

С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко

ПРАКТИКА МЕДІАЦІЇ
СЛОВНИК-ДОВІДНИК

Сєвєродонецьк – 2019

УДК 316.485
Г98

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

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

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 містить понад 300 категорій, понять і термінів, що складають тезаурус сучасної практики медіації. Видання укладене на основі всебічного вивчення сучасної зарубіжної та вітчизняної наукової літератури з медіації, конфліктології й психології конфліктів.

Словник призначений для медіаторів, конфліктологів, психологів, соціологів, юристів та інших фахівців, які використовують медіацію в професійній діяльності, а також для викладачів, аспірантів, студентів гуманітарних факультетів закладів вищої освіти й усіх зацікавлених питаннями врегулювання, подолання, розв'язання міжособистісних і соціальних конфліктів.

УДК 316.485

© Луганський обласний інститут
післядипломної педагогічної освіти,
2019

ISBN 978-966-97681-3-1

© ТОВ «ФОКСПРИНТ», 2019

ПЕРЕДМОВА

Сучасний світ, або епоха постмодернізму, характеризується невизначеністю, складністю та значною різноманітністю. Виклики, що в ньому відбуваються, зазвичай мають нелінійні прояви, які породжують велику кількість конфліктів як на міжособистісному, груповому, так і на соціальному рівнях. Саме час різноманіття й інформаційної складності часто залишають людей у стані невизначеності, коли вони не знають, як правильно реагувати на те чи інше ставлення, оцінки, дії знайомих і незнайомих людей. Відхід від певних стандартів або соціальних норм взаємодії, які донедавна відігравали значну роль, а тепер її втратили або втрачають, для багатьох людей ускладнює безконфліктну взаємодію з оточенням. Це пов'язано з тим, що швидкі зміни соціального контексту зумовлюють миттєве реагування на виклики, до яких більшість людей просто не підготовлена, оскільки в інформаційному суспільстві певною мірою змінюються погляди на все, що у ХХ столітті було більш-менш стабільним і незламним.

Здебільшого люди не так швидко змінюють власне ставлення, дехто взагалі виявляється ригідною особистістю, неспроможною до перебудови. Усе це породжує спори/конфлікти різної амплітуди складності, що мають вертикальні та горизонтальні виміри, а їхніми причинами виявляються розбіжності щодо задоволення інтересів, продукування цінностей і розподілу ролей. Суб'єкти конфлікту дедалі частіше стають неспроможними самостійно долати протиріччя, заводять конфлікт у глухий кут, а іноді доводять його до катастрофи. Отже, на сьогодні значно зростає роль медіації як технології альтернативного врегулювання спорів/конфліктів, а разом з нею роль посередників або медіаторів, які на професійному рівні можуть допомогти врегулювати та розв'язати міжособистісні, групові, соціальні спори/конфлікти. Водночас рольова релевантність посередника збільшується не випадково, оскільки професійними медіаторами стають творчі люди, які мають ро-

звинену увагу, високий рівень соціального інтелекту, загалом виявляються всебічно розвиненими та соціально зрілими особистостями.

Загальновідомо, що процедура медіації офіційно була затверджена в США в другій половині 60-х рр. XX століття, коли сформувалась як особливий вид діяльності та були створені кілька десятків різних агенцій, служб і центрів розв'язання конфліктів. За кілька років така практика поширилась далеко за межі США. У 70–80-ті рр. були створені центри в Західній Європі, а наприкінці XX століття медіація стрімко почала розвиватись у східноєвропейських країнах.

В Україні медіацію почали впроваджувати наприкінці XX – на початку XXI століття, а наказом Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 р. № 892 був затверджений Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації), який визначає зміст, обсяги, умови, порядок надання соціальної послуги посередництва (медіації), показники її якості для суб'єктів різних форм власності та господарювання. У 2016 році Верховна Рада України взяла за основу законопроект № 3665 «Про медіацію», метою якого є запровадження на законодавчому рівні інституту медіації в Україні шляхом імплементації кращих європейських і світових стандартів. Особливу роль почала відігравати медіація в освітньому просторі нашої держави. У наказі Міністерства освіти і науки України від 01.02.2010 р. № 59 «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 Міністерства освіти і науки України від 30.08.2018 р. № 1/9-516 «Щодо вирішення конфліктів серед дітей в закладах освіти шляхом впровадження медіації» схвалений для використання комплекс освітніх програм із вирішення конфліктів мирним шляхом, присвячених питанню побудови безпечного простору, через упровадження в систему освіти

технології вирішення конфліктів шляхом застосування відновних практик. У програмах подані психотренінгові технології, активні форми та методи навчання з метою формування й підвищення рівня конфліктологічної культури учасників освітнього процесу.

На сьогодні відомо, що процедура медіації як альтернативна технологія вирішення спорів/конфліктів має значні переваги перед судовими або арбітражними методами, оскільки має гнучкі алгоритми реалізації, які дають можливість долати розбіжності конфіденційно та більш економічно. Особливо поширена медіація в процесі вирішення та подолання різноманітних спорів/конфліктів у суспільному житті (муніципальні й екологічні конфлікти, спори між профспілками та адміністраціями підприємств тощо), юридичній практиці, під час вирішення майнових, спадкових і розлучних процесів.

Посередник (медіатор) в інтересах обох сторін спору/конфлікту за допомогою медіаційних технік вирішує проблеми непублічно та сприяє пошуку взаємоприйняттого рішення. Власне, присутність на переговорах третьої сторони само собою має позитивне значення, оскільки знижує ступінь напруги під час взаємодії опонентів за рахунок посилення її конвенційності.

Основну роль у реалізації медитативної технології відіграє фахова компетентність медіатора, зокрема її когнітивний компонент, оскільки вся діяльність посередника пронизана розумінням предмету спору/конфлікту, умінням знайти взаємоприйнятний варіант його вирішення, з огляду на соціально-психологічні особливості як його суб'єктів, так і соціальної ситуації, у якій виникли й існують розбіжності. Отже, медіатору важливо не тільки знати та вміти використовувати медіаційні техніки, а й розумітись на соціально-психологічних особливостях індивідів як суб'єктів діяльності, психологічних механізмах та умовах, які визначають амплітуду інсталяції спорів/конфліктів і можливості їхнього вирішення й подолання.

Запропонований словник-довідник є спробою підвищити когнітивні здібності фахівців, які здійснюють посередницьку діяльність під час вирішення спорів/конфліктів. Тлумачення термінів медіації, конфліктології та психології конфлікту, що стосуються різних форм медіаційної процедури й конфліктної взаємодії опонентів, максимально наближені до оригінальних у зарубіжній і вітчизняній науковій літературі, поданій у кінці словника.

Сподіваємось, що словник-довідник з практики медіації стане в пригоді не лише професійним медіаторам, конфліктологам, а й викладачам, аспірантам, студентам гуманітарних факультетів вищих закладів освіти, усім, хто цікавиться питаннями врегулювання, подолання й розв'язання спорів/конфліктів, які 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 формуванням прагнення до втечі від реальності шляхом штучної зміни свого психічного стану через уживання деяких речовин чи постійну фіксацію уваги на певних видах діяльності, що спрямоване на розвиток і підтримання інтенсивних емоцій.

Основний мотив особистості, схильної до адиктивної 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 певні сфери діяльності, здатні надовго привабити її увагу, захопити, викликати якусь істотну й виражену емоційну реакцію. Життя здається нецікавим через його буденність та одноманітність. Людина не сприймає того, що вважається в суспільстві нормальним: необхідності щось робити, чимось займатись, дотримуватись 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.

АКОМОДАТОР – людина, схильна діяти, а не впадати в пасивні роздуми.

АКТИВНА ГЕНЕРАЛІЗАЦІЯ – повторення певної поведінки, засвоєної внаслідок навчання в новій ситуації, що відрізняєть-

ся від тієї, у якій відбувалось навчання.

АКТИВНОГО СЛУХАННЯ ТЕХНІКА дозволяє чути та сприймати справжні почуття співрозмовника за допомогою невербальної підтримки, фраз перенесення відповідальності на партнера, безоцінного ставлення до опонентів спору, демонстрації своїх почуттів до почутого.

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

Існує кілька типологій акцентованих особистостей.

К. Леонгард запропонував класифікацію акцентуацій особистості, засновану на оцінці стилю її спілкування з оточенням, і виокремив такі типи акцентуації характерів: гіпертимний, дистимний, афективно-лабільний, збудливий, афективно-застійний, педантичний, тривожний, емотивний, демонстративний, екзальтований, екстравертований, інтровертований.

А. Е. Личко класифікував акцентуації характерів у підлітків і виокремив гіпертимний, циклоїдний, лабільний, астеноневротичний, сентизивний, психастенічний, шизоїдний, епілептоїдний, істероїдний, нестійкий, конформний типи.

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

АЛЮЗІЯ (з фр. *allusion* – натяк) – використання в мові висловлювань, метафор, що містять натяк на подібність дій опонента з аналогічними історичними подіями (піррова перемога, ге-

ростратова слава, троянський кінь, ахіллесова п'ята тощо).

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

АМБІВАЛЕНТНІСТЬ (з лат. *ambo* – обидва та лат. *valere* – воліти, діяти) – психічний стан роздвоєності; двоякість переживання, що простежується на рівні одночасного прояву протилежного ставлення або почуттів (наприклад, симпатія й антипатія) до одного й того ж об'єкта уваги.

АМБЛІНОЇЯ (з лат. *amblis* – тупий, слабкий та *nus* – розум) – аномальне ускладнення ухвалення рішень, що спостерігається під час психастенії.

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

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

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

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

АПАТІЯ СПОСТЕРІГАЧА – ефект, 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 для виконання сторонами, які конфліктують; це не тільки державна або офіційна практика, але й можливий алгоритм дій, спрямованих на розв'язання 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 поведінки, незалежність від зовнішніх впливів та оцінок, продукування самоповаги й поваги до інших.

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

АСИМІЛЯЦІЯ – наявний у пам'яті зв'язок між різними стимулами, що виникають одночасно в одному місці, унаслідок чого реакція на один стимул починає асоціюватись з іншою. Один з основних процесів, за допомогою якого відбувається навчання.

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

АТРАКЦІЯ – привабливість однієї людини для іншої, особлива форма ставлення, забарвленого лише позитивними емоціями, а також велика симпатія та привабливість індивіда. Атракція виявляється у вигляді особливої позитивної настанови на особу, організацію, соціально-політичні інститути тощо.

АФЕКТ (з лат. *affectus* – душевне хвилювання, пристрасть) –

сильний, відносно нетривалий емоційний стан, пов'язаний з різкими змінами важливих для індивіда життєвих обставин; тимчасова психічна непатологічна дезорганізація свідомості, її звуження, утрата вольового контролю, викликана раптовим надсильним емоціогенним впливом, гострими, конфліктними суперечностями між дійсністю й особистісними позиціями індивіда.

АФЕКТИВНО-ЗАСТІЙНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) – тип, якому характерний високий рівень затримки афектів, коли індивід «застряє» на своїх почуттях, думках, не може забути образ, інертний у моториці, схильний до довготривалих 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 дистимних станів, іноді без наочних зовнішніх причин.

АФЕКТИВНА ЕКСПРЕСІЯ – невербальні прояви індивіда, що займають проміжне положення між станами, які суб'єктивно переживає індивід, та поведінкою, що проявляється в 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 в процесі залучення індивіда до потенційно небезпечної стресової ситуації. За певних обставин близькість до інших призводить до зниження тривоги, пом'якшення наслідків стресу.

Б

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

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

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

БІКУЛЬТУРНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ – розвиток та усвідомлення двох культур; знання, розуміння й інтерналізація основних уявлень, цінностей і 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, яке надходить із довкілля, тобто з певною поведінкою пов'язані позитивні та негативні події, навколишні обставини.

БОСІНГ (англ. bossing – від англ. boss – хазяїн, шеф) – це вертикальний «мобінг», коли психологічний терор стосовно працівника виходить від начальника.

БУЛІНГ (англ. bully – залякувати, цькувати, задирати) – прояв агресії з подальшим залякуванням особистості, система-

тичне цькування та погрози, систематичне моральне, фізичне приниження.

В

ВИБАЧЕННЯ – визнання порушення соціальних норм та очікувань з боку інших, узяття на себе відповідальності за наслідки власних дій, налагодження взаємин.

ВИДИ МЕДІАЦІЇ залежно від цілей проведення процедури (за L. Boulle & M. Nestic):

1. *Оглядова медіація* («scoping mediation»), метою якої є визначення предмета суперечки, більш чітко й 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 щодо остаточного вирішення конфлікту тим або іншим способом.

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

5. *Медіація вироблення політичного рішення* («policymaking mediation»), мета якої – вироблення політичних рішень з урахуванням інтересів громадськості.

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

ВИДИ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ:

Агресивна поведінка – будь-які форми поведінки, що передба-

чають заподіяння комусь або чомусь фізичної чи психологічної шкоди.

Асертивна поведінка – спосіб дії, у процесі якого людина активно та послідовно відстоює свої інтереси, відкрито заявляє про свої цілі й наміри, поважаючи при цьому інтереси оточення.

Маніпулятивна поведінка – навмисне спонукання іншої людини до переживання певних станів, ухвалення 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 й очікування; погоджуватись з іншими через страх засмутити їх; утаємничувати свої бажання; зайвий раз вибачатись; 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 настанов суб'єктів конфліктної взаємодії, що ефективно призводить до завершення конфлікту.

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

- повторювати ті слова співрозмовника, які несуть найбільше емоційне навантаження;

- повторювати слова, які співрозмовник сам підкреслює й усіляко виокремлює під час бесіди;

- чергувати луна-техніку з іншими техніками.

ВІДКРИТІ ЗАПИТАННЯ – це запитання, що вимагають розгорнутої відповіді чи пояснення. Зазвичай починаються зі слів: «Як..?», «Хто...?», «Чому...?», «Яка ваша думка?», «Що б ви хотіли в результаті цього?» тощо. За таких умов виникає невимушена атмосфера, але людині важче відповідати. Надзвичайно складно дитині дати відповідь на запитання: «Що ти тоді відчував/відчувала?».

ВІДНОВЛЮВАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ – це вільний від маніпуляцій і тиску організований діалог, спрямований на розуміння самою людиною різних контекстів проблемної ситуації та взяття відповідальності за пошук виходу з неї. Таку комунікацію спеціаліст (педагог, медіатор, психолог) може організувати з учасником або учасниками проблемної (чи просто важливої) ситуації. Водночас учасники самостійно можуть будувати своє спілкування як відновлювальну комунікацію, яка допомагає людині подивитись з усіх боків на конфліктну подію (зокрема, 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).

ВІДНОВЛЮВАЛЬНИЙ 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.

ВІДНОВЛЮВАЛЬНІ ПРАКТИКИ – сфера знань, що розвивається й допомагає людям відновлювати та будувати громади у світі, який стає дедалі роз'єднаним. Відновлювальні практики залучають громади або тих, кого стосується окрема ситуація, до пошуку відповідного рішення на умовах поваги, розуміння, турботи, 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 намагається втручатись і змінювати ситуацію.

ВОРОЖА АГРЕСІЯ – агресія, збудником якої є злість, це агресія-самоціль.

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

ВПЛИВ – це взаємодія одного індивіда або індивідів з іншим/іншими, унаслідок якої відбувається зміна їхньої поведінки, настанов, намірів, уявлень, оцінок тощо. Це складне соціально-психологічне утворення, що виступає полімодальним явищем і може бути безпосереднім та опосередкованим, умотивованим і невмотивованим, глибоким і поверховим, ефектним і невиразним, імпліцитним та 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 диферен-

ціюють за авторством (мої, твої, наші, ваші), за сферою (внутрішні, зовнішні), за вектором дії (відцентрові, доцентрові), за критерієм свободи (вивільнювальні, обмежувальні), за змістом (природні, соціальні), за характером (оригінальні, традиційні), за значущістю (суттєві, несуттєві), за часом (своєчасні, не-своєчасні), за рівнем (високого, низького рівня) тощо.

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

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

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

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

ВСТУПНЕ СЛОВО МЕДІАТОРА – це процес установаження

першого особистого контакту посередника зі сторонами спору/конфлікту для забезпечення довіри й створення атмосфери безпеки. З цією метою можна зустріти учасників біля дверей і запропонувати їм місце за столом переговорів. Варто звернути увагу на те, щоб сторони не сиділи одна навпроти іншої, оскільки це спонукатиме їх продовжувати суперечку. Після цього медіатору доречно представитись, запитати, як краще звертатись до кожного з учасників конфлікту, та занотувати їхні імена.

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

Г

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

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

ГАРВАРДСЬКА КОНЦЕПЦІЯ «СПІЛЬНИХ ДІЙ» – положення, викладені в 1981 р. професором Гарвардського університету Роджером Фішером, згідно з якими протилежні сторони повинні розмежовувати власні інтереси. У процесі переговорів опоненти висловлюють свої юридичні позиції, що є діаметрально протилежними та унеможливають досягнення компромісу. Водночас за жорсткими позиціями сторін існують насамперед певні потреби (інтереси), які, на відміну від позицій, не є протилежними. Якщо під час переговорів стає можливим з'ясування цих інтересів сторін, це вже великий крок

на шляху до досягнення згоди. Медіатор вибудовує спілкування в такий спосіб, 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 їхньої 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 й культурному розвитку, а також рівного використання її результатів. Рівність необхідна для людського розвитку.

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

ГЕШТАЛЬТПСИХОЛОГІЯ – школа в психології, яка акцентує положення про важливість вивчення необ'єктивних фізичних властивостей об'єктів, а того суб'єктивного шляху, завдяки якому об'єкт з'являється в 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 зчиняють багато галасу, прагнуть до лідерства, мають високий життєвий тонус, гарний апетит і здоровий сон, підвищену самооцінку та недостатньо серйозно ставляться до своїх обов'язків, важко переносять умови жорсткої дисципліни, монотонну діяльність, вимуше-

ну самотність.

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

ГІПОТЕЗА ФРУСТРАЦІЇ-АГРЕСІЇ – підхід, згідно з яким фрустрація завжди викликає емоцію агресії, а агресія завжди є наслідком фрустрації.

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

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

ГРАНИЦІ КОНФЛІКТУ – межі конфлікту, що стосуються його учасників, території, на якій він відбувається, його тривалості й амплітуди прояву.

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

ГРУПА НЕФОРМАЛЬНА (неофіційна) – соціальна спільність, яка не має юридично фіксованого статусу, 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. Її норми, думки, ставлення, цінності й оцінки є еталоном власної соціальної активності особистості.

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

ГРУПОВА ІЗОЛЯЦІЯ – довготривале перебування групи в

умовах обмеженого простору, унаслідок чого виникає емоційне напруження в міжособистісних відносинах; спілкування порушується у зв'язку з асенізацією (послабленням) нервової системи на підставі обмеження сенсорних впливів, утрачається адекватність сприйняття партнерів спілкування, активізуються імпульсивні поведінкові прояви, виникають явища «психологічного стриптизу» й аутизації (відчуження особистості).

ГРУПОВА ПОЛЯРИЗАЦІЯ – процес обговорення групою якогонебудь контроверсійного питання, під час якого люди часто починають дотримуватись більш крайніх позицій, ніж спочатку, що іноді призводить до «зрушення до ризику», а іноді до «обережного зрушення», що залежить від початкових думок членів групи.

ГРУПОВИЙ ІНТЕРЕС – інтерес, що виявляється в прагненні членів групи віддати перевагу результатам, які принесуть користь їхній групі, незалежно від того, вигідні вони їм чи ні.

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

Д

ДЕВІАНТНА ПОВЕДІНКА (поведінка з відхиленням) – поведінка індивіда або групи, яка не відповідає загальноприйнятим нормам, унаслідок чого відбувається їх порушення. Залежно від способів взаємодії з реальністю та порушень 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 втілена в її вчинках і спричиняє шкоду іншим або суспільству загалом;

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

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

- патохарактерологічна поведінка – активність, зумовлена патологічними змінами характеру, що сформувались у процесі виховання або соціалізації, розлади особистості, утілені у різних акцентуаціях характеру;

- девіації, зумовлені гіперздібностями людини (прояви обдарованості, таланту, геніальності в певному виді діяльності).

ДЕВІАЦІЇ, ЗУМОВЛЕНІ ГІПЕРЗДІБНОСТЯМИ ЛЮДИНИ – поведінка, за якої людина зі здібностями, що значно перевищують середньостатистичні, розглядається як така, що виходить за межі нормальної (це прояв обдарованості, таланту, геніальності в будь-якому одному виді діяльності людини).

Відхилення в бік обдарованості в одній сфері часто супроводжується девіаціями в повсякденному житті. Така людина часто виявляється непридатною до «побутового», «приземленого» життя. Вона нездатна правильно розуміти, оцінювати вчинки та поведінку інших людей, виявляється наївною, залежною, 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 люди. Вона розцінює звичайний світ як щось малозначуще, неістотне і тому не бере жодної

участі у взаємодії з ним, не виробляє стилю емоційного ставлення до вчинків інших, сприймає будь-яку подію відсторонено. Вимушені контакти вважає необов'язковими, тимчасовими, а не значущими для її особистісного розвитку. Зовні, у повсякденному житті, учинки такої людини можуть бути дивакуватими (наприклад, вона може не знати, як користуються побутовими приладами, як здійснюються побутові дії; весь її інтерес зосереджений на діяльності, пов'язаній з неординарними здібностями).

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

ДЕКОДУВАННЯ – інтерпретація смислів невербальної поведінки, вираженої іншими людьми (наприклад, зробити висновки про те, що поплескування по спині – це вираз поблажливості, а не доброти).

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

ДЕМОНСТРАТИВНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) – це прояви демонстративної поведінки, рухливості, легкості в установленні контактів, артистизму, схильність до фантазування, позерства та вдавання. Індивід володіє підвищеною здатністю до витіснення, може повністю забувати те, про що знати не бажає, що викриває його брехню, яку екстраполює з невинним обличчям, оскільки те, про що він говорить цієї миті, для нього є правдою. Брехня спрямована на прикрашання себе, задоволення жаги до постійної уваги (нехай навіть негативної) до своєї особи. Демонструє високу пристосованість до людей, емоційну лабільність за відсутності

дійсних глибоких почуттів, схильність до інтриг (за зовні м'якої манери спілкування).

ДЕСЕНСИБІЛІЗАЦІЯ – явище, яке виникає в тих випадках, коли надлишок матеріалу, що зазвичай збуджує сильні емоції, як-от лють або гнів, робить індивіда несприятливим до нього.

ДЕСТРУКТИВНЕ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ – це спосіб вирішення конфлікту, що призводить до загострення взаємовідносин та не сприяє пошукам позитивного вирішення конфліктного питання. Часто розбіжності між людьми перетворюються на особистий конфлікт, різні позиції щодо певних проблем – на дорікання іншим людям і судження про їхній характер, наміри й мотиви. Замість розгляду загальної проблеми розглядають іншу людину як проблему.

ДЗЕРКАЛЬНЕ СПРИЙНЯТТЯ – взаємонегативні уявлення одне про одного, що виникають у сторін конфлікту. Наприклад, власна думка вважається моральною та миролюбною, а протилежна – агресивною й зловмисною.

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

- 1) виникнення об'єктивної конфліктної ситуації;
- 2) усвідомлення об'єктивної ситуації суб'єктами конфліктної взаємодії;
- 3) маніфестація шляхів вирішення проблеми та перехід опонентів в активні/пасивні форми взаємодії;
- 4) кульмінація або криза в 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 взає-

модії відчувають та усвідомлюють задоволення або невдоволення від наслідків розв'язання конфлікту.

ДИСКРИМІНАЦІЯ – невинуватена негативна поведінка, що простежується в ставленні до групи або її окремих членів; несправедлива або образлива дія стосовно члена групи, що ґрунтується на приналежності його/її до цієї групи.

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

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

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

ДИФУЗІЯ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ – феномен, згідно з яким збільшення числа свідків призводить до того, що кожен з них стає менш схильним брати на себе відповідальність за надання допомоги.

ДИВЕРГЕНТНЕ МИСЛЕННЯ – здатність виходити за межі стандартних рішень, за межі звичайного, окреслювати нове бачення ситуації.

ДИСТИМНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонардом) – особа, яка відрізняється серйозністю, пригніченістю настрою, повільністю, слабкістю волевих зусиль, песимістичним ставленням до майбутнього, заниженою самооцінкою, низькою комунікабельністю, небагатослівністю, схильністю фіксуватись на тінювих сторонах життя, але в той же час сум-

лінністю, загостреним почуттям справедливості.

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

- жодну сторону не можна примусити брати участь у медіації;
- кожен учасник може вийти з процесу медіації на будь-якому етапі;
- згода з результатом процесу медіації також є суто добровільною;
- сторони самі контролюють хід і результати медіації;
- послуги медіатора протягом усієї процедури приймаються обома сторонами добровільно.

ДОЦІЛЬНІСТЬ МЕДІАЦІЇ – це процес, можливий за таких передумов:

- сторонам потрібно знайти певне рішення за результатами переговорів і зафіксувати його документально;
- між сторонами є домовленості, котрі вони не можуть або не бажають розкривати третім особам (особливо в суді) та хочуть зберегти конфіденційність;
- роздратування й емоції сторін конфлікту заважають їхньому ефективному спілкуванню;
- за допомогою безпосередніх розмов або переговорів конфлікт можна не вирішити зовсім або вирішити незадовільно;
- вирішення конфлікту зайшло в глухий кут, обидві сторони зацікавлені в гарних взаємовідносинах у майбутньому.

Усі учасники прагнуть до узгодженого вирішення конфлікту. Представлені всі сторони. Мова не йде про принципово

ціннісні орієнтири, про основні права або тільки про рішення типу «так/ні». Не існує різких відмінностей щодо влади сторін. У випадку, якщо вони все ж таки є, або більш слабкі повинні посилити свою владну позицію (наприклад, розробляючи гарні альтернативи для обговорення, ведучи пошук союзників або чинячи ненасильницький опір), або більш сильні повинні бути готові в межах медіації відмовитись від своєї владної позиції. Залишається достатньо часу, щоб узгоджено вирішити конфлікт. Супротивники мають мінімальні можливості самовираження та 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 й 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) – особистість з високим темпом зростання реакцій, їхньої зовнішньої інтенсивності, яка легко впадає в захват від радісних подій, у відчай – від сумних, а екзальтація найчастіше мотивується тонкими, альтруїстичними спонуканнями. Така людина прив'язана до близьких, друзів, а радість за них, за їхні успіхи може бути надзвичайно сильною, до глибини душі її може захопити любов до мистецтва, природи та пере-

живання релігійного порядку.

ЕКСКУЗИВНІ ЗЛОЧИНИ – 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) – особистість, якій характерна спрямованість до того, що приходить ззовні, спрямованість реакцій на зовнішні подразники; властиві імпульсивність учинків, радість від спілкування з людьми, пошук нових переживань, схильність до чужого впливу. Власні думки такої особи не відрізняються стійкістю.

ЕКСТРАЛІНГВІСТИКА (з англ. *linguistics* – мова) – це використання в мовленні 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, яка повідомляється.

ЕМОТИВНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) – особа, якій властиві чутливі та глибокі реакції в зоні тонких емоцій, подібні до екзальтованих проявів, але не надто бурхливих. Людині такого типу характерні прояви емоційності, чутливості, чуйності, сердечності та вразливості, вона рідко вступає в конфлікти, образи носить у собі, не виливаючи назовні, має загострене почуття обов'язку, продукує старанність і виконавчу дисципліну.

ЕМОЦІЇ (з фр. *emotion* – хвилювання, збудження) – це психічний процес, стан організму середньої тривалості, що відображає суб'єктивне оцінне ставлення до наявних або можливих

ситуацій та об'єктивного світу, призводить до дії симпатичної нервової системи й підвищення життєдіяльності організму.

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

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

ЕСКАЛАЦІЯ – стадія конфлікту, що характеризується загостренням протистояння сторін, які опонують, коли відбуваються більш руйнівні впливи одне на одного, ніж було раніше.

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

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

- 1 етап – підготовка до медіації;
- 2 етап – вступна частина (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 на процедуру та результат медіації третіх осіб. Це має бути нейтральна особа, незацікавлена змістом спору. Медіатор допомагає сторонам конфлікту (спору) налагодити комунікацію, проводити переговори, досягти порозуміння. Він надає сторонам консультації лише 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. Він не має права оцінювати поведінку, погляди сторін медіації за винятком явного порушення ними правових та/або етичних норм чи порядку проведення медіації.

3. *Толерантність.* Медіатор має поважати людську гідність учасників медіації, виявляти рівну увагу та доброзичливість до сторін медіації. Не може бути привілеїв чи обмежень у ставленні до учасників медіації за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних чи інших переконань, статі, етнічного й соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками.

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

5. *Чесність і щирість намірів.* Медіатор має забезпечити належне інформування сторін про процедуру медіації. Він прагне в кожному конфлікті (спорі) допомогти його учасникам порозумітись і мирним, ненасильницьким шляхом знайти взаємоприйнятне розв'язання конфлікту (спору). Медіатор допома-

гає сторонам виявити та реалістично оцінити власні інтереси й потреби, а також напрацювати варіанти домовленостей, альтернативи сторін з огляду на те, що примирення між сторонами не є єдиною та винятковою метою медіатора.

6. *Добровільність і самовизначення.* Медіатор з власної волі бере участь у медіації в конкретній справі, самостійно визначає сфери своєї спеціалізації в процесі та форму організації своєї діяльності відповідно до вимог законодавства. Він 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.

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

8. *Супервізія та інтервізія.* Медіатор має прагнути до підтримання своєї професійної майстерності, профілактики професійної деформації й емоційного вигорання, а також мінімізації впливу інших професійних навичок і деформацій, шляхом участі в супервізіях та інтервізіях з іншими медіаторами. Супервізії й інтервізії необхідно проводити, дотримуючись конфіденційності.

9. *Етика відносин між медіаторами.* Відносини між медіаторами мають будуватись на засадах взаємної поваги, дотримання прав і всіх основних принципів етики медіатора. Не можна допускати в ставленні одне до одного нетактовних або принизливих висловів; висловлювань, що принижують честь і гідність медіатора, завдають шкоди його діловій репутації; поширен-

ня свідомо неправдивих відомостей.

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

ЕФЕКТ ПЕРВИННОСТІ – найбільший вплив інформації, що надійшла першою.

ЕФЕКТ ТИПОВОСТІ – тенденція людини поводитись з членом іншої групи, який уявляється найбільш типовим її представником, відповідно до стереотипів, що склались у неї стосовно 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 найчастіше сприймаються як негативні, незрозумілі та неконтрольовані події.

ЖИТТЄСТІЙКІСТЬ – це система уявлень і переконань про себе, про відносини зі світом. Це диспозиція, що містить у собі три порівняно автономні компоненти: залучення, контроль, прийняття ризику.

З

ЗАВДАННЯ ПОСЕРЕДНИКА (МЕДІАТОРА) У ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТУ – це змістовні кроки посередника з урегулювання, подолання та вирішення конфліктів, а саме:

- 1) допомога сторонам знайти оптимальне рішення проблеми;
- 2) полегшення процесу виходу з конфлікту шляхом пошуку

взаємоприйнятних рішень;

3) створення ділової морально-психологічної атмосфери під час розв'язання проблеми;

4) допомога сторонам побачити проблему очима опонента;

5) генерування, пропонування нових ідей, шляхів розв'язання проблеми;

6) надання допомоги в процесі підготовки підсумкового документа;

7) здійснення контролю за виконанням домовленості.

ЗАКРИТІ ЗАПИТАННЯ – це запитання, які припускають однозначну відповідь («так» або «ні»), роз'яснюють певний факт (наприклад, «Ви образились на його слова?»). Це скорочує час розмови, але може створити враження, що людина перебуває на допиті в партнера. Як правило, закриті запитання не дають змоги розкритись особистості у процесі спілкування.

ЗАХИСНІ АТРИБУЦІЇ – інтерпретація поведінки людини, яка уникає відчуттів уразливості та недосконалості, що травмують її.

ЗАХИСТ ПСИХОЛОГІЧНИЙ – регулятивна система стабілізації особистості, спрямована на усунення або зведення до мінімуму відчуття тривоги, яке викликане внутрішньоособистісним конфліктом. З. Фройд, А. Фройд, Н. Мак-Вільямс та інші дослідники вважали, що захист психологічний реалізується через такі механізми: викривлення до протилежності, витіснення, утеча від ситуації, ідентифікація, ізоляція, інтроєкція, заперечення, звернення проти особи, обмеження «Я», перетворення в протилежне, проекція, раціоналізація, регресія, сублимація та формування реакції. Додатково дослідники виділяють такі захисно-адаптивні механізми, як фантазія, конверсія, символізація, переміщення й гумор.

ЗБУДЛИВИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леон-

гардом) – особистість, якій характерні недостатня керованість, ослаблення контролю над потягами та спонуками, підвищена імпульсивність. Такій людині властиві інстинктивність, нетерпимість, схильність до конфліктів, а праця й навчання не є для неї привабливими, вона не переймається майбутнім, живе теперішнім, грає домінуючі ролі, обираючи для спілкування найбільш слабких.

ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК У СПІЛКУВАННІ – це процес «віддзеркалювання» партнерами одне для одного думок, оцінок, образів, почуттів, що виникають під час їхнього контакту, який містить 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, у процесі якого співрозмовники отримують одне від одного повідомлення про власну поведінку, побудовані та сформульовані в такий спосіб, що відчують 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.

І

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

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

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

ІМІДЖ (з англ. *image* – образ) – 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, якому притаманні великі регуляторні властивості.

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

ІНГРАЦІАЦІЯ – використання певних стратегій (наприклад, лестощів), за допомогою яких люди намагаються побудувати гарні відносини із потрібними людьми, які часто мають вищий соціальний статус.

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

ІНСТРУМЕНТАЛЬНА АГРЕСІЯ – агресія, що є засобом досягнення певної значущої мети.

ІНТЕГРАТИВНІ ПЕРЕГОВОРИ – розгляд сторонами, які конфліктують, переговорів як процесу вирішення конфлікту з урахуванням інтересів одне одного, коли продукується партнерський тип поведінки, а стратегія вибудовується за принципом «виграш – виграш».

ІНТОНАЦІЯ – це особливий спосіб вираження відчуттів, емоцій, ставлення індивіда до власних слів і партнерів у спілкуванні; це ритміко-мелодійна сторона мови. Визначають авторитарну, іронічну, принизливу та впевнену інтонації.

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

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

ІНТРОСПЕКЦІЯ – форма спостереження людей за власною активністю, розмірковування над власними відчуттями, думками та мотивами поведінки.

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

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

ІНЦИДЕНТ – активні та цілеспрямовані дії проти опонента, що характеризуються протидією і метою усунути загрозу або зменшити його ресурси.

К

КАРТОГРАФІЯ КОНФЛІКТУ – це один з методів вирішення конфліктів, який дозволяє візуалізувати конфліктну взаємодію за певним алгоритмом. Застосування цього методу є можливим як в індивідуальній площині за наявності інтрапсихічних (внутрішньоособистісних), так і інтерперсональних (міжособистісних, міжгрупових) конфліктів. Результатом структурного аналізу будь-якого конфлікту є так звана «карта конфлікту», що дозволяє розширити бачення складної ситуації, подивитись на неї згори; запустити механізми самоаналізу та рефлексії; розширити «горизонт» усвідомлення змісту конфлікту, його структури й шляхів вирішення; призводить до адекватного сприйняття свого опонента через руйнування «образу ворога»; додає системності поглядам кожної сторони на проблему; визначає нові перспективи та варіанти у виборі стратегії поведінки в конфлікті; створює атмосферу емпатії й визнання думок людей, яких раніше не розуміли, до яких не прислухались; надає можливість висловити потребу, про яку сторона раніше не замислювалась; започатковує групове обговорення проблеми; обмежує дискусію певним чином, 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 дає змогу зосередитись насамперед на проблемі, а не на емоціях, зануритись не в переживання чи задоволення власних образ та амбіцій, а у вирішення проблеми й подолання розбіжностей. Суть методу полягає в послідовному заповнен-

ні карти конфлікту, розділеної на кілька секторів (залежно від кількості учасників конфлікту). У її центр уноситься основна проблема, а в розділи – інформація про учасників конфлікту та їхню мету в ньому. Алгоритм складання карти конфлікту містить 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 та побоювання кожного учасника або групи? Також важливим для конструктивного вирішення конфлікту є можливість висловити й зобразити на карті конфлікту ірраціональні страхи, підсвідомі побоювання.

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

КАЯТТЯ – самозасудження, жаль людини про те, що вона вчинила так, а не навпаки. Це морально-психологічний акт, за який людина визнає власну провину, шкодує про скоєне та просить вибачити її, полегшити душу, зняти з неї тягар.

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

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

КОКУС – індивідуальні зустрічі медіатора з кожною зі сторін

окремо в межах медіації. Можуть проводитись з ініціативи сторін (кожної окремо або всіх) або медіатора.

КОЛО – відновна практика, що сприяє залученню до розв'язання проблеми всіх зацікавлених осіб і забезпечує їхню активну участь в обговоренні ситуації й ухваленні рішень. Головна особливість практики виявляється в тому, що кожен з учасників має змогу висловити власний погляд і бути почутим іншими членами Кола завдяки процедурі, яка забезпечує рівність усіх учасників.

КОЛО ЦІННОСТЕЙ – практика, мета якої – сформувати в групі спільні уявлення про цінності, сприяти розкриттю учасників і встановленню атмосфери довіри.

КОЛО ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМИ – практика, яку застосовують під час конфліктів, до яких залучено багато осіб. В освітніх закладах Коло вирішення проблем використовується, коли конфлікт виник у класі й охопив більшість учнів. Під час проведення практики група обговорює, що сталося (кожен має змогу висловитись з приводу конфлікту та бути почутим); розмірковують про можливі варіанти вирішення ситуації. Важливо пам'ятати, що розв'язання 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 трапляється в групі. Практика застосовується тоді, коли існує багато можливих варіантів вирішення важливого питання, які слід донести до громади й обрати найкращий варіант із запропонованих під час спільного обговорення.

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

Кола на тему любові, кохання, дружби, міжособистісних стосунків тощо. Найголовніше, щоб тематика була погоджена з учасниками. Можна завчасно 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 в громаді. Метою таких практик є поліпшення взаємин між людьми та налагодження стосунків, які були до конфлікту. Традиційно такі Кола починаються з цінностей, а потім відбувається обговорення ситуації, що склалась, результатів медіації та перспектив відновлення взаємин.

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 в будь-якому процесі/явищі, емоційне залучення або інша співпричетність/співучасть.

КОМПЕТЕНТНІСТЬ (з лат. *competentia* – відповідальність, здібність) – це коло питань, у яких людина добре обізнана, має знання та досвід; набута в процесі навчання інтегрована здатність особистості, яка складається зі знань, досвіду, цінностей і ставлення, що можуть цілісно реалізовуватись нею в практичній діяльності.

КОМПЛЕКС НЕПОВНОЦІННОСТІ – психопатологічний синдром, що інсталюється на рівні невротичних відхилень індивіда та спричиняє виникнення невротичного конфлікту особистості.

КОМПЛЕКС ПЕРЕВАГИ – гіперкомпенсація комплексу не-

повноцінності, що проявляється в зарозумілості, перебільшеному підкресленні власних чеснот і спроможностей.

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ (з лат. *communico* – роблю загальним, зв'язую, спілкуюсь та *competens (competentis)* – здатний) – це сукупність знань про норми та правила ведення природної комунікації – діалогу, суперечки, переговорів тощо; здатність устанавлювати й підтримувати необхідні контакти з оточенням, а також певна сукупність знань, умінь і 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, засоби їх вирішення й особливості міжособистісної взаємодії. Опанування людиною комунікативних навичок передбачає запозичення з культурного середовища засобів аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм.

КОМУНІКАТИВНІ ВМІННЯ МЕДІАТОРА – це ефективна здатність посередника спілкуватись з партнерами у процесі вирішення спору/конфлікту. До них відносять:

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

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

3) уміння правильно формулювати власну позицію, довести її навіть тоді, коли вона не збігається з позицією, метою,

завданнями партнерів взаємодії, без поглиблення напруги в спілкуванні;

4) уміння впливати та змінювати позицію партнера на підставі спроможності розглянути ситуацію з різних сторін, урахувати всі можливі позитивні й негативні наслідки запропонованих рішень;

5) уміння демонструвати інший погляд на ситуацію.

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

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

КОНКУРЕНТНА ВІКТИМНІСТЬ (англ. *competitive victimhood*) – схильність суб'єктів конфлікту усвідомлювати себе його жертвами (особливо в ситуації, коли власних ресурсів не вистачає для вирішення конфлікту на свою користь), а ті втрати, які вони понесуть унаслідок його загострення, артикулюються як особливі та такі, що неможливо порівняти з утратами опонента.

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

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

КОНСИЛЯЦІЯ – це один із способів ведення переговорів і

вирішення спорів/конфліктів (подібний до медіації), коли не передбачена безпосередня зустріч суб'єктів взаємодії за одним столом, оскільки наявне сильне емоційне навантаження конфлікту й існує небажання однієї або двох сторін зустрічатись віч-на-віч, але є готовність опонентів все-таки спробувати вирішити проблему без суду.

КОНСТРУКТИВНЕ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ – це пошук вирішення проблеми без спроб вплинути на особистість опонента. Усі учасники конфлікту спільно беруть на себе відповідальність за проблему та пліч-о-пліч шукають рішення. Проблема визначають і вирішують спільно. Процес конструктивного вирішення конфлікту задовольняє обох сторін і покращує їхні взаємовідносини.

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

КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ МЕДІАЦІЇ – утаємничення та збереження всієї інформації, отриманої під час проведення медіації. Будь-яка інформація, конфіденційно повідомлена медіаторові однією зі сторін, не повинна передаватись 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 завдана моральна та/або матеріальна шкода; це особливий вид взаємодії, в основі якої – протилежні й несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей і соціальних груп, що супроводжуються негативними психологічними проявами. Конфлікт є протистоянням суб'єктів взаємодії, спричиненим складно вирішеними та суб'єктивно значущими про-

тиріччями, які викликають гострі емоційні переживання.

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

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

КОНФЛІКТНА ОСОБИСТІТЬ – це особистість, яка з огляду на певні особливості є ініціатором багатьох негативних або деструктивних конфліктів, а також володіє схильністю залучатись у конфлікти, які породжуються іншими.

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

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

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ – складова частина професійної компетентності, здатність спеціаліста конструктивно усвідомити всі основні цінності, які взаємодіють у конфлікті, а також елементи конфлікту як цілісного об'єкта, знати умови та закономірності переходу однієї стадії конфліктної ситуації в іншу, прогнозувати майбутню конфліктну ситуацію, конструктивно змінювати її й використовувати конфлікт 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 й способи вирішення.

КОНФЛІКТ РОЛЬОВИЙ – конфлікт, зумовлений виконан-

ням 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 зумовлений протиріччями між реальною рольовою поведінкою людини та рольовими очікуваннями з боку оточення. Конфлікт виникає в ситуації, коли людина не хоче або не може виконувати ту соціальну роль, яку вона повинна грати відповідно до свого положення в групі, або не визнає соціальні рольові стереотипи й норми, прийняті в суспільстві.

Внутрішній рольовий конфлікт зумовлений 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 зовнішньо, на рівні поведінки, але не може її прийняти на рівні власних переживань і вважати своєю. Ситуація внутрішнього рольового конфлікту може виникнути, коли особа змушена прийняти психологічну роль під тиском зовнішніх обставин. Такий конфлікт виникає й у ситуації, коли до однієї ролі ставляться суперечливі очікування з боку різних суб'єктів або груп, що неможливо задовольнити одночасно.

КОНФЛІКТ СИТУАЦІЙНИЙ – конфлікт особистості із зовнішніми обставинами, оточенням; може виступати ситуацією, що травмує психічно. Вихід з такого конфлікту можливий шляхом мотиваційної перебудови, залучення захисних психологічних механізмів.

КОНФЛІКТ ЦІННІСНИЙ (СВІТОГЛЯДНИЙ) – протиріччя, що виникають на основі несумісних уявлень, які мають особливе значення; відмінностей у критеріях оцінки ідей і 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 одне одного, нав'язуючи власні погляди, уявлення, смаки, думки тощо.

КОНФЛІКТНА ВЗАЄМОДІЯ В ПОВСЯКДЕННОМУ СПІЛКУВАННІ – психологічний феномен малого стресу – «вигорання персоналу», що характеризується неадекватною поведінкою, підвищеною нервозністю, жорстокістю в публічній міжособистісній взаємодії.

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

КОНФРОНТАЦІЯ (з лат. *con* проти та *frons* (*frontis*) – лоб, фронт) – протиборство, 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 якого 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 із законом. Термін уведений у науковий обіг М. Вебером для позначення значущості соціального порядку в поведінці людей. Порядок, суб'єктивно сприйнятий індивідом як закон, є його поведінковою максимою, яка не по-

требує зовнішнього контролю.

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

ЛОКУС КОНТРОЛЮ – ступінь, з яким особистість сприймає своє життя: 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. «віддзеркалення» техніка.

М

МАКІАВЕЛЛІЗМ – спосіб поведінки, за якого відбувається зневажання норм моралі, використовується груба сила для досягнення власних цілей; нещирий стиль міжособистісного спілкування, пов'язаний з цинічним і прагматичним нехтуванням моралі.

МАКСИМА – коротка формула норми поведінки або етичного принципу.

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

МАНІПУЛЯТИВНИЙ ВПЛИВ – це форма впливу, за якої відбувається зміна позиції та поведінки людини всупереч її інтересам; 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.

МАНІПУЛЯЦІЯ (з лат. *manipula* – жменя, переносне значення – хитра витівка) – махінація, спритна шахрайська витівка; зміна думок, переконань, уявлень, позицій і поведінки людей усупереч їхнім інтересам на підставі ідеологічних, нормативних, соціально-психологічних засобів впливу

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

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. Під час виконання посередницької місії медіатор здійснює такі функції:

- уважно слухає, не перебиває опонентів;
- дуже чітко висловлює свою думку;
- ставить питання, що сприяють розумінню ситуації;
- ставиться до кожного учасника/учасниці ситуації з повагою;
- дотримується нейтралітету, не поділяє позиції жодної зі сторін;
- не надає порад і не висловлює власного погляду;
- не вирішує, хто правий, а хто винний;
- допомагає учасникам процедури примирення знайти справедливе вирішення проблеми, яка спричинила конфлікт;
- не ухвалює рішень щодо дій сторін.

МЕДІАЦІЙНА ЗУСТРІЧ – безпосередня взаємодія опонентів і медіатора, у процесі якої вирішується конфліктна ситуація та підписується медіаційна угода.

МЕДІАЦІЙНА ОБМОВКА – письмова угода сторін, укладена ними до виникнення конфлікту та зазначена в наявній угоді

про застосування медіації в спорах, які можуть виникнути між сторонами в майбутньому.

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 присвячений підписанню документа, який офіційно закріплює досягнуте протягом попереднього етапу порозуміння, – медіаційної угоди. Порозуміння само собою – це завжди добре, однак, допоки воно залишається словесною декларацією, немає впевненості, що сторони дійсно порозумілись, як конкретно (до деталей) вони будуть виконувати спільний план виходу з конфліктної ситуації. У практичній діяльності не бракує випадків укладання між сторонами усної угоди, однак, вона завжди має значно нижчий статус (особливо для школярів) порівняно з письмовою угодою.

Медіатор на етапі укладання угоди допомагає сторонам:

- детально визначити рішення (шлях розв'язання) кожної із зазначених сторонами проблем, які виникли в результаті конфлікту;
- перевірити домовленості на реалістичність (спроможність сторін виконати зазначений об'єм робіт у визначені терміни);
- підготувати учасників суперечки представити досягнену ними угоду третім сторонам (батькам, завучу, психологу й іншим), якщо буде така потреба;
- визначити майбутні відносини (взаємодію, комунікацію) учасників суперечки.

За результатами обговорення медіатор може підготувати текст угоди, постійно уточнюючи в учасників зміст формулювань. Важливо пам'ятати, що медіатор не може наполягати на

внесенні певних пунктів, його завдання – допомогти сторонам сформулювати власні домовленості в такий спосіб, щоб угода була реалістичною. Після узгодження всіх пунктів угоди учасники ознайомлюються з її текстом і підписують. Зазвичай угоду підписують у двох примірниках – по одному для кожної зі сторін.

Угода повинна містити чіткий план виходу з конфліктної ситуації із зазначеними часовими межами та розподілом відповідальності між учасниками конфлікту. Формулювання угоди повинні бути чіткими й 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 склалась. Медіація передбачає розв’язання конфліктної ситуації за принципом «перемога – перемога», а не «перемога – поразка», тобто основною ідеєю медіації є врахування інтересів і потреб кожної сторони, коли жоден з опонентів не програв, усі сторони конфлікту залишилися задоволені.

Медіація має такі ознаки:

1) це процес вирішення спорів/конфліктів шляхом комунікації, у якій підтримуються обидві сторони, щоб ніхто не почувся

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 і в обговоренні аргументів і фактів одне одного, у виробленні взаємоприйнятного рішення;

4) посередником може бути обрана тільки нейтральна особа, 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 й 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 в 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 (англ. *narrative approach*) – переконаність у тому, що медіатор та учасники спору/конфлікту здійснюють тривалий вплив одне 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, яка полягає в профілактиці та швидкому реагуванні на конфліктні ситуації в шкільному середовищі, залученні дітей-медіаторів до процесу вирішення учнівських конфліктів, передачі відповідальності за розв’язання конфліктів у руки самих школярів. Учні-медіатори допомагають своїм одноліткам домов-

лятись у ситуаціях конфліктної взаємодії без участі вчителів, батьків, адміністрації.

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

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

МЕДІАЦІЯ ТРАНСФОРМАТИВНА (англ. *transformative approach*) – зосередження на спілкуванні сторін, надання їм можливості по-іншому подивитись на те, що відбувається, і зрозуміти проблему серцем, а не тільки розумом; «чути та слухати» іншу сторону, що допомагає учасникам конфлікту пережити певну трансформацію й дійти взаєморозуміння, яке дасть їм змогу визнати потреби одне одного та випробувати чутливе ставлення до таких проблем.

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

МЕДІАЦІЯ, ЩО ҐРУНТУЄТЬСЯ НА РОЗУМІННІ (англ. *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 подолати наявний між ними конфлікт.

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

МЕТОД ВЗАЄМНОГО ДОПОВНЕННЯ – опора на такі здібності партнера, які відсутні в протилежній сторони.

МЕТОД ЗГОДИ – залучення потенційних сторін, які конфліктують, до загальної справи, під час якої в них з'являються загальні інтереси, вони краще пізнають одне одного, звикають до співпраці та спільного вирішення проблем.

МЕТОД НЕДОПУЩЕННЯ ДИСКРИМІНАЦІЇ – виключення з тактики поведінки у відносинах з оточенням підкресленої власної переваги.

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

1. Самоемпатія як глибоке й емоційне переживання, усвідомлення власного досвіду та вираження усвідомленого почуття у формі «Я-висловлювання».
2. Емпатія як розуміння серцем потреб партнера в спілкуванні й передача йому цього розуміння.
3. Чесне самовираження в такий спосіб, щоб пробуджувало співчуття в іншій людині.

Емпатія, яка є основним поняттям ННК, може бути розглянута як афективна (емоційна) форма ідентифікації, що 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 інте-

лектуальних здібностей.

Теорія ННК спрямована на формування такого способу мислення, щоб усі люди своєю поведінкою прагнули задовольнити потреби одне одного. Відповідно до теорії ННК гармонія може бути досягнута тоді, коли люди зможуть зрозуміти свої потреби, потреби оточення та почуття, викликані цими потребами. Метод ґрунтується на тому, що 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 під час аналізу конфліктної ситуації; визначити, яка потреба задоволена чи незадоволена та викликала в людини певні почуття;
- звернутись до опонента з проханням задовольнити те, чого «я хочу», одночасно рефлексуючи почуття та потреби іншої людини як свої власні.

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

МЕТОД ПРАКТИЧНОЇ ЕМПАТІЇ – психологічна налаштування на опонента, «входження» в його стан, розуміння його труднощів, готовність висловити співчуття, що потребує вилучення із взаємовідносин немотивованої ворожості, агресії та невічливості.

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

МЕТОД ЗБЕРЕЖЕННЯ РЕПУТАЦІЇ – визнання гідності опо-

нента, виявлення поваги до його особистості, що є важливим методом попередження негативного розвитку подій, що в такий спосіб стимулює відповідне ставлення опонента до нашої гідності й авторитету.

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

МІЖГРУПОВА ДИСКРИМІНАЦІЯ – негативна оцінка настанова стосовно 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.

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

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

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

МОДЕЛІ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ – це форми активності

суб'єктів конфліктної взаємодії, які вони обирають і 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 із сумнівами щодо позитивного результату, хоча предмет конфлікту не зникає. Подібна поведінка несе в собі простий відхід від проблеми та спільних зусиль щодо розв'язання конфлікту;

2) модель компромісу, за який людина дещо поступається своїми інтересами, щоб задовольнити їх частково, інша сторона робить те саме. Поступаючись своїми інтересами, обидві сторони конфлікту не вичерпують проблеми, конфлікт може перейти в латентний і затяжний;

3) модель співпраці вважається найскладнішим стилем поведінки, але водночас і найбільш плідним. Протилежний суб'єкт конфлікту розглядається не як супротивник, а як партнер у пошуку способів вирішення проблеми. Найбільш оптимальним для нього може бути ситуація, коли обидві сторони не бажають вести одна проти одної агресивних дій. У подібних ситуаціях можливий спільний пошук взаємовигідних рішень;

4) модель пристосування, коли людина діє спільно з іншою, не намагаючись відстоювати власні інтереси. Людина наслідує такий стиль, коли «жертвує» своїми інтересами на користь іншої людини, поступаючись їй або жалюючи її;

5) модель конкуренції, за якої людина досить активна на полягає на вирішенні конфлікту виключно на її умовах, не зацікавлена в співпраці з опонентом, здатна на вольові рішення, 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 перебувають поза межами області, на яку розповсюджуються закони моралі та справедливості. Моральна інклюзія переміщує інших у зону дії моральних принципів.

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

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

МОТИВУВАННЯ – раціональне пояснення суб'єктом причин власних дій (що планується або вже відбулося) за допомогою соціально прийнятних обставин, що спонукали його так зробити. Це засіб усвідомлення справжнього мотиву, а також засіб його маскування.

Н

НАВІЮВАННЯ (СУГЕСТІЯ) – форма безпосереднього психологічного впливу, пов'язаного з послабленням свідомого контролю та розрахованого на некритичне сприйняття інформації.

НАКЛЕП – поширення про кого-небудь свідомо неправдивих та образливих відомостей, у більш вузькому сенсі – явно неправдивий донос про злочин.

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.

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

НАСТАНОВА – приємна та неприємна оцінна реакція на що-небудь або кого-небудь, утілена в думках, відчуттях і цілеспрямованій поведінці.

НЕВЕРБАЛЬНА ПОВЕДІНКА – це індивідуальна, конкретно-чуттєва форма вчинків і 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, недосягненням життєвих цілей, непоправністю втрат тощо.

НЕЙТРАЛЬНІСТЬ – це усвідомлення того, що причиною міжособистісного або міжгрупового конфлікту не може бути одна людина, окрема група або подія; збереження неуперед-

женості відповідно до позиції учасників конфлікту, відсутність власних оцінок проблеми конфлікту та поведінки його учасників, незацікавленість у перемозі якої-небудь однієї зі сторін конфлікту.

НЕПРЯМИЙ СПОСІБ ПЕРЕКОНАННЯ – переконання, яке трапляється в ситуації, коли на людину впливають випадкові чинники, наприклад привабливість оратора.

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

НЕФОРМАЛЬНИЙ АРБИТРАЖ (ТРЕТЕЙСЬКИЙ СУД) – це форма вирішення правового спору, у межах якого рішення щодо справи ухвалює не професійний суддя, а обрана 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 у 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 й ефективного алгоритму функціонування. Норми виступають критеріями орієнтації та цілепокладання, соціально регламентованими, 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 почуваємося зобов'язаними зі свого боку допомагати йому.

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

О

ОБРАЗА – це гостре відчуття переживання, несправедливості, приниження, невдячності та нерозуміння, пов'язане з об'єктом бажання або особливим його значенням для суб'єкта, оскільки може загрожувати його існуванню як повноцінного індивіда. Ображена людина відчуває роздратування, обурення, злість, ненависть, водночас уражене самолюбство спричиняє її пригнічений стан, «затмарює розум», провокує на імпульсивні реакції.

ОБСТРУКТИВНА ПОЗИЦІЯ – прояви однієї зі сторін переговорів, що перешкоджають розвитку дій у небажаному для неї напрямі. Це 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 починатись із визначення мети зустрічі, щоб допомогти учасникам

віднайти взаємоприйнятне розв'язання їхнього спору чи проблеми. Розповідається про послідовність зустрічі, що дасть змогу учасникам зорієнтуватись у процесі, зняти зайву напругу, пов'язану з нерозумінням процедури медіації. До відома учасників медіації доводиться, що:

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

Завдання медіатора – допомагати сторонам вести переговори, а не вирішувати, хто з них правий, а хто винний; не радити, що треба зробити, щоб вирішити їхні проблеми.

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

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

- а) структурно-організаційні (помилки в розробці організаційної структури органів управління, її невідповідність завданням, які вирішуються; неоднакова технічна оснащеність робочих місць, що знижує темп роботи; проблеми у владних структурах – невідповідність прав та обов'язків, компетенції й відповідальності тощо);
- б) функціонально-організаційні (неоптимальні функціональні зв'язки підприємств із зовнішнім середовищем, між

їхніми 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 та особистих вимог керівництва до окремих працівників);

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

ОРІЄНТАЦІЯ НА СОЦІАЛЬНУ ДОМІНАНТНІСТЬ – віра в групу нерівність, перевагу певних груп над іншими. Цей конструкт є дієвою прогностичною ознакою забобонів і нетерпимості.

ОСОБИСТІСНІ ЧИННИКИ КОНФЛІКТУ – різноманітні розбіжності, які стають однією з основних причин конфліктів, визначаючи лінію поведінки його учасників, стратегію, тактику. Конфлікти здебільшого зумовлюються розбіжностями ціннісних орієнтацій, цілями, мотивами, інтересами та потребами учасників.

Важливою причиною конфлікту може бути розбіжність характерів індивідів. Наприклад, якщо холерик і меланхолік, яким властива емоційна нестабільність, полетять на тривалий час у космос на одному космічному кораблі, то конфлікту їм не уникнути.

Значну роль у виникненні та розвитку конфліктів віграють неадекватні уявлення, оцінки й самооцінки. Дуже часто вони є причиною конфліктної поведінки під час ділового спілку-

вання, коли не можна застосувати тактику уникнення.

Важливою причиною конфлікту в цьому контексті є розрив між очікуваним і реальним результатами. Чим більша невідповідність між ними, тим сильніше виникатиме напруження в 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, пов'язана з неправильним уявленням про свої можливості та місце в групі, викликати постійні непорозуміння й напруження.

Відмінності в манерах поведінки також можуть 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 зла за своєю природою, але вибухає, як дитина, у якій раптом зіпсувався настрій. Багато неприємностей у спілкуванні можна чекати й від такого типу важких людей, як «мовчуни». Ці люди також становлять потенційну небезпеку щодо виникнення конфлікту, бо причини їхньої скритності стороннім не відомі. «Занадто поступливі» люди можуть не створювати проблем у суто людських відносинах, бо вони завжди й усім поступляться, пообіцяють допомогти в будь-якій справі, однак, щойно доходить до виконання обіцянки, вони можуть створити труднощі, бо їхні слова часто розходяться зі справами.

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 обстави-

нах і потребують надання соціальної послуги або отримують таку послугу.

П

ПАМ'ЯТЬ, УЗГОДЖЕНА З НАСТРОЄМ – тенденція людей згадувати матеріал, валентність якого відповідає їхнім настроям цієї миті. Наприклад, людина, яка перебуває в гарному настрої, вірогідно буде згадувати позитивні події.

ПАРАВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ – це сукупність звукових сигналів, що супроводжують усну мову, надаючи їй додаткового значення. Складається з просодики (темپ мови, тембр, висота, звучність) та екстралінгвістики (паузи, зітхання, сміх, покашлювання тощо).

ПАРАМОВА – інформація, що передається за допомогою змін мовних характеристик, відмінних від слів і синтаксису (висота тону, рівень гучності, заїкання тощо).

ПАРАТАКСІЯ – перенесення ставлення до одних людей на інших.

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

ПАСИВНА ПОВЕДІНКА – це відхід від ситуації. Бути пасивним означає уникати конфлікту будь-якою ціною; приховувати почуття й очікування; погоджуватися з іншими через страх засмутити їх; утаємничувати свої бажання; зайвий раз вибачатись; 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 уникнен-

ня конфлікту зазвичай призводить до його ускладнення через накопичення нової інформації й емоційного напруження.

ПАСТКА РАЦІОНАЛІЗАЦІЇ – можливість послаблення дисонансу, що призводить до послідовного самовиправдання та, зрештою, до безглузвих, аморальних учинків.

ПАТЕРНАЛІЗМ (з лат. *pater* – батько) – тип керівництва, ставлення індивіда до інших, коли акцентоване 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 вся структура психічної діяльності людини. Найбільш характерні мотиви:

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

За невротичного розвитку особистості девіації проявляють-

ся як невротична нав'язливість і ритуали, які пронизують усю життєдіяльність людини, мають за мету зняти стан емоційного напруження та тривоги (наприклад, людина з нав'язливими ритуалами може довго здійснювати стереотипні дії: відчиняти й зачиняти двері, певну кількість разів пропускати тролейбус, що підходить до зупинки).

ПЕДАНТИЧНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) – ригідна особистість, яка довго переживає події, що травмують, і сильно реагує на будь-які прояви порушення порядку. Вона пунктуальна, акуратна, скрупульозна, охайна та сумлінна, прагне якісно виконати роботу, схильна до частих самоперевірок, сумнівів у правильності своєї роботи й формалізму.

ПЕНІТЕНЦІАРНА МЕДІАЦІЯ – медіація, що проводиться в пенітенціарних установах, виконує функцію особливого соціального інструменту та правового механізму впливу на протиріччя й розбіжності, що трапляються серед осіб, засуджених до позбавлення волі.

ПЕРЕГОВОРИ – спосіб вирішення, урегулювання, подолання конфліктів/спорів, що здійснюється самими сторонами, які конфліктують, з метою досягнення згоди, що задовольняє обидві сторони; спільна діяльність суб'єктів конфліктної взаємодії, спрямована на пошук взаємоприйняттого рішення щодо усунення розбіжностей.

Переваги вирішення конфліктів на підставі переговорів:

- 1) у процесі переговорів відбувається безпосередня взаємодія сторін, які конфліктують;
- 2) учасники конфлікту мають змогу максимально контролювати різні аспекти своєї взаємодії, зокрема самостійно встановлювати межі обговорення, пропозиції тощо;
- 3) учасники конфлікту можуть укласти таку угоду, що задо-

вольнить кожну зі сторін і дозволить уникнути довготривалого судового розгляду;

4) ухвалене рішення має неофіційний характер і 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 й 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 – техніка повернення співрозмовникові його висловів (однієї або декількох фраз), сформульованих 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 ходіння по колу в процесі спілкування.

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

- проінформувати учасників про процедуру медіації, роль медіатора й учасників у ній та отримати згоду на участь у медіації;
- пояснити принципи та правила медіації й отримати згоду сторін про дотримання цих правил;
- пересвідчитись, що час, призначений для зустрічі, зручний для всіх;

- відповіді 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, пов'язана з характером блага, яке розподіляється (або збитку). Наприклад, береться до уваги те, що не відповідає природі розподіленого: «заслуги» враховуються під час надання медичної допомоги, або послуги надаються неякісні, або грошові домовленості фальшиві тощо.

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

3. Несправедливість стосовно стилю та часу розподілу, коли процедура має закритий або таємничий характер, що посилює підозри щодо її об'єктивності. Відчуття несправедливості може бути пов'язане з тим, що визнання приходить до людини занадто пізно, або навпаки – покарання занадто відстрочене з моменту скоєння злочину.

4. Несправедливість, 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 органі-

зації; принцип «ринку» – виходить з оплати, прийнятої для певної посади в інших місцях тощо. Якщо керівник, наприклад, обирає принцип заслуг людини перед організацією, то інші можуть це сприйняти як несправедливість.

5. Несправедливість, 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 – за кількістю публікацій за минулий рік, на підставі оцінки колег чи думок студентів?

6. Несправедливість, пов'язана з вимірювальними процедурами. Якщо ми вирішили взяти за основу оцінку роботи медіатора в центрі з вирішення конфліктів, кількість успішних випадків, чи справедливо прирівнювати один до одного «легкий» конфлікт, учасники якого власноруч були налаштовані на досягнення згоди, та «тяжкий», де посереднику разом з опонентами довелося пройти складний і довгий шлях?

7. Несправедливість, пов'язана з процедурами ухвалення рішень. Мова йде не про характер рішення, а про способи його ухвалення. Наприклад, якщо відповідно до ухваленого рішенням людина виграє, вона може відчувати невдоволення від того, що, на її думку, таке рішення повинне ухвалюватись не індивідуально керівником, а колективно.

Якщо процедури ухвалення рішень сприймаються як несправедливі, тоді все інше (принципи, правила, конкретні прийоми розподілу) береться під сумнів.

ПОЗИТИВНІ ІЛЮЗІЇ – сприйняття людиною власних особистісних якостей, що відрізняються поміркованим, але помилковим завищенням самооцінки.

ПОЗИЦІЙНИЙ ТОРГ – розгляд сторонами, які конфліктують, переговорів як продовження боротьби іншими засобами, що відбуваються на рівні позицій, орієнтованих на конфрон-

таційний тип поведінки.

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

ПОСЕРЕДНИК – третя сторона в конфлікті, запрошена для забезпечення конструктивного обговорення та вирішення конфлікту, але не має повноважень ухвалювати рішення щодо подолання розбіжностей або винесення вердиктів.

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

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

1) активних пособників, які здійснюють певні дії, спрямовані на розвиток конфлікту, оскільки в них є певні інтереси, а їхня діяльність переслідує власні цілі (наприклад, журналіст публікує матеріали, спрямовані на розпалення міжнаціональної ворожнечі, ставлячи за мету власне звеличення, отримання винагороди тощо);

2) пасивних пособників, які виступають як спостерігачі, і своїм співчуттям, простою присутністю або спонтанними діями сприяють ескалації конфлікту (наприклад, група людей може вигукувати гасла, розмахувати руками, різними предметами, підбурюючи оточення).

ПОЧУТТЯ – це стійке емоційне ставлення до значущого об'єкта (емоційна настанова); 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

й опонентів, що забезпечують ефективність та успіх переговорного процесу щодо врегулювання наявного спору/конфлікту. Основні правила медіації такі:

- медіаційна сесія триває 3-4 години;
 - під час сесії телефони треба вимикати;
 - 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 пропонувати, обговорювати й аналізувати різні варіанти врегулювання спору/конфлікту;
 - сторони несуть відповідальність за ухвалені рішення та беруть на себе зобов'язання його добровільно виконувати;
 - опоненти працюють не з минулим, а націлені на майбутнє;
 - сторони зобов'язані робити взаємні кроки назустріч одна одній;
 - присутніми повинні бути всі, хто потрібен для вирішення спору/конфлікту;
 - сторони мають однаковий час і можливість висловити власні думки;
 - можна використати кокус (індивідуальні бесіди 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 зверта-

тись до них у разі потреби.

ПРАЙМІНГ – процес, коли минулий досвід посилює доступність тих або інших спогадів і підвищує ймовірність актуалізації певних якостей особистості.

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

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

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

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

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

ПРИМИРЕННЯ – процес вичерпання конфлікту, бажання сторін досягти миру, що передбачає психологічне за змістом і юридично оформлене завершення конфлікту шляхом компенсації заподіяної шкоди, відновлення прав кожного із суб'єктів конфліктної взаємодії.

ПРИНЦИПИ МЕДІАЦІЇ:

Добровільність – сторони беруть участь у медіації без примусу, тобто ухвалюють рішення про медіацію, поводяться під час її проведення, досягають домовленостей і виконують рішення на підставі власного самовизначення.

Неформальність і гнучкість процедури – можливість сторін кон-

тролювати як сам процес медіації, так і результат вирішення спору/конфлікту.

Неупередженість посередника – його нейтральність, безоцінність, що проявляється під час процедури в тому, що він не розділяє позиції жодної зі сторін, не оцінює позиції опонентів, однаково допомагає обом сторонам.

Конфіденційність полягає в тому, що інформація, отримана 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 ґрунтується на пошуку опонентами найкращого для них виходу, коли вони будуть однаково задоволені.

Незалежність медіатора – посередник, який обирається та призначається сторонами, повинен повідомити їх про відсутність/наявність будь-якої особистої чи фінансової зацікавленості в 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 ухвалення рішення та його виконання, а медіатор – за дотримання правил і принципів процедури.

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

ПРОВІНА – це емоція, що виявляється в невдоволенні власною персоною, переживається як невідповідність мораль-

ним або правовим вимогам, невиконання обов'язку перед власним «Я» (у вірян – перед Богом). Провина виникає в ситуаціях, коли індивід відчуває власну відповідальність за те, що відбувається, і вважає, що саме він є причиною страждань інших або порушення обов'язку.

ПРОКСЕМІКА (з англ. *proximity* – близькість) – це науковий напрям у психології про форми просторової організації спілкування, що вивчає просторові форми комунікації та взаємодії людей (розташування співрозмовників відносно одного до одного в просторі). Увесь простір навколо індивіда поділяється на зони:

1) понад інтимна (0–15 см), оскільки в неї можуть потрапити тільки дуже близькі люди через фізичний контакт, а її порушення іншими викликає певні фізіологічні зміни в організмі (частішає пульс, виділяється адреналін тощо);

2) інтимна (15–45 см), у якій спілкуються близькі люди, яким довіряє індивід;

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

4) соціальна (1,2 м – 4 м), що утворює простір офіційного спілкування, взаємодія з незнайомими людьми;

5) публічна або загальнодоступна (понад 4 м) – простір, у якому відбувається спілкування з великою аудиторією або людина утримується від спілкування.

ПРОЦЕДУРА МЕДІАЦІЇ – спосіб урегулювання спорів у процесі співпраці медіатора зі сторонами конфлікту (на підставі їхньої добровільної згоди) з метою досягнення взаємоприйняттого рішення.

ПРОЩЕННЯ – це акт великодушності та милосердя, прерогатива того, кому була заподіяна кривда чи зроблене зло. Людина може бути прощена іншим, якщо кривдник визнає, що

діяв несправедливо, просить вибачення та зобов'язується не скоювати таких дій у майбутньому.

ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПРОСТІР – домінуючі, стійкі та динамічні настрої, емоції, настанови, симпатії, цінності та ставлення, характерні як для окремих індивідів, так і для активних груп населення регіону.

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

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, що ґрунтується на психопатологічних симптомах чи синдромах, які є проявами тих чи інших психічних захворювань. Як правило, мотиви поведінки психічнохворого залишаються незрозумілими доти, доки 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 та намагається досягти поставленої мети на основі неадекват-

ного тлумачення дійсності, активно обмежувати сфери свого спілкування з оточенням через нав'язливі ідеї й страхи);

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

Різновидом патохарактерологічного та психопатологічного типу девіантної поведінки є саморуйнівна (аутодеструктивна) поведінка - система вчинків людини, спрямована не на розвиток й особистісне зростання, 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, задовольняти наявні потреби. Аутодеструкція проявляється як суїцидальна та парасуїцидальна поведінка, наркотизація й алкоголізація, інші види девіацій.

Мотиви саморуйнливої поведінки:

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

Р

РАНГ ОПОНЕНТА - потенціал, рівень можливостей, що дає змогу відстоювати власні інтереси та цілі в спорі/конфлікті.

РЕЗИДУАЛЬНІ НОРМИ (з лат. *residuum* - залишений, збережений) - правила, які виступають рутинними підвалинами повсякденної діяльності людей; це результат оперантного формування, наріжний камінь соціального порядку, оскільки в повсякденному житті учасники соціальної взаємодії безпосередньо та нерелексивно розуміють, що робити треба саме

так, а не інакше.

РЕЗИСТЕНТНІСТЬ (з лат. *resistentia* - супротив, протидія) - супротив організму або психіки до впливу різних чинників зовнішнього середовища (інфекції, токсичні речовини, психічні подразники тощо).

РЕЗЮМУВАННЯ ТЕХНІКА - за своєю сутністю відтворення слів партнера в скороченій формі, стисле формулювання найголовнішого, підбиття підсумку: «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...». Метою резюмування є виділення головної думки. Прийом допомагає під час обговорення, розгляду претензій, коли необхідно розв'язати певні проблеми. Резюмування особливо ефективно, якщо обговорення затяглося, іде по колу або потрапило в 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, за якого їхні цілі збігаються, але ресурси, на які вони претендують, є обмеженими (наприклад, матеріальні цінності, територія, фінанси тощо). Опоненти прагнуть одного й того ж, але через обмеженість ресурсів їхні інтереси суперечать один одному.

РЕФЛЕКСИВНЕ СЛУХАННЯ - це вид слухання, за якого на перший план виступає віддзеркалення інформації. Це постійне уточнення тієї інформації, яку хоче донести співрозмовник, шляхом уточнювальних запитань. Рефлексивне слухання незамінне в конфліктних ситуаціях, коли співрозмовник поводить себе агресивно або демонструє свою перевагу. Це дуже дієвий засіб для заспокоєння, якщо виникає бажання розвива-

ти конфлікт, що розпочався. Рефлексивне слухання може застосовуватись 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.

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

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

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

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

- визначити, які питання потрібно розв'язати найперше, щоб створити основу для наступних рішень;
- розглянути питання від найважливіших до менш сут-

тєвих, коли атмосфера не надто напружена; обирати першими до опрацювання найлегші пункти, коли напруження значне.

Важливим елементом етапу розв'язання проблеми є визначення переліку проблем. Варто пам'ятати, що сторони повинні спочатку дійти порозуміння у визначенні проблем, а потім намагатись їх вирішити. Не варто одразу «зациклюватись» на якомусь одному варіанті розв'язання. Перед ухваленням рішення слід напрацювати різноманітні варіанти, для цього можна використати метод «мозкового штурму». Оцінювати можливі варіанти вирішення ситуації доречно тільки тоді, коли їх запропоновано декілька. Обговорення шляхів розв'язання конфлікту полягає у визначенні переваг і недоліків кожного із запропонованих варіантів. Крім того, необхідно визначити реалістичність виконання зазначених способів виходу з конфліктної ситуації для обох учасників, адже від цього залежить майбутній успіх «відновлення» стосунків. Варто також обговорити, до яких наслідків призведе виконання того чи іншого плану для сторін. Вони можуть стосуватись фінансових справ, часу, взаємин із друзями, родиною, самооцінки тощо. Наприкінці доречно допомогти сторонам визначити справедливі критерії, якими вони керуватимуться під час ухвалення рішень.

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

- нагадують сторонам про правило не перебивати одне одного;
- заохочують пряму дискусію між сторонами, якщо відчувають готовність сторін;
- використовують перефразування для полегшення спілку-

вання між сторонами та спрямування процесу обговорення.

РОЗПОВІДІ СТОРІН НА МЕДІАЦІЇ – етап медіації, який починається з прохання медіатора описати конфлікту ситуацію, пояснити, що сталося. Медіатор може звернутись до одного з учасників або запропонувати сторонам визначитись, хто розпочинатиме розповідь. Завдання цього етапу – надати сторонам можливість висловитись про конфліктну ситуацію та їхнє ставлення до неї. До вирішення конфлікту важливо детально визначити й узгодити між сторонами суть проблеми та ключові моменти, що потребують розв'язання. Якщо цей етап буде пропущений або не будуть сформульовані основні питання для обговорення, існує ризик, що подальший процес переговорів затягнеться в часі або конфлікт не матиме перспективи для врегулювання (в гіршому випадку).

Значну увагу на цьому етапі необхідно приділити роботі з емоціями, переживаннями сторін стосовно конфліктної ситуації та тих наслідків, до яких вона призвела.

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

РОЗПОДІЛ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ – сторони спору/конфлікту, що добровільно беруть участь у процедурі медіації, конвенційно виробляють можливі варіанти вирішення проблеми. Медіатор не приймає, не виносить і не нав'язує їм жодних готових рішень. Він проводить, спрямовує процес взаємодії сторін, створюючи умови для кращого розуміння суб'єктами

конфліктної взаємодії як самих себе, так і одне одного.

РОЗРАХУНКОВА МЕДІАЦІЯ – проведення позиційних переговорів з метою врегулювання спору/конфлікту шляхом справедливого розподілу ресурсів, під час яких медіатор тільки організує процес обговорення, але не набуває медіаційних повноважень.

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

РОЛЬОВА ГРА – динамічний метод навчання, в основі якого – відтворення різних ситуацій і подальший аналіз їх. Форми рольових ігор бувають найрізноманітніші – від простих обігрань повсякденних обставин до костюмованих баталій та уявлень. Рольові ігри в навчанні необхідні для стимулювання особистісного зростання людей, розвитку комунікативних і вольових якостей, уміння досягати своєї мети. Інколи така діяльність здатна замінити сеанси психотерапії, оскільки в обох випадках в особистості з'являються однакові психологічні реакції. Крім цього, сюжетно-рольові ігри завжди сприяють розвитку уяви, креативності, психічної гнучкості.

РУМІНАЦІЯ (з лат. *ruminatio* – пережовування, повторення; синонім меріцізму та з грец. *μάσημα* – жування, пережовування (узагальнене – «жувати жуйку»); процес, коли жуйні тварини (корови, вівці, кози) пережовують відригнуту, частково переварену їжу) – процес нав'язливого аналізу неприємних спогадів або думок; нав'язливий тип мислення, за якого одні й ті ж теми або думки постійно виникають у голові людини, витісняючи всі інші види психічної активності. У людини, яка займається румінацією, часто виникає гостре почуття провини, хвороблива заклопотаність певними питаннями, що генеру-

ють відразу або агресивні відчуття, пов'язані з подією, що траплялось у минулому. Румінація в сполученні з песимістичним стилем пояснень – ознака тяжкої депресії особистості.

С

САМООЦІНКА – особистісний базовий регулятор, спрямований на рефлексії індивідом власних якостей, можливостей, переваг і недоліків, його вимогливості до себе, основа само розвитку та формування рівня домагань. Неадекватна самооцінка (дуже висока або занижена) призводять до поведінкових деструкцій, емоційних переживань, підвищують рівень тривоги, зумовлюють виникнення міжособистісних і внутрішньо-особистісних конфліктів, особистісних деформацій.

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

СЕКСИЗМ – індивідуальні упереджені настанови та дискримінаційна 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, облаштування) – 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.

ня.

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

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

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

СІМЕЙНИЙ КОНФЛІКТ – це суперечлива поведінка подружжя й 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 і їхніми дітьми; між подружжям і батьками кожного з них; між бабусями, дідусями та їхніми внуками тощо;

2) за змістом конфлікту – розбіжність почуттів і реального ставлення подружжя; розбіжність у підходах щодо виховання дітей, онуків; утручання батьків у сімейне життя подружжя тощо;

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

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

СОВІСТЬ – це моральна якість особистості, пов'язана із 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 таким, що прийняті в певному суспільстві та не заперечують вимог моралі. Сором переживається індивідом як невдоволення собою або самозвинувачення.

СОЦІАЛЬНІ НОРМИ – це певні стандарти, правила, яких повинні дотримуватись члени соціальної групи або суспільства; певний функціональний оптимум, під яким розуміють добросесність, бажаність і цінність людської поведінки, найважливіша функція якого – забезпечення поєднання позаособистісних вимог, умов і завдань суспільства з поведінкою та проявами особистості; це те, що незалежно від індивідуальних відтінків робить учинки різних людей з різним суб'єктивним значенням дією певного типу.

СОЦІАЛЬНА ПЕРЦЕПЦІЯ – це сприйняття, розуміння й оцінка людьми соціальних об'єктів, інших людей, соціальних груп і спільностей. Це прояв соціальної зумовленості, коли в процесі сприйняття об'єкта/суб'єкта враховують минулий досвід, психологічні настанови та мету індивіда.

СОЦІАЛЬНА РЕІНТЕГРАЦІЯ – повторне внесення людини (наприклад, емігранта, звільненого з місць позбавлення волі тощо) в соціальні структури країни його походження. З одного боку, це створення кола спілкування (рідні, 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 прийнятим нормам поведінки залежно від її статусу в суспільстві або соціальній групі.

СОЦІАЛЬНА ФАСИЛІТАЦІЯ (з англ. *facility* – легкість, полег-

шувати, сприяти) – тенденція, що спонукає людей краще виконувати нескладні або добре знайомі завдання в присутності інших; посилення домінантних реакцій у присутності інших.

СОЦІАЛЬНИЙ СТАТУС (з лат. *status* – положення, стан) – невід'ємна властивість будь-якої особистості; місце, ранг або привілеї людини в групі/суспільстві, підставою для яких є такі характеристики: вік, стать або матеріальний стан; місце індивіда в системі соціальних відносин.

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 панівних 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) неоліки та 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 КОНФЛІКТУ:

– природне зіткнення інтересів людей у процесі їхньої життєдіяльності;

– конфлікт між ціннісними орієнтаціями: свободою та жор-

стю дисципліною, справедливістю й несправедливістю, колективізмом та індивідуалізмом, ксенофобією (ворожим ставленням 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 й міжгрупового спілкування (відсутність словникового запасу, обмаль часу для спілкування, недостатність уваги до співрозмовників);

- наявність різних способів оцінки результатів діяльності (існує п'ять):

1) порівняння досягнутих результатів з ідеальним станом справ;

2) порівняння діяльності з нормативними вимогами;

3) порівняння ступеня досягнення мети діяльності з результатами, яких досягли інші люди під час виконання тієї ж діяльності;

4) оцінка залежності результатів діяльності від ставлення до справи;

5) порівняння досягнутих результатів із станом справ на початку діяльності;

- прагнення окремих особистостей до влади або спроби інших більше отримувати та менше 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 розбіжності в позиціях сторін, які конфліктують;

4) аналізувати й синтезувати інформацію про проблему;

5) діагностувати та заохочувати ефективну поведінку (або коригувати неефективну);

6) створювати модель ефективної поведінки;

7) забезпечувати зворотний зв'язок між учасниками процесу, уникаючи «наступальних» і «захисних» форм 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'язане з гуманним ставленням до людей, емоційною ідентифікацією або механізмом психічного зараження.

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

СПРАВЕДЛИВІСТЬ – моральна якість і чеснота, уразливість як на суспільне добро, так і на суспільне зло; поняття про належне, що вимагає відповідності діяння й відплати, зокрема, відповідності прав та обов'язків, праці й винагороди, заслуг та їхнього визнання, злочину й покарання, відповідності ролі різних соціальних шарів, груп, індивідів у житті суспільства та їхнього соціального стану в ньому.

СТАБІЛЬНІСТЬ УГОДИ – міцність угоди, укладеної за допомогою медіатора. Таку угоду можна вважати стабільною, якщо вона є коректною, однозначною, реалістичною, ефективною та містить такі компоненти:

1) процедурне задоволення – незалежно від ходу виконання угоди сторони згодні й надалі використовувати ту ж модель переговорного процесу за подібних обставин;

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

3) задоволення по суті, ступінь якого 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: утрата 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 і спрощений образ, що складається в умовах дефіциту інформації як результат узагальнення особистого досвіду та нерідко упереджених уявлень, прийнятих тією або іншою соціальною групою або суспільством загалом; думка про особистісні якості груп людей, надмірно узагальнені, неточні та резистентні до нової інформації.

СТИЛІ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ – це стратегії поведінки індивідів у конфліктній ситуації. У типології конфліктної по-

ведінки К. Томаса виокремлюють два стилі поведінки: кооперація, пов'язана з урахуванням індивідом інтересів інших людей, які перебувають з ним у конфлікті (діючи спільно або індивідуально), і наполегливість, що полягає в артикуляції та захисті лише власних інтересів (діючи активно або пасивно). К. Томас і 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 ефективною в ситуаціях загроз або ситуаціях, які перешкоджають досягненню цілей, але може призвести до загострення конфлікту й тяжких наслідків для опонентів;

2) уникання (втеча), коли індивід прагне уникнути конфлікту, не звертати на нього увагу, оскільки порушену проблему або вважає неважливою, або не хоче витратити сили на її вирішення, або відчуває, що перебуває в безнадійному становищі. Стратегія доречна, якщо: предмет конфлікту для індивіда не є важливою цінністю; людина прагне знайти рішення, але не знає, як учинити; є надія, що конфлікт може розв'язатись сам собою; натепер відсутні ресурси для ефективного розв'язання конфлікту, але вони можуть з'явитись у майбутньому;

3) пристосування, коли індивід намагається не виявляти ознак конфронтації, демонструє терпимість і солідарність. Стратегія зумовлює встановлення тимчасового спокою та є корисною в тих ситуаціях, якщо один з опонентів не може отримати верх, оскільки інший наділений більшою владою, або коли людина відчуває, що, трохи поступившись, вона мало втрачає. За умови, якщо проблема залишається невирішеною, але забарвленою в негативні емоції, у майбутньому це призведе до вибуху з дисфункціональними наслідками;

4) компроміс, коли враховують інтереси протилежної сторони на підставі взаємних поступок, але до певної міри. Стратегія виявляє часову ефективність, оскільки зменшує гостроту конфлікту, підвищує доброзичливість у стосунках, що дозволяє подолати конфлікт, але компромісне рішення становить потенціальну загрозу для поновлення конфлікту, оскільки проблема залишилась невирішеною;

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

СТИЛІ СПІЛКУВАННЯ – це сукупність форм комунікативної поведінки індивіда, що проявляються в різних умовах взаємодії – особистих і ділових взаєминах, керівництві та стосунках із друзями, процесі ухвалення рішень і розв'язання конфліктів, прийомах впливу на інших людей, завдяки чому якісно розкривається характер людини.

Фахівці виокремлюють чотири основні стилі спілкування:

- гуманістичний стиль, за якого відбувається діалогічне спілкування, між партнерами встановлюється рівноправна взаємодія та глибоке взаєморозуміння;

- імперативний стиль, за якого в авторитарній, директивній формі прагнуть установити й підтримувати контроль над поведінкою інших або примусити їх до певних дій та ухвалення рішень;

- маніпулятивний стиль, за якого прагнуть завуальовано впливати на співрозмовника, приховано домогтися контролю над його поведінкою та думками;

- ритуальний стиль, за якого дотримуються певних тради-

цій і наслідують культурні реліквації.

СТОРОНИ КОНФЛІКТУ – фізичні або юридичні особи, які прагнуть урегулювати за допомогою процедури медіації спори, що виникли в громадянських правовідносинах, зокрема у зв'язку зі здійсненням навчальної, службової або іншої діяльності, а також спори, що виникають у сімейних, трудових та інших правовідносинах.

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, утечу, гримаси, а також супроводжується такими індивідуальними симптомами, як тремтіння м'язів тіла, сухість у роті (звідси захриплість і приглушеність голосу), різке пришвидшення пульсу, підвищення рівня цукру в 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 в гострій, небезпечній ситуації, що спричиняє шок, а потім стан резистентності – максимальну мобілізацію зусиль для виходу з цієї ситуації. Вирізняють фізіологічний і психологічний стрес. Фізіологічний стрес детермінується екстремальною температурою або іншими фізичними впливами, що викликають біль, позамежні фізичні перевантаження. Психологічний стрес породжується чинниками, що впливають своїм сигнальним значенням, небезпекою, особистісною загрозою, інформаційним перевантаженням тощо. Стрес може бути мобілізаційним (австрес) і демобілізаційним (дистрес).

СТРЕСОСТІЙКІСТЬ – це сукупність особистісних якостей, які визначають здібність людини контролювати дію зовнішніх подразників і залишатись емоційно врівноваженою в ситуації

стресу.

СТРУКТУРА КОНФЛІКТУ – це статистичні та складові елементи конфлікту, без яких його існування є неможливим, оскільки вилучення будь-якого елементу з простору конфлікту або зводить його нанівець, або суттєво змінює його характер. До структурних елементів конфлікту належать:

- 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, можуть виступати як окремими індивідами, так і групами, соціальними класами, етносами, суспільствами, державами тощо.

СУПЕРНИЦТВО – стратегія поведінки в 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 створює умови для нормальної комунікації суб'єктів конфліктної взаємодії.

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

ТЕХНІКА «ЗАМАНЮВАННЯ» (англ. *low-ball technique*) – техніка для досягнення згоди, за якої людина, що задовольнила перше

невелике прохання, продовжує надавати згоду, коли той, хто просить, збільшує ставки.

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

ТЕХНІКИ МЕДІАЦІЇ ЯПОНСЬКИХ ПОСЕРЕДНИКІВ:

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

Вислуховування думок – отримання від диспутантів інформації про їхні позиції.

Научання – пояснення або надання рекомендацій учасникам конфлікту щодо подальших дій.

Збирання диспутантів – посередник збирає опонентів разом на зустріч.

Збір інформації – посередник збирає або отримує інформацію в диспутантів або в оточення.

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

Розуміння ситуації – усвідомлення причин та аналіз ситуації.

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

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

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

Виклик емпатії – підтримка одного з диспутантів або вимога,

щоб його підтримував інший, звернення до сторін з 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 одне одному.

Збір інформації від третьої сторони – отримання інформації, думок і порад від сторін, які не стосуються конфлікту.

Указівка на залежність – посередник підкреслює подібність або взаємозалежність цілей, прагнень і потреб диспутантів, наголошує на мінусах незгоди та перевагах спільної угоди.

Структура – посередник певним чином переструктурує роботу взаємодію диспутантів.

Уживання невеликої кількості спиртних напоїв з диспутантами – медіатор випиває разом з опонентами перед укладенням угоди.

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

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

Уживання 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.

Указівка на моральні принципи – посередник указує 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, 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 додатково залучає третю сторону до зустрічі.

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

Написання угоди – медіатор пропонує учасникам підписати письмову угоду щодо їхньої подальшої поведінки.

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

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

Розподіл учасників – медіатор розподіляє учасників конфлікту/спору.

ТЕХНОЛОГІЇ МЕДІАЦІЇ (МЕДІАЦІЙНІ ТЕХНІКИ) – це специфічні техніки, що використовують медіатори у своїй практич-

ній 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 запитання:

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

ТОЛЕРАНТНІСТЬ (з лат. *tolerantia* – терпіння) вживається в різних значеннях, наповнюється різним психологічним і соціальним змістом, пов'язується з терпимістю, поблажливістю до кого-небудь або чого-небудь, готовністю надавати іншим людям свободу думки та дії; проявляти терпимість і жити в мирі одне з одним, у гармонії із собою; поважати, приймати та правильно розуміти різноманіття культур нашого світу, інших форм самовираження й способів прояву людської індивідуальності. У багатьох культурах слова «толерантність» і «терпимість» є синонімами.

ТРАНСФОРМАЦІЯ КОНФЛІКТУ – це його перенесення в нову реальність. Трансформувати конфлікт означає трансцендувати цілі його учасників, визначивши для них інші цілі, зняти конфлікт з підготовленого для нього ґрунту включно з дискурсами, що обстоюють нездоланність цієї несумісності (неможливість трансцендувати суперечності), перенести його в більш перспективне місце. Щоб досягти цього, конфлікт необхідно трансформувати ще й через доповнення його сторонами та

цілями, про які учасники часто навіть і не думають. Метою трансформації є мир, здатність урегулювати конфлікт творчо й ненасильницькими методами.

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

ТРИВОЖНИЙ ТИП АКЦЕНТУАЦІЇ ХАРАКТЕРУ (за К. Леонгардом) – особистість, 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, відчують почуття страху та сором'язливості. У дорослих представників виражене почуття обов'язку, відповідальності, високі моральні й етичні вимоги.

У

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

Угода складається з таких положень:

- 1) визначення основної суті спору між опонентами – кожна зі сторін указує ті особливості правовідносин, з яких виник спір/конфлікт, зазначається конкретна угода або інші обставини, що спричинили конфліктну ситуацію;
- 2) домовленість про призначення посередника – сторони

визначають кандидатуру медіатора й обговорюють питання, що стосуються діяльності посередника: конфіденційність відомостей та нерозголошення їх, оплата праці та порядок виплати винагороди;

з) окреслення процедурних правил проведення медіації – обговорення тих моментів процедури, що мають особливе значення для однієї або для всіх сторін (наприклад, умова про мову, якою будуть проводитись переговори), визначення часу та місця проведення медіації, а також надання вказівки на регламент процедури (використовується готовий регламент, якого повинен дотримуватись посередник під час 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 оточення внаслідок проживання у великому мегаполісі, де вона постійно піддається посиленій стимуляції.

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

Ф

ФАВОРИТИЗМ (з фр. *favoritism* – улюбленець) – порядок, за якого дії керівника, високопосадовця зумовлені впливом особливо наближених до нього індивідів (улюбленців).

ФАСЦИНАЦІЯ – емоційно насичений вплив на партнера в спілкуванні (лестощі, пафос, натхнення, інтимні інтонації тощо).

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

ФЕНОМЕН «РІВНІ» – тенденція чоловіків і жінок обирати партнером того, хто є «рівнею» за привабливістю й іншими ознаками.

ФЕНОМЕН САМОВПЕВНЕНОСТІ – тенденція бути скоріше впевненим, ніж точним, тобто переоцінювати коректність власних переконань.

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

ФЛЕКСИБІЛЬНІСТЬ (з лат. *flex* – гнучкий) – гнучкість, підвищена здатність змінити власну поведінку, позицію. Вирізняють такі її види: когнітивну (спрощена перебудова сприйняття й уявлень у змінних умовах), афективну (гнучкість емоційних відгуків) і мотиваційну (здатність без напруження змінювати мотиви та настанови 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 прихову-

ються учасниками конфлікту за зовні бездоганними формами взаємин;

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

4) «невідомий» конфлікт, коли реальні суперечності стають менш помітними, а на поверхні стосунків залишається слабо виражена неприязнь.

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

ФУНДАМЕНТАЛЬНА ПОМИЛКА АТРИБУЦІЇ – тенденція людини переоцінювати внутрішні (диспозиційні) чинники, що впливають на поведінку інших, і недооцінювати роль ситуаційних чинників.

Х

ХАРАКТЕРОЛОГІЧНЕ САМОЗВИНУВАЧЕННЯ – переконання людини в тому, що власні якості або особистісні властивості є причиною негативних подій у її житті.

ХАРИЗМА (з грец. *harisma* – божий дар) – містична властивість, яку нібито має видатна особистість, яка викликає в інших захват і беззастережну віру в її можливості; персоніфікація ідеалів у процесі групової згуртованості в екстремальних історичних ситуаціях, умовах актуалізації масової потреби в містичному лідері.

Ц

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

ЦІННІСТЬ – значущість явищ дійсності, їхня відповідність основним потребам суспільства, окремим соціальним групам та індивідам.

Ч

ЧАРІВНІСТЬ – цінна особистісна якість, яка сприяє встановленню ефективного контакту в переговорному процесі. Чарівні люди володіють привабливою силою, швидко розташовують до себе, створюють ситуацію психологічного комфорту та сприятливо впливають на інших. Чарівність залежить від природних якостей особистості, але її можна й розвивати. Чарівним особистостям притаманні такі особливості:

- 1) неординарна (з «родзинкою») зовнішність;
- 2) емоційність;
- 3) дотепність;
- 4) уважне та доброзичливе ставлення до партнера в спілкуванні;
- 5) комунікабельність;
- 6) психологічна захищеність.

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

1. Навичка викликати довіру в сторін конфлікту, спілкуватися з ними та відгукуватись на пропозиції, що мають конструктивну спрямованість.

2. Продуктування кооперативних настанов щодо вирішення проблеми сторін конфлікту.

3. Розвиненість творчого групового процесу та групового ухвалення рішень.

4. Поінформованість, когнітивне залучення до тих проблем, які спричинили конфлікт.

Ш

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

ШКІЛЬНА СЛУЖБА ПОРОЗУМІННЯ (ШСП) – модель шкільної медіації, за якої співпрацюють дорослий медіатор (виступає куратором усієї системної роботи ШСП, медіаторів-однолітків і 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 розглянути всі потенційні справи/конфлікти й викликає недостатній рівень довіри з боку учнів, які для вирішення конфліктів на рівні «учень-учень» найчастіше віддають перевагу медіаторам-учням.

ШКІЛЬНІ ПОСЕРЕДНИКИ – це учні, навчені проведенню перемовин між учнями або групами, що мають суперечки, щодо вирішення проблем і пошуку взаємоприйнятних рішен-

ня. Їхня мета – створити суб'єктам конфліктної взаємодії можливість продуктивного спілкування, кращого розуміння одне одного, що дозволяє знайти взаємоприйнятне вирішення конфлікту. Цінні навички щодо врегулювання та подолання конфліктів, набуті в ранньому віці, будуть корисними й надалі.

Ю

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

Функції ювенальної юстиції:

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

- забезпечення функціонування системи реабілітації неповнолітніх правопорушників у напрямі їхньої соціалізації та/або соціальної реінтеграції.

Я

Я-ТВЕРДЖЕННЯ – це прийом спілкування, що передбачає чемність, відвертість і ясність, за допомогою якого можна передати іншій людині власне ставлення до якої-небудь ситуації без обвинувачень, вимог, які викликають негативну реакцію з боку співрозмовника.

Структурно «Я-твердження» представлене такими елемен-

тами:

- подія, тобто опис небажаної ситуації, яка відбулася або може відбутися («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) – максимально об'єктивний опис події або ситуації, що призвела до проблеми. Треба позбутись емоційного забарвлення та категоричних висловлювань типу «завжди» або «ніколи».

На другому етапі треба описати не власне суб'єктивне розуміння події, а максимально об'єктивно й неупереджено описати те, що відбулось насправді. Описуючи емоційний стан, важливо відходити від осуду особистості співрозмовника. Якщо в «Я-твердженні» буде елемент осуду, протилежна сторона може використати контрбвинування.

На третьому етапі (бажаний результат) потрібно чітко формулювати те, чого потрібно досягти, з описом можливих варіантів досягнення цього результату. В окремих випадках корисним буде обґрунтувати, чому виникає бажання робити так, а не інакше: «Тому що...».

Для конструктивного ведення перемовин треба замінити образливі «Ви-твердження» на тактовні «Я-твердження» для довірливого спілкування.

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

- Шановний Сергію Івановичу, коли ви говорите на підвищених тонах і два рази використали образливу лексику під час нашої розмови...

2. Я-посилання про відчуття, що викликали таку поведінку:

- Я почуваюсь ображеним і вважаю, що таке не припустимо в нашій розмові та не сприяє вирішенню проблеми...

3. Висловлення побажання або прохання:

- Я готова продовжити розмову та вирішити наявну проблему, якщо ви будете говорити спокійно, без образ, інакше я буду змушена припинити нашу розмову.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Проект Закону України від 17.12.2015 № 3665 «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 Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/gu/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. Пси-

хологические 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 медіації. Монографія. К. : Алерта, Правова єдність, 2017. 260 с.

Богданов Е., Зазыкин В.Г. 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 : навчаль-

ний 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. Северодонецьк : 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. Северодонецьк : 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. Северодонецьк : 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». Северо-

донецьк: Вид-во «Петіт», 2017. 68 с.

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

Гарькавець С. О. Психологія 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. Психология конфликта. СПб. : Питер, 2002. 464 с.

Давыденко Д. Мировая практика медиации. URL: <http://www.z-gg.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.

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

Джелалі В. О., Джелалі 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/o/11347> (дата звернення: 18.02.2018).

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

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

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

Зайцев А. И., Захарьяшева 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., Ляйппе 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. Трансценд метод. – Діалог різноманітностей, № 12 (50), грудень 1999. URL: <http://empedu.org.ua/content/transformatiya-konfliktu-mirnimi-zasobami> (дата звернення: 12.02.2019).

Калашникова 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.

Корнеліус 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 преду-

ждения межличностных конфликтов. М., 2006. 203 с.

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

Кронин-Лэмп К., Кронин-Лэмп Р. Развитие восстановительной культуры школы: слияние личного и профессионального «пути паломника». URL: <http://narrlibrus.wordpress.com> (дата звернення: 12.02.2019).

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. : Бريدж, 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.

Люкьяновская 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.

Малеєв 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. Катарины 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. Осинского. 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.

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.

Пірен М. І. Конфліктологія. Підручник. К. : МАУП, 2003. 360 с.

Пов'якель Н. І., 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. Горностаєва, Т. М. Титаренко. К. : Рута, 2001. 320 с.

Ричард Коэн. Практическое руководство для школьного медиатора. Медиация конфликтов, основанных на травле (вы-

держка). URL: <http://mybiblioteka.su/3-57839.html> (дата звернення: 17.03.2019).

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 правонарушителями и конфликтами с участием несовершеннолетних. URL: <http://mognovse.ru/gxn-rustem-maksudov-ideya-vosstanovitel'nogo-podhoda-v-rabote.html> (дата звернення: 12.03.2019).

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 Паблшер, 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.

Скотт 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 / Соціальна 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. Основы медіації в соціальній роботі. Навчально-методичний посібник. Чернівці : Чернівецькій національний університет, 2017. 137 с.

Толерантність / 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.

Ясно 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., Nasic 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., Duskow 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 Journal. 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.

Довідкове видання

ПРАКТИКА МЕДІАЦІЇ

СЛОВНИК-ДОВІДНИК

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

Редактор *Ю. В. Рубан*
Дизайн та верстка *Д. В. Жадан*
Дизайн обкладинки *А. І. Степаненко*
Коректор *М. І. Кузьменко*

Формат 60x84/16. Папір офсетний. Друк цифровий.
Гарнітура AdonisC. Ум. друк. арк. 5,58.
Підписано до друку 20.03.2019 р.
Наклад 100 прим. Зам. № 118

Видавець і виготовлювач:
ТОВ «ФОКСПРИНТ»
93113, м. Лисичанськ, вул. Ген. Потапенка, 244
Тел.: (095)330 44 20
www.foxprint.lg.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої діяльності
ДК № 5359 від 08.06.2017 р.