікованої інформації про себе.

БЕЗПЕЧНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ – це стан освітнього середовища, в якому: наявні безпечні умови навчання та праці, комфортна міжособистісна взаємодія, що сприяє емоційному благополуччю учнів, педагогів і батьків, відсутні будь-які прояви насильства та є достатні ресурси для їх запобігання, а також дотримано прав і норм фізичної, психологічної, інформаційної та соціальної безпеки кожного учасника освітнього процесу.

БІКУЛЬТУРНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ – розвиток та усвідомлення двох культур; знання, розуміння та інтерналізація основних уявлень, цінностей та поглядів, що превалюють в обох культурах.

БІХЕВІОРИЗМ – школа в психології, що артикулює відмову від вивчення психіки людини, а її поведінка зводиться до сукупності реакцій на стимули зовнішнього середовища (S→R). Для того, щоб зрозуміти поведінку людей, треба тільки розглядати підкріплення, що надходить із оточуючого середовища – тобто, з певною поведінкою пов'язані позитивні та негативні події оточуючих обставин.

БОСІНГ ([англ. bossing](#) – от [англ. boss](#) – хозяин, шеф) – це вертикальний «мобінг», коли психологічний терор стосовно працівника виходить від начальника.

БУЛІНГ ([англ. bully](#) – залякувати, цькувати, задирати) – прояв [агресії](#) з подальшим залякуванням особистості, систематичне цькування та погрози, систематичне моральне, фізичне приниження.

В

ВИБАЧЕННЯ – визнання порушення соціальних норм та очікувань з боку інших, прийняття на себе обов'язку за наслідки власних дій, поновлення зв'язків у відносинах.

ВИДИ МЕДІАЦІЇ в залежності від цілей проведення процедури (за L. Boulle & M. Nestic)

1. *Оглядова медіація* («scoping mediation»), мета якої є визначення предмету суперечки, більш чітко та адекватне окреслення меж конфлікту.

2. *Медіація врегулювання конфлікту* («dispute settlement mediation») спрямована на врегулювання спору/конфлікту та досягнення взаємовигідної домовленості.

3. *Медіація стримування конфлікту* («conflict containment mediation») – вироблення правил поведінки, що створюють можливості для подальшого діалогу сторін відносно остаточного вирішення конфлікту тим або іншим способом.

4. *Медіація укладення договору* («transactional mediation») – проводиться під час перемовин із приводу укладення договору, націлена на формування однозначного розуміння позицій та інтересів майбутніх партнерів.

5. *Медіація вироблення політичного рішення* («policymaking mediation») – проводиться з метою вироблення політичних рішень із урахуванням інтересів громадськості.

6. *Превентивна медіація* («preventative mediation») – проводиться з метою попередження конфлікту.

ВИДИ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ

Агресивна поведінка – будь-які форми поведінки, що передбачають заподіяння комусь або чомусь фізичної чи психологічної шкоди.

Асертивна поведінка – спосіб дії, при якому людина активно та послідовно відстоює свої інтереси, відкрито заявляє про свої цілі й наміри, поважаючи при цьому інтереси оточуючих.

Маніпулятивна поведінка – навмисне спонукання іншої людини до переживання певних станів, прийняття рішень і виконання дій, необхідних для досягнення ініціатором його власних цілей.

Пасивна поведінка – це відхід від ситуації. Бути пасивним означає уникати конфлікту будь-якою ціною; приховувати почуття та очікування; погоджуватися з іншими через страх засмутити їх; утаємничувати свої бажання; зайвий раз вибачатися; казати «так», коли краще сказати «ні», а потім виражати невдоволення нав'язаною думкою. Пасивна поведінка ніколи не сприяє вирішенню конфлікту, бо не дає можливості зрозуміти його істинні причини. Крім того, тривале уникнення конфлікту зазвичай призводить до

його ускладнення через накопичення нової інформації та емоційного напруження.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ – це елімінація або мінімізація проблем, що розділяють опонентів, завдяки пошуку компромісу, досягнення згоди тощо; це досягнення згоди зі спірних питань між сторонами конфлікту; зміна установок суб'єктів конфліктної взаємодії, що ефективно приводить до завершення конфлікту.

«ВІДЗЕРКАЛЕННЯ» ТЕХНІКА – це повторення окремих слів чи словосполучень опонентів. Вона виконує роль запитань і спонукає опонентів продовжувати розповідь. Правила використання луна-техніки наступні:

- повторювати ті слова співрозмовника, які несуть найбільше емоційне навантаження;
- повторювати слова, які співрозмовник сам підкреслює і всіляко виділяє в ході бесіди;
- чергувати луна-техніку з іншими техніками.

ВІДКРИТІ ЗАПИТАННЯ вимагають розгорнутої відповіді чи пояснення. Зазвичай починаються зі слів: «Як..?», «Хто...?», «Чому...?», «Яка ваша думка?», «Що б ви хотіли в результаті цього?» тощо. При цьому виникає невимушена атмосфера, але людині буває важче на них відповідати. Особливо складно дитині відповісти на запитання: «Що ти тоді відчувала?»

ВІДНОВЛЮВАНА КОМУНІКАЦІЯ – це вільний від маніпуляцій і тиску організований діалог, спрямований на розуміння самою людиною різних контекстів проблемної ситуації й прийняття нею відповідальності за пошук виходу з неї. Таку комунікацію спеціаліст (педагог, медіатор, психолог) може організувати з учасником проблемної (чи просто важливої) ситуації або між учасниками ситуації, а також самі учасники можуть будувати своє спілкування як відновлювальну комунікацію. Відновлювальна комунікація допомагає людині подивитися з усіх боків на конфліктну подію (в тому числі зрозуміти стан інших її учасників), оцінити можливі наслідки, самому зробити усвідомлений вибір подальших дій. У відновлювальній

комунікації основний акцент робиться на збереженні конструктивних відносин між людьми. Вона фокусується не тільки на власному мовленні, але й більшою мірою – на підтримці розуміння мовцем ситуації (за рахунок позиції активного слухання, запитань, уточнень, «відображення» слів і станів іншої людини).

ВІДНОВНИЙ ПІДХІД – це системний підхід до вирішення конфліктних ситуацій, що передбачає відновлення порушеного конфліктом соціально-психологічного стану, зв'язків і відносин у житті його учасників та їхнього соціального оточення; виправлення спричиненої конфліктом шкоди.

ВІДНОВНІ ПРАКТИКИ – сфера знань, що розвивається й допомагає людям відновлювати та будувати громади у світі, який стає все більш роз'єднаним. Відновні практики залучають громади або тих, кого стосується окрема ситуація, до прийняття відповідного рішення на умовах поваги, розуміння, турботи й відповідальності.

ВІРА В СПРАВЕДЛИВИЙ СВІТ – форма захисної атрибуції, коли люди вважають, що погані випадки трапляються з поганими людьми, а гарні – з гарними.

ВКЛЮЧЕНЕ СПОСТЕРЕЖЕННЯ – одна з форм методу спостереження, коли спостерігач взаємодіє з тими, за ким він спостерігає, але не пробує втручатися та змінювати ситуацію.

ВОРОЖА АГРЕСІЯ – агресія, що збуджується злістю та є самоціллю.

ВОРОЖІСТЬ – відчуття неприязні, невдоволення, образи, що проявляються в ставленні до інших; специфічна картина світу суб'єкту, у межах якої зовнішнім об'єктам приписується негативна характеристика.

ВПЛИВ – це взаємодія одного індивіда або індивідів з іншим/іншими, внаслідок якої відбувається зміна їхньої поведінки, установок, намірів, уявлень, оцінок тощо. Це складне соціально-психологічне утворення, що виступає полімодальним явищем і може бути: безпосереднім і опосередкованим, вмотивованим і невмотивованим, глибоким і поверховим, ефективним і невивражним, імпліцитним і експліцитним, індивідуальним і

фронтальним, конструктивним і деструктивним, життєдайним і згубним, навмисним і ненавмисним, очікуваним і неочікуваним, постійним і змінним, прямим і непрямим, сильним і слабким, спорадичним і систематичним, усвідомлюваним і неусвідомлюваним тощо. Також впливи диференціюють за авторством (мої, твої, наші, ваші), за сферою (внутрішні, зовнішні), за вектором дії (відцентрові, доцентрові), за критерієм свободи (вивільнюючі, обмежуючі), за змістом (природні, соціальні), за характером (оригінальні, традиційні), за значущістю (суттєві, несуттєві), за часом (своєчасні, несвоєчасні), за рівнем (високого, низького) тощо.

ВПЛИВ МЕНШИНИ – випадки, коли меншина у складі соціальної групи впливає на поведінку або думку більшості.

ВПЛИВ РЕФЕРЕНТНИЙ – це вплив авторитету, який заснований на ідентифікації індивіда з ним, який призводить до того, що індивід приймає, наприклад норми референтної групи без їхнього критичного усвідомлення й таким чином виявляє високий рівень прояву нормативного конформізму.

ВПЛИВ СОЦІАЛЬНО-НОРМАТИВНИЙ – це такий різновид соціального впливу, через який відбувається передача соціальних норм (моральних, резидуальних, правових) у вигляді інформації від соціального середовища або інших людей до особистості (відбувається суб'єктивне сприйняття), з метою забезпечення поведінки індивідуума дієвим алгоритмом впровадження, який відповідає соціально-нормативному континууму, в якому ця поведінка повинна здійснюватися та в якому забезпечуються відповідні умови щодо задоволення особистісної потреби в безпеці, існуванні та розвитку.

ВПЛИВ ФУНКЦІОНАЛЬНО-РОЛЬОВИЙ – вплив, що зумовлений соціально-рольовими позиціями партнерів по спілкуванню, пов'язаний з дотриманням формально-рольових правил поведінки або норм взаємодії у визначеному соціальному просторі існування (вплив вчителів, викладачів, батьків, керівників, співробітників правоохоронних органів, посередників, третейських суддів тощо).

ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ – це результат організованого успішного спонукання (або примусу) одного з суб'єктів конфліктної взаємодії до тієї або іншої дії, що вигідна іншій стороні або посереднику. Досягнутий таким чином компроміс є неміцним і недовговічним, оскільки вихідна причина суперництва не усунена та постконфліктні відносини супротивників залишаються такими, що можуть привести до нового спалаху боротьби.

ВСТУПНЕ СЛОВО МЕДІАТОРА – це процес встановлення першого особистого контакту посередника із сторонами спору/конфлікту для встановлення довіри та атмосфери безпеки. З цією метою можна зустріти учасників біля дверей та запропонувати їм місце за столом переговорів. Варто звернути увагу на те, щоб сторони не сиділи строго одна проти іншої – це спонукатиме їх продовжувати суперечку. Після цього медіатору доречно представитися, уточнити, як краще звертатися до кожного з учасників конфлікту та занотувати їх імена.

В'ЯЗКІСТЬ ЖЕСТИКУЛЯЦІЇ – постійне повторення одних і тих самих жестів.

Г

ГАЛО-ЕФЕКТ – схильність припускати, що у людини, яка подобається, є різноманітні гарні якості, незалежно від того, має спостерігач яку-небудь інформацію про ці якості або ні.

ГАРВАРДСЬКА КОНЦЕПЦІЯ «СПІЛЬНИХ ДІЙ» – положення, що у 1981 р. були викладені професором Гарвардського університету Роджером Фішером, згідно яких, протилежні сторони повинні розмежовувати власні інтереси та позиції. У процесі переговорів опоненти позначають свої юридичні позиції, що є діаметрально протилежними та не уможливають

досягнення компромісу. Але за жорсткими позиціями сторін знаходяться, перш за все, певні потреби (інтереси), що на відміну від позицій не є протилежними. Якщо під час переговорів стає можливим з'ясування цих інтересів сторін, то це стає великим кроком на шляху досягнення угоди. Медіатор вибудовує переговори таким чином, щоб на перший план виходили саме інтереси опонентів, що свідчить про можливість досягнення згоди як взаємовигідної, за якої не буде переможців і переможених. Завдання медіатора полягає в тому, щоб сконцентрувати увагу суб'єктів спору/конфлікту на реальних інтересах, а не на їхніх юридичних позиціях.

ГЕНДЕРНА РІВНІСТЬ – рівний правовий статус жінок і чоловіків та рівні можливості для його реалізації, що дозволяє особам обох статей брати рівну участь у всіх сферах життєдіяльності суспільства. Гендерна рівність означає наявність рівних умов для жінок і чоловіків у реалізації всіх прав людини та можливостей участі в політичному, економічному, соціальному та культурному розвитку, а також рівного користування його результатами. Рівність необхідна для людського розвитку.

ГЕНДЕРНИЙ СТЕРЕОТИП – уявлення про типові особистісні риси та особливості поведінки жінок і чоловіків.

ГАНЬБА – це оцінка дій, вчинків, поведінки людини, групи людей, що є порушенням загальноприйнятої точки зору, форми поведінки та законів моралі, яке стало відомо або наочним для інших людей.

ГЕШТАЛЬТ-ПСИХОЛОГІЯ – школа в психології, яка акцентує положення про важливість вивчення не об'єктивних фізичних властивостей об'єктів, а того суб'єктивного шляху, завдяки якому об'єкт з'являється у людській свідомості.

ГІПЕРТИМНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) – характеризується піднесеним настроєм, що поєднується з жагою діяльності, підвищеною балакучістю, тенденцією постійно відхилятися від теми розмови, великою рухливістю, товариськістю, виразністю невербальних компонентів спілкування. Такі особистості скрізь

вносять багато шуму, прагнуть до лідерства, мають високий життєвий тонус, хороший апетит і здоровий сон, підвищену самооцінку та недостатньо серйозно ставляться до своїх обов'язків, важко переносять умови жорсткої дисципліни, монотонну діяльність, вимушену самотність.

ГІПОТЕЗА УРБАНІСТИЧНОГО ПЕРЕВАНТАЖЕННЯ – підхід, згідно якого, люди, що мешкають у великих містах, постійно піддаються посиленій стимуляції, а тому схильні замикатися у собі, щоб уникати перевантаження психіки.

ГІПОТЕЗА ФРУСТРАЦІЇ-АГРЕСІЇ – підхід, згідно якого вважається, що фрустрація завжди викликає емоцію агресії та агресія завжди є наслідком фрустрації.

ГОМЕОСТАЗ – рушійний рівноважний стан будь-якої системи, що зберігається шляхом її протидії чинникам, які її руйнують.

ГОМОГЕННІСТЬ ЧУЖОЇ ГРУПИ – уявлення про те, що люди з чужої групи більш схожі один на одного (гомогенні), ніж насправді, та більш однорідні, ніж люди з власної групи.

ГРАНИЦІ КОНФЛІКТУ – межі конфлікту, що стосуються його учасників, території, на якій він відбувається, його тривалість та амплітуда прояву.

ГРУПА ДИФУЗНА (з лат. *diffusio* – розлиття, розсіювання) – спільність, у якій відсутня згуртованість як ціннісно-орієнтаційна єдність, відсутня сумісна діяльність, що може об'єднати її учасників.

ГРУПА НЕФОРМАЛЬНА (неофіційна) – соціальна спільність, що не має юридично фіксованого статусу, яка об'єднана на основі спільних інтересів, симпатій або прагматичних мотивів.

ГРУПА РЕФЕРЕНТНА – соціальна спільність, з якою індивід себе пов'язує, як із орієнтиром для наслідування, а норми, думки, ставлення, цінності та оцінки якої, є еталоном його власної соціальної активності.

ГРУПА ФОРМАЛЬНА – соціальна спільність, що має юридично фіксований статус, нормативно закріплену структуру, керівництво, права та обов’язки її членів (офіційна група).

ГРУПОВА ІЗОЛЯЦІЯ – довготривале перебування групи в умовах обмеженого простору, внаслідок чого виникає емоційне напруження у міжособистісних відносинах; спілкування порушується внаслідок асенізації (послаблення) нервової системи на підставі обмеження сенсорних впливів, втрачається адекватність сприйняття партнерів по спілкуванню, активізуються імпульсивні поведінкові прояви, виникають явища «психологічного стриптизу» та аутизації (відчуження особистості).

ГРУПОВА ПОЛЯРІЗАЦІЯ – у процесі обговорення групою якогось небудь контроверсивного питання люди часто починають притримуватися більш крайніх позицій, ніж на початку, що іноді приводить до «зрушення до ризику», а іноді до «обережного зрушення», що залежить від початкових думок членів групи.

ГРУПОВИЙ ІНТЕРЕС – члени групи віддають перевагу результатам, що принесуть користь їхній групі, незалежно від того, вигідні вони їм чи ні.

ГРУПОМИСЛЕННЯ – спосіб мислення, коли збереження єдності та солідарності групи вважається більш важливим, ніж реалістичний погляд на проблеми.

Д

ДЕВІАНТНА ПОВЕДІНКА (*відхиляюча поведінка*) – поведінка [індивіда](#) або [групи](#), яка не відповідає загальноприйнятим [нормам](#), внаслідок чого відбувається порушення цих норм. Залежно від способів взаємодії з реальністю та порушення тих або інших норм суспільства девіантна поведінка поділяється на п’ять типів:

– делінквентна (з лат. *delictum* – проступок, англ. *delinquency* – правопорушення) поведінка – антисуспільна, протиправна поведінка особистості, що втілюється у її вчинках і спричиняє шкоду іншим або суспільству в цілому;

– адиктивна (з англ. *addiction* – залежність, згубна звичка) поведінка – активність, що виражається у прагненні людини уникнути реальності на підставі зміни власного психічного стану;

– психопатологічна поведінка – активність, що ґрунтується на психопатологічних симптомах та синдромах, які є проявом тих або інших психічних розладів і захворювань;

– патохарактерологічна поведінка – активність, що зумовлена патологічними змінами характеру, що сформувалися у процесі виховання або соціалізації та, які мають розлади особистості, втілені у різних акцентуаціях характеру;

– девіації, зумовлені гіперздібностями людини (прояви обдарованості, таланту, геніальності у якомусь виді діяльності).

ДЕВІАЦІЇ, ЗУМОВЛЕНІ ГІПЕРЗДІБНОСТЯМИ ЛЮДИНИ – людина, здібності якої значно перевищують середньостатистичні, розглядається як така, що виходить за рамки нормальної (це прояв обдарованості, таланту, геніальності у якійсь одній із діяльностей людини).

Відхилення в бік обдарованості в одній сфері часто супроводжується девіаціями у повсякденному житті. Така людина часто виявляється непридатною до «побутового, приземленого» життя. Вона нездатна правильно розуміти, оцінювати вчинки та поведінку інших людей, виявляється наївною, залежною та неготовою до труднощів повсякденного життя. Людина існує в дійсності («тут і тепер») та одночасно ніби живе у власній реальності, не роздумуючи про необхідність об'єктивної дійсності, у якій діють інші оточуючі люди. Вона розцінює звичайний світ як щось малозначуще, неістотне і тому не бере ніякої участі у взаємодії з ним, не виробляє стилю емоційного ставлення до вчинків інших, приймає будь-яку

подію відсторонено. Вимушені контакти сприймаються як необов'язкові, тимчасові, а не як значущі для її особистісного розвитку. Зовні в повсякденному житті вчинки такої людини можуть бути дивакуватими (наприклад, вона може не знати, як користуються побутовими приладами, як здійснюються побутові дії; весь інтерес зосереджений на діяльності, пов'язаній з неординарними здібностями).

ДЕГУМАНІЗАЦІЯ – процес позбавлення іншої людини або групи індивідуальності або людських якостей якими-небудь діями або думками про іншу людину чи групу.

ДЕКОДУВАННЯ – інтерпретація смислів невербальної поведінки, яка виражається іншими людьми, наприклад, зробити висновок про те, що поплескування по спині – це вираз поблажливості, а не доброти.

ДЕЛІКВЕНТНА ПОВЕДІНКА (з лат. *delictum* – проступок) – антисоціальна, протиправна поведінка переважно неповнолітніх. Проявляється у вчинках (діях або бездіяльності), що завдають шкоди як окремим людям, так і суспільству в цілому.

ДЕМОНСТРАТИВНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) – це прояви демонстративної поведінки, рухливості, легкості у встановленні контактів, артистизму, схильність до фантазування, позерства й прикидання. Індивід володіє підвищеною здатністю до витіснення, може повністю забувати те, про що знати не бажає, що розковує його у брехні, яку екстраполює з невинним обличчям, оскільки те, про що він говорить у даний момент, для нього є правдою. Брехня спрямована на прикрашання себе, задоволення жаги постійної уваги (нехай навіть негативної) до своєї особи. Демонструє високу пристосованість до людей, емоційну лабільність при відсутності дійсних глибоких почуттів, схильність до інтриг (при зовні м'якої манері спілкування).

ДЕСЕНСІБІЛІЗАЦІЯ – явище, яке виникає у тих випадках, коли надлишок матеріалу, зазвичай, що збуджує сильні емоції, такі як лють або гнів, робить індивіда несприятливим до нього.

ДЕСТРУКТИВНЕ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ – це спосіб вирішення конфлікту, що веде до загострення взаємовідносин та не сприяє пошукам позитивного вирішення конфліктного питання. Часто розбіжності між людьми перетворюються на особистий конфлікт. Різні точки зору на певні проблеми перетворюються на дорікання іншим людям і судження про їхній характер, наміри й мотиви. Замість розгляду загальної проблеми розглядають іншу людину як проблему. При деструктивному підході інша людина розглядається як проблема.

ДЗЕРКАЛЬНЕ СПРИЙНЯТТЯ – взаємно негативні уявлення один про одного, що виникають у сторін конфлікту: наприклад, власна думка вважається моральною та миролюбною, а протилежна – агресивною та зловмисною.

ДИНАМІКА КОНФЛІКТУ – це процес змін, що відбуваються під час протікання конфлікту. У залежності від виду конфлікту, дослідники виокремлюють такі його динамічні стадії:

- 1) виникнення об'єктивної конфліктної ситуації;
- 2) усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації суб'єктами конфліктної взаємодії;
- 3) маніфестація шляхів вирішення проблеми та перехід опонентів в активні/пасивні форми взаємодії;
- 4) кульмінація або криза у конфліктній взаємодії, коли опоненти можуть закликати до насильства або навпаки наполягати на переговорах;
- 5) розв'язання конфліктної ситуації, коли проблема вважається вирішеною;
- 6) постконфліктна ситуація, коли суб'єкти конфліктної взаємодії відчують та усвідомлюють задоволення або невдоволення від наслідків вирішення конфлікту.

ДИСКРИМІАЦІЯ – невинувато негативно поведінка у відношенні до групи або її окремих членів; несправедлива або образлива дія стосовно члена групи, що ґрунтується на приналежності його/її до цієї групи.

ДИСФОРІЯ (з грец. *δυσφορέω* – страждати, мучитися, досадувати) – негативний емоційний стан індивіда, що характеризується дратівливістю, озлобленням, неприязню до оточуючих, готовністю до агресивних та деструктивних проявів.

ДИСОНАНС (з лат. *dissono* – «неструнко звучить») – явище, що привносить розлад у справи, вступає у суперечку з загальним порядком.

ДИФАМАЦІЯ (з лат. *diffamatio* – обмова, ганьблення, від лат. *diffamare* – знеславити, поширювати плітки) – поширення недостовірної інформації, вигаданих відомостей, які ганьблять ділову репутацію особи, створюють йому погану славу, принижують її честь та гідність.

ДИФУЗІЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ – феномен, згідно якого, збільшення числа свідків приводить до того, що кожний з них стає менш схильним приймати на себе відповідальність за надання допомоги.

ДІВЕРГЕНТНЕ МИСЛЕННЯ – здібність виходити за межі стандартних рішень, прийти до нового бачення ситуації, вийти за межі звичайного.

ДІСТИМНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) – відрізняються серйозністю, пригніченістю настрою, повільністю, слабкістю волевих зусиль, песимістичним ставлення до майбутнього, заниженою самооцінкою, низькою комунікабельністю, небагатослівністю, схильні фіксуватися на тінювих сторонах життя але в той же час сумлінні, мають загострене почуття справедливості.

ДОБРОВІЛЬНІСТЬ МЕДІАЦІЇ – передбачає, що ніхто не може примусити сторони скористатися медіацією або хоча б спробувати це зробити, оскільки медіація є добровільним процесом, заснованим на прагненні сторін досягти чесної та справедливої угоди. Добровільність медіації проявляється в тому, що:

- жодну сторону не можна примусити до участі в медіації;
- кожен учасник 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 протягом усієї процедури приймаються обома сторонами добровільно.

ДОЦЛЬНІСТЬ МЕДІАЦІЇ – це процес, що можливий за таких передумов:

- сторонам потрібно прийти до певного рішення за результатами переговорів і зафіксувати його документально; [2]

- між сторонами є домовленості, котрі вони не можуть або не бажають розкривати третім особам (а тим більше в суді), і хочуть зберегти конфіденційність; [2]

- роздратування та емоції сторін конфлікту заважають їхньому ефективному спілкуванню;

- за допомогою безпосередніх розмов або переговорів конфлікт можна не вирішити зовсім або вирішити незадовільно; [2]

- вирішення конфлікту зайшло в глухий кут. Спірні сторони зацікавлені в добрих взаємовідносинах у майбутньому. [2]

Усі учасники прагнуть до узгодженого вирішення конфлікту. Представлено всі сторони конфлікту. Мова не йде про принципово ціннісні орієнтири, про основні права або тільки про рішення типу «так/ні». Не існує різких відмінностей щодо влади сторін. Якщо все ж вони є, тоді або більш слабкі повинні посилити свою владну позицію (наприклад, розробляючи хороші альтернативи для обговорення, ведучи пошук союзників або чинячи ненасильницький опір), або більш сильні повинні бути готові в рамках медіації відмовитися від своєї владної позиції. Залишається достатньо часу, щоб розробити узгоджене вирішення конфлікту. Супротивники мають мінімальні можливості самовираження й здатність самоствердження. У них немає вираженого психічного захворювання або обмеження, відсутня сильна залежність, вони не мають зловживань.

Недоречно застосовувати медіацію як основний засіб вирішення конфлікту між жертвою насильства та кривдником (насильство в сім'ї,

сексуальне насильство, булінг тощо). У цих випадках більш доцільною буде соціальна та психологічна робота з кожною стороною конфлікту окремо.

Е

ЕВОЛЮЦІЯ КОНФЛІКТУ – процес поступового розвитку конфлікту від простих до більш складних форм прояву.

ЕКЗАЛЬТОВАНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) – характеризує особистість з високою інтенсивністю темпу наростання реакцій, їхньої зовнішньої інтенсивності, яка легко приходить в захват від радісних подій та у відчай від сумних, а екзальтація найчастіше мотивується тонкими, альтруїстичними спонуканнями. Така людина прив'язана до близьких, друзів, а радість за них, за їх удачі може бути надзвичайно сильною, до глибини душі її може захопити любов до мистецтва, природи та переживання релігійного порядку.

ЕКСКУЗИВНІ ЗЛОЧИННИ – правопорушення, що припускають вибачення, тобто втрачають суспільну небезпеку внаслідок прощення (наприклад, наклеп або прилюдна образа).

ЕКСТРАВЕРСІЯ – це стійка схильність індивіда шукати збудливих стимулів, характеризує комунікабельну, соціально-активну особистість.

ЕКСТРАВЕРТОВАНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) – характеризується спрямованістю до того, що приходить ззовні, спрямованістю реакцій на зовнішні подразники; властиві імпульсивність вчинків, радість від спілкування з людьми, пошук нових переживань, схильні до чужого впливу, власні думки не відрізняються стійкістю.

ЕКСТРАЛІНГВІСТИКА (з англ. *linguistics* – мова) – це використання у мови позамовних прийомів, що складаються з темпу, пауз, покашлювання,

сміху, плачу, зітхань, схлипів тощо. Ці прояви виступають засобами фасцинації вербальних конструктів, тобто збільшують семантичне значення інформації, що повідомляється.

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ (з англ. *emotional intelligence, EI*) – здатність людини розпізнавати емоції, розуміти наміри, мотивацію, бажання інших людей і свої власні, а також здатність керувати своїми емоціями та емоціями інших людей з метою вирішення практичних задач. Високий рівень ЕІ дозволяє людині продуктивніше розвиватися як в особистому, так і професійному планах, управляти стресом і будувати ефективну комунікацію з іншими.

ЕМОЦІЇ (з фр. *emotion* – хвилювання, збудження) – це психічний процес, психічний стан організму середньої тривалості, що відображає суб'єктивне оціночне ставлення до існуючих або можливих ситуацій та об'єктивного світу, призводить до дії симпатичної нервової системи та підвищення життєдіяльності організму.

ЕМОТИВНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) – характеризується чутливими та глибокими реакціями в області тонких емоцій, споріднених екзальтованим проявам, але не занадто бурхливим. Особистості такого типу характерні прояви емоційності, чутливості, чуйності, сердечності та вразливості, вона рідко вступає в конфлікти, образи носить в собі, не виливаючи назовні, має загострене почуття обов'язку, продукує старанність та виконавчу дисципліну.

ЕМПАТІЯ (з англ. *empathy* та грец. *ενοσναίσθησή* – співпереживання) – розуміння почуттів, психічних станів, ставлень іншої особи у формі співпереживання, спроба поставити себе на місце іншого; це спроможність індивіда до рефлексії відчуттів іншого.

ЕСКАЛАЦІЯ – стадія конфлікту, що характеризується загостренням протистояння опонуючих сторін, коли відбуваються більш руйнівні впливи один на одного, ніж було до цього.

ЕСКАПІЗМ – прагнення індивіда втекти від реальності у світ ілюзій та псевдодіяльності.

ЕТАПИ ПРОВЕДЕННЯ МЕДІАЦІЇ – це стадії проведення переговорного процесу з участю медіатора. Виокремлюють такі етапи:

- 1 етап – підготовка до медіації;
- 2 етап – вступна частина медіації (вступне слово медіатора);
- 3 етап – розповіді сторін;
- 4 етап – розв’язання проблеми;
- 5 етап – укладання та підписання медіаційної угоди.

ЕТАПИ РОЗВ’ЯЗАННЯ КОНФЛІКТУ – це багатоступеневий процес вирішення конфлікту, що складається з таких ступенів: аналізу й оцінювання ситуації; вибору способу розв’язання конфлікту; формування плану розв’язання конфлікту; реалізації плану розв’язання конфлікту; оцінювання ефективності дій.

ЕТИЧНІ ВИМОГИ ДО МЕДІАТОРА

1. *Незалежність і нейтральність.* Медіатор має бути незалежним від впливу третіх осіб на процедуру і результат медіації. Медіатор має бути нейтральною особою, яка не є зацікавленою у змісті спору. Медіатор допомагає сторонам конфлікту (спору) налагодити комунікацію, проводити переговори, досягти порозуміння. Медіатор надає сторонам медіації консультації виключно щодо порядку проведення медіації та фіксування її результатів.

2. *Неупередженість.* Медіатор має бути неупередженим у ставленні до сторін, фактів, суджень у конфлікті (спорі), усвідомлено залишаючи осторонь власні стереотипи та власний життєвий досвід. Медіатор не має права оцінювати поведінку та погляди сторін медіації за винятком явного порушення ними правових та/або етичних норм або порядку проведення медіації.

3. *Толерантність.* Медіатор має поважати людську гідність учасників медіації та виявляти рівну увагу та доброзичливість до сторін медіації. Не

може бути привілеїв чи обмежень у відношенні до учасників медіації за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками.

4. *Конфіденційність.* Медіатор має дотримуватися вимог щодо конфіденційності, визначених Кодексом етики для медіатора.

5. *Чесність і щирість намірів.* Медіатор має забезпечити належне інформування сторін про процедуру медіації. Медіатор прагне в кожному конфлікті (спорі) допомогти його учасникам порозумітися та мирним ненасильницьким шляхом знайти взаємоприйнятне рішення конфлікту (спору). Медіатор допомагає сторонам виявити та реалістично оцінити власні інтереси та потреби, а також напрацювати варіанти домовленостей та альтернативи сторін, з огляду на те, що примирення між сторонами не є єдиною та виключною метою медіатора.

6. *Добровільність та самовизначення медіатора.* Медіатор з власної волі бере участь у медіації в конкретній справі. Медіатор самостійно визначає сфери своєї спеціалізації в медіації та форму організації своєї медіаторської діяльності відповідно до вимог законодавства. Медіатор може надавати послуги в ко-медіації (за участю кількох медіаторів), якщо це потрібно з огляду на складність, специфіку спору, множинність чи гендерний склад сторін, брак власного досвіду медіатора.

7. *Навчання та підвищення кваліфікації медіатора.* Медіатор має бути компетентним у всіх питаннях стосовно процедури медіації, що передбачає наявність необхідних знань, умінь та навичок, їх безперервне оновлення та розвиток. Медіатор дбає про підтримання та підвищення своєї кваліфікації, зокрема шляхом обміну досвідом з іншими медіаторами, участі у супервізії та інтервізії, самоосвіти тощо.

8. *Супервізія та інтервізія.* Медіатор має прагнути до підтримання своєї професійної майстерності, профілактики професійної деформації та емоційного вигорання, а також мінімізації впливу інших професійних

навичок та деформацій, шляхом участі у супервізіях та інтервізіях з іншими медіаторами. Проведення супервізії та інтервізії має відбуватись з дотриманням конфіденційності.

9. *Етика відносин між медіаторами.* Відносини між медіаторами мають будуватися на засадах взаємної поваги, дотримання прав медіаторів, слідування всім основним принципам етики медіатора. Медіатор не повинен допускати по відношенню до іншого медіатора: нетактовних та принизливих висловів, висловлювань, що принижують його честь та гідність, завдають шкоди його діловій репутації; поширення свідомо неправдивих відомостей.

ЕТНІЧНИЙ КОНФЛІКТ – форма міжгрупового конфлікту, коли соціальні групи з суперечливими ціннісними переконаннями або інтересами поляризуються за етнічною ознакою.

ЕФЕКТ ПЕРВИННОСТІ – за інші рівні умови вплив інформації, що надійшла першою, зазвичай є сильнішим.

ЕФЕКТ ТИПОВОСТІ – тенденція людини поводити себе з членом іншої групи, який уявляється найбільш типовим її представником, у відповідності до стереотипів, що склалися у неї відносно всієї групи.

ЕХОПРАКСІЯ – наслідуваний автоматизм або автоматичне повторювання рухів інших людей.

Ж

ЖИТТЄВІ СТРЕСОВІ СИТУАЦІЇ – події в житті людини, які вимагають змін з його боку; ситуації, що найбільш часто сприймаються як негативні, незрозумілі та неконтрольовані події.

ЖИТТЄСТІЙКІСТЬ – це система уявлень та переконань про себе, про відносини зі світом. Це диспозиція, що включає в себе три порівняно автономних компонента: залучення, контроль, прийняття ризику.

3

ЗАВДАННЯ ПОСЕРЕДНИКА (МЕДІАТОРА) У ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТУ – це змістовні кроки посередника з урегулювання, подолання та вирішення конфліктів. До таких завдань відносяться:

- 1) допомога сторонам знайти оптимальне рішення проблеми;
- 2) полегшення процесу виходу з конфлікту при знаходженні взаємоприйнятних рішень;
- 3) створення ділової, морально-психологічної атмосфери при розв'язанні проблеми;
- 4) допомога сторонам побачити проблему очима опонента;
- 5) генерування, пропонування нових ідей, шляхів розв'язання проблеми;
- 6) надання допомоги при виробленні підсумкового документу;
- 7) здійснення контролю за виконанням домовленості.

ЗАКРИТІ ЗАПИТАННЯ припускають однозначну відповідь «так» або «ні», прояснюють певний факт. Наприклад: «Ви образилися на його слова?» Це скорочує час розмови, але може створити враження, що людина перебуває на допиті у партнера. Як правило, закриті запитання не дають змогу розкритися особистості у спілкуванні.

ЗАХИСТНІ АТРИБУЦІЇ – інтерпретація поведінки, за якої відбувається уникнення травмуючих відчуттів вразливості та недосконалості.

ЗАХИСТ ПСИХОЛОГІЧНИЙ – регулятивна система стабілізації особистості, що спрямована на усунення або зведення до мінімуму відчуття тривоги, яке було викликано внутрішньоособистісним конфліктом. З. Фройд, А. Фройд, Н. Мак-Вільямс та ін. дослідники вважали, що захист психологічний реалізується через такі механізми, як викривлення до протилежності, витіснення, втеча від ситуації, ідентифікація, ізоляція, інтроекція, заперечення, звернення проти особи, обмеження «Я»,

перетворення у протилежне, проекція, раціоналізація, регресія, сублімація та формування реакції. Додатково дослідники виокремлюють такі захисно-адаптивними механізмами, як фантазію, конверсію, символізацію, переміщення та гумор.

ЗБУДЛИВИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) – характерна недостатня керованість, ослаблення контролю над потягами та спонуками, підвищена імпульсивність. Такій особистості властиві інстинктивність, нетерпимість, схильність до конфліктів, а праця та навчання не є для неї привабливими, вона не переймається майбутнім, живе теперішнім, обирає домінуючі ролі, вибираючи для спілкування найбільш слабких.

ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК У СПІЛКУВАННІ – це процес «віддзеркалювання» партнерами один для одного думок, оцінок, образів, почуттів, що виникають під час їхнього контакту, який включає дві сторони:

- 1) подання інформації людям про те, як ми їх сприймаємо, оцінюємо та реагуємо на їхню поведінку;
- 2) отримання аналогічної інформації про нас від інших.

Ефективний зворотний зв'язок є однією з форм ефективного спілкування, в ході якого співбесідники отримують один від одного повідомлення про власну поведінку, побудовані й сформульовані таким чином, що відчувають готовність змінювати й розвивати свої дії, а не захищатись чи сперечатись.

ЗГОДА ПРО ЗАСТОСУВАННЯ ПОСЕРЕДНИЦТВА (МЕДІАЦІЇ) – письмова згода (заява) сторін про проведення переговорів за участю посередника / медіатора з метою врегулювання конфлікту/спору.

ЗРУШЕННЯ ДО РИЗИКУ – зростання ризикових групових рішень під час групової дискусії.

I

ІДЕНТИФІКАЦІЯ – ототожнення індивіда себе з іншим об'єктом або іншими людьми.

ІДІОСІНКРАЗІЯ (з грец. *idios* – своєрідний, особливий, незвичайний та *σύνκρασις* – змішування) – це усвідомлена хвороблива реакція або непереносимість, що виникає у деяких людей на дратівники, які в інших такі прояви не викликають. Підвищена чутливість індивіда до певних (іноді об'єктивно не значущих) впливів, що викликають стан емоційного дискомфорту.

ІЛЮСТРАТОРИ – особливості невербальної поведінки, що використовуються для того, щоб підкреслити деякі аспекти змісту слів, які вимовляють люди.

ІМІДЖ (з англ. *image*) – це особливий вид психічного образу, що склався в масовій свідомості та має характер стереотипу; сильно емоційно-забарвлений психічний образ чого-небудь або кого-небудь; сильне враження, яке володіє великими регуляторними властивостями.

ІМПЛІЦІТНІ СТЕРЕОТИПИ – стереотипи, що проявляються несвідомо та неконтрольовані самою людиною.

ІНГРАЦІАЦІЯ – використання певних стратегій (наприклад, лестощів), за допомогою яких люди пробують добитися гарних відносин із значущими іншими, які часто мають більш високий соціальний статус.

ІНГРУПОВИЙ ФАВОРИТИЗМ – тенденція надавати більш сприятливі оцінки та більшу винагороду членам своєї групи, ніж членам інших груп.

ІНСТРУМЕНТАЛЬНА АГРЕСІЯ – агресія, що є засобом досягнення якої-небудь значущої мети.

ІНТЕГРАТИВНІ ПЕРЕГОВОРИ – розгляд конфліктуючими сторонами переговорів як процесу вирішення конфлікту з урахуванням

інтересів один одного, коли продукується *партнерський тип поведінки*, а стратегія вибудовується за принципом «виграш – виграш».

ІНТОНАЦІЯ – це особливий спосіб вираження відчуттів, емоцій, ставленні індивіда до власних слів і партнерів по спілкуванню; це ритміко-мелодійна сторона мови. Відрізняють авторитарну, іронічну, принизливу та впевнену інтонації.

ІНТРОВЕРСІЯ – стійка схильність індивіда до саморефлексії, уникнення спілкування, підвищена фізіологічна чутливість до збудливих стимулів.

ІНТРОВЕРТИРОВАННИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) – характеризує особистість, яка живе не стільки відчуттями, скільки уявленнями, а зовнішні події менше впливають на життя, ніж те, що вона про них думає. Якщо розумна ступінь інтровертованості сприяє виробленню самостійного судження, то надмірна інтровертованість заглиблює у світ ірраціональних ідей, тобто проблеми релігії або ідеалістичної філософії, людина тримається осторонь, спілкується за необхідністю, любить самотність, про себе розповідає мало, власні переживання не розкриває, повільна та нерішуча у вчинках.

ІНТРОСПЕКЦІЯ – форма спостереження, коли люди спостерігають за власною активністю, розмірковують над власними відчуттями, думками та мотивами поведінки.

ІНФАНТИЛЬНІСТЬ (з лат. *infantilis* – немовля, дитячий) – знаходження дорослої людини на дитячій стадії розвитку.

ІНФОРМАЦІЙНИЙ СОЦІАЛЬНИЙ ВПЛИВ – підпорядкування думці або діям інших людей, які розглядаються джерелом необхідної інформації з метою визначення, яка натеper поведінка є правильною; породжує різновид конформізму (інформаційний конформізм), як внаслідок прийняття суджень інших людей про реальність.

ІНЦЕНДЕНТ – активні та цілеспрямовані дії проти опонента, що мають характер протиборства та мету усунути загрозу або понизити його ресурси.

К

КАРТОГРАФІЯ КОНФЛІКТУ – це одним із методів вирішення конфліктів, яка дозволяє візуалізувати конфліктну взаємодію за певним алгоритмом. Застосування цього методу є можливим як в індивідуальній площині за наявності інтрапсихічних (внутрішньоособистісних) конфліктів, так і щодо інтерперсональних (міжособистісних, міжгрупових) конфліктів. Результатом структурного аналізу будь-якого конфлікту є так звана «карта конфлікту», яка дозволяє розширити бачення складної ситуації, подивитися на неї згори; запустити механізми самоаналізу та рефлексії; розширити «горизонт» усвідомленості щодо змісту конфлікту, його структури та шляхів вирішення; привести до адекватності сприйняття свого опонента через руйнування «образу ворога»; додає системності поглядам кожної сторони на проблему; визначає нові перспективи й варіанти у виборі стратегії поведінки в конфлікті; створює атмосферу емпатії та визнання думок людей, яких до цього не розуміли і до яких не прислухалися; надає можливість виразити потребу, про яку сторона раніше не замислювалася; започатковує групове обговорення проблеми; обмежує дискусію певними рамками, що допомагає уникнути надмірного прояву емоцій. Під час складання карти люди схильні стримувати емоції, аналізувати себе, інших і ситуацію.

Складання карти конфлікту – це впорядкований, систематизований, усвідомлений підхід до вирішення конфлікту. Картографія конфлікту дозволяє зосередитися насамперед на проблемі, а не на емоціях, заглибитися не в переживання чи задоволення власних образ та амбіцій, а у вирішення

проблеми й подолання розбіжностей. Суть методу полягає у послідовному заповненні карти конфлікту, розділеної на кілька секторів (залежно від кількості учасників конфлікту). У центр її вноситься основна проблема, а в розділи – інформація про учасників конфлікту та їхню мету в ньому. Алгоритм складання карти конфлікту включає три основні етапи.

1. У чому проблема? На цьому етапі здійснюється опис проблеми в загальному вигляді, визначається предмет конфлікту.

2. Хто залучений до конфлікту? Визначаються учасники конфліктної взаємодії, їхні позиції, стратегії, бачення проблеми.

3. Які справжні потреби, мотиви й побоювання кожного учасника або групи? Також важливим для конструктивного вирішення конфлікту є можливість висловити й відобразити на карті конфлікту ірраціональні страхи, підсвідомі побоювання.

При цьому слід пам'ятати, що всі учасники картографічного процесу повинні зосереджуватися на потребах і побоюваннях усіх сторін доти, доки карта не буде повністю готова. Особливостями використання цього методу є його універсальність та ігрова форма.

КАЯТТЯ – це самозасудження, співчуття людини про те, що вона вчинила так, а не навпаки. Каяття є морально-психологічним актом, за який людина визнає власну провину, шкодує про скоєне та просить вибачити її, полегшити душу, зняти з неї тяжкість провини.

КІНЕСІКА (з грец. *κινέω* – рух) – це сприйняття на зоровому рівні діапазону рухів індивіда, що виконують експресивно-регулюючу функцію в спілкуванні; це так звана мова тіла, що включає в себе жести, міміку, пантоміміку та проксеміку.

КОГНІТИВНИЙ ДИСОНАНС – напруга, що виникає при усвідомленні наявності несумісних яких-небудь двох знань. Дисонанс виникає, коли людина приймає рішення на користь власних бажань, але розуміє, що логіка потребує іншого.

КОКУС – індивідуальні зустрічі медіатора з кожною зі сторін окремо в рамках медіації. Можуть проводитися з ініціативи сторін (кожної окремо або всіх) або медіатора.

КОЛО – відновна практика, що сприяє залученню до вирішення проблеми всіх зацікавлених осіб і забезпечує їхню активну участь в обговоренні ситуації та прийнятті рішень. Головною особливістю Кола є те, що кожен з учасників має можливість висловити власний погляд та бути почутим іншими членами Кола завдяки процедурі, яка забезпечує рівність усіх учасників.

КОЛО ЦІННОСТЕЙ – має на меті сформувати в групі спільні уявлення про цінності, сприяти розкриттю учасників і встановленню атмосфери довіри.

КОЛО ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМИ застосовують для тих конфліктів, до яких залучено багато осіб. В освітніх закладах Коло вирішення проблем використовується, коли конфлікт виник у класі та охопив значну частину учнів. Під час проведення Кола вирішення проблеми група обговорює, що сталося; кожен має можливість висловитися з приводу конфлікту та бути почутим. Після цього група переходить до обговорення того, яким чином можна вирішити ситуацію, що склалася. Важливо пам'ятати, що рішення проблеми повинно задовольнити кожного учасника Кола, лише тоді процедуру можна завершити.

КОЛО ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ використовується для того, щоб громада змогла за допомогою цієї вправи ухвалити загальноприйняте рішення, яке задовольнить усіх. Свою думку зможе висловити кожен, а не лише найбільш активний, як це найчастіше стається в групі. Коло прийняття рішень застосовується тоді, коли існує багато можливих варіантів вирішення важливого питання, які слід донести до громади та обрати найкращий варіант із запропонованих під час спільного обговорення.

КОЛА ТЕМАТИЧНІ залежать від віку та діяльності людей, які перебувають у них. Наприклад, цікавими тематичними Колами для підлітків

є Кола на тему любові, кохання, дружби, міжособистісних стосунків тощо. Найголовніше, щоб тематика Кіл була погоджена з учасниками. Можна попередньо запитати в них, що саме їх цікавить, або ж запитати про це на самому Колі: «Про що ви хочете поговорити?»

КОЛА ЗЦІЛЕННЯ проводять для підлітків, які пройшли процес медіації. Саме за допомогою таких Кіл відбувається їхнє відновлення у громаді. Метою таких Кіл є поліпшення взаємин між людьми та їх повернення до стосунків, які були до конфлікту. Традиційно такі Кола починаються з цінностей, а потім відбувається обговорення ситуації, що склалася, результатів медіації та перспектив відновлення стосунків.

КОЛО ДЛЯ БАТЬКІВ повторює всі питання Кола цінностей. Батьків запитують про їхніх дітей, наприклад: «З яким настроєм ваша дитина йде до школи? З яким повертається? Які зміни відбулися з нею від початку навчального року?» Найкраще ці запитання узгодити з класним керівником.

КОМБАТАНТНІСТЬ – принцип дієвої участі у будь-якому процесі/явищі, що має на увазі емоційне включення або іншу співпричетність/співучасть.

КОМПЕТЕНТНІСТЬ (лат. *competentia*) – це коло питань, у яких людина добре обізнана, має знання та досвід. Компетентність визначається як набута у процесі навчання інтегрована здатність особистості, яка складається із знань, досвіду, цінностей та ставлення, що можуть цілісно реалізовуватися на у практичній діяльності.

КОМПЛЕКС НЕПОВНОЦІННОСТІ – психопатологічний синдром, що інсталюється на рівні невротичних відхилень індивіда та, який спонукає виникненню невротичного конфлікту особистості.

КОМПЛЕКС ПЕРЕВАГИ – гіперкомпенсація комплексу неповноцінності, що проявляється у зарозумілості, перебільшеному підкресленні власних чеснот і спроможностей.

КОМУНІКАТИВНІ ВМІННЯ МЕДІАТОРА – це ефективна спроможність посередника спілкуватися з партнерами у вирішенні спору/конфлікту. До них відносяться:

1) вміння правильно усвідомлювати позицію партнера, сприймати його мету, потреби, бажання; вміння з'ясувати, як партнер сприймає його позицію, цілі, поведінку; вміння з'ясувати помилки у сприйнятті інформації;

2) вміння викликати довіру, як передумову отримання інформації від сторін і можливість передачі їм необхідної інформації;

3) вміння правильно формулювати власну позицію, довести її навіть тоді, коли вона не збігається з позицією, цілями, завданнями партнерів по взаємодії, без поглиблення напруги в спілкуванні;

4) вміння впливати та змінювати позицію партнера, на підставі спроможності дивитися ситуацію з різних сторін, враховувати всі можливі позитивні та негативні наслідки запропонованих рішень;

5) вміння демонструвати інший погляд на ситуацію.

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ (з лат. *communico* – роблю загальним, зв'язую, спілкуюся та *competens (competentis)* – здатний) – це сукупність знань про норми та правила ведення природної комунікації – діалогу, суперечки, переговорів тощо. Комунікативна компетентність – це здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з оточуючими людьми, а також певна сукупність знань, умінь та навичок, що забезпечують ефективне спілкування, передбачають уміння змінювати глибину та коло спілкування, розуміти й бути зрозумілим для партнера в процесі спілкування. Вона формується в умовах безпосередньої взаємодії, оскільки є результатом досвіду спілкування між людьми, та опосередкованої, у тому числі з літератури, театру, кіно, з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії та засоби їх вирішень. Опанування людиною комунікативних навичок передбачає запозичення з культурного середовища засобів аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм.

КОНВЕРГЕНТНЕ МИСЛЕННЯ – обмеженість звичними поняттями, стандартними рішеннями, ситуаційною полізалежністю.

КОНВЕРСІЯ (у психології) – різка, неочікувана зміна переконань, ціннісних орієнтацій або релігійних вірувань.

КОНКУРЕНТНА ВІКТИМНІСТЬ (англ. *competitive victimhood*) – виникає з того, що суб'єкти конфлікту усвідомлюють себе його жертвами (особливо в ситуації, коли власних ресурсів не вистачає для вирішення конфлікту на свою користь), а ті втрати, які вони несуть внаслідок його загострення, артикуються як особливі та такі, що не можливо порівняти з втратами опонента.

КОНСЕНСУС (з лат. *consensus* – згода, однастайність) – це збіг думок, спосіб вирішення спору/конфлікту, що орієнтований на спільне та узгоджене прийняття рішення суб'єктами взаємодії щодо існуючої проблеми; раціональна, усвідомлена солідарність між людьми, атрибут нормального стану суспільства, поведінка членів суспільства, що ґрунтується на згоді, узгодженні їхніх соціально значущих дій.

КОНСІЛІАТОР (з англ. *conciliation* – примирення) – це особа, яка має спеціальні знання у сфері конфлікту та може давати особисті рекомендації опонуючим сторонам про можливі способи його подолання та, яка проводить переговори без безпосередньої зустрічі сторін за одним столом.

КОНСІЛІАЦІЯ – це один із способів ведення переговорів і вирішення спорів/конфліктів (подібний до медіації), коли непередбачена безпосередня зустріч суб'єктів взаємодії за одним столом, оскільки наявне сильне емоційне навантаження конфлікту та існує небажання однієї або двох сторін зустрічатися лицем до лица, але є готовність опонентів все-таки спробувати вирішити проблему без суду.

КОНСТРУКТИВНЕ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ – це пошук вирішення проблеми без спроб впливати на особистість опонента. Всі учасники конфлікту спільно беруть на себе відповідальність за проблему та пліч-о-пліч шукають рішення. Проблема визначається та вирішується

спільно. Процес конструктивного вирішення конфлікту призводить до задоволення обох сторін і покращує їхні взаємовідносини.

КОНТРАРГУМЕНТУВАННЯ – активне обмірковування та спростування індивідом аргументів, що наводяться комунікатором.

КОНФЕДЦІЙНІСТЬ МЕДІАЦІЇ – втаємничення та збереження всієї інформації, що була отримана під час проведення 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.

КОНФЛІКТ (з лат. *conflictus* – зіткнення) – розбіжності, протилежність інтересів сторін, відмінна позиція двох або більше суб'єктів правовідносин, у зв'язку з якими одній зі сторін чи обом сторонам може бути завдано моральної та/або матеріальної шкоди; це особливий вид взаємодії, в основі якої знаходяться протилежні та несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей та соціальних груп, що супроводжуються негативними психологічними проявами. Конфлікт є протистоянням суб'єктів взаємодії, що викликано складно вирішеною та суб'єктивно значущими протиріччями, які супроводжуються гострими емоційними переживаннями.

КОНФЛІКТ ЛАТЕНТНИЙ – приховане, неявне зіткнення, або початкова стадія у розвитку конфлікту, на якій відсутні відкриті дії суб'єктів конфліктної взаємодії.

КОНФЛІКТ МЕНТАЛЬНИЙ – нездатність індивіда до продуктивної діяльності внаслідок неузгодження соціальних норм, ціннісних орієнтацій та рольових очікувань.

КОНФЛІКТНА ОСОБИСТІСТЬ – це особистість, яка в силу певних властивостей є ініціатором багатьох негативних або деструктивних конфліктів, а також володіє схильністю залучатися в конфлікти, які породжуються іншими.

КОНФЛІКТНА СИТУАЦІЯ – життєва ситуація, що виникає об'єктивно або на підставі бажань майбутніх суб'єктів конфліктної взаємодії, яка створює підґрунтя для реального протиборства між ними.

КОНФЛІКТНЕ ПРОТИРІЧЧЯ – основа саморозвитку індивіда та соціальних систем, що акцентує положення на не уникання конфліктів, а активного пошуку адаптаційних виходів із них.

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ – частина професійної компетентності, здатність спеціаліста конструктивно усвідомити всі основні цінності, які взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного об'єкта, знати умови й закономірності переходу однієї стадії конфліктної ситуації в іншу, прогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінювати ситуацію конфлікту й користуватися конфліктом для досягнення своєї мети з урахуванням інтересів іншої сторони

КОНФЛІКТОЛОГІЯ – галузь знань про причини, закономірності та механізми виникнення конфліктів, їхні види, динаміку, а також методи профілактики та способи вирішення.

КОНФЛІКТ РОЛЬОВИЙ – конфлікт, що зумовлений виконанням несумісних соціальних ролей різних людей або внутрішніми протиріччями між різними ролями, або компонентами ролі однієї людини. Такий конфлікт може бути зовнішнім і внутрішнім.

Зовнішній рольовий конфлікт обумовлений протиріччями між реальною рольовою поведінкою людини та рольовими очікуваннями з боку оточуючих. Конфлікт виникає у ситуації, коли людина не хоче або не може виконувати ту соціальну роль, яку вона повинна грати у відповідності до свого положення у групі, або не приймає соціальні рольові стереотипи та норми, прийняті у суспільстві.

Внутрішній рольовий конфлікт обумовлений протиріччями між рольовою поведінкою людини та її уявленнями про себе як про суб'єкта цієї ролі. Конфлікт виникає тоді, коли людина приймає психологічну роль тільки зовнішню, на рівні поведінки, але не може її прийняти на рівні власних

переживань та вважати своєю. Ситуація внутрішнього рольового конфлікту може виникнути, коли людина вимушена прийняти психологічну роль під тиском зовнішніх обставин. Такий конфлікт виникає й в ситуації, коли до однієї ролі пред'являються суперечливі очікування з боку різних суб'єктів або груп, що не можливо задовольнити одночасно.

КОНФЛІКТ СИТУАЦІЙНИЙ – конфлікт особистості з зовнішньою обстановкою, групою оточуючих людей; може виступати як психотравмуюча обставина. Вихід із такого конфлікту можливий шляхом мотиваційної перебудови, включення захисних психологічних механізмів.

КОНФЛІКТ ЦІННІСНИЙ (СВІТОГЛЯДНИЙ) – протиріччя, що виникають на ґрунті несумісних уявлень, які мають особливе значення; відмінностей у критеріях оцінки ідей та поведінки, розбіжностей у цілях та ідеалах тощо. Конфлікт виникає між індивідами або соціальними групами тоді, коли розбіжності впливають на взаємодію людей або вони починають зазіхати на цінності один одного, нав'язуючи власні погляди, уявлення, смаки, точки зору тощо.

КОНФЛІКТНА ВЗАЄМОДІЯ У ПОВСЯДЕННОМУ СПІЛКУВАННІ – психологічний феномен малого стресу – «вигоряння персоналу», що характеризується неадекватною поведінкою, підвищеною нервозністю, жорсткістю в публічній міжособистісній взаємодії.

КОНФОРМІЗМ (з лат. *conformis* – подібний, схожий) – зміна поведінки або власних переконань унаслідок реального або уявного тиску інших чи групи; це пристосування індивіда, пасивне прийняття ним існуючого порядку речей, домінуючої думки тощо.

КОНФРОНТАЦІЯ (з лат. *con* проти та *frons (frontis)* – лоб, фронт) – протистояння, зіткнення, висока амплітуда розбіжності в думках, інтересах і цілях суб'єктів взаємодії.

КРИЗА (з лат. *krisis* – рішення, вирок, рішучий результат) – різке загострення конфлікту, після чого відбувається якісна зміна конфліктної

ситуації, що призводить до подальшої його ескалації та переходу в стадію катастрофи.

Л

ЛЕГІТИМІЗАЦІЯ – прагнення індивіда або групи представити власні дії як значущі, соціально виправдані.

ЛЕГІТИМНІСТЬ – згода з законом. Термін введений у науковий обіг М. Вебером для позначення значущості соціального порядку в поведінці людей. Порядок, що суб'єктивно уявлений індивідом як закон, є його поведінковою максимою, який не потребує зовнішнього контролю.

ЛІДЕРСТВО – здатність особи спонукати інших, діяти, надихаючи та запевняючи їх у тому, що вибраний курс є правильним.

ЛОКУС КОНТРОЛЮ – ступінь, з якою особистість сприймає своє життя: або як життя, що контролюється зсередини за допомогою власних зусиль (внутрішній локус контролю – інтернальний) або як життя, що контролюється ззовні випадком, ситуацією, зовнішніми обставинами (зовнішній локус контролю – екстернальний).

ЛУНА-ТЕХНІКА див. «відзеркалення» техніка.

М

МАКІАВЕЛЛІЗМ – спосіб поведінки, коли відбувається зневажання норм моралі, використовується груба сила, для досягнення власних цілей; лукавий стиль міжособистісного спілкування, пов'язаний з цинічними та прагматичними нехтуваннями моралі.

МАКСИМА – коротка формула норми поведінки або етичного принципу.

МАНПУЛЯТИВНА ПОВЕДІНКА – навмисне спонукання іншої людини до переживання певних станів, прийняття рішень і виконання дій, необхідних для досягнення ініціатором його власних цілей.

МАНПУЛЯТИВНИЙ ВПЛИВ – це форма впливу, за якої відбувається зміна позиції та поведінки людини всупереч її інтересам; це особливий різновид соціально-психологічного тиску, коли суб'єкт впливу начебто вдається до пропозитивних механізмів, а насправді намагається обмежити свободу об'єкта або підпорядкувати його своїй волі.

МАНПУЛЯЦІЯ (з лат. *manipula* – жменя, переносне значення – хитра витівка) – махінація, спритна шахрайська витівка; маніпуляція передбачає на підставі ідеологічних, нормативних, соціально-психологічних засобів впливу зміну думок, переконань, уявлень, позицій та поведінки людей всупереч їхніх інтересів.

МАСКУЛІННІСТЬ – уявлення та прояви соматичних, психічних і поведінкових якостей, що властиві чоловікам.

МЕДІАЦІЙНА ОБМОВКА – письмова угода сторін, що укладена ними до виникнення конфлікту та прописана в існуючій угоді, про застосування медіації у спорах, які можуть між ними виникнути у майбутньому.

МЕДІАТОР (з англ. *mediator* – посередник) – це спеціально підготовлений фахівець (або група осіб, або організація), який здійснює посередницьку діяльність у вирішенні конфлікту, що однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення. Медіатор під час виконання посередницької місії здійснює такі функції:

- уважно слухає та не перебиває опонентів;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- ставить питання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться до кожного учасника/учасниці ситуації з повагою;

- дотримується нейтралітету та не займає позиції жодної з сторін;
- не надає порад і не висловлює власної точки зору;
- не вирішує, хто правий, а хто винуватий;
- допомагає учасникам процедури примирення знайти справедливе вирішення проблеми, що спричинила конфлікт;
- не ухвалює рішень щодо дій сторін.

МЕДІАЦІЙНА ЗУСТРІЧ – безпосередня взаємодія опонентів та медіатора в ході якої вирішується конфліктна ситуація та підписується *медіаційна угода*.

МЕДІАЦІЙНА УГОДА (УГОДА ПРО ПРИМИРЕННЯ) – письмова угода, яка укладається між сторонами медіації, про розв'язання конфлікту/спору та / або усунення/відшкодування спричиненої ним шкоди.

Останній етап процедури медіації присвячено підписанню документа, який офіційно закріплює досягнуте протягом попереднього етапу порозуміння – медіаційної угоди. Порозуміння саме по собі – це завжди добре, однак, допоки воно залишається словесною декларацією, немає впевненості, що сторони дійсно порозумілися як конкретно (до деталей) вони будуть виконувати спільний план виходу з конфліктної ситуації. Хоча, треба сказати, в практичній діяльності не бракує випадків укладання між сторонами усної угоди, яка, однак, завжди має значно нижчий статус (особливо для школярів) у письмовою угодою.

Медіатор на етапі укладання угоди допомагає сторонам:

- детально визначити рішення (шлях розв'язання) кожної із зазначених сторонами проблем, які виникли у результаті конфлікту;
- перевірити домовленості на реалістичність (спроможність сторін виконати зазначений об'єм робіт у визначені терміни);
- підготувати учасників суперечки презентувати досягнуту ними угоду третім сторонам (батькам, завучу, психологу та іншим), у випадку, якщо є така потреба;

– визначити майбутні відносини (взаємодію, комунікацію) учасників суперечки.

За результатами обговорення медіатор може підготувати текст угоди, постійно уточнюючи зміст формулювань у учасників. Важливо пам'ятати, що медіатор не може наполягати на внесенні якихось пунктів, його завдання – допомогти сторонам сформулювати власні домовленості у такий спосіб, щоб угода була реалістичною. Після узгодження усіх пунктів угоди, учасники ознайомлюються з її текстом та підписують. Зазвичай, угоду підписують у двох примірниках – по одному для кожної із сторін.

Угода повинна містити чіткий план виходу з конфліктної ситуації з вказаними часовими рамками та розподілом відповідальності між учасниками конфлікту. Формулювання угоди повинні бути чіткими та зрозумілими учасникам, а також мати стверджувальну, позитивну форму викладу.

МЕДІАЦІЙНІ ТЕХНІКИ – це техніки, які використовують у своїй роботі медіатори, а саме: техніка активного слухання, техніка «віддзеркалення», формулювання запитань, техніка перефразування, техніка резюмування, метод ненасильницької комунікації.

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

Медіація має такі ознаки:

1) це процес вирішення спорів/конфліктів шляхом комунікації, у якій підтримуються обидві сторони, щоб ніхто не відчував себе переможцем;

2) це добровільний процес, у якому результат медіації, її успіх, залежить тільки від сторін спору/конфлікту;

3) активність суб'єктів конфліктної взаємодії полягає, як у виборі посередника, так й в обговорення аргументів і фактів один одного, у виробленні взаємоприйняттого рішення;

4) посередником може бути обрано тільки нейтральну особу, яка не є учасником спору/конфлікту.

Принципова можливість медіації ґрунтується на визнанні того факту, що існує позитивний вплив нейтральної сторони на ефективність проведення перемовин. Медіація як процес виникла разом із появою людини та має різні історичні та культурні аналоги. Зацікавленість медіацією постійно зростає, що пов'язано з широким розповсюдженням у суспільному житті різних форм переговорного процесу, а також з фактами успішного використання медіації у сучасній практиці вирішення міжнародних конфліктів. Медіація набула статусу узаконеної форми вирішення спірних/конфліктних проблем і розглядається як важливий інструмент вирішення, врегулювання та подолання конфліктів у всіх сферах суспільного життя.

МЕДІАЦІЯ НАРАТИВНА (narrative approach) – переконаність в тому, що медіатор та учасники спору/конфлікту здійснюють тривалий вплив один на одного під час діалогу, що виглядає як процес розповіді історій, коли опоненти висловлюють власний погляд і ставлення до того, що відбувається.

МЕДІАЦІЯ ОДНОЛІТКІВ – цілеспрямована діяльність у профілактиці й швидкому реагуванні на конфліктні ситуації в шкільному середовищі, передбачає залучення дітей – медіаторів до процесу вирішення учнівських конфліктів, передачу відповідальності за розв'язання конфліктів у руки самих школярів. Пройшовши навчання, учні – медіатори допомагають своїм одноліткам домовлятися в ситуаціях конфліктної взаємодії без участі вчителів, батьків, адміністрації.

МЕДІАЦІЯ ОЦІНОЧНА (evaluative approach) – вплив посередника на процес медіації, з оцінкою того, що відбувається, з можливістю впливу на результати діалогу та пропозиціями власних варіантів вирішення конфлікту, але тільки у якості рекомендацій.

МЕДІАЦІЯ СІМЕЙНО-ОРІЄНТОВАНА АБО ЕКОСИСТЕМНА (family-focused approach or ecosystem) – спрямована на вирішення сімейних спорів/конфліктів, сприяє подоланню розходжень між членами родини та збереженню нормальних відносин з дітьми, використовується в міжкультурних конфліктах та спорах між людьми різних вікових груп.

МЕДІАЦІЯ ТРАНСФОРМАТИВНА (transformative approach) – зосередження на спілкуванні сторін, надання їм можливості по іншому подивитися на те, що відбувається та зрозуміти проблему серцем, а не тільки розумом; «чути та слухати» іншу сторону, що допомагає учасникам конфлікту пережити певну трансформацію та дійти взаєморозуміння, що сприяє визнанню ними потреб один одного та випробувати чутливе ставлення до таких проблем.

МЕДІАЦІЯ, ЩО ГРУНТУЄТЬСЯ НА РОЗУМІННІ (understanding-based approach) – вирішення спору завдяки глибокому розумінню сторонами як власних перспектив, пріоритетів та інтересів, так і перспектив, пріоритетів та інтересів усіх сторін, що робить їх спроможними спільними зусиллями долати існуючий між ними конфлікт.

МЕДІАЦІЯ, ЩО ОРІЄНТОВАНА НА ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМ (problem-solving or settlement-directed approach) – зосередження на інтересах людей, пошук рішень спрямованих на задоволення прагнень двох сторін та утримання балансу.

МЕНТАЛЬНІСТЬ – це система образів, що знаходиться в основі людських уявлень про світ та про своє місце в цьому світі, яка визначає вчинки та поведінку людей; це своєрідне світобачення, властиве культурній, етнічній, релігійній спільноті в ту або іншу епоху.

МЕТОД ВЗАЄМНОГО ДОПОВНЕННЯ – передбачає опору на такі здібності партнера, які відсутні у протилежної сторони.

МЕТОД ЗГОДИ – залучення потенційних конфліктуючих сторін в загальну справу, під час якої у них з’являються загальні інтереси, вони краще визнають один одного, звикають до співробітництва та спільному вирішенню виникаючих проблем.

МЕТОД НЕДОПУЩЕННЯ ДИСКРИМІНАЦІЇ – виключення з тактики поведінки у стосунках з оточуючими підкресленої власної переваги.

МЕТОД НЕНАСИЛЬНИЦЬКОЇ КОМУНІКАЦІЇ (метод ННК) вперше був запропонований американським доктором філософії в галузі клінічної психології Маршалом Розенбергом. Сутність методу полягає у тому, що кожна людина здатна до співпереживання. У центрі ідеї знаходяться три аспекти комунікації.

1. Само-емпатія, як глибоке й емоційне переживання, усвідомлення свого власного досвіду і вираження усвідомленого почуття у формі «Я-висловлювання».

2. Емпатія, як розуміння серцем потреб партнера по спілкуванню й передачі йому цього розуміння.

3. Чесне самовираження себе таким чином, щоб воно пробуджувало співчуття в іншій людині.

Емпатія, яка є основним поняттям ННК, може бути розглянута як афективна (емоційна) форма ідентифікації. Емпатія пов’язана з прийняттям іншої людини такою, якою вона є. Її також називають *емоційним резонансом* на переживання іншої людини. Емпатія базується на почуттях, а не залежить від інтелектуальних здібностей.

Теорія ННК спрямована на формування такого способу мислення, щоб всі люди своєю поведінкою прагнули задовольнити потреби один одного. Відповідно до теорії ННК, гармонія може бути досягнута тоді, коли люди зможуть зрозуміти свої потреби, потреби оточуючих і почуття, які викликані

цими потребами. У своїй основі даний метод має наступне. Людина, яка може зайти до конфліктного поля повинна:

– прийняти ситуацію конфлікту без оцінювання, пам'ятати, що її ми сприймаємо одним із органів чуття суб'єктивно;

– рефлексувати свої почуття, які виникають при аналізі конфліктної ситуації; визначити яка потреба задоволена чи не задоволена та викликала у людини якісь почуття;

– звернутися до опонента з проханням задовольнити те, чого «я хочу», одночасно рефлексуючи почуття та потреби іншої людини, як своїх власних.

Медіатор у свої діяльності використовує всі медіаційні техніки для досягнення конструктивного вирішення конфліктних ситуацій.

МЕТОД ПРАКТИЧНОЇ ЕМПАТІЇ – психологічна налаштування на опонента, «входження» в його положення, розуміння його складностей, готовність висловити співчуття, що потребує виключення з взаємовідносин немотивованої ворожості, агресії та невічливості.

МЕТОД ПСИХОЛОГІЧНОГО «ПОГЛАДЖУВАННЯ» – підтримання доброго настрою, позитивних емоцій завдяки мовним компліментам, проведення спільних приємних заходів (наприклад, презентації, ювілеї, свята), що дозволяє зняти напругу, викликати відчуття симпатії й таким чином ускладнити генерування конфлікту.

МЕТОД ЗБЕРЕЖЕННЯ РЕПУТАЦІЇ – визнання гідності опонента, висловлювання поваги до його особистості, що є важливим методом попередження негативного розвитку подій, що тим самим стимулює відповідне ставлення опонента до нашої гідності та авторитету.

МІЖГРУПОВА ДИСКРИМІНАЦІЯ – негативна оціночна установка відносно інших груп, звеличення їхніх негативних сторін, підвищена оцінка власної групи, внутрішньогруповий фаворитизм.

МІМІКА (з грец. *εμφράσεις προσώπου* – наслідувальний) – це скорочення лицьових м'язів, унаслідок чого змінюється вираз обличчя індивіда, що сигналізує про певний емоційний стан людини.

МИРОБУДУВАННЯ (англ. *peacebuilding*) або постконфліктна відбудова миру – дії з визначення та відновлення допоміжних структур для посилення та підтримки миру з метою запобігання повторенню конфлікту, що має виняткове значення після завершення конфлікту. Миробудування також включає зміцнення довіри та взаємодії між колишніми супротивниками з метою профілактики відновлення конфлікту.

МОБІНГ (з англ. *mob* – юрба) – систематичне цькування, психологічний терор, форма зниження авторитета, психологічного тиску у вигляді цькування співробітника у колективі, зазвичай з метою його звільнення.

МОВА ТІЛА – інформація про установки, емоції тощо, які передається за допомогою невербальних сигналів, наприклад постави, пози або дотиків.

МОДА – це специфічна та динамічна форма стандартизованої масової поведінки, яка виникає здебільшого стихійно, під впливом домінуючих у суспільстві настроїв і швидкозмінних уподобань, захоплень тощо.

МОДЕЛІ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ – це форми активності суб'єктів конфліктної взаємодії, які вони обирають та використовують як певні стратегії. К. Томас виокремлює п'ять моделей або стратегій поведінки індивідів у конфлікті:

1) *модель ігнорування або уникання* застосовується, коли одна із сторін, або навіть обидві сторони, втратили інтерес до продовження протистояння при появі сумніву в позитивному його результаті, притому, що предмет конфлікту не зникає. Подібна поведінка несе в собі простий відхід від проблеми й сумісних зусиль щодо розв'язання конфлікту;

2) *модель компромісу*, за який людина дещо поступається своїми інтересами, щоб задовольнити їх частково, інша сторона робить те саме. Обидві сторони конфлікту поступаючись своїми інтересами не вичерпують проблеми, конфлікт може перейти у латентний та затяжний;

3) *модель співпраці* вважається найскладнішим стилем поведінки, але в той же час і найбільш плідним. Протилежний суб'єкт конфлікту

розглядається не як супротивник, а як партнер щодо пошуку способів вирішення проблеми. Найбільш оптимальним для нього може бути ситуація, коли обидві сторони не бажають вести одна проти одної агресивних дій, і вони не бажають протилежній стороні повного розгрому. У подібних ситуаціях можливий сумісний пошук взаємовигідних вирішень;

4) *модель пристосування*, коли людина діє сумісно з іншою, не намагаючись відстоювати власні інтереси. Людина діє в такому стилі, коли «жертвує» своїми інтересами на користь іншої людини, поступаючись їй або жаліючи її;

5) *модель конкуренції*, за якої людина досить активна наполягає на вирішенні конфлікту виключно на її умовах, не зацікавлена у співпраці з опонентом, здатна на вольові рішення та не зважає на інших.

Кожна модель поведінки в конфлікті може бути ефективною тільки за певних умов. Реальність конфліктних ситуацій примушує, як правило, застосовувати комбінацію з різних моделей. На вибір моделі акцентовано впливають конкретна обстановка, характер учасників конфлікту, їхні уявлення, ставлення, оцінки тощо.

МОРАЛЬНА ЕКСКЛЮЗІЯ – сприйняття певних осіб або груп такими, що знаходяться поза меж області, на яку розповсюджуються закони моралі та справедливості. Навпаки, *моральна інклюзія*, поміщає інших в область дії моральних принципів.

МОТИВАЦІЙНИЙ КОНФЛІКТ – конфлікт, який виникає, коли опоненти мають або різні інтереси, або мотиви, що суперечать один одному. Цілі суб'єктів конфліктної взаємодії входять в суперечку, проте вони залежати один від одного (наприклад, керівник і підлеглий) та їм необхідно вирішувати актуальну проблему.

МОТИВАЦІЯ ЗОВНІШНЯ – мотивація, що не пов'язана зі змістом діяльності, а є орієнтованою на зовнішні обставини.

МОТИВУВАННЯ – раціональне пояснення суб'єктом причин власних дій (що планується або вже скоєне) за допомогою соціально прийнятних

обставин, що спонукали його до вибору зазначених дії. Є засобом усвідомлення справжнього мотиву, а також засобом його маскуванню.

Н

НАКЛЕП – поширення про кого-небудь завідомо неправдивих і кривдних відомостей або (у більш вузькому сенсі) завідомо неправдивий донос про злочин.

НАВПОВАННЯ (СУГЕСТІЯ) – форма безпосереднього психологічного впливу, що пов'язаний з послабленням свідомого контролю, розрахований на некритичне сприйняття інформації.

НАСЛІДУВАННЯ – ірраціональний вид психологічного впливу, за якого в ефективній формі здійснюється передача тих якостей, властивостей та поведінки інших, що можуть стати об'єктом для захоплення та копіювання.

НАСИЛЬСТВО – це дія або бездіяльність однієї людини стосовно іншої, що завдає шкоди як фізичному, так і психічному здоров'ю, принижує почуття її честі та гідності. Це застосування силових методів або психологічного тиску за допомогою погроз, свідомо спрямованих на слабких або тих, хто не може чинити опір. У цивілізованому світі насильницькі практики вирішення конфлікту засуджуються і на рівні суспільних норм, і на рівні законодавства, хоча й досі залишаються поширеними. Застосування сили, примусу, насильства видається нерідко найбільш простим, швидким та ефективним способом розв'язання конфлікту.

НЕВЕРБАЛЬНА ПОВЕДІНКА – це індивідуальна, конкретно-чуттєва форма вчинків та дій індивіда, що передаються ним у процесі спілкування за допомогою невербальних засобів (погляду, жестів, міміки, пози, дистанції, запахів, інтонації тощо).

НЕВРОТИЧНИЙ КОНФЛІКТ – непродуктивне вирішення протиріч між особистістю та значущими для неї сторонами дійсності, що супроводжується виникненням хворобливих переживань невдоволення, розчарувань, невдач, недосягнення життєвих цілей, непоправності втрат тощо.

НЕЙТРАЛЬНІСТЬ – це усвідомлення того, що причиною міжособистісного або міжгрупового конфлікту не може бути одна людина, окрема група або подія; збереження неупередженості у відношенні до позиції учасників конфлікту, відсутність власних оцінок відносно проблеми конфлікту та поведінки його учасників, незацікавленість у перемозі якої-небудь однієї зі сторін конфлікту.

НЕПРЯМИЙ СПОСІБ ПЕРЕКОНАННЯ – переконання, що має місце в тому випадку, коли на людину впливають випадкові чинники, наприклад привабливість оратора.

НЕУПЕРЕДЖЕНІСТЬ МЕДІАЦІЇ – це абсолютно об'єктивні, неупереджені та безпристрасні дії медіатора відносно кожної зі сторін спору/конфлікту; спроможність виконувати свою роботу об'єктивно та чесно, проводити медіацію тільки тих справ, у яких посередник може залишатися неупередженим, нейтральним і справедливим відносно усіх суб'єктів конфліктної взаємодії.

НЕФОРМАЛЬНИЙ АРБІТРАЖ (ТРЕТЕЙСЬКИЙ СУД) – це форма вирішення правового спору, у межах якого рішення по справі приймає не професійний суддя, а обраний за обопільною згодою суб'єктів конфліктної взаємодії авторитетна особа або група осіб.

НОНКОНФОРМІЗМ – антонім конформізму; стійке заперечення групових вимог, неприйняття норм, ідей, стандартів, що існують в певній соціальній групі або суспільстві.

НОРМА (з лат. *norma* – керівне начало, правило, взірець) – це феномен, який змістовно визначається як відбиття ідеалу (зразка), середньостатистичного прояву, функціонального оптимуму, ефективної

форми пристосування до навколишнього середовища, прояву певної дії та ефективного алгоритму функціонування; норми виступають критеріями орієнтації та цілепокладання, соціально регламентованими та схвалюваними «інваріантами поведінки», у межах яких індивід може шукати альтернативи шляхів і засобів досягнення власних цілей.

НОРМА ВЗАЄМНОСТІ – норма, яка полягає в тому, що люди повинні заохочувати тих, хто заохочує їх, наприклад, якщо хтось допомагає нам, ми відчуваємо себе зобов'язаними, у свою чергу, допомагати йому.

НОРМАТИВНИЙ СОЦІАЛЬНИЙ ВПЛИВ – вплив інших людей, який спонукає індивіда до прояву нормативного конформізму, тому що він хоче подобатися їм і бути прийнятим ними; це публічна згода з переконаннями та діями групи, для збереження власного групового статусу, коли особисте ухвалення переконань і дій групи не обов'язкове.

О

ОБРАЗА – це гостре відчуття переживання несправедливості, приниження, невдячності та нерозуміння, що пов'язано з об'єктом бажання або особливим його значенням для суб'єкта, оскільки з ним пов'язана загроза існування в якості повноцінного індивіда. Ображена людина відчуває роздратування, обурення, злість, ненависть та, разом із цим, уражене самолюбство ввергає її в пригнічений стан, «затьмарює розум», провокує на імпульсивні реакції.

ОБСТРУКТИВНА ПОЗИЦІЯ – прояви однієї з сторін переговорів, що перешкоджають розвитку дій в небажаному для неї напрямку. Позиція відкидання, відторгнення, відсторонення або спростування аргументів і доказів протилежної сторони.

ОБСТРУКЦІЯ – навмисний зрив якого-небудь заходу (наприклад, зборів, перемовин) різними гаслами, довгими безглуздими промовами, як метод боротьби або прояв протесту.

ОПИС ПРОЦЕДУРИ МЕДІАЦІЇ – медіація повинна починатися з визначення мети зустрічі, щоб допомогти учасникам віднайти взаємоприйнятне розв'язання їхнього спору чи проблеми. Розповідається про послідовність зустрічі, що допоможе учасникам зорієнтуватися у процесі та дозволить зняти зайву напругу, пов'язану із незрозумінням процедури медіації. До відома учасників медіації доводиться, що:

- кожен з учасників матиме можливість описати своє бачення конфліктної ситуації;
- кожен зможе висловитися стосовно того, як можна розв'язати конфлікту ситуацію;
- усі варіанти рішення будуть детально обговорені й учасники оберуть тільки той варіант розв'язання конфлікту, який влаштуватиме їх обох;
- за результатами зустрічі буде підписано угоду про домовленість учасників.

Задача медіатора – це допомагати сторонам вести переговори, а не вирішувати, хто з них правий, а хто винуватий, і не радити, що треба зробити, щоб вирішити їхні проблеми.

ОПОНЕНТИ (з лат. *opponens* – той, який заперечує) – учасники спору/конфлікту, супротивники, противники, суб'єкти конфліктної взаємодії.

ОРГАНІЗАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКІ ПРИЧИНИ КОНФЛІКТУ – це причини, що породжують конфлікти в організаційно-управлінських системах. До таких причин відносяться:

- а) структурно-організаційні (помилки в розробці організаційної структури органів управління та її невідповідність завданням, що вирішуються; неоднакова технічна оснащеність робочих місць, що знижує темп роботи; проблеми у владних структурах – невідповідність прав і обов'язків, компетенції та відповідальності тощо);

б) функціонально-організаційні (неоптимальні функціональні зв'язки підприємств із зовнішнім середовищем, між їх структурними підрозділами; неправильний розподіл відповідальності між співробітниками; обмеженість ресурсів, які потрібно ділити між окремими підприємствами й окремими працівниками; відсутність, викривленість або суперечливість інформації; слабкість контактів керівництва з рядовими співробітниками);

в) особистісно-функціональні (неповна відповідність працівника посаді за моральними, професійними або іншими якостями; суперечливість вимог у змісті посадових інструкцій; відмінність формальних професійних і особистих вимог керівництва до окремих працівників);

г) ситуативно-управлінські (помилки в ухваленні та виконанні управлінських рішень).

ОСОБИСТІСНІ ЧИННИКИ КОНФЛІКТУ. Конфлікти здебільшого обумовлюються розбіжностями ціннісних орієнтацій, цілями, мотивами, інтересами та потребами учасників конфліктів. Ці розбіжності можуть бути різноманітними й стають однією з основних причин конфліктів, визначаючи лінію поведінки учасників конфлікту, його стратегію і тактику.

Іншою важливою причиною конфлікту може бути неспівпадіння характерів індивідів. Насправді, якщо, наприклад, холерика і меланхоліка, яким властива емоційна нестабільність, відправити на тривалий час у космос на одному космічному кораблі, то конфлікту їм не уникнути.

Значну роль у виникненні й розвитку конфліктів грають неадекватні уявлення, оцінки та самооцінки. Особливо часто вони є причиною конфліктної поведінки в діловому спілкуванні, де не можна застосувати тактику уникнення.

Дуже важливою причиною конфлікту в цьому контексті є розрив між очікуваним і реальним результатами. Чим більше спостерігається невідповідність між ними, тим сильніше виникатиме напруженість у індивіда або соціальної групи. Причиною конфлікту може бути не лише неадекватна оцінка індивіда з боку інших людей, а й неадекватна самооцінка, що є

важливим регулятором поведінки особи. Тому як завищена, так і занижена самооцінка, що пов'язана з неправильним уявленням про свої можливості та місце в групі, викликатиме постійні непорозуміння й напруженість.

Відмінності в манерах поведінки можуть також стати причиною конфлікту, бо зменшують ступінь взаєморозуміння між людьми. Груба та безцеремонна людина постійно вступатиме в конфлікт з тими, хто її оточує. Не меншу небезпеку представляє й інший тип – «вибухова людина». Вона не є злою за своєю природою, але вибухає, як дитина, в якій раптом зіпсувався настрій. Тому від неї завжди можна чекати неприємностей. Багато неприємностей у спілкуванні можна чекати й від такого типу важких людей, як «мовчуни». Ці люди також являють потенційну небезпеку щодо виникнення конфлікту, бо причини їхньої скритності стороннім не відомі. Велику небезпеку представляє й такий тип, як «занадто поступливий». Такі люди можуть не створювати проблем у суто людських відносинах, бо вони завжди й усім поступаються і пообіцяють допомогти в будь-якій справі. Однак щойно доходить до виконання обіцянки, вони можуть створити труднощі, бо їхні слова часто розходяться зі справами.

ОРІЄНТАЦІЯ НА СОЦІАЛЬНУ ДОМІНАНТНІСТЬ – віра у групову нерівність та перевагу певних груп над іншими. Цей конструкт є дієвою прогностичною ознакою забобонів і нетерпимості.

ОТРИМУВАЧ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ ПОСЕРЕДНИЦТВА (МЕДІАЦІЇ) – особа, сім'я, у тому числі прийомна, дитячий будинок сімейного типу, сім'я опікунів, піклувальників, окрема соціальна група, у тому числі з урахуванням етнічної ознаки, стану здоров'я, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують надання соціальної послуги або отримують таку послугу.

II

ПАМ'ЯТЬ, УЗГОДЖЕНА З НАСТРОЄМ – тенденція людей згадувати матеріал, валентність якого відповідає їхнім настроям у даний момент, наприклад, людина, яка знаходиться у гарному настрої, вірогідно буде згадувати позитивні події.

ПАРАВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ – це сукупність звукових сигналів, що супроводжують усну мову, привносячи у неї додаткове значення. Складається з просодики (темп мови, тембр, висота та звучність) та екстралінгвістики (паузи, зітхання, сміх, покашлювання тощо).

ПАРАМОВА – інформація, що передається за допомогою змін мовних характеристик, відмінних від слів та синтаксису, таких як висота тону, рівень гучності, заїкання тощо.

ПАРАТАКСІЯ – перенесення ставлення до одних людей на інших людей.

ПАРОКСИЗМ (з грец. *παροξυσμός* – роздратування, озлоблення) – гостра форма переживання емоцій (наприклад, люті, жаху, відчаю); симптом посилення клінічного прояву до найвищого ступеню (наприклад, гарячки, болю, задишки).

ПАСИВНА ПОВЕДІНКА – це відхід від ситуації. Бути пасивним означає уникати конфлікту будь-якою ціною; приховувати почуття та очікування; погоджуватися з іншими через страх засмутити їх; утаємничувати свої бажання; зайвий раз вибачатися; казати «так», коли краще сказати «ні», а потім виражати невдоволення нав'язаною думкою. Пасивна поведінка ніколи не сприяє вирішенню конфлікту, бо не дає можливості зрозуміти його істинні причини. Крім того, тривале уникнення конфлікту зазвичай призводить до його ускладнення через накопичення нової інформації та емоційного напруження.

ПАСТКА РАЦІОНАЛІЗАЦІЇ – можливість послаблення дисонансу, що призводить до послідовного самовиправдання та врешті-решт до дурних та аморальних вчинків.

ПАТЕРНАЛІЗМ (з лат. *pater* – батько) – тип керівництва, ставлення індивіда до інших, коли акцентовано беззастережне підпорядкування тому, хто уособлює образ батька.

ПАТОХАРАКТЕРОЛОГІЧНА ПОВЕДІНКА – поведінка, зумовлена патологічними змінами характеру, які сформувались у процесі виховання: розладами особистості (психопатії), явно вираженими акцентуаціями характеру, невротичним розвитком особистості.

Дисгармонійність рис характеру призводить до того, що змінюється уся структура психічної діяльності людини. Найбільш характерні мотиви:

- прагнення до реалізації неадекватно завищеного рівня домагань;
- тенденція до домінування і володарювання;
- впертість;
- образливість;
- нетерплячість до протидії;
- схильність до самозвинувачення і пошуків приводів для розрядки афективного напруження;
- егоцентризм;
- жага визнання;
- завищена самооцінка;
- прагнення маніпулювати оточуючими і контролювати їх (оточення розглядається лише як засіб, що повинен служити задоволенню потреб даної людини).

За невротичного розвитку особистості, девіації проявляються у вигляді невротичної нав'язливості та ритуалів, які пронизують усю життєдіяльність людини та мають за мету зняти стан емоційного напруження і тривоги (наприклад, людина з нав'язливими ритуалами може довго та на збитки своїм

планам здійснювати стереотипні дії: відкривати й закривати двері, певну кількість разів пропускати тролейбус, що підходить до зупинки).

ПЕДАНТИЧНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) – властива особистості, яка є ригідною, довго переживає травмуючі події та сильно реагує на будь-які прояви порушення порядку, є пунктуальною, акуратною, скрупульозною, охайною та сумлінною, орієнтованою на високу якість роботи, схильна до частих самоперевірок, сумнівам в правильності виконаною роботи та формалізму.

ПЕНІТЕНЦІАРНА МЕДІАЦІЯ – медіація, що проводиться у пенітенціарних установах, виконує функцію особливого соціального інструменту та правового механізму впливу на протиріччя та розбіжності, що мають місце у середовищі осіб, засуджених до позбавлення волі.

ПЕРЕГОВОРИ – спосіб вирішення, врегулювання, подолання конфліктів / спорів, що здійснюється самими конфліктуючими сторонами, з метою досягнення згоди, яка задовольняє обидві сторони; сумісна діяльність суб'єктів конфліктної взаємодії, що спрямована на знаходження взаємоприйняттого рішення щодо усунення розбіжностей.

Переваги вирішення конфліктів на підставі переговорів:

- 1) у процесі переговорів відбувається безпосередня взаємодія конфліктуючих сторін;
- 2) учасники конфлікту мають можливість максимально контролювати різні аспекти своєї взаємодії, у тому числі самостійно встановлювати рамки та межі обговорення, пропозицій тощо;
- 3) учасники конфлікту можуть виробити таку угоду, що задовольнить кожну з сторін та дозволить уникнути довготривалого судового розгляду;
- 4) прийняте рішення має неофіційний характер, є приватною справою тих, хто укладає угоду.

ПЕРЕКОНАННЯ – пересвідчення, погляд, думка, точка зору, тверда впевненість або віра. Переконання ґрунтується на тому, що усвідомлене

прийняття людиною якої-небудь інформації або ідей, здійснюється після їхнього аналізу та оцінки.

ПЕРЕМОВИНИ – дискусія, взаємне спілкування з метою досягнення сумісного рішення. Це спільний аналіз проблеми, у результаті якого учасники шукають найкращі, найбільш взаємовигідні варіанти розв’язання проблеми.

ПЕРЕФРАЗУВАННЯ ТЕХНІКА – у сутності має повернення співрозмовникові його висловів (одну або декілька фраз), сформулювавши їх своїми словами. Почати можна так: «Як я вас зрозумів...», «На вашу думку,...», «Інакше кажучи, Ви вважаєте...». Метою техніки перефразування є уточнення інформації.

ПЕРСЕВЕРАЦІЯ – це безперестанне повторювання одного й того ж самого або ходження по колу у процесі спілкування.

ПІДГОТОВКА ДО МЕДІАЦІЇ – це етапи підготовки до спільної зустрічі, що передбачають роботу з двома важливими компонентами: налагодження контактів зі сторонами та організацію простору для проведення медіації. Медіатор попередньо розмовляє з кожним учасником конфлікту окремо, щоб:

- проінформувати учасників про процедуру медіації, роль медіатора і учасників в ній та отримати згоду на участь у медіації;
- пояснити принципи і правила медіації та отримати згоду сторін дотримуватися цих правил;
- упевнитися, що час, призначений для зустрічі, зручний для всіх;
- відповісти на питання учасників конфлікту.

Перед проведенням медіації необхідно підготувати приміщення до спільної зустрічі: розставити стільці (найкраще – колом), принести всі необхідні для роботи документи, письмове приладдя тощо.

ПІДґРУНТЯ НЕСПРАВЕДЛИВОГО ЗА М. ДОЙЧЕМ.

1. Несправедливість, що пов’язана з характером блага, яке розподіляється (або збитку). Наприклад, приймається до уваги те, що не

відповідає природі розподіленого: «заслуги» враховуються при наданні медичної допомоги, або послуги надаються неякісні, або грошові домовленості фальшиві тощо.

2. Несправедливість, що пов'язана з ролями, залученими у процес розподілу. Наприклад, функції по розподілу здійснюються особами, які не мають відповідної кваліфікації: літературні або наукові премії присуджуються комітетом, що складається з некомпетентних осіб; контрольні роботи студентів оцінюють асистенти, які не ознайомлені з прочитаним курсом тощо.

3. Несправедливість у відношенні стилю та часу розподілу, коли процедура має закритий або таємничий характер, що посилює підозри щодо їхньої об'єктивності. Відчуття несправедливості може бути пов'язано з тим, що визнання приходить до людини занадто пізно, або навпаки, покарання є занадто відстроченим у часі з моменту скоєння злочину.

4. Несправедливість, що пов'язана з цінностями, що знаходяться в основі розподілу. Наприклад, існує кілька цінностей, на яких ґрунтується рішення щодо збільшення заробітної платні підлеглим співробітникам: принцип «рівності» – розділити можливу надбавку порівну; принцип «потреби» – виходить з можливих потреб тієї або іншої людини; принцип «заслуг» – за основу береться внесок або цінність співробітника для організації; принцип «ринку» – виходить з оплати, що прийнята для певної посади в інших місцях тощо. Якщо керівник, наприклад, обирає принцип заслуг людини перед організацією, то іншими це може бути сприйнято як несправедливість.

5. Несправедливість, що пов'язана з правилами. Наприклад, на підставі чого можливо стверджувати «про заслуги», про внесок людини у діяльність організації? Якщо це викладач, то як оцінити його роботу – по кількості публікацій за минулий рік, на підставі оцінки колег, або виходячи з думки студентів?

6. Несправедливість, що пов'язана з вимірjuвальними процедурами. Якщо ми вирішили взяти за основу оцінку роботи медіатора у центрі з вирішення конфліктів число успішних випадків, наскільки було б справедливим прирівнювати один до одного «легкий» конфлікт, учасники якого власноруч були налаштовані на досягнення згоди, та «тяжкий», де посереднику разом із опонентами прийшлося пройти складний та довгий шлях?

7. Несправедливість, що пов'язана з процедурами прийняття рішень. Мова йде не про характер прийнятого рішення, а про способи його прийняття. Наприклад, навіть якщо у відповідності з прийнятим рішенням людина виграє, вона може відчувати невдоволення від того, що, на його думку, таке рішення повинно прийматися не індивідуально керівником, а колективно.

Якщо процедури прийняття рішень сприймаються як несправедливі, тоді все інше – принципи, правила, конкретні прийоми розподілу – ставляться під сумнів.

ПОЗИТИВНІ ІЛЮЗІЇ – сприйняття людиною власних особистісних якостей, що відрізняються помірним, але помилковим завищенням оцінки.

ПОЗИЦІЙНИЙ ТОРГ – розгляд конфліктуючими сторонами переговорів як продовження боротьби іншими засобами, коли переговори відбуваються на рівні позицій, що орієнтовані на *конфронтаційний тип поведінки*.

ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТУ – діяльність, що спрямована на недопущення виникнення конфлікту, його руйнівного впливу на різні аспекти індивідуального, групового та суспільного життя.

ПОСЕРЕДНИЦТВО – участь нейтральної третьої сторони у вирішенні конфлікту, з метою покращення комунікації та висування пропозицій.

ПОСЕРЕДНИК – третя сторона у конфлікті, що запрошена для забезпечення конструктивного обговорення та вирішення конфлікту, але яка

не має повноважень приймати рішень щодо подолання розбіжностей або винесення вердиктів.

ПОСОБНИК – особа, яка сприяє розвитку конфлікту порадами, технічною допомогою та іншими способами. Виокремлюють:

1) активних пособників, які здійснюють певні дії, що спрямовані на розвиток конфлікту, оскільки у них є певні інтереси та їхня діяльність переслідує власні цілі (наприклад, журналіст публікує матеріали, що спрямовані на розпалення міжнаціональної ворожнечі, де його метою було власне звеличення, отримання винагороди тощо);

2) пасивні пособники, які виступають у роль спостерігачів, що своїм співчуттям, простою присутністю або спонтанними діями сприяють ескалації конфлікту (наприклад, група людей може вигукувати гасла, розмахувати руками, різними предметами, що призводить до збудження оточуючих).

ПОЧУТТЯ – це стійке емоційне ставлення до значущого об'єкта (емоційна установка); пережите в різній формі внутрішнє ставлення людини до того, що відбувається в її житті, що вона пізнає або робить.

ПРАВИЛА МЕДІАЦІЇ – це певні алгоритми дій посередника та опонентів, що забезпечують ефективність та успіх переговорного процесу щодо врегулювання наявного спору/конфлікту. Основними правилами медіації є:

- медіацій на сесія триває 3-4 години;
- під час сесії телефони треба відключати;
- комунікація опонентів здійснюється через медіатора;
- медіатор відповідає за процес, процедуру, але не за результат;
- медіатор не суддя (не оцінює), не експерт (не радить), не пропонує варіантів вирішення;
- опоненти повинні самостійно пропанувати, обговорювати та аналізувати різні варіанти врегулювання спору/конфлікту;
- сторони несуть відповідальність за вироблене рішення та приймають обов'язок його добровільно виконувати;

- опоненти працюють не з минулим, а націлені на майбутнє;
- сторони зобов'язані робити взаємні кроки на зустріч один одному;
- повинні бути присутніми всі, хто потрібен для вирішення спору/конфлікту;
- сторони мають однаковий час та можливість висловити власні думки;
- є можливість кокуса (індивідуальних бесід з медіатором);
- існує можливість у будь-який час вийти з медіації без пояснення причин;
- коли один говорить, інші його слухають;
- кожна зі сторін поводить себе ввічливо;
- учасники не перебивають один одного;
- учасники не ображають один одного.

Для зручності, правила можна записати на дошку та звертатися до них у разі потреби.

ПРАЙМІНГ – процес, коли минулий досвід посилює доступність тих або інших рис особистості.

ПРЕДМЕТ КОФЛІКТУ – протиріччя або розбіжності, що виступають підґрунтям будь-якого конфлікту.

ПРЕВЕНТИВНА ДИПЛОМАТІЯ – це дії, спрямовані на попередження виникнення суперечок між сторонами, недопущення переростання існуючих суперечок у конфлікти й обмеження масштабів конфліктів після їх виникнення.

ПРЕДМЕТ СПОРУ – положення, що підлягають обговоренню та юридично закріплюються наявним підґрунтям; фактичні обставини розбіжностей, на підставі яких опоненти роблять відповідні висновки та пред'являють вимоги.

ПРЕТЕНЗІЯ – домагання, заявлене право на володіння чим-небудь.

ПРИДБАНА БЕЗПОРАДНІСТЬ – безнадійність та покірливість, що набувається у випадку, коли людина або тварина не відчуває можливості контролю над повторюваними неприємними подіями.

ПРИМИРЕННЯ – процес вичерпання конфлікту, бажання сторін досягти миру, що передбачає психологічне за змістом та юридично оформлене завершення конфлікту, шляхом компенсацій заподіяної шкоди, відновлення кожного з суб'єктів конфліктної взаємодії у правах.

ПРИНЦИПИ МЕДІАЦІЇ

Добровільність – сторони приймають участь у медіації без примусу, тобто приймають рішення про медіацію, поводять себе під час її проведення, досягають домовленостей та виконують рішення на підставі власного самовизначення.

Неформальність та гнучкість процедури – це дозволяє сторонам контролювати як сам процес медіації, так і результат вирішення спору/конфлікту.

Неупередженість посередника – його нейтральність, безоціночність, що проявляється під час процедури, коли він не займає позицію однієї з сторін, не оцінює позиції опонентів, у рівній мірі допомагає обом сторонам.

Конфіденційність – передбачає, що інформація, яка отримується під час медіації, не розголошується ні посередником, ні сторонами спору/конфлікту, за винятком, коли проблема залишилася невирішеною, що мінімізує ризики публічного розголошення конфлікту та його негативного впливу на ділову репутацію суб'єктів спору/конфлікту.

Щирість намірів щодо вирішення конфлікту – прагне допомогти опонентам знайти найкращий для них вихід, коли вони будуть задоволені в однакової мірі.

Незалежність медіатора – посередник, що обирається сторонами та призначається, повинен їх повідомити про відсутність / наявність будь-якої особистої чи фінансової зацікавленості у результаті медіації, або про

відсутність / наявність будь-яких інших йому відомих обставин, що можуть призвести до конфлікту інтересів.

Розподіл відповідальності – суб'єкти конфліктної взаємодії / сторони спору несуть відповідальність за прийняття рішення та його виконання, а медіатор – за дотримання правил та принципів процедури.

ПРИЧИНИ КОНФЛІКТУ. У сучасній конфліктології виділяють чотири групи причин конфліктів: соціально-економічні, організаційно-управлінські, соціально-психологічні та особистісні чинники.

ПРОВИНА – це емоція, що виявляється у невдоволенні власною персоною, переживається як невідповідність моральним або правовим вимогам, невиконання обов'язку перед власним «Я», або у віруючих – перед Богом. Провина виникає в ситуаціях, коли індивід відчуває власну відповідальність за те, що відбувається та вважає, що саме він є причиною страждань інших або порушення обов'язку.

ПРОКСЕМІКА (з англ. *proximity* — близькість) – це науковий напрямок у психології про форми просторової організації спілкування, що вивчає просторові форми комунікації та взаємодії людей (розташування співбесідників відносно один одного у просторі). Увесь простір навколо індивіда поділяється на ряд зон:

1) понад інтимну (0-15 см.), оскільки в неї можна проникнути тільки дуже близькі люди через фізичний контакт, а її порушення іншими викликає певні фізіологічні зміни в організмі (частішає пульс, виділяється адреналін тощо);

2) інтимну (15-45 см.), де спілкуються близькі люди, яким довіряє індивід;

3) персональна (45 см. – 1,2 м.), що існує для спілкування з друзями та знайомими людьми;

4) соціальну (1,2 м. – 4 м.), що утворює простір офіційного спілкування, взаємодії з незнайомими людьми;

4) публічну або загальнодоступну (понад 4 м.) – простір, в якому відбувається спілкування з великою аудиторією або людина утримується від спілкування.

ПРОЦЕДУРА МЕДІАЦІЇ – спосіб урегулювання спорів при співпраці медіатора на підставі добровільної згоди сторін, з метою досягнення ними взаємоприйняттого рішення.

ПРОЩЕННЯ – це акт великодушності та милосердя, прерогатива того, кому була причинена кривда або нанесено зло. Людина може бути прощена іншим, якщо кривдник визнає, що діяв несправедливо, сам вибачається та зобов'язується не скоювати такі дії у майбутньому.

ПСИХОЛОГІЧНЕ ПОСЕРЕДНИЦТВО У МІЖСОБИСТІСНОМУ КОНФЛІКТІ – це участь психолога у комунікативному процесі, спрямованому на створення такої взаємодії учасників конфлікту, що сприяє пом'якшенню їхнього протистояння та виникненню між ними згоди. Процес психологічного посередництва переводить міжособистісний конфлікт у форму комунікативної ситуації з особливими правилами, взаємодія в якій сприяє врегулюванню конфлікту.

ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПРОСТІР – домінуючи стійкі та динамічні настрої, емоції, установки, симпатії, цінності та ставлення, що є характерними, як для окремих індивідів, так і для активних груп населення регіону.

ПСИХОЛОГІЧНІ ВПЛИВИ – це дія на психічний стан, почуття, думки та вчинки інших людей за допомогою вербальних і невербальних засобів. Виокремлюють такі види психологічного впливу: наслідування, навіювання, конформність, переконання, мода, ідентифікація, референтація.

ПСИХОПАТОЛОГІЧНА ПОВЕДІНКА – психопатологічний тип девіантної поведінки ґрунтується на психопатологічних симптомах чи синдромах, що є проявами тих чи інших психічних захворювань. Як правило, мотиви поведінки психічно хворого залишаються незрозумілими до тих пір, поки не будуть виявлені основні ознаки психічних розладів.

Людина може проявляти девіантну поведінку через:

- порушення сприймання - галюцинації чи ілюзії (наприклад, закривати чимось вуха, до чогось прислухатись, шукати неіснуючий об'єкт, розмовляти із собою);

- порушення мислення (наприклад, висловлює, відстоює і намагається досягти поставленої мети на основі неадекватного тлумачення дійсності, активно обмежувати сфери свого спілкування з оточуючим світом через нав'язливі ідеї і страхи),

- порушення вольової активності (здійснює нерозумні та незрозумілі вчинки або довготривалий час бездіє, здійснює стереотипні рухи або надовго застигає в одноманітній позі).

Різновидом патохарактерологічного та психопатологічного типу девіантної поведінки є саморуйнівна (аутодеструктивна) поведінка – система вчинків людини, спрямована не на розвиток і особистісне зростання, і не на гармонійну взаємодію з реальністю, а на деструкцію особистості.

Агресія спрямовується на себе, дійсність розглядається як щось опозиційне, що не дає можливості повноцінно жити і задовольняти наявні потреби. Аутодеструкція проявляється у вигляді суїцидальної та парасуїцидальної поведінки, наркотизації й алкоголізації, інших видів девіацій.

Мотиви саморуйнівної поведінки:

- адикції, нездатність поратись з буденним життям;
- патологічні зміни характеру;
- психопатологічні симптоми та синдроми.

Р

РАНГ ОПОНЕНТА – потенціал, рівень можливостей, за яких можливе відстоювання власних інтересів та цілей у спорі/конфлікті.

РЕЗИСТЕНТНІСТЬ (з лат. *resistentia* – супротив, протидія) – супротив організму або психіки до впливу різних чинників зовнішнього середовища (інфекції, токсичних речовин, психічних подразників тощо).

РЕЗИДУАЛЬНІ НОРМИ – (з лат. *residuus* – залишений, збережений) правила, які виступають рутинними підвалинами повсякденної діяльності людей; це результат оперантного обумовлення та слугують наріжним каменем соціального порядку, оскільки у повсякденному житті співучасники соціальної взаємодії безпосередньо та нерефлексивно розуміють, що робиться саме так, а не інакше.

РЕЗЮМУВАННЯ ТЕХНІКА має в своїй сутності відтворення слів партнера у скороченому вигляді, стисле формулювання найголовнішого, підбиття підсумку: «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...». Метою резюмування є виділення головної думки. Прийом допомагає при обговоренні, розгляді претензій, коли необхідно розв'язати якісь проблеми. Резюмування особливо ефективно, 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)..».

РЕСУРСНИЙ КОНФЛІКТ – конфлікт між суб'єктами взаємодії, коли їхні цілі збігаються але ресурси, на які вони претендують є обмеженими (наприклад, матеріальні цінності, територія, фінанси тощо). Опоненти прагнуть до одного й того ж, але в силу обмеженості ресурсів їхні інтереси суперечать один одному.

РЕФЛЕКСІЯ (з лат. *reflexio* – «повертаюся назад») – філософський метод, за якого об'єктом пізнання може бути сам спосіб пізнання (гносеологія) чи знання, думки, вчинки (епістемологія). Рефлексія – унікальна здатність людської свідомості у процесі сприйняття діяльності сприймати й саму себе, внаслідок чого людська свідомість постає як самосвідомість (знання про знання або думка про думку).

РЕФЛЕКСИВНЕ СЛУХАННЯ – це вид слухання, коли на перший план виступає віддзеркалення інформації. До нього відносяться постійні уточнення тієї інформації, яку хоче донести співрозмовник, шляхом постановки уточнюючих запитань. Рефлексивне слухання незамінне в конфліктних ситуаціях, коли співрозмовник поводить себе агресивно або демонструє свою перевагу. Це дуже дієвий засіб заспокоїтися, якщо виникає бажання розвинути конфлікт, що розпочався. Рефлексивне слухання може застосовуватися у всіх випадках, коли дитина засмучена, скривджена, зазнала поразки, коли їй боляче, соромно, страшно. У таких випадках важливо дати їй зрозуміти, що ви відчуваєте її переживання. «Озвучування» відчуттів дитини допомагає зняти конфлікт або напругу.

РИГІДНІСТЬ – негнучкість, знижена здібність до змін раніше сформованої програми, жорсткість, незмінність раніше зайнятої позиції. Відрізняють когнітивну ригідність (складність перебудови сприйняття та уявлень в змінних умовах), афективну ригідність (негнучкість емоційних відгуків) та мотиваційну ригідність (нездібність змінювати мотиви та установки в умовах, що потребують змін раніше сформованої поведінки).

РИГОРИЗМ (з фр. *rigorisme* та лат. *rigor* – твердий, суворий) – суворе введення якого-небудь принципу (норми) у поведінку або думку, що виключає компроміси та не враховує інші принципи, відмінні від позиції суб'єкта.

РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ – сторони спору/конфлікту, що добровільно приймають участь у процедурі медіації, конвенційно виробляють можливі варіанти вирішення проблеми. Медіатор не приймає, не

виносить і не нав'язує їм жодних готових рішень. Він веде та спрямовує процес взаємодії сторін, створюючи умови для кращого розуміння суб'єктами конфліктної взаємодії як самих себе, так і одне одного.

РОЗВ'ЯЗАННЯ ПРОБЛЕМИ МЕДІАЦІЄЮ – етап медіації, що визначає шляхи розв'язання проблеми та пошуку варіантів, які задовольнять обидві сторони конфлікту. Для цього медіатор повинен допомогти сторонам:

- визначити, які питання потрібно розв'язати в першу чергу, щоб створити основу для наступних рішень;

- розглянути питання від найважливіших до менш суттєвих, коли атмосфера не надто напружена, а коли напруженість значна, обирати першими до опрацювання найлегші пункти.

Важливим елементом етапу розв'язання проблеми є визначення переліку проблем. Варто пам'ятати, що сторони повинні спочатку дійти порозуміння у визначенні проблем, а потім намагатися розробити рішення. Не варто одразу «зациклюватись» на якомусь одному варіанті розв'язання. Перед прийняттям рішення напрацюйте різноманітні можливості – для цього можна використати метод «мозкового штурму». Оцінювати можливі варіанти вирішення ситуації доречно тільки тоді, коли було запропоновано декілька. Обговорення шляхів розв'язання конфлікту передбачає визначення переваг і недоліків кожного із запропонованих варіантів. Крім того доречно визначити реалістичність виконання зазначених способів виходу з конфліктної ситуації для обох учасників, адже від цього залежить майбутній успіх «відновлення» стосунків. Також варто обговорити до яких наслідків приведе виконання того чи іншого плану для сторін. Наслідки можуть торкатися фінансових справ, часу, стосунків із друзями, родиною, самооцінки тощо. Наприкінці доречно допомогти сторонам визначити справедливі критерії, якими вони керуватимуться у прийнятті рішень.

Оскільки етап розв'язання проблеми, зазвичай, передбачає більшу самостійність сторін щодо прямого спілкування, медіатори слідкують за дотриманням принципів медіації, з цією метою вони:

- нагадують сторонам про правило не перебивати один одного;
- заохочують пряму дискусію між сторонами, якщо відчуває готовність сторін;
- використовують перефразування для полегшення спілкування між сторонами та спрямування процесу обговорення.

РОЗПОВІДІ СТОРІН НА МЕДІАЦІЇ – етап медіації, який починається з прохання медіатора описати конфліктну ситуацію, пояснити, що сталося. Медіатор може звернутися до одного з учасників або запропонувати сторонам визначитися, хто розпочинатиме розповідь. Завдання цього етапу є надати сторонам можливість висловитися стосовно конфліктної ситуації і їх ставлення до неї. Важливо, перш ніж перейти до вирішення конфлікту, детально визначити і узгодити між сторонами суть проблеми та ключові моменти, що потребують розв'язання. Якщо даний етап буде пропущено або не буде сформульовано основних питань для обговорення, існує ризик, що подальший процес переговорів затягнеться у часі або, у гіршому випадку, конфлікт не матиме перспективи бути врегульованим.

Значну увагу на даному етапі необхідно приділяти роботі із емоціями та переживаннями сторін стосовно конфліктної ситуації та тих наслідків, до яких вона призвела.

Важливість цього етапу також полягає у тому, що він є базовим у побудові діалогу між сторонами, оскільки вони є основними суб'єктами комунікації, а роль медіатора полягає виключно у полегшенні процесу спілкування між учасниками. Для ефективної роботи медіатора в нагоді стануть навички активного слухання. Етап «Розповіді сторін» закінчується лише тоді, коли повністю визначені всі проблеми та інтереси, зазначені сторонами, і сторони повністю задоволені цими результатами.

РОЗРАХУНКОВА МЕДІАЦІЯ – проведення позиційних переговорів з метою врегулювання спору/конфлікту шляхом справедливого розподілу

ресурсів, коли медіатор тільки організує процес переговорів але не наділяється медіаційними повноваженнями.

РОЗУМІННЯ – здібність знайти сенс і значення чого-небудь, а також досягнутий завдяки цьому результат. Для розуміння характерно відчуття ясності та внутрішньої зв'язності явищ та відносин, що розглядаються.

РОЛЬОВА ГРА – динамічний метод навчання, що передбачає як відтворення різних ситуацій, так і наступний їх аналіз. Форми рольових ігор бувають найрізноманітніші – від простих обігрань повсякденних обставин до цілих костюмованих баталій і уявлень. Рольові ігри в навчанні необхідні для стимулювання особистісного зростання людей, розвитку комунікативних і вольових якостей, вміння добиватися своєї мети. У деяких випадках рольові ігри здатні замінити сеанси психотерапії, так як в обох випадках у особистості народжуються однакові психологічні реакції. Крім цього, сюжетно-рольові ігри завжди сприяють розвитку уяви, креативності, гнучкості психічної.

РУМІНАЦІЯ – (з лат. *ruminatio* – пережовування, повторення; синонім меріцизм із грец. *μάσημα* – жування, пережовування (узагальнене – «жувати жуйку»)) (процес, коли жуйні тварини, такі як корови, вівці та кози, пережовують відригнуту, частково переварену їжу) процес нав'язливого аналізу неприємних спогадів або думок; нав'язливий тип мислення, за який одні й ті ж самі теми або думки постійно виникають у голові людини, витісняючи усі інші види психічної активності. У людини, яка займається румінацією часто виникає гостре почуття провини, хвороблива заклопотаність певними питаннями, що генерують відразу або агресивні відчуття, пов'язані з подією, що мало місце у минулому. Румінація у сполученні з песимістичним стилем пояснень є ознакою тяжкої депресії особистості.

С

САМООЦІНКА – особистісний базовий регулятор, що спрямований на рефлексії індивідом власних якостей, можливостей, переваг і недоліків, його вимогливості до самого себе, основа саморозвитку та формування рівня домагань. Неадекватна самооцінка, дуже висока або знижена призводять до поведінкових деструкцій, емоційних переживань, підвищують рівень тривоги, зумовлюють виникнення міжособистісних і внутрішньоособистісних конфліктів, особистісних деформацій.

САМОПРЕЗЕНТАЦІЯ – базовий аспект існування людини в суспільстві, за допомогою якого вона дає іншим зрозуміти, яка вона (або ким би вона хотіла бути, щоб з нею рахувалися); людина створює враження про себе своїми словами, невербальною поведінкою та вчинками.

СЕКСИЗМ – індивідуальні упереджені установки та дискримінуюча поведінка стосовно представників тієї або іншої статі; інституційна практика, що виражається в нав'язуванні підлеглого становища представникам тієї або іншої статі.

СЕРВІЛІЗМ (з лат. *servius* – раб) – схильність до догідливості, підлабузництва, раболіпства.

СЕТІНГ (з англ. *setting* – приміщення, обстановка) – середовище, у якому відбуваються дії; місце, час та умови дій; організаційна робота, що передуює заходам, з метою встановлення меж, певних обмежень, часу, норм і правил їхнього проведення.

СИМПАТІЯ – стійке емоційно-позитивне ставлення індивіда до інших людей, одна з умов психічного комфорту особистості.

СИНТОННІСТЬ (з лат. *syntonos* – милозвучність) – емоційна чуйність, співчуття, співпереживання.

СИСТЕМА (система – від гр. *σύστημα* – ціле, складене з частин, поєднання) – це множина елементів з їхніми зв'язками та відносинами, які складають певне цілісне утворення.

СІМЕЙНИЙ КОНФЛІКТ – це суперечлива поведінка подружжя та інших членів родини у сфері сімейних відносин, зіткнення їхніх амбіцій з метою ствердження власних пріоритетів щодо вирішення життєво важливих сімейних проблем.

Сімейні конфлікти класифікують за такими ознаками:

1) за суб'єктами конфліктної взаємодії – конфлікти між подружжям; між подружжям та їхніми дітьми; між подружжям і батьками кожного з них; між бабусями, дідусями та їхніми внуками тощо;

2) за змістом конфлікту – розбіжність почуттів і реальних ставлень подружжя; розбіжність у підходах щодо виховання дітей, онуків; втручання батьків у сімейне життя подружжя тощо;

3) за сферою прояву конфліктів – особисті та майнові конфлікти між подружжям, між подружжям та батьками, між подружжям та дітьми тощо.

СПІВРОБІТНИЦТВО – стратегія поведінки у конфлікті, за якої опоненти орієнтуються на спільний пошук вирішення проблеми.

СОВІСТЬ – це моральна якість особистості, що пов'язана з суб'єктивним усвідомленням індивідом свого обов'язку та відповідальності, як перед окремою людиною, так і перед іншими людьми або суспільством.

СОРОМ – емоція, що виникає внаслідок усвідомлення людиною реальної або уявної невідповідності її вчинків прийнятим у певному суспільстві та такими, що нею не заперечуються вимог моралі. Сором переживається індивідом як невдоволення собою або звинувачення себе.

СОЦІАЛЬНІ НОРМИ – це певні стандарти, правила (що приписують або забороняють), яких повинні дотримуватися члени соціальної групи або суспільства; це певний функціональний оптимум, під яким розуміється добродесність, бажаність та цінність людської поведінки, найважливішою функцією якого є забезпечення сполучення позаособистісних вимог, умов і завдань суспільства з поведінкою та проявами особистості; це те, що незалежно від індивідуальних відтінків робить вчинки різних людей з їх різним суб'єктивним значенням, дією певного типу.

СОЦІАЛЬНА ПЕРЦЕПЦІЯ – це сприйняття, розуміння та оцінка людьми соціальних об'єктів, інших людей, соціальних груп і спільностей. Це прояв соціальної зумовленості сприйняття, коли об'єкт/суб'єкт сприймається не тільки як якась даність, але в процес сприйняття включається минулий досвід, психологічні установки та цілі індивіда.

СОЦІАЛЬНА РЕІНТЕГРАЦІЯ – повторне включення людини (наприклад, емігранта, звільненого з місць позбавлення волі тощо) у соціальні структури країни власного походження. З одного боку це створення кола спілкування (родичі, друзі), а з іншого – участь у структурах громадянського суспільства (суспільних об'єднаннях, групах взаємодопомоги тощо).

СОЦІАЛЬНА РОЛЬ – соціальна функція індивіда; форма соціальної активності людини, що відповідає прийнятним нормам поведінки в залежності від її статусу в суспільстві або в соціальній групі.

СОЦІАЛЬНА ФАЦИЛИТАЦІЯ – (з англ. *facility* – легкість, полегшувати, сприяти) тенденція, що спонукає людей краще виконувати нескладні або добре знайомі завдання у присутності інших; посилення домінантних реакцій у присутності інших.

СОЦІАЛЬНИЙ СТАТУС (з лат. *status* – положення, стан) – місце, ранг або привілеї людини у групі/суспільстві, підставою для яких є такі характеристики, як вік, стать або матеріальне положення; місце індивіда у системі соціальних відносин та є невід'ємною властивістю будь-якої особистості.

СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІ ПРИЧИНИ КОНФЛІКТУ:

1) нерівність соціальних суб'єктів (майнова, економічна, політична, національна, релігійна, статусна, побутова, освітня тощо);

2) дезорганізація суспільства, тобто вихід виробничих, соціальних, економічних, політичних, ідеологічних та інших процесів за межі існуючих у суспільстві норм (зубожіння членів суспільства, зростання безробіття, інфляція, криміналізація, природні та техногенні катастрофи або катаклізми);

3) недостатня розробленість і використання нормативних процедур щодо правового вирішення соціальних протиріч;

4) недоліки і несправедливий розподіл значущих для нормальної життєдіяльності людей матеріальних і духовних цінностей;

5) спосіб життя українського народу, пов'язаний з матеріальною невлаштованістю та радикальними, масштабними, швидкими змінами життя;

6) традиційні для українців стереотипи конфліктного вирішення соціальних протиріч.

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ПРИЧИНИ КОНФЛІКТІВ

До таких причин відносять:

– природне зіткнення інтересів людей у процесі їхньої життєдіяльності;

– конфлікт між ціннісними орієнтаціями: свободою та жорсткою дисципліною, справедливістю і несправедливістю, колективізмом та індивідуалізмом, ксенофобією (ворожим відношенням до іноземців) і спрямованістю до використання досягнень світової спільноти, демократією й авторитарністю, прагненням до суспільної власності та відстоюванням особистої приватної власності);

– зникнення та перекручення інформації в процесі міжособистісного та міжгрупового спілкування (відсутність словарного запасу, обмаль часу для спілкування, недостатність уваги до співрозмовників);

– існування різних способів оцінки результатів діяльності (існує п'ять способів оцінки:

1) порівняння досягнутих результатів з ідеальним положенням справ;

2) порівняння діяльності з нормативними вимогами;

3) порівняння ступеня досягнення мети діяльності з результатами, досягнутими іншими людьми при виконанні тієї ж діяльності;

4) оцінка залежності результатів діяльності від відношення до справи;

5) порівняння досягнутих результатів із положенням справ на початку діяльності; при цьому, оцінюючи інших, люди використовують способи 1-4, оцінюючи ж себе – 4 та 6);

- прагнення окремих особистостей до влади або намагання інших більше отримувати і поменше працювати;
- психологічна несумісність членів одного колективу.

СПЕЦИФІЧНІ ВМІННЯ МЕДІАТОРА:

- 1) уважно слухати, спостерігати та запам'ятовувати не тільки фрази суб'єктів конфліктної взаємодії, а й манеру їхньої поведінки;
- 2) налагоджувати просту та прозору комунікацію між учасниками ситуації конфлікту;
- 3) виявляти подібності та розходження у позиціях конфліктуючих сторін;
- 4) аналізувати та синтезувати інформацію про проблему;
- 5) діагностувати та заохочувати ефективну поведінку (або корегувати неефективну);
- 6) створювати модель ефективної поведінки;
- 7) забезпечувати зворотний зв'язок між учасниками процесу, виключаючи «наступальні» та «захисні» форми спілкування;
- 8) викликати довіру в учасників процесу медіації;
- 9) заохочувати конструктивні дії суб'єктів конфліктної взаємодії;
- 10) виявляти терпіння.

СПІВПЕРЕЖИВАННЯ – уподібнення емоційного стану суб'єкта стану іншого суб'єкта або соціальної групи; пов'язано з гуманним ставленням до людей, з емоційною ідентифікацією або механізмом психічного зараження.

СПОКУТУВАННЯ – зняття провини за вчинки або антисоціальні дії завдяки справедливому покаранню та наступній позитивній перебудові поведінки, за яку індивід заслуговує заохочення.

СПРАВЕДЛИВІСТЬ – моральна якість та чеснота, вразливість як на суспільне добро, так і на суспільне зло; поняття про належне, що містить у собі вимогу відповідності діяння та відплати: зокрема, відповідності прав та обов'язків, праці та винагороди, заслуг та їх визнання, злочину та покарання,

відповідності ролі різних соціальних шарів, груп та індивідів у житті суспільства та їхнього соціального стану в ньому.

СТАБІЛЬНІСТЬ УГОДИ – міцність угоди, що була укладена за допомогою медіатора. Таку угоду можна вважати стабільною, якщо вона є коректною, однозначною, реалістичною та ефективною, а також в ній присутні такі компоненти:

1) процедурне задоволення – сторони, незалежно від ходу виконання угоди, згодні у подальшому використовувати ту ж саму модель переговорного процесу у подібних обставинах;

2) психологічне задоволення – учасники переговорів не відчують приниження, образи, пригнічення, не понесли матеріальних збитків, відчують себе краще та усвідомлюють, що в іншому випадку було б набагато гірше;

3) задоволення по суті – її ступень залежить від того, наскільки адекватно вирішені всі проблеми та наскільки формальні пункти угоди забезпечують реальне задоволення інтересів усіх сторін.

СТАДІЇ РОЗВИТКУ КОНФЛІКТУ

1. Передконфліктна ситуація: передумови, приховані конфлікти, непорозуміння.

2. Інцидент: привід, перша сутичка.

3. Ескалація конфлікту: загострення стосунків, протидія.

4. Кульмінація: максимум протистояння, вибух.

5. Згасання, завершення конфлікту: втрата інтересу до протистояння, вирішення ситуації, досягнення домовленостей, порозуміння.

6. Постконфліктна ситуація: наслідки для людей, соціальних груп та організацій.

СТЕРЕОТИП (з грец. *stereos* – твердий та *typos* – відбиток) – відносно стійкий та спрощений образ, що складається в умовах дефіциту інформації як результат узагальнення особистого досвіду, та нерідко упереджених уявлень, прийнятих в тій або іншій соціальній групі або в суспільстві, в цілому; думка

про особистісні якості груп людей, що є надмірно узагальненими, неточними та резистентними до нової інформації.

СТИЛІ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТІ – це стратегії поведінки індивідів у конфліктній ситуації. У типології конфліктної поведінки К. Томаса виокремлюють два стилі поведінки: кооперація, що пов'язана з врахуванням індивідом інтересів інших людей, які перебувають з нею у конфлікті (діючи спільно або індивідуально) та наполегливість, що передбачає артикуляцію та захист виключно власних інтересів (діючи активно або пасивно). К. Томас та Р. Кілман виокремлюють п'ять основних стратегій поведінки індивідів у конфліктних ситуаціях:

1) *конкуренція*, коли кожен із учасників конфлікту прагне перемогти, турбується лише про власні інтереси. Стратегія пов'язана з агресивною поведінкою особистості та може бути ефективна в ситуаціях загроз або таких, що перешкоджають досягненню цілей, але може призвести до загострення конфлікту та тяжких наслідків для опонентів;

2) *уникання (втеча)*, коли індивід прагне уникнути конфлікту, не звертати на нього увагу, оскільки зачеплена проблема або є не важливою для людини, або не хоче витратити сили на її вирішення, або коли відчуває, що перебуває у безнадійному становищі. Стратегія доречна, коли: предмет конфлікту для індивіда не є важливою цінністю; людина прагне прийняти рішення, але не знає, як вчинити; є надія, що конфлікт може розв'язатися сам собою; натепер відсутні ресурси для ефективного розв'язання конфлікту, але вони можуть з'явитися у майбутньому;

2) *пристосування*, коли індивід намагається не виявляти ознак конфронтації, виявляє терпимість та солідарність. Стратегія зумовлює встановлення тимчасового спокою та є корисною у тих ситуаціях, коли один з опонентів не може отримати верх, оскільки інший наділений більшою владою, або коли людина відчуває, що, трохи поступившись, вона мало втрачає. При цьому, якщо проблема залишається без вирішення але

пофарбованою в негативні емоції, у майбутньому це призведе до вибуху, з дисфункціональними наслідками;

4) *компроміс*, коли ураховують інтереси протилежної сторони, але до певної міри, на підставі взаємних поступок. Стратегія виявляє часову ефективність, оскільки зменшує гостроту конфлікту, підвищує доброзичливість у стосунках, що дозволяє подолати конфлікт, але компромісне рішення має потенціальні загрози поновлення конфлікту, оскільки проблема залишилася невирішеною;

5) *співробітництво*, коли визнається право кожної сторони конфлікту на власну думку та існує можливість об'єктивного аналізу розбіжностей, знаходження загальноприйнятого рішення щодо вирішення проблеми. Стратегія є найбільш ефективною, оскільки опоненти не намагаються домогтися власних цілей за рахунок іншого, а спільно шукають шляхи вирішення проблеми.

СТИЛІ СПІЛКУВАННЯ – це сукупність форм комунікативної поведінки індивіда, що проявляються у різних умовах взаємодії – особистих та ділових стосунках, керівництві та відносинах із друзями, при прийнятті рішень та розв'язанні конфліктів, у прийомах впливу на інших людей, а також завдяки чому, якісно розкривається характер людини.

Фахівці виокремлюють чотири основні стилі спілкування:

– *гуманістичний стиль*, коли відбувається діалогічне спілкування, за яке між партнерами встановлюється рівноправна взаємодія та встановлюється глибоке взаєморозуміння;

– *імперативний стиль*, коли в авторитарній, директивній формі прагнуть встановити та підтримувати контроль над поведінкою інших або примусити їх до певних дій та прийняття рішень;

– *маніпулятивний стиль*, коли прагнуть завуальовано впливати на співрозмовника, приховано домогтися контролю над його поведінкою та думками;

– *ритуальний стиль*, коли дотримуються певних традицій та наслідують культурні релігії.

СТОРОНИ КОНФЛІКТУ – фізичні або юридичні особи, які прагнуть врегулювати за допомогою процедури медіації спори, що виникли з громадянських правовідносин, у тому числі у зв'язку з здійсненням навчальної, службової або іншої діяльності, а також спори, що виникають з сімейних, трудових та інших правовідносин.

СТРАХ – безумовно-рефлекторна емоційна реакція на небезпеку, що відбивається в різких змінах життєдіяльності організму. Страх виник як біологічно захисний механізм і продукує сильний симпатичний розряд – крик, втечу, гримаси, а також супроводжується такими індивідуальними симптомами, як тремтіння м'язів тіла, сухість в роті (звідси захриплість та приглушеність голосу), різке пошвидшення пульсу, підвищення рівня цукру у крові тощо.

СТРЕС – стан людини, що виникає у відповідь на дію стресорів (зовнішні та внутрішні надсильні неприємні впливи, що викликають стресовий стан); конфліктний емоційний стан, психічна напруга у гострій, небезпечній ситуації, що викликає шок, а потім стан резистентності – максимальну мобілізацію зусиль для виходу з цієї ситуації. Відрізняють фізіологічний та психологічний стрес. Фізіологічний стрес детермінується екстремальною температурою або іншими фізичними впливами, що викликають біль, поза межні фізичні перевантаження. Психологічний стрес – породжується чинниками, що впливають своїми сигнальними значеннями, небезпекою, особистісною загрозою, інформаційним перевантаженням тощо. Стрес може бути мобілізаційним (австрес) і демобілізуючим (дістрес).

СТРЕСОСТІЙКІСТЬ – це набір особистісних якостей, які визначають здібність людини контролювати дію зовнішніх подразників і залишатися емоційно урівноваженим в ситуації стресу.

СТРУКТУРА КОНФЛІКТУ – це статистичні та складові елементи конфлікту, без яких його існування є неможливим, оскільки вилучення будь-

якого елемента з простору конфлікту або зводить його нанівець, або суттєво змінює його характер. До структурних елементів конфлікту відносяться:

- сторони (учасники) конфлікту;
- умови протікання конфлікту;
- предмет конфлікту;
- дії учасників конфлікту;
- результат конфлікту.

СУБ'ЄКТИ КОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ – протиборчі сторони, опоненти, конкуренти, учасники конфлікту, які безпосередньо здійснюють активні дії один проти іншого, які можуть виступати як окремими індивідами, так й групами, соціальними класами, етносами, суспільствами, державами тощо.

СУПЕРНИЦТВО – стратегія поведінки у конфлікті, за якої індивід орієнтується виключно на власні інтереси.

Т

ТЕРАПЕВТИЧНА МЕДІАЦІЯ – посередницька місія з поновлення товариських відносин сторін, коли медіатор за допомогою спеціальних технік і медіаційних навичок утворює умови для нормальної комунікації суб'єктів конфліктної взаємодії.

ТЕРПИМІСТЬ ДО НЕЗГОДИ – психологічний параметр, що збільшує своє значення зі зростанням у людини рівня інтелекту, широти знань, рівня освіченості тощо.

ТЕХНІКА «ЗАМАНЮВАННЯ» (low-ball technique) – техніка для досягнення згоди, коли людина, що задовольнила перше невелике прохання, продовжує надавати згоду, коли той, хто просить, збільшує ставки.

ТЕХНІКА «ПРЯМО В ЛОБА» (door-in-the-face technique) – техніка для отримання поступок, коли після першої спроби про велику послугу та отриману відмову, надходить звернення з більш розумним проханням.

ТЕХНІКИ МЕДІАЦІЇ ЯПОНСЬКИХ ПОСЕРЕДНИКІВ

Роздільні зустрічі з учасниками конфлікту/спору – отримання конфіденційної інформації від сторін для аналізу.

Вислуховування точок зору – отримання від диспутантів інформації про їхні позиції.

Научання – пояснення або надання рекомендацій диспутантам, як бажано їм думати та діяти.

Збирання диспутантів – посередник збирає опонентів разом на зустріч.

Збір інформації – посередник збирає або отримує інформацію у диспутантів або у оточуючих.

Обговорення поступок – обговорення або пропонування конкретних поступок, або пунктів угоди, можливостей компромісу між диспутантами.

Розуміння ситуації – усвідомлення причин та аналіз ситуації.

Забезпечення об'єктивних даних – посередник забезпечує об'єктивні дані відносно спору або загальної ситуації (наприклад, інфляція складає 20%).

Представлення точки зору іншого – посередник представляє або аргументує точку зору іншої сторони, адресує учасникам прохання бути уважними до позиції іншого.

Критика – посередник критикує дії диспутанта, його установки та поведінку, або використовує специфічний ярлик (наприклад, «Ви грубі»).

Виклик емпатії – підтримка одного з диспутантів або вимога, щоб його підтримував інший, звернення до сторін із доброзичливим обличчям, акцентування уваги на тому, що він чи вона добра людина.

Спільна зустріч з диспутантами – посередник зустрічається з диспутантами та проводить з ними діалог, вимагає від опонентів представлення позицій один іншому.

Збирання інформації від третьої сторони – отримання інформації, думок та порад від сторін, які не мають прямого відношення до конфлікту.

Вказівка на залежність – посередник підкреслює подібність або взаємозалежність цілей, прагнень і потреб диспутантів, стверджує про мінуси незгоди та переваги спільної угоди.

Структура – посередник певним чином переструктурує робочу взаємодію диспутантів.

Вживає невелику кількість спиртних напоїв з диспутантами – медіатор випиває разом із опонентами перед укладенням угоди.

Формалізація – посередник закінчує укладення угоди іншим, відмінним від вживання спиртних напоїв способом.

Забезпечення логічного пояснення – медіатор підтримує логікою будь-яку техніку пояснень.

Вживання спиртних напоїв; закріплення – посередник випиває з учасниками, щоб завершити процес ухвалення угоди.

Отримання допомоги від третьої сторони – медіатор пропонує або отримує допомогу третьої сторони для диспутантів або для того, хто проводить перемовини.

Аналіз учасників – аналізуються особливості опонентів і надаються узагальнені характеристики кожному з них.

Оголошення перерви – зупиняє сутички, пропонує відпочинок учасникам і приємне спільне проведення часу.

Погрози – це будь які погрози з боку посередника сторонам процесу медіації.

Схвалення учасників – медіатор схвалює дії певної сторони, «погладжує» людину, щоб підкреслити її конструктивну поведінку.

Вказівка на моральні принципи – посередник вказує на особливі моральні обов'язки або соціальні норми.

Примирення – медіатор веде до загального компромісу.

Заспокоєння – посередник робить спеціальні заяви, щоб заспокоїти учасників медіації.

Отримання інформаційної допомоги від третьої сторони – медіатор залучає третю сторону для інформування, переконання або поради, що призначені одному або двом учасникам з приводу того, як їм треба думати або діяти.

Отримання вибачень – посередник просить учасників бути терплячими та толерантними.

Забезпечення присутності третьої сторони – медіатор залучає додатково третю сторону до зустрічі.

Цитування законів або правил – посередник цитує специфічний закон або правило, що релевантні для даного конфлікту/спору.

Написання угоди – пропонується учасникам підписати письмову угоду відносно їхньої подальшої поведінки.

Невизначеність – медіатор свідомо культивує невизначеність, коли описує ситуацію або запитає про можливі поступки сторін.

Забезпечення критики з третьої сторони – посередник залучає третю сторону для критики установок і поведінки сторін конфлікту/спору.

Розподіл учасників – медіатор розділяє учасників конфлікту/спору.

ТЕХНОЛОГІЇ МЕДІАЦІЇ (МЕДІАЦІЙНІ ТЕХНІКИ) – це специфічні техніки, що використовують медіатори у своїй практиці практичній діяльності: техніка активного слухання, техніка «віддзеркалення», формулювання запитань, техніка перефразування, техніка резюмування, метод ненасильницької комунікації.

ТЕХНІКА ФОРМУЛЮВАННЯ ЗАПИТАНЬ дозволяє ставити запитання так, щоб на них неможливо було відповісти однозначно «так» або «ні». Фрази, які допомагають ставити відкриті питання наступні:

- «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?».

ТОЛЕРАНТНІСТЬ (з лат. *tolerantia* – терпіння) вживається в різних значеннях і наповнюється різним психологічним і соціальним змістом, пов’язується з терпимістю, поблажливістю до кого-небудь або чого-небудь, готовністю надати іншим людям свободу думки та дії; проявляти терпимість і жити разом, у мирі один із одним, як добрі сусіди, що передбачає не тільки терпимість, а й уміння жити в гармонії з собою та один із одним; повага, прийняття та правильне розуміння багатого різноманіття культур нашого світу, інших форм самовираження та способів проявів людської індивідуальності. У багатьох культурах слова «толерантність» і «терпимість» є синонімами.

ТРАНСФОРМАЦІЯ КОНФЛІКТУ – це його перенесення в нову реальність. Трансформувати конфлікт означає трансцендувати цілі учасників та учасниць конфлікту, визначивши для них інші цілі, знявши конфлікт з підготовленого для нього ґрунту включно з дискурсами, що обстоюють нездоланність цієї несумісності (неможливість трансцендувати суперечності), і, нарешті, перенісши його в більш перспективне місце. Щоб досягти цього, конфлікт необхідно трансформувати ще й через доповнення його сторонами та цілями, про які учасники й учасниці часто навіть і не думають. Метою трансформації конфлікту є мир, здатність урегулювати конфлікт творчо і ненасильницькими методами.

ТРЕТЕЙСЬКИЙ СУДДЯ – це третя сторона у конфлікті, рішення якої є обов’язковими для суб’єктів спору або конфліктної взаємодії.

ТРИВОЖНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) – властивий особистості, якій притаманні низький рівень комунікаційних проявів, мінорний настрій, похливість, невпевненість у собі, образливість, покірність, невміння відстояти свою позицію в суперечці. Діти тривожного типу часто бояться темряви, тварин, залишатися на самоті,

цураються активних однолітків, відчувають почуття страху та сором'язливості. У дорослих представників даного типу виражено почуття обов'язку та відповідальності, високі моральні та етичні вимоги.

У

УГОДА ПРО ЗАСТОСУВАННЯ МЕДІАЦІЇ – письмова згода сторін про проведення переговорів із участю медіатора з метою врегулювання конфлікту / спору. Може бути як укладена окрема згода, так і частина існуючої угоди (див. *медіаційна обмовка*), а також у будь-який інший спосіб, що зафіксує у письмовій формі прагнення сторін застосувати медіацію.

Угода складається з таких положень:

1) визначення основної суті спору між опонентами – кожна з сторін указує ті особливості правовідносин, з яких виник спор / конфлікт, та зазначається конкретна угода або інші обставини, що привели опонентів до конфліктної ситуації;

2) домовленість про призначення посередника – сторони визначають кандидатуру медіатора та обговорюють питання, що стосуються діяльності посередника: конфіденційність відомостей та їх нерозголошення, розмір оплати праці та порядок виплати йому винагороди;

3) окреслення процедурних правил проведення медіації – обговорення тих моментів процедури, що мають особливе значення для або для всіх сторін, або для однієї (наприклад, умова про мову, на якій будуть вестися переговори), час і місце проведення медіації, а також надається вказівка на сам регламент процедури – або використовується готовий регламент, який повинен дотримуватися посередник при організації переговорів, або сторони конфлікту складають власні правила.

УПЕРЕДЖЕННЯ ПРОТИ ДОКАЗІВ – тенденція вишукувати інформацію, що підтверджує власну упереджену думку.

УРБАНІСТИЧНЕ ПЕРЕВАНТАЖЕННЯ – це схильність людини до закритості, занурення в себе, відсторонення від оточуючих внаслідок мешкання у великому мегаполісі, де вона постійно піддається посиленій стимуляції.

УСТАНОВКА – приємна та неприємна оціночна реакція на будь-що або кого-небудь, що втілена в думках, відчуттях та цілеспрямованій поведінці.

Ф

ФАВОРИТИЗМ (з фр. *favoritism* – улюбленець) – порядок, коли дії керівника, високопосадовця зумовлені впливом особливо наближених до нього індивідів, які є улюбленцями.

ФАСЦИНАЦІЯ – емоційно насичений вплив на партнера по спілкуванню (лестоці, пафос, натхнення, інтимні інтонації тощо).

ФЕМІНІННІСТЬ – уявлення та прояви соматичних, психічних і поведінкових якостей, які властиві жінкам.

ФЕНОМЕН «РОВНІ» – тенденція чоловіків і жінок обирати у якості партнера того, хто є «рівнею» за привабливістю та іншими ознаками.

ФЕНОМЕН САМОНАДІЯНОСТІ – тенденція бути скоріше упевненим, ніж точним, тобто переоцінювати коректність власних переконань.

ФЕНОМЕН СПРАВЕДЛИВОГО СВІТУ – схильність індивідів вірити у те, що світ справедливий, а тому люди мають те, що вони заслуговують, а також заслуговують те, що мають.

ФЛЕКСИБІЛЬНІСТЬ (з лат. *flex* – гнучкий) – гнучкість, підвищена здібність до змін власної поведінки, раніше зайнятої позиції. Відрізняють когнітивну флексибільність (спрощена перебудова сприйняття та уявлень в змінних умовах), афективну флексибільність (гнучкість емоційних відгуків) та мотиваційну флексибільність (здібність без напруги змінювати мотиви та установки раніше сформованої поведінки).

ФОРМИ ПЕРЕБІГУ КОНФЛІКТУ – це амплітудні прояви конфліктної взаємодії опонентів. Виокремлюють такі форми:

1) *відкритий конфлікт*, що характеризується очевидним, яскраво вираженим, емоційно насиченим зіткненням сторін;

2) *прихований конфлікт*, коли реальні розбіжності приховуються учасниками конфлікту за зовні бездоганними формами взаємовідносин;

3) «сліпий» конфлікт, коли один або обидва учасника взагалі не усвідомлюють його наявності; про такий конфлікт знають всі, крім тих, хто безпосередньо його породжує;

4) «невідомий» конфлікт, коли реальні суперечності затушовуються, а на поверхні стосунків залишається слабка виражена неприязнь.

ФРУСТРАЦІЯ – (з англ. *frustration* – розчарування) блокування цілеспрямованої поведінки індивіда; психічний стан невдоволення, коли руйнуються плани або індивід неспроможний внаслідок об'єктивних перешкод (біологічної, психологічної, фізичної, матеріальної, соціокультурної) досягти особистісно-значущої мети. Фрустрація може ставати джерелом агресивної активності індивіда.

ФУНДАМЕНТАЛЬНА ПОМИЛКА АТРИБУЦІЇ – тенденція переоцінювати ступінь, коли поведінка людини залежить від внутрішніх диспозиційних чинників та недооцінка ролі ситуаційних чинників.

Х

ХАРАКТЕРИОЛОГІЧНЕ САМОЗВИНУВАЧЕННЯ – переконання людини у тому, що наявні у неї якості або особистісні властивості є причиною негативної події, що відбулася у неї у житті, або несуть за неї відповідальність.

ХАРИЗМА (з грец. *harisma* – божий дар) – містична властивість, що ніби то має видатна особистість, яка викликає схиляння перед нею та беззастережну віру в її можливості; персоніфікація ідеалів у процесі групової згуртованості, в екстремальних історичних ситуаціях, умовах актуалізації масової потреби у містичному лідері.

Ц

ЦІННІСТЬ – значущість явищ дійсності, їхня відповідність основним потребам суспільства, окремих соціальних груп та індивідів.

ЦІННІСНІ ОРІЄНТАЦІЇ – особистісні орієнтації стосовно цінностей тих або інших соціальних спільнот або груп; складові вищих рівнів у диспозиційній структурі спрямованості особистості; ідеологічні, політичні, моральні та інші підстави для оцінки людиною оточуючої дійсності.

Ч

ЧАРІВНІСТЬ – цінна особистісна якість, яка сприяє встановленню ефективного контакту в переговорному процесі. Чарівні люди володіють привабливою силою, вони швидко розташовують до себе, створюють ситуацію психологічного комфорту та справляють вплив на інших.

Чарівність залежить від природних якостей особистості, але її можна розвивати. Чарівні особистості володіють такими характеристиками:

- 1) неординарною, з «родзинкою», зовнішністю;
- 2) емоційною заразливістю;
- 3) дотепністю;
- 4) уважним і доброзичливим ставленням до партнера зі спілкування;
- 5) комунікабельністю;
- 6) психологічною захищеністю.

ЧОТИРИ ТИПА НАВИЧОК МЕДІАТОРА ЗА М. ДОЙЧЕМ – це ключові аспекти встановлення ефективних відносин між учасниками конфлікту та посередником.

1. Вселяти довіру сторонам конфлікту, комунікувати з ними та відкликатися на пропозиції, що мають конструктивну спрямованість.

2. Продувати кооперативні установки стосовно вирішення проблеми сторін конфлікту.

3. Розвиненість творчого групового процесу та групового прийняття рішень.

4. Поінформованість, когнітивне включення в ті проблеми, навколо яких центрується конфлікт.

Ш

ШКІЛЬНІ ПОСЕРЕДНИКИ – це учні, які навчені проведенню перемовин між учнями або групами, що мають суперечки, щодо вирішенню проблем та пошуку взаємоприйнятної рішення. Їхня мета – створити суб'єктам конфліктної взаємодії можливість продуктивного спілкування, кращого розуміння один одного, що дозволяє знайти взаємоприйнятне вирішення конфлікту. Цінні навички щодо регулювання та подолання

конфліктів, які були набуті у ранньому віці, є корисними для подальшого життя.

ШКІЛЬНА СЛУЖБА ПОРОЗУМІННЯ (ШСП) є моделлю шкільної медіації, в якій співпрацюють дорослий медіатор (виступає куратором усієї системної роботи ШСП, медіаторів-однолітків та проводить медіації, які не входять до компетенції медіаторів-учнів), та медіатори-учні. Така модель дозволяє системно й на всіх рівнях вирішувати конфлікти в освітньому закладі. Робота в школі тільки медіатора-педагога (дорослого) обмежує можливості охоплення розгляду всіх потенційних справ/конфліктів і недостатній рівень довіри з боку учнів, які для вирішення конфліктів на рівні «учень-учень» найчастіше віддають перевагу медіаторам-учням.

ШКІЛЬНА МЕДІАЦІЯ – соціальний інструмент, який дозволяє ефективно запобігати конфліктам і вирішувати їх, створюючи безпечне середовище для всіх учасників освітнього процесу; це процес взаємодії медіатора, адміністрації школи, колег-педагогів, учнів, батьків на шляху миробудування.

Ю

ЮВЕНАЛЬНА ЮСТИЦІЯ – система державних та недержавних інститутів, спрямованих на захист прав дитини, правовий і соціальний впливи на дитину та його оточення: державні структури (правоохоронні органи, суди, адвокатура, служби у справах дітей, соціальні служби для дітей та молоді, органи пенітенціарної системи) і громадські організації та об'єднання, центральним елементом її є ювенальний суд.

Компетенцією ювенальної юстиції передбачається:

– здійснення профілактичної діяльності, спрямованої на попередження делінквентної та девіантної поведінки серед дітей та неповнолітніх;

– забезпечення функціонування системи реабілітації неповнолітніх правопорушників в напрямку їх соціалізації та / або соціальної реінтеграції.

Я

Я-ТВЕРДЖЕННЯ – це прийом спілкування, що передбачає чемність, відвертість та ясність, за допомогою якого можна передати іншій людині власне ставлення до якої-небудь ситуації без обвинувачень та без вимог, що не викликає негативної реакції з боку співрозмовника.

Структурно «Я-твердження» представлено такими елементами:

– подія, тобто опис небажаної ситуації, що сталася або може статися («Коли...»);

– ваша реакція, тобто опис ваших відчуттів і переживань щодо цієї ситуації («Я відчуваю...»);

– кращий вихід, тобто опис бажаного варіанту вирішення ситуації («Мені б хотілось, щоб...»).

Перший етап (опис ситуації) передбачає максимально об'єктивний опис події або ситуації, що призвела до проблеми. Треба позбутися емоційного забарвлення та категоричних висловлювань типу «завжди» або «ніколи».

На другому етапі треба описати не власне суб'єктивне розуміння події, а максимально об'єктивно та неупереджено описати те, що відбулося насправді. Важливо при описі емоційного стану відходити від осуду особистості співрозмовника. Якщо елемент осуду буде присутнім в «Я-твердженні», протилежна сторона може використати контробвинувачення.

На третьому етапі (бажаний результат) потрібно чітко формулювати те, чого потрібно досягнути, з описом можливих варіантів досягнення цього

результату. В окремих випадках є корисним обґрунтування того, чому бажано робити те а не інакше: «Тому що...».

Для конструктивного ведення перемовин треба замінити образливі «Ви-твердження» на тактовні «Я-твердження», що ведуть до довірливого спілкування.

1. Беземоційний опис ситуації, поведінки з опорою на конкретні факти:

– Поважний Сергію Івановичу. Коли під час нашої розмови ви говорите на підвищених тонах і два рази використали образливу лексику...

2. Я – посилення про відчуття, що викликали таку поведінку:

– Я відчуваю себе образливим і вважаю, що це не припустимо у нашій розмові та не сприяє вирішенню проблеми...

3. Висловлення побажання або просьби:

– Я готова продовжити розмову та вирішити наявну проблему, якщо ви будете говорити спокійно та без образ. Інакше, я буду вимушена перервати нашу розмову.

БІБЛІОГРАФІЯ

Проект Закону України № 3665 від 17.12.2015 р. «Про медіацію». URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=57463 (дата звернення 8.08.2018).

Про затвердження державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації). Наказ Міністерство соціальної політики України № 892 від 17.08.2016. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/ru/z1243-16/ed20160817#n30> (дата звернення 8.08.2018).

Аболонин В. О. Судебная медиация: теория, практика, перспективы. М.: Изд-во «Инфотропик Медиа», 2014. 408 с.

Абронсон Гарольд И. Сопровождение сторон в процедуре медиации. М.: Изд-во МЦУПК, 2013.

Азарнова А. Н. Медиация: искусство примирять. Технология посредничества в урегулировании конфликтов. М.: Инфотропик Медиа, 2015. 288 с.

Алешина Ю. Е. Проблемы теории и практики медиации // Личность. Общение. Групповые процессы. Современные направления теоретических и прикладных исследований в зарубежной психологии. Сборник обзоров. М., 1991. С. 90-100.

Аллахвердова О. В., Карпенко А. Д. Медиация – переговоры в ситуации конфликта: учеб.-метод. пособие. СПб.: Изд-во «Роза мира», 2007. 207 с.

Аллахвердова О. В., Карпенко А. Д. Методическое пособие для посредников-медиаторов. СПб.: СПбГУ, 2005. 107 с.

Аминов И. И. Психология делового общения. М.: Омега-Л, 2005. 304 с.

Анциупов А. Я., Шипилов А. Я. Словарь конфликтолога. 2-е изд. СПб.: Питер, 2006. 528 с.

Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2002. 560 с.

Арутюнян А. А. Медиация в уголовном процессе. М.: Изд-во Infotropic Media, 2013. 200 с.

Атаянц Н. Г. Психологический анализ конфликтных ситуаций в школе: автореф. дис. на соискание учен. степени канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Возрастная и педагогическая психология». Владикавказ, 2002. 19 с.

Багмет К. В., Гусева А. С., Козлов В. В. Конфликт в педагогической деятельности. М., 1998. 136 с.

Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М. С. Бойко и др.; под общ. ред. С. В. Лабода. Минск : Медисонт, 2011. 316 с.

Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. Пер. с англ. М.: Прогресс, 1988. 400 с.

Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах. Пер. с нем. Н. В. Маловой. Калуга, 2004. 176 с.

Бицай А. Участь адвоката в медиации. Монография. К.: Алерта, Правова єдність, 2017. 260 с.

Богданов Е., Зазыкин В. Психологические основы «Паблик рилейшнз». СПб.: Питер, 2003. 208 с.

Богданов Е. Н., Зазыкин В. Г. Психология личности в конфликте. Учебное пособие. СПб.: Питер, 2004. 224 с.

Буш Р., Фолджер Дж. Що таке медіація. Трансформаційний підхід до конфлікту (рос. мовою). К.: Видавець Захарченко В. О., 2007. 261 с.

Ващенко І. В., Кляп М. І. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник. Мукачево: Вид-во ЗакДУ, 2011. 350 с.

Винославська О. В., Малигіна М. П. Людські стосунки: навчальний посібник. М-во освіти і науки України, Нац. техн. ун-т України «Київ. політехн. ін-т». К.: Центр навч. л-ри, 2006. 142 с.

Вишнякова Н. Ф. Конфликтология. Минск: Университетское, 2000. 246 с.

Волченко Л. П. Особливості формування конфліктологічної компетентності особистості в умовах сучасної школи // Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Сєверодонецьк : СНУ ім. В. Даля, 2017. № 3 (44). С. 65-74.

Волченко Л. П. Соціально-психологічні особливості подолання конфліктних ситуацій в середовищі старшокласників – досвід шкільної медіації // Теоретичні і прикладні проблеми психології: зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Сєверодонецьк : СНУ ім. В. Даля, 2018. № 1 (45). С. 88-98.

Волченко Л. П. Створення шкільного центру порозуміння «Ти не один» // «Директор школи». ПП «Житомироблдрукарня», 2018. № 13-14 (829-830). С. 83-92.

Волченко Л. П., Гарькавець С. О. Особливості формування соціально-нормативних уявлень старшокласників в умовах суспільної кризи: монографія. Сєверодонецьк: Вид-во СНУ ім. В.Даля, 2016. 200 с.

Выготский Л. С. Педагогическая психология. М.: АСТ: Астрель : Хранитель, 2008. 671 с.

Галузяк В. М., Холковська І. Л. Педагогічна конфліктологія. Навчальний посібник. Вінниця: ТОВ «Нілан ЛТД», 2015. 208 с.

Гальтунг Й. Трансформація конфлікту мирними засобами. Трансценд метод // Діалог різноманітностей. 1999. № 12 (50). С. 12-15.

Гарькавець С. О., Яковенко С. І. Методики дослідження образи: науково-методичний посібник з «Психодіагностики». Сєверодонецьк: Вид-во «Петіт», 2017. 68 с.

Гарькавець С. А. Психология невербального общения. Учебное пособие. Сєверодонецьк: Изд-во «Петит», 2015. 214 с.

Гарькавець С. О. Психология підліткової віктимності. Монографія. Луганськ: Вид-во «Ноулідж», 2013. 175 с.

Гарькавець С. О. Соціально-нормативний конформізм особистості у психологічному вимірі. Монографія. Луганськ: Вид-во «Ноулідж», 2010. 343 с.

Гетті ван Гурп. Медіація однолітків. Докладний посібник з розв'язання конфліктів у наших школах. Авторський варіант перекладу книжки, виданої Українським центром порозуміння у 2006 р. URL: <http://www.ex.ua/12686710> (дата звернення: 27.01.2018).

Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К.: Києво-Могилян. акад., 2010. 222 с.

Головатий В., Горова А., Коваль Р., Синюшко М., Семчишин О., Шидловська Л. Стратегії забезпечення життєздатності відновних практик: механізм співпраці правової системи та громади заради суспільної безпеки. Посібник. К.: Видавець Захаренко В.О., 2009. 224 с.

Гришина Н. В. Психологія конфлікту. СПб.: Питер, 2002. 464 с.

Давыденко Д. Миротворческая практика медиации. URL: <http://www.z-gr.ru/publications/mirpraktic> (дата звернення 15.08.2018).

Давыденко Д. В., Алахвердова О. В., Зимина Л. В. Медиация: учебник. М.: Изд-во «Статус», 2016. 480 с.

Давыдов А., Розин В. Спор о медиации. Раскол в России и медиация как стратегия его преодоления. М.: ЛЕНАНД, 2017. 288 с.

Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта / Социологические исследования, 1994. № 5. С. 142-147.

Джанашии А. 3. Медиация как технология урегулирования конфликтов. Могилев: МГУ имени А. А. Кулешова, 2016. 68 с.

Джелали В. О., Джелали О. В. Психологія вирішення конфліктів : навч. посібник. К.: Харків: Р.И.Ф., 2006. 318 с.

Директива Європарламенту «Про деякі аспекти медіації в цивільних і господарських спорах». URL: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/994_a95 (дата звернення: 18.02.2018).

Донченко Е. А., Титаренко Т. М. Личность, конфликт, гармония. К.: Политиздат, 1989. 174 с.

Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління. К., 2005.

Европейский кодекс поведения для медиаторов. URL: http://www.bassistov.org/code_of_conduct.htm (дата звернення: 18.02.2018).

Жарких В. Ю. Медиация – философия компромисса. Одесса: Освіта України, 2014. 230 с.

Жмудь Вікторія. Запровадження процедури медіації (примирення) у законодавстві України. URL: <http://www.minjust.gov.ua/0/11347> (дата звернення: 18.02.2018).

Загайнова С. К. Коммерческая медиация: теория и практика. М.: Infotropic Media, 2012. 304 с.

Загальна конфліктологія. Навч. посіб. / Заг. ред. І. В. Ващенко, С. П. Пренка. 2-ге вид. Х.: Оригінал, 2001. 384 с.

Зазыкин В. Г., Зайцева Е. В. Конфликтная личность в конфликтном противоборстве (психологические аспекты проблемы). М., 1998. 136 с.

Зайцев А. И., Захарьяцева И. Ю., Балашова И. Н., Балашов А. И. Альтернативное разрешение споров. М.: Экзамен, 2007. 576 с.

Здрок О. Н. Медиация. Пособие. Минск: Изд-во «Четыре четверти», 2018. 540 с.

Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. М., 1990.

Зимбардо Ф., Ляйпне М. Социальное влияние. СПб.: Питер, 2001. 448 с.

Изард К. Э. Психология эмоций. СПб.: Питер, 2008. 464 с.

Ильин Е. П. Психология зависти, враждебности, тщеславия. СПб.: Питер, 2014. 208 с.

Ильин Е. П. Психология совести: вина, стыд, раскаяние. СПб.: Питер, 2017. 288 с.

Йоган Гальтунг. Трансформація конфлікту мирними засобами. Транссенд метод. – Діалог різноманітностей, № 12 (50), грудень 1999. URL: <http://empedu.org.ua/content/transformaciya-konfliktu-mirnimi-zasobami>.

Калашикова С. И. Медиация в сфере гражданской юрисдикции. М.: Инфотропик Медиа, 2011. 304 с.

Карамушка Л. М., Дзюба Т. М. Психологія управління конфліктами в організації (на матеріалі діяльності освітніх організацій): монографія. К.: Полтава, 2009. 268 с.

Карамушка Л. М. Управлінські конфлікти: Словник-довідник термінів з конфліктології. Київ; Чернівці: ЧДУ, 1995. С. 285-287.

Карнозова Л. М. Включение программ восстановительной ювенальной юстиции в работу суда: Методическое пособие. М.: ООО «Информполиграф», 2009. 108 с.

Катч И., Рабинович-Эйни О. Цифровое правосудие. Интернет-технологии для разрешения споров. М.: МЦУПК, 2018.

Кейтнер Дж. Увядание посредничества // Социальный конфликт. 1998. № 4. С. 52-64.

Кернтке В., Шплинтер Д., Вюстехубе Л. Медиация как метод организационного развития. СПб.: Изд-во Вернера Регена, 2012. 240 с.

Климентов В. Медиация в схемах и таблицах. М.: «Радуница», 2011. 162 с.

Ковалев В. Н. Тренинг конфликтологической компетентности. Учебно-методическое пособие. Севастополь: Изд-во СФ МГУ, 2013. 82 с.

Коваль Р. Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід упровадження. Посібник. К.: Видавець Захаренко В. О., 2009. 168 с.

Ковач Кимберли. Медиация: краткий курс. Учебное пособие / пер. с англ. Е. И. Насыровой. М.: Инфотроник Медиа, 2013. 316 с.

Козер Л. Завершение конфликта // Социальный конфликт: современные исследования. Реферативный сборник. М., 1991. С. 27-35.

Колесник Н. Т., Путивцев П. В. Посреднические технологии разрешения межгрупповых конфликтов. Учебное пособие. М.: Изд-во МГОУ, 2018. 178 с.

Комарова Ю. А. Понятие, виды и место медиации в системе разрешения споров // *Право и государство: теория и практика.* 2011. № 2. С. 107-111.

Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів новим шляхом. Базові навички медіації» / В. Л. Андрєєнкова, К. Б. Левченко, Н. В. Лунченко, М. М. Матвійчук. К: ТОВ «Агенство «Україна», 2018. 144 с.

Коновалов А. Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство / Под общей редакцией Л. М. Карнозовой. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. 256 с.

Конфликтология: учебник / Под ред. А. С. Кармина. СПб.: Изд-во «Лань», 2001. 448 с.

Конфлікти у суспільній діяльності / Г. В. Ложкін, С. В. Сьомін, Т. В. Петровська, О. О. Кисельова. К. : Знання, 1997.

Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. М.: Стрингер, 2002. 212 с.

Котлова Л. О. Психологія конфлікту: курс лекцій. Навчальний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ імені І. Франка, 2013. 112 с.

Крапивин М. П. Социально-психологические аспекты предупреждения межличностных конфликтов. М., 2006. 203 с.

Крейдлин Г. Е. Невербальная семиотика: язык тела и естественный язык. М.: НЛЮ, 2004. 289 с.

Кронин-Лэмп К., Кронин-Лэмп Р. Развитие восстановительной культуры школы: слияние личного и профессионального «пути паломника». URL: <http://narlibrus.wordpress.com>.

Кроули Дж., Грэм К. Медиация для менеджеров. М.: Изд-во МЦУПК, 2010.

Лаврова Н. М., Лавров В. В., Лавров Н. В. Конфликт и карта медиации. СПб.: Бридж, 2012. 144 с.

Лаврова Н. М., Лавров В. В., Лавров Н. В. Медиация: Принятие ответственных решений. М.: Институт консультирования и системных решений, 2013. 224 с.

Левин С. Разрешение конфликтов. От конфликта к сотрудничеству. М.: Олимп Бизнес, 2007. 248 с.

Леко Б., Чуйко Г. Медіація. К.: Книги ХХІ, 2014. 464 с.

Леонгард К. Акцентуированные личности. Пер. с нем. В. М. Лещинская. Киев: Вища школа, Головное изд-во, 1981. 392 с.

Леонтьев Д. А., Рассказова Е. И. Тест жизнестойкости. М.: Смысл, 2006. 63 с.

Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика. К.: МАУП, 2007. 435 с.

Ломанн Ф. Разрешение конфликтов с помощью НЛП. Техники улаживания конфликтов и ведения посреднических переговоров, консультирование пар и медиация. СПб.: Изд-во Вернера Регена, 2008.

Лукашенко А. О. Педагогічні умови формування конфліктологічної компетентності вчителя загальноосвітнього навчального закладу: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: 13.00.04 / А. О. Лукашенко; Харківський нац. пед. університет ім. Г. С. Сковороди. Харків, 2006. 24 с.

Лукьяновская О. В., Мельниченко Р. Г. Основы юридической конфликтологии и медиации. Волгоград: Изд-во ФГОУ ВПО ВАГС, 2011.

Любимова Г. Ю. Психология конфликта. М.: ТЦ Сфера, 2004. 160 с.

Майерс Д. Социальная психология / Перев. с англ. СПб.: Питер Ком, 1999. 688 с.

Мак-Вильямс Н. Защитные механизмы // Психоаналитическая диагностика: Понимание структуры личности в клиническом процессе. М.: Класс, 1998. 480 с.

Максудов Р. Р. Восстановительная медиация: идея и технология: Методические рекомендации. М.: Институт права и публичной политики, 2009. 72 с.

Малєєв Д. В. Конфліктологічна культура фахівця та технологія її формування в системі вузівської освіти // Проблеми освіти: наук.-метод. зб. / Кол. авт. К.: Інститут освіти, 2007. Вип. 52 С. 334-335.

Мансуров А. А., Таланова М. В. Медиация в праве: юридическая технология медиативных процедур. М.: ООО «ЭкООнис-ЭЧТ», 2014. 456 с.

Матяш-Заяц Л. П. Уявлення студентів педагогічного вузу про особливості міжособистісних конфліктів // Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія № 12. Психологічні науки: Зб. наук. праць. К.: НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2009. № 28 (52). С. 207-214.

Медиация в нотариальной практике (альтернативные способы разрешения конфликтов): пер. с нем. / Отв. Ред. Катарина Грефин фон Шлиффен и Бернд Вегманн. М.: Волтерс Клувер, 2005. 358 с.

Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / Сост. Г. Мета, Г. Похмелкина / Пер. с нем. Г. Похмелкиной. М.: Изд-во «VERTE», 2004. 320 с.

Медиация: учебник / Под ред. А. Д. Карпенко, А. Д. Осинковского. СПб.: АНО «Редакция журнала «Третейский суд»; М.: Статус, 2016. 480 с.

Медіація – школа толерантності // Інтернет-проект «innovations.com.ua». URL: <http://innovations.com.ua/ua/articles/13734/temp> (дата звернення: 18.02.2018).

Медіація у школі // Інтернет-видання Прикарпаття «ПРАВДА.if.ua». URL: <http://pravda.if.ua/news-6615.html> (дата звернення: 18.02.2018).

Мельниченко Р. Г. Медиация: учебное пособие для бакалавров. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. 192 с.

1. Мета Г., Похмелкина Г. Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методами и профессиональными технологиями. М.: Изд-во «VERTE», 2004. 215 с.

Минкина Н. И. Медиация как альтернативный способ урегулирования конфликтов: монография. М.; Берлин: Директ-Медиа, 2017. 158 с.

Модель процесу посередництва: концепції, методи та прийоми. Посібник. 2-ге вид., доп. / За ред. А. Журавського, Н. Гайдук. Вінніпег, Львів: Малті-М, 2004. 151 с.

Мордовец А. С., Фастова М. А. Медиация: теоретико-правовое исследование. Учебное пособие. М.: РПА Минюста России, 2014. 186 с.

Мэки К., Кэрролл Э. Международная медиация – искусство деловой дипломатии. М.: МЦУПК, 2012. 420 с.

Не крадіть конфлікти, краще допоможіть в їх розв'язанні. Український жіночий фонд. URL: <http://empedu.org.ua/content/ne-kradit-konflikti-krash-che-dopomozhit-v-yih-rozvyazanni> (дата звернення: 27.01.2018).

Нескородев С. Н. Конфликтология: учебное пособие. Х.: ХНУ имени В. Н. Каразина, 2015. 196 с.

Нестор Н. В. Запровадження медіації в кримінальному процесі України: проблеми теорії та практики: монографія. К.: Алерта, 2018. 182 с.

Нигматуллина Т. А. Политическая медиация. Учебное пособие для академического бакалаврата. М.: ЮРАЙТ, 2016. 327 с.

Носырева Е. И. Альтернативное разрешение споров в США. М.: Изд-во ОАО «Издательский Дом «Городец», 2005. 324 с.

Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації. Монографія. Чернівці : Книги-XXI, 2009. 528 с.

Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління. Навчальний посібник. Івано-Франківськ : Плай, 2001. 695 с.

Орлянський В. С. Конфліктологія: Навч. посібник для вузів. К.: Центр учбової літератури, 2007. 159 с.

Паркинсон Л. Семейная медиация. 2-е изд. М.: МЦУПК, 2016. 316 с.

- Пель М.* Приглашение к медиации. М.: МЦУПК, 2009. 512 с.
- Перселл Ш., Мартинес Ж.* О медиаторах и медиации: глобальный обзор // Медиация и право. 2015. № 2 (36). С. 21-33.
- Петровская Л. А.* К вопросу о природе конфликтной компетентности. Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. 1997. № 4. С. 41-45.
- Пирен М. I.* Конфліктологія. Підручник. К.: МАУП, 2003. 360 с.
- Пов'якель Н. I., Котлова Л. О.* Ціннісні орієнтації у подоланні конфліктних форм поведінки студентів. Монографія. Умань: Жовтий О. О., 2011. 143 с.
- Погосян Е. В.* Формы разрешения спортивных споров: монография. М.: Волтерс Клувер, 2011. 160 с.
- Помощь при насилии. Пособие для учителей и воспитателей по ненасильственному разрешению конфликтов в работе с детьми и молодежью/ Под общей редакцией С. А. Подольского. СПб.: «Сударыня», 2005. 254 с.
- Понасюк А. М.* Медиация и адвокат: новое направление адвокатской практики. М.: Изд-во Инфотропик Медиа, 2012. 384 с.
- Правила безпеки та можливості отримання допомоги в період конфлікту в Україні : метод. рек. / заг. ред. Панок В. Г., Левченко К. Б. Київ: Агентство «Україна», 2014. 48 с.
- Правосудие. Медиация. Социальная справедливость. Сб. материалов научно-практической конференции (10 ноября 2016 г., Москва) / Отв. ред. О. П. Вечерина. М.: ФГБУ «ФИМ», 2016. 168 с.
- Праніс Кей, Стюарт Баррі, Уедж Марк.* Кола примирення. Від злочину до повернення в громаду. Пер. з англ. К.: Видавець Захаренко В. О., 2008. 272 с.
- Прибутько П. С.* Конфліктологія: навчальний посібник. К.: КНТ, 2010. 131 с.
- Примуш М. В.* Конфліктологія: навчальний посібник. К.: ВД «Професіонал», 2006. 288 с.

Профілактика конфліктів, трансформація правосуддя, забезпечення миру. Глобальне дослідження впровадження резолюції 1325 Ради Безпеки Об'єднаних Націй: довідкова інформація. США: ООН Жінки, 2015. 9 с.

Психологическая защита (методические рекомендации) / Сост. А. Т. Филатов, А. С. Кочарян, Г. С. Кочарян. Х. : Берминводы, 1986. 30 с.

Психологія особистості: Словник-довідник / За ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. К.: Рута, 2001. 320 с.

Ричард Коэн. Практическое руководство для школьного медиатора. Медиация конфликтов, основанных на травле (выдержка). URL: <http://mybiblioteka.su/3-57839.html>.

Розбудова миру. Профілактика конфлікту з використанням медіації: соціально-психологічний аспект / Навчально-методичний посібник. Київ: ФОП Стеценко В. В., 2016. 192 с.

Розенберг М. Язык жизни. Ненасильственное общение. София, 2009. 169 с.

Росс Л., Нисбетт Р. Человек и ситуация. Уроки социальной психологии. Пер. с англ. В. В. Румынского / Под ред. Е. Н. Емельянова, В. С. Магуна. М.: Аспект Пресс, 1999. 429 с.

Рустем Максудов. Идея восстановительного подхода в работе с правонарушениями и конфликтами с участием несовершеннолетних. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mognovse.ru/gxn-rustem-maksudov-ideya-vosstanovitelennogo-podhoda-v-rabote.html>.

Савчик О. М. Конфликтная компетентность как условие создание волевого единства группы. Учебно-методическое пособие. Мн.: РИПО, 2006. 64 с.

Светлов В. А. Введение в единую теорию анализа и разрешения конфликтов. М., 2010.

Свидрук І. І., Миронов Ю. Психологія управління та конфліктологія: Підручник. Львів: Вид-во Львівського торговельно-економічного університету, 2017. 320 с.

Селигман М. Как научиться оптимизму: Измените взгляд на мир и свою жизнь. М.: Альпина Паблишер, 2018. 544 с.

Селье Г. Психофизиология стресса. М.: Педагогика, 1991. 268 с.

Сералиева А. М. Основы медиации. Учебное пособие. Алтаты: Издательский Дом «Dalmanah», 2017. 133 с.

Скотт Д. Г. Конфликты, пути их преодоления. М.: Аспект-Пресс, 2007. 363 с.

Скот Дж. Г. Способы разрешения конфликтов. СПб. : ВИК, 1994. 210 с.

Слободянюк А. В., Андрущенко Н. О. Психологія управління та конфліктологія. Вінниця: ВНТУ, 2010. 120 с.

Словарь-справочник терминов процедуры медиации / Составители А. Г. Моногарова, Е. И. Кобышева / Под ред. А. Г. Моногаровой. Казань: Изд-во «Бук», 2017. 138 с.

Соснин В. А. Урегулирование и разрешение конфликтов: проблема посредничества в прикладной исследовательской практике Запада // Психологический журнал. 1994. № 5. С. 130-141.

Соціально-педагогічна та психологічна робота з дітьми у конфліктний та постконфліктний період : метод. рек. / заг. ред. Панок В. Г., Левченко К. Б. Київ: МЖПЦ «Ла Страда – Україна», 2014. 84 с.

Стратегії забезпечення життєздатності відновних практик: механізм співпраці правової системи та громади заради суспільної безпеки. Посібник / Головатий В., Горлова А., Коваль Р. та ін. К.: Видавець Захаренко В. О., 2009. 224 с.

Стрэссер Ф., Рэндольф П. Медиация: психологический взгляд на разрешение конфликтов. М.: Изд-во МЦУПК, 2012. 196 с.

Субботина Л. Ю. Психология защитных механизмов личности / Л. Ю. Субботина. Ярославль : ЯрГУ, 2013. 190 с.

Татенко В. О. Соціально-психологічні механізми впливу людини на людину / Соціально психологія. 2003. № 1. С. 60-72.

Тейлор Ш., Пипло Л., Сирс Д. Социальная психология. 10-е изд. СПб.: Питер, 2004. 767 с.

Терещенко И. Г., Гусева А. В., Гусев А. И. Медиация в школе: украинский опыт внедрения. К.: Золотые ворота, 2013. 150 с.

Тернер Дж. Социальное влияние. СПб. : Питер, 2003. 256 с.

Тимчук Л. І., Білик Н. М. Основи медіації в соціальній роботі. Навчально-методичний посібник. Чернівці: Чернівецькій національний університет, 2017. 137 с.

Толерантность / За общ. ред. М. П. Мчедлова. М.: Республика, 2004. 416 с.

Третьяченко В. В. Управлінські команди: методологія та теорія, формування і розвиток: монографія. Луганськ: Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2004. 300 с.

Уиллер М. Искусство переговоров. М.: МЦУПК, 2016. 342 с.

Уинслэйд Дж., Монк Дж. Наративная медиация / Под общ. Ред. Л. М. Карнозовой. Пер. с англ. Д. А. Кутузовой. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2009. 366 с.

Управління конфліктами: підручник / Л. М. Ємельяненко, О. В. Сімоходська ; Держ. вищ. навч. закл. «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». К.: КНЕУ, 2011. 339 с.

Фергюсон Р., Коулман П. Результативний конфлікт. Незгода – це сила, що працює на вас. К.: Вид-во «Наш формат», 2016. 320 с.

Фернхем А., Хейвен П. Личность и социальное поведение. СПб.: Питер, 2001. 368 с.

Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Пер. с англ. А. Гореловой; Предисл. В. А. Кременюка. М.: Наука, 1992. 158 с.

Фрейд А. Психология Я и защитные механизмы. М.: Мастера психологии, 2016. 150 с.

Фрейд А. Эго и механизмы защиты / Пер. с англ. М. Гинзбурга. М.: Эксмо, 2003. 252 с.

Фрейд З. Психология бессознательного. СПб.: Изд-во «Питер», 2007. 400 с.

Чалдини Р. Психология влияния. СПб.: Питер, 2002. 288 с.

Чернышенко А. Г. Дискурс медиации. Проблемы терминологии: учебное пособие. Пятигорск: Изд-во «Е-lit», 2015. 66 с.

Что может медиация? Трансформативный подход к конфликту / Р. Буш, Дж. Фолджер. К. : Издатель Захаренко В. А., 2007. 264 с.

Чумиков А. Переговоры – Фасилитация – Медиация. Учебное пособие. М.: Аспект Пресс, 2014. 160 с.

Хасан Б. И., Сергоманов П. А. Разрешение конфликтов и ведение переговоров. СПб.: Питер, 2003. 222 с.

Хертель А. Профессиональное разрешение конфликтов. Медиативная компетенция в вашей жизни. СПб.: Изд-во Вернера Регена, 2007. 272 с.

Шамликашвили Ц. А. Медиация как метод внесудебного разрешения споров. М.: Изд-во ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2017. 77 с.

Шамликашвили Ц. А. Основы медиации как процедуры урегулирования споров. М. МЦУПК, 2013.

Шапиро Д. Конфликт и общение: Путеводитель по лабиринту регулирования конфликтов. Кишинев, 1997.

Шварц Г. Управление конфликтными ситуациями: Диагностика, анализ и разрешение конфликтов. СПб.: Изд-во Вернера Регена, 2008.

Шеллинг Т. Стратегия конфликта. М.: Изд-во АНО «Институт распространения информации по социальным и экономическим наукам», 2007. 376 с.

Шкільна служба порозуміння: досвід упровадження медіації в Луганській області / Байдик В., Волченко Л., Демчук С. та ін. Харків: «Друкарня Мадрид», 2018. 104 с.

Шкільна служба розв'язання конфліктів: досвід упровадження. Посібник / Коваль Р., Горлова А., Нікітчук А., Микитюк О., Ліхоліт Ю. К.: Видавець Захаренко В. О., 2009. 168 с.

Шлиффен К. Г., Вегманн Г. Медиация в нотариальной практике (альтернативные способы разрешения конфликтов). М.: Волтерс Клувер, 2005. 376 с.

Цюман Т. П., Бойчук Н. І. Кодекс безпечного освітнього середовища: метод. посіб. / за заг. ред. Цюман Т. П. К., 2018.

Эндрюс Нил. Система гражданского процесса Англии. Судебное разбирательство, медиация и арбитраж. М.: Инфотропик Медиа, 2012. 544 с.

Юри У. Преодоление «нет» или Переговоры с трудными людьми. М.: Наука, 1993. 128 с.

Ярков В. В., Загайнова С. К., Тарасов Н. Н. Медиация в практике нотариуса. М.: Изд-во Infotropic Media, 2012. 336 с.

Яхно Т. П., Куревін І. О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с.

Baruch Bush R. A., Folger J. P. The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict. San Francisco: Published by Jossey Bass, 2004. 304 p.

Besemer C. Mediation in der Praxis. Erfahrungen aus den USA / Werkstatt für Gewaltfreie Aktion, Baden 1999. P. 13-18.

Besemer C. Mediation – Vermittlung in Konflikten / Werkstatt für Gewaltfreie Aktion, 9. Auflage, Baden 2002. P. 56-58.

Boulle L., Nesic M. Mediation: principles, process, practice. London; Dublin; Edinburgh: Butterworths, 2001. P. 9-27.

Callister R., Wall J. Japanese Community and Organizational Mediation // Journal of Conflict Resolution. 1997. Vol. 41. № 2. P. 311-328.

Cohen R., Cohen R. L. The School Mediator's Field Guide: Prejudice, Sexual Harassment, Large Groups & Other Daily Challenges. School Mediation Assoc, 1999. 256 p.

Colatrella J. M. T., Picchioni A. P. Mediation: Skills and Techniques. LexisNexis, 2008. 408 p.

Cloke K. Mediating Dangerously: The Frontiers of Conflict Resolution. San Francisco: Published by Jossey Bass, 2001. 272 p.

Crawley J., Graham K. Mediation for Managers: Resolving Conflict and Rebuilding Relationships at Work. London: Nicholas Brealey Publishing, 2002. 228 p.

Deutsch M. Constructive Conflict Resolution: Principles, Training and Research / Journal of Social Issues. Vol. 50. № 1. 1994. P. 13-32.

Dingle J., Kelbie J. The Mediation Handbook. L.: London School of Mediation Ltd., 2013. 116 p.

Dues M. The Art of Conflict Management: Achieving Solutions for Life, Work, and Beyond. The Great Courses, 2013.

Frenkel D. N., Stark J. H. The Practice of Mediation: A Video Integrated Text, Second Edition. Aspen Publishers, 2012. 560 p.

Goodman A. H. Basic Skills for the New Mediator, Second Edition. London: Solomon Publications, 2016. 110 p.

Haynes J. M. The Fundamentals of Family Mediation (SUNY series in Transpersonal and Humanistic Psychology). NY: SUNY series in Transpersonal and Humanistic Psychology. SUNY Press, 1994. 256 p.

Hort K. J., Steffek F. Mediation. Rechtstatsachen, Rechtsvergleich, Regelungen. Tübingen: Mohr Siebeck, 2008. 1175 p.

Kressel K., Pruitt D. Themes in the Mediation of Social Conflict / Journal of Social issues. 1985. Vol. 41. № 2. P. 179-198.

Lenski T. Making Mediation Your Day Job: How to Market Your ADR Business Using Mediation Principles You Already Know. Liberty Drive Bloomington: iUniverse, 2009. 136 p.

Lovenheim P., Doskow E., Becoming A. Mediator: Your Guide To Career Opportunities Paperback. Nolo, 2004. 250 p.

Mediation: Principles and Regulation in Comparative Perspective / Prof. Klaus J., Hort, Dr. Felix Steffek. Oxford University Press, 2012. 414 p.

Moore C. W. The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict. San Francisco: Published by Jossey Bass, 2014. 686 p.

Mosten F. S. Mediation Career Guide: A Strategic Approach to Building a Successful Practice. San Francisco: Published by Jossey Bass, 2001. 312 p.

Morley J., Webb J., Stephensen G. Bargaining and Arbitration in the Resolution of Conflict // The Social Psychology of Intergroup Conflict. Theory, Research and Applications / Ed. By Stroebe W. et al., Berlin, 1988.

Mosten F. S. The Complete Guide to Mediation: The Cutting-Edge Approach to Family Law Practice. NY.: American Bar Association, 2003. 450 p.

Nierenberg J., Ross I. Women and the Art of Negotiating. N. Y., 1985. P. 83-97.

Noor M., Brown R. J., Prentice G. Precursors and mediators of intergroup reconciliation in Northern Ireland: A new model / British Journal of Social Psychology. 2008. Vol. 47, № 3. P. 481-495.

Ogay T. Conflict Mediation and Resolution: the contribution of social psychology // European Journal of Intercultural Studies, 1998, Vol. 9, № 3. P. 269-277.

O'Reilly M. Why Women? Inclusive Security and Peaceful Societies. Washington: Inclusive Security, 2015. 15 p.

Picker B. G. Mediation Practice Guide: A Handbook for Resolving Business Disputes. American Bar Association; Revised, Expanded edition, 2004. 222 p.

Preventing Conflict. Transforming Justice. Securing the Peace. A Global Study on the Implementation of the UN Security Council Resolution 1325. URL: <http://wps.unwomen.org/~media/files/un%20women/wps/highlights/unw-global-study-1325-2015.pdf>.

Pruitt D., Kressel K. The Mediation of Social Conflict: An Introduction // Journal of Social Issues. 1985. Vol. 41. № 2. P. 52-67.

Shaw L. A. Divorce mediation outcome research: A metaanalysis. *Conflict Resolution Quarterly*, 2010. 27(4). P. 447-467.

Shapira O. A. Theory of Mediators' Ethics: Foundations, Rationale, and Application. New York: Cambridge University Press, 2016. 466 p.

Sternlight J. R. Lawyerless Disput Resolution: Rethinking a Paradigm. *Fordham URB Legal Jurnal*. 2010. Vol. 37. P. 394-405.

Strasser F., Randolph P. Mediation: A Psychological Insight into Conflict Resolution. Continuum International Publishing Group, 2004. 224 p.

The Blackwell Handbook of Mediation: Bridging Theory, Research, and Practice / Editor Margaret S. Herman. Blackwell Publishing Ltd., 2017. 448 p.

Umbreit M. S. The Handbook of Victim Offender Mediation: An Essential Guide to Practice and Research. San Francisco: Published by Jossey Bass, 2000. 480 p.

Viaggio S. A. General Theory of Interlingual Mediation. Frank & Time GmbH, 2006. 241 p.

Wall J., Rude D. Judicial Mediation: Techniques, Strategies, and Situational Effects // *Journal of Social Issues*. 1985. Vol. 41. № 2. P. 47-63.

Winslade J., Monk G. D. Practicing Narrative Mediation: Loosening the Grip of Conflict. San Francisco: Published by Jossey Bass, 2008. 312 p.

Young I. F., Sullivan D. Competitive victimhood: A review of the theoretical and empirical literature / *Current Opinion in Psychology*. 2016. Vol. 11. P. 30-34.

