Міністерство освіти і науки України
Український державний університет імені Михайла Драгоманова
Навчально-науковий інститут соціології та соціальної політики
Кафедра соціальної політики

Ярошенко А.О., Вороненко О.В.

Технології медіації в системі соціального забезпечення

Методичні рекомендації до самостійної та індивідуальної роботи студентів

Київ – 2023

УДК [3.316.4]

Рекомендовано до друку Вченою радою навчально-наукового інституту соціології та соціальної політики Українського державного університету імені Михайла Драгоманова (протокол № 5 від 20.12.2023р.)

Рецензенти:

Вайнола Р.Х. – доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри соціальної освіти та соціальної роботи УДУ імені Михайла Драгоманова;

Мельник Л.П. – доцент кафедри соціальної педагогіки і соціальної роботи Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка

Ярошенко А.О., Вороненко О.В. Технології медіації в системі соціального забезпечення: методичні рекомендації до самостійної та індивідуальної роботи студентів. К.: Видавництво УДУ імені Михайла Драгоманова, 2023. - 50 с.

Методичні рекомендації до самостійної та індивідуальної роботи студентів побудовані з урахуванням того, що частина матеріалу з курсу вивчається студентами самостійно. За умов, що на лекції відведена незначна кількість годин, то цей вид навчальної діяльності передбачає ознайомлення студентів лише із основними категоріями і поняттями, технологіями та механізмами впровадження в практичну діяльність майбутніх фахівців соціальної сфери. Виходячи з цього, в навчально-методичному виданні пропонується виклад тем курсу, основні тези теми, основні положення до теми, завдання для самостійної роботи студентів.

Завдання сформульовані таким чином, щоб можна було засвоїти основні технології, передумови і перспективи розвитку медіації в соціальній сфері, її міждисциплінарні зв’язки з іншими науками та оволодіти практичними навичками проведення медіаційних процесів з використанням основних методів цієї дисципліни.

Для цілісного уявлення про навчальний курс у навчально-методичному виданні представлені питання для практичних занять, питання для складання заліку та перелік літературних джерел, рекомендованих для опрацювання.

Для студентів напряму 32 «Соціальна робота» спеціальності 232 «Соціальне забезпечення», викладачів і всіх, хто цікавиться медіацією.

ЗМІСТ

1. Опис навчального курсу 4

2. Пояснювальна записка 5

3. Структура курсу 9

4. Тематичний план змістових модулів 10

5. Тематичний план курсу 11

6. Методичний матеріал для проведення практичних (семінарських) занять 38

7. Питання для складання іспиту 44

8. Джерела, рекомендовані для опрацювання 46

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ
«Технології медіації в системі соціального забезпечення»

<table>
<tr><th>Загальні характеристики дисципліни</th><th colspan="2">Навчальне навантаження з дисципліни</th><th>Методи навчання і форми контролю</th></tr>
<tr><td>Галузь знань
32 Соціальна робота</td><td colspan="2">Кількість кредитів - 3</td><td rowspan="5">Методи навчання: теоретичне опрацювання матеріалу, практичне розв’язання задач та ситуацій, тестові завдання, складання вправ.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Спеціальність
232 Соціальне забезпечення</td><td colspan="2">Загальна кількість годин -90</td></tr>
<tr><td>Денна</td><td>Заочна</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Освітній рівень: магістр</td><td colspan="2">Лекції:</td></tr>
<tr><td>14</td><td>6</td></tr>
<tr><td colspan="2">Семінарські (практичні) заняття:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Цикл професійної підготовки</td><td>14</td><td>10</td><td rowspan="6">Форми поточного контролю:
ККР, тестові завдання.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторні заняття:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Рік вивчення дисципліни за навчальним планом – 6-й</td><td>-</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Індивідуальна робота:
-</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Семестр: 11</td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостійна робота:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Тижневе навантаження (год.)
- аудиторне: 4 год
- самостійна робота:</td><td>62</td><td>-</td><td rowspan="2">Форма підсумкового контролю: іспит</td></tr>
<tr><td colspan="2">Співвідношення аудиторних годин і годин СРС:</td></tr>
<tr><td>Мова навчання - українська</td><td>100%</td><td>100%</td><td></td></tr>
</table>

2. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Україна переживає глибоку конфліктну ситуацію, зумовлену насамперед зовнішніми факторами, а саме військовими діями на території нашої держави, але не позбавлену і внутрішніх суперечностей. Сьогоднішній стан описується термінами «воєнна агресія», «анексія частини території», «воєнні дії», «окупація частини території країни», «терористична діяльність військових формувань». Конфліктна ситуація в країні, також, поглиблюється соціально- економічною кризою, необхідністю термінового реформування багатьох сфер соціального та економічного життя, ідеологічними коливаннями еліти і частини населення, інформаційною війною тощо. Конфлікти на макрорівні (суспільства) підживлюють конфлікти на мікрорівні (сім'я, групи людей, колективи). Збільшення кількості конфліктів та конфліктних ситуацій на різних рівнях призводить до того, що все частіше для їх вирішення застосовуються насильницькі методи поведінки та впливу. Тож одним з наслідків конфлікту є зростання рівня насильства в суспільстві. Уміння розв'язувати конфлікти ненасильницьким шляхом є дуже важливим для суспільства, для миробудування. А для цього необхідно опановувати навички розв'язання конфліктів. Миробудування – це складний і тривалий процес. Він починається не з закінченням війни, а набагато раніше. Прагнучи миру, необхідно робити все можливе для його встановлення, в тому числі через активізацію потенціалу жінок – вчителів, соціальних працівників, педагогів.

Основою миробудування, розв'язання конфлікту є діалог, а ефективним інструментом – медіація. Актуальною стає особа медіатора – спеціально підготовленого посередника у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення. Медіаційна компетентність необхідна у професійній діяльності вчителів, соціальних працівників, педагогів тощо.

Загострення соціально-політичної ситуації у зв'язку з воєнними діями в України сформувало нові виклики. Одним з таких завдань є профілактика конфліктів, що виникають на ґрунті ненависті, ворожнечі, упередження, дискримінації за територіальною ознакою. Наведені дані вказують на необхідність розробки і впровадження програм відновного правосуддя та медіаційних практик.

Позитивні результати посередництва в конфліктах можуть забезпечити фахівці зі спеціальною професійною підготовкою. У зв'язку з цим було введено курс з проблеми ***«Технології медіації в системі соціального***

забезпечення». Під час підготовки програми використано напрацювання вітчизняних авторів, які присвятили свою наукову діяльність медіації та вирішенню конфліктів мирним шляхом: Н. Гайдук, А. Гірника, Н. Гришиної, В. Замніуса, В. Землянської, Р.Коваля та інших. За основу взято методології видатних зарубіжних конфліктологів Йогана Гальтунга, Христофа Бесемера.

Навчальна програма освітньої діяльності та курс розроблено з метою забезпечення розвитку професійної компетентності працівників та підготовки їх як медіаторів шляхом імплементації кращих європейських та світових стандартів медіації; формування навичок надання послуг медіації на професійних засадах, поширення практики мирного вирішення спорів ненасильницькими методами для миробудування, профілактики та розв'язання конфліктів у навчальному середовищі, в групах та громадах, які постраждали від конфлікту.

Основними підходами до організації навчального процесу є функціональний, особистісний та диференційований.

- Функціональний підхід включає такі основні компоненти: мотиваційний – врахування і формування системи мотивів, що відповідають меті й завданням діяльності працівника в сучасній соціально-політичній ситуації, соціальним запитам; когнітивний – актуалізація і розширення сукупності знань, необхідних для розв'язання завдань; операційний – забезпечення подальшого розвитку професійних умінь та навичок практичного розв'язання вказаних завдань.
- Особистісний підхід полягає у визнанні особистісних якостей, а також забезпеченні можливостей розвитку тих його рис, які визначають ставлення до предмету діяльності, до інших учасників процесу, самого себе, суспільства.
- Диференційований підхід полягає у врахуванні інтересів та потреб.

Предмет вивчення навчальної дисципліни: конфліктологія, вирішення конфліктів, посередництво в соціальній сфері, медіатор, компетентності медіатора, медіатор як посередник.

Міждисциплінарні зв'язки: «Управлінські технології в соціальній сфері», «Соціально-економічне та ресурсне забезпечення соціальної сфери», «Сучасні практики в соціальній сфері», «Маркетинг соціальної допомоги».

Мета навчальної дисципліни: забезпечення розвитку професійної компетентності працівників та підготовки їх як медіаторів для системи соціальної допомоги шляхом імплементації кращих європейських та світових стандартів медіації; формування навичок надання послуг медіації на професійних засадах, поширення практики мирного вирішення спорів

ненасильницькими методами, профілактики та розв'язання конфліктів в групах та громадах, які постраждали від конфлікту.

Завдання навчальної дисципліни:

- надати базові знання з конфліктології та медіації;
- ознайомити слухачів з цінностями та принципами медіації як інструменту вирішення конфліктів, що базується на врахуванні інтересів сторін;
- відпрацювати навички ведення процедури медіації;
- ознайомити з найкращими практиками впровадження медіації в Україні;
- сформувати розуміння поняття та видів ґендерно зумовленого насильства;
- сформувати розуміння важливості участі жінок і дітей у розв'язанні конфліктів.

Компетентності	**Результати навчання**
Загальні компетентності: ЗК6. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності). ЗК 7. Навички міжособистісної взаємодії ***Фахові компетентності:*** ФК3.Здатність до впровадження методів і технологій інноваційного практикування та управління в системі соціального забезпечення. ФК4. Здатність до критичного оцінювання соціальних наслідків політики у сфері прав людини та сталого розвитку суспільства. ФК5.Здатність доводити знання та власні висновки до фахівців та нефахівців. ФК6. Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти	ПРН3.Володіння методами комунікації у застосуванні різних форм взаємодії та спільної діяльності. ПРН5. Проектувати теоретичну модель роботи з об'єктами соціального забезпечення в рамках соціальних служб, організацій, установ. ПРН8. Автономно приймати рішення в складних і непередбачуваних ситуаціях. ПРН9.Організовувати спільну діяльність фахівців різних галузей і непрофесіоналів, здійснювати їх підготовку до виконання завдань соціальної допомоги. ПРН10.Пояснювати та надавати обґрунтовані відповіді населенню щодо форм, методів та засобів надання соціальної допомоги, пенсійного забезпечення та страхування.

ФК7. Здатність розробляти і впроваджувати програми соціального захисту населення. ФК11. Вміння інформувати населення щодо форм, методів та засобів надання соціальної допомоги, пенсійного забезпечення та страхування. ФК12. Здатність до формування позитивного іміджу професії, її статусу в суспільстві.	ПРН15.Визначати можливості конституційного та правового регулювання суспільних відносин, забезпечувати оптимальні моделі соціально-правового супроводу орієнтованих на загальнолюдські цінності. ПРН16.Розробляти програми навчання та обміну досвідом в системі соціального захисту населення. ПРН17.Демонструвати позитивне ставлення до власної професії та відповідати своєю поведінкою етичним принципам і стандартам соціальної роботи.

3. СТРУКТУРА КУРСУ
«Технології медіації в системі соціального забезпечення»

На вивчення навчальної дисципліни відводиться **3** кредити ЄКТС - **90** годин.

№з/п	Назви модулів і тем	Кількість годин *(денна форма навчання)*					Кількість годин *(заочна) форма навчання)*				
		Аудиторні	**Лекції**	**Практичні (семінарські)**	**Лабораторні**	**СРС**	**Аудиторні**	**Лекції**	**Практичні (семінарські)**	**Лабораторні**	**СРС**
	Модуль 1. Медіація як спосіб попередження та вирішення конфліктів										
1	**Тема 1.** Поняття медіації, розвиток та законодавче становлення медіації в Україні	4	2	2		8	2		2		7
2	**Тема 2.** Способи попередження та вирішення конфліктів	4	2	2		8	2		2		7
3	**Тема 3.** Медіація у вирішенні конфліктів. Принципи та функції медіатора	4	2	2		8	4	2	2		7
4	**Тема 4.** Компетенції медіатора, етичні засади	2	2	2		6	2		2		7
	Разом за змістовим модулем 1	**14**	**8**	**8**		**30**	**10**	**2**	**8**		**28**
	Модуль 2. Медіація в системі соціального забезпечення										
5	**Тема 5.** Техніки, методи, інструменти медіації. Стадії медіації	4	2	2		8	2		2		8
6	**Тема 6.** Особливості медіації с системі соціального забезпечення	4	2	2		8	4	2	2		8
7	**Тема 7.** Практичні інструменти медіатора	4	2	2		8	2		2		10
8	**Тема 8.** Європейський досвід медіаційних практик	2	2	2		8					
Разом за змістовим модулем 2		**14**	**8**	**8**		**32**	**8**	**2**	**6**		**26**
Р А З О М		**28**	**14**	**14**		**62**	**18**	**4**	**14**		**54**

4. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ЗМІСТОВИХ МОДУЛІВ

Тематичний зміст курсу складається з двох змістових модулів, які відображають логічну послідовність оптимального засвоєння фундаментальних знань з курсу «Технології медіації в системі соціального забезпечення».

Змістовий модуль 1. «Медіація як спосіб попередження та вирішення конфліктів» розкриває такі ключові теми курсу як: поняття медіації як способу врегулювання конфліктів, розвиток та законодавче становлення медіації в Україні, робота з конфліктами, спілкування і конфлікт, причини і динаміка розвитку конфліктів, управління конфліктами, переговори з урегулювання конфлікту, принципи та функції медіатора, компетенції медіатора, етичні норми та правила комунікації у роботі з різними категоріями населення.

Змістовий модуль 2. «Медіація в системі соціального забезпечення» розкриває такі ключові теми як: техніки, методи, інструменти медіації для попередження і вирішення конфліктів, стадії медіації, практичні інструменти медіатора, технологія використання відповідних практик, Європейський досвід медіаційних практик на прикладі країн Європейського Союзу.

5. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН КУРСУ
«Технології медіації в системі соціального забезпечення»

Змістовий модуль 1. Медіація як спосіб попередження та вирішення конфліктів

Тема 1. Поняття медіації, розвиток та законодавче становлення медіації в Україні (2 год.)

Упродовж двох останніх десятиліть медіацію все частіше розглядають не тільки як метод вирішення спорів, але й як спосіб соціальної взаємодії. З початку 2000-х років медіація все більше інтегрується на європейському просторі як гуманний і одночасно прагматичний спосіб вирішення конфліктів, орієнтований на інтереси самих сторін конфлікту. Набуття чинності у травні 2008 р. Директиви Європарламенту «Про деякі аспекти медіації в цивільних і господарських спорах» стало відправною точкою прийняття національних законів про медіацію в країнах Європейського Союзу.

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

Медіація - це приватне та конфіденційне використання посередників для виходу з конфліктної ситуації. Вона дає можливість уникнути втрати часу в судових розглядах та додаткових і непередбачуваних матеріальних витрат.

Медіатор - спеціально підготовлений посередник у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення. Медіатор полегшує процес спілкування сторін, допомагає глибше зрозуміти їхні позиції та інтереси, шукає ефективні шляхи вирішення проблеми, надаючи можливість сторонам дійти згоди.

Становлення медіації: історичні витоки. 18 липня 1989 року шість вугільних шахт Донбасу зупинили роботу. Так почався страйк на Донбасі, в результаті якого з'явилася українська незалежна практика мирного вирішення конфліктів та суперечностей. Саме звідти з першого досвіду вирішення трудових конфліктів почалося сучасне українське миробудування, рух як частина роботи українських медіаторів та фасилітаторів.

У світі вирішення трудових конфліктів було відоме в Англії в 1867 року. Протилежним чином розвивалось трудове законодавство та практика

вирішення трудових конфліктів і суперечок у США. В 1926 році в США було прийнято Американську Арбітражну Асоціацію. У восьмидесятих роках XX століття американські арбітратори мали всі підстави стверджувати, що саме медіація і арбітрація трудових конфліктів зробили США великим та сильним гравцем міжнародного економічного співтовариства.

На сьогодні в Україні вже є власний досвід застосування процедури медіації, який підтверджує високу ефективність його застосування при вирішенні конфліктів. Так, починаючи з 2003 року активно проводяться експерименти у судах (зокрема, у Києві, Харкові, Івано-Франківську та інших). Також на території України діє низка регіональних груп медіації, які об`єдналися в Асоціацію груп медіації України та Український центр порозуміння, який активно займається впровадженням програм примирення потерпілих і правопорушників та просвітницькою діяльністю у цій сфері.

Перший проєкт Закону «Про медіацію» було зареєстровано у парламенті ще на початку 2015 року. Після низки поправок з'явилася удосконалена версія Закону №3665 «Про медіацію».

Проект Закону визначає основні принципи медіації, правові засади проведення процедури медіації, умови набуття статусу медіатора, особливості проведення процедури медіації під час судового або третейського розгляду, механізми контролю за якістю надання послуг медіації та засади державної політики в сфері медіації.

За законопроектом інститут медіації доповнює, а не змінює чинні правові інститути, такі як мирова угода в цивільному та господарському процесах, примирення в адміністративному судочинстві та кримінальному процесі, тощо.

На сьогоднішній день медіація базується на Законі України «Про медіацію» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2022, № 7, ст.51).

Цей Закон визначає правові засади та порядок проведення медіації як позасудової процедури врегулювання конфлікту (спору), принципи медіації, статус медіатора, вимоги до його підготовки та інші питання, пов'язані з цією процедурою.

Закон України «Про безоплатну правничу допомогу» *№ 3022-IX від 10.04.2023* (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 51, ст.577)

Наказ Міністерства соціальної політики Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації) 17.08.2016 № 892. Із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017.

Наказ Міністерства соціальної політики України Про затвердження Класифікатора соціальних послуг 23.06.2020 № 429

Самостійна робота з теми

Словникова робота: медіація, медіатор, посередник; трудові конфлікти; фасилітація.

Теми на семінарське заняття:

1. Становлення і розвиток медіації в Україні.
2. Перспективи розвитку, Асоціація медіаторів.
3. Місце медіації в підготовці фахівців соціальної сфери.
4. Законодавча база по врегулюванню медіації в Україні.

Питання та завдання для самостійної роботи:

1. Визначить поняття медіатор та медіація.
2. Означте предмет, об'єкт та завдання технології медіації в соціальному забезпеченні.
3. Проаналізуйте відмінність медіації та фасилітації.
4. Технології медіації в соціальному забезпечення в розрізі міждисциплінарних наук.

Тема 2. Способи попередження та вирішення конфліктів (2 год.)

Поняття, структура, типологія, стадії розвитку конфлікту. Стратегії поведінки під час конфлікту. Стилі розв'язання конфлікту. Трикутник конфлікту. Трансформація конфлікту. Етапи вирішення конфлікту мирним шляхом. Робота з інформацією. Визначення позицій, інтересів та потреб. Профілактика конфліктів. Шляхи вирішення конфліктів. Карта конфліктів. Пошук ресурсів внутрішніх/зовнішніх; матеріальних/людських.

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

Конфлікт (з лат. conflictus – зіткнення) – особливий вид взаємодії, в основі якої лежать протилежні та несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей і соціальних груп, що супроводжуються негативними психологічними проявами. Типологія конфліктів залежить від тих критеріїв, які беруться за основу. Існує значна кількість класифікацій конфліктів, за своєю суттю більшість із них схожі між собою.

Класифікація конфліктів, сформованих на підставі провідних критеріїв:

- за способом розв'язання: насильницькі, ненасильницькі;
- за сферою впливу: соціальні, політичні, організаційні, економічні;
- за спрямованістю впливу: вертикальні, горизонтальні, змішані;
- за ступенем прояву: відкриті, приховані;
- за кількістю учасників: міжгрупові, особистісно-групові, міжособистісні, внутрішньо особистісні;

- за функціональністю: конструктивні, деструктивні;

- за тривалістю: короткочасні, затяжні;

- за причинами (для організаційних конфліктів): зумовлені трудовим процесом, психологічними особливостями людських взаємовідносин, індивідуальними особливостями членів групи.

Причини конфліктів можуть бути різноманітними, зокрема:

- відмінності в інформації: неправильна інформація, брак інформації, додумування інформації, різниця в тлумаченні інформації (перекручування);

- відмінності в цілях, інтересах, потребах;

- відмінності в уявленнях та цінностях: різні критерії оцінювання ідей (місій, перспектив), різні стилі життя, ідеологія, релігія;

- незадовільні взаємовідносини: брак взаємодії, неефективна комунікація, повторювана негативна поведінка, помилкове сприйняття, стереотипи, недовіра, негативна історія конфлікту;

- відмінності в психологічних особливостях;

- відмінності в поглядах на використання ресурсів: нерівномірний розподіл ресурсів, взаємозалежність завдань, часові обмеження.

Для профілактики та ефективного розв'язання конфліктів важливо розуміти їхню структуру, до якої належать:

1. Суб'єкти конфлікту (конфліктуючі сторони): люди або групи людей, які вступають в конфлікт; активні учасники конфлікту.

2. Предмет конфлікту: те, через що відбувається конфлікт; має різне значення для суб'єктів конфлікту; може бути матеріальним або нематеріальним. Предмет конфлікту зазвичай чітко визначений і озвучується опонентами в їхніх позиціях.

3. Позиції учасників стосовно один одного: вимоги, дії суб'єктів конфлікту.

4. Образ конфліктної ситуації: відображення предмету конфлікту у свідомості його суб'єктів.

5. Мотиви конфлікту: сили, що спонукають людину та визначають її дії як конфліктні (інтереси, погляди, цілі, переконання, побоювання).

Ефективне для обох сторін вирішення конфлікту можливе лише за умови прояснення істинних мотивів, інтересів, цілей, переконань, побоювань. У процесі конфлікту сторони дуже часто замовчують їх, виносячи на рівень предмету і позицій вимоги, які опосередковано допомагають досягати істинних мотивів та цілей. Через це конфлікт затягується, поглиблюється, набуває негативного емоційного навантаження. Треба завжди пам'ятати, що лише прояснення істинних мотивів конфлікту дозволяє опонентам запропонувати один одному справді те, що потрібно для

його розв'язання. На думку Х. Бесемера *(Бесемер Х. Медіація. Посередництво в конфліктах 2004. – 176 с.)*, різні інтереси можна привести до оптимального узгодженого рішення, якщо дослідити позиції щодо інтересів і тільки тоді приймати головне рішення.

В управлінні конфліктом також варто враховувати стадії його розвитку:

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

2. Інцидент: привід, перша сутичка.

3. Ескалація конфлікту: загострення стосунків, протидія.

4. Кульмінація: максимум протистояння, вибух.

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

6. Постконфліктна ситуація: наслідки для людей, колективів, організацій. Прояснення істинних цілей, потреб та прагнень учасників конфлікту на перших двох стадіях з більшою ймовірністю дозволить знайти рішення, яке їх однаково влаштує, та забезпечить завершення конфлікту без накопичення емоційної напруги й негативних наслідків. Проте сторони конфлікту не завжди демонструють поведінку, спрямовану на розв'язання конфлікту, що ще більше його поглиблює. Стратегії поведінки, які обирають учасники конфлікту, різняться залежно від їхньої орієнтації на досягнення власних цілей та/або орієнтації на цілі партнера. Традиційною в психології вважається модель стилів розв'язання конфлікту У. Томаса та Х. Кілмана.

Автори виділяють п'ять стилів розв'язання конфлікту:

1) Конкуренція;

2) Співробітництво;

3) Компроміс;

4) Пасивна поведінка;

5) Агресивна поведінка;

6) Маніпулятивна поведінка;

7) Асертивна поведінка.

Роль медіатора в конфлікті. Якщо ми визнаємо, що конфлікт може бути як джерелом руйнування, так і джерелом розвитку, тоді для трансформації конфлікту треба діяти таким чином, щоб творчі аспекти домінували. Це дещо більше, ніж просто спрямовувати конфлікт геть від насильства. Це спрямування конфлікту в русло розвитку – як гуманітарного розвитку окремих його учасників та учасниць, так і соціального розвитку колективних учасниць і учасників, а також світового розвитку загалом.

Й. Гальтунг дає такі рекомендації медіаторам, які потрібно врахувати при роботі з конфліктом та його трансформацією.

- карта формування конфлікту: всі сторони, цілі, проблеми;
- залучення забутих сторін з важливими ставками в конфлікті;
- діалоги з високим рівнем емпатії з кожною стороною окремо;
- визначити в цих діалогах прийнятні для всіх сторін цілі;
- спробувати відкрити нові перспективи на базі забутих цілей;
- знайти над-цілі, прийнятні для всіх сторін;
- досягти коротких, легко запам'ятовуваних формулювань цілі;
- допомогти визначити завдання сторін; «виймаючи» конфлікт з місця його походження, залучаючи забуті сторони й цілі;
- перевірити, як реалізація може привести до досягнення цілей;
- допомогти сторонам зустрітися «за столом» для стабілізації процесу;
- вийти з конфлікту, йти до наступного, бути напоготові.

Самостійна робота з теми

Словникова робота: конфлікт, конфліктологія, сторони конфлікту; конкуренція; співробітництво; компроміс; пасивна поведінка; агресивна поведінка; маніпулятивна поведінка; асертивна поведінка.

Теми на семінарське заняття:

1. Причини та механізми виникнення конфліктів.
2. Позитивний та негативний вплив конфлікту.
3. Типові причини конфліктів.
4. Класифікація конфліктів.
5. Типологія соціальних конфліктів.
6. Сигнали конфлікту.
7. Динаміка конфлікту.

Питання та завдання для самостійної роботи:

1. Охарактеризуйте динаміку розвитку конфліктів.
2. Проаналізуйте відкритий та прихований конфлікт.
3. Проаналізуйте «сліпий» та «невидимий» конфлікт.
4. Опрацюйте приклади різних способів вирішення конфлікту.

Тема 3. **Медіація у вирішенні конфліктів. Принципи та функції медіатора (2 год.)**

Медіатори, працюючи з конфліктом, виконують третю роль – посередника, трансформуючи конфлікт, уникаючи насильства і сприяючи розвитку.

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

Творчість у вирішенні конфлікту. Колективна творчість може дати набагато більше, ніж проста сума індивідуальних творчих можливостей усіх присутніх. Ми повинні пам'ятати про загальну мету трансформації: створення нової ситуації, з якою можна працювати творчо і ненасильницькими засобами. Реальна трансформація йде від самих учасниць та учасників конфлікту. Медіатор виконує роль каталізатора, допомагає, а не тисне згори. Тільки в такому разі трансформація стає прийнятною і тривалою.

Вирішуємо конфлікт. Конфлікт має свої негативні та позитивні прояви і наслідки. І від того, як людина ставиться до конфлікту і як його сприймає, залежить його вирішення. Для вирішення конфлікту також важливо розуміти, що не сам конфлікт є проблемою, а наша поведінка до, під час та після нього. Для того, щоб конфлікт вирішити позитивно, його не треба боятися, а треба вміти вирішувати мирним шляхом. Люди часто сприймають конфлікти як перешкоди, небезпеку, деструктивність та біль. Тому більшість людей прагне уникати конфліктів. Але конфлікти слід розглядати іншим, більш належним чином: вони є важливим сигналом того, що щось (вже) негаразд і має бути змінено; це шанс для розвитку і поліпшення відносин. Чи буде використано цей шанс, залежить від того, як підійти до конфлікту.

Творчість. На цьому етапі відбувається трансформація конфлікту і вибір оптимального варіанта його розв'язання. Не крадіть конфлікт! Дайте можливість сторонам конфлікту проявити творчий підхід і самим запропонувати якомога більше варіантів його вирішення та обрати взаємоприйнятний.

Картографія як метод вирішення конфлікту. Картографія дозволяє візуалізувати конфліктну взаємодію за певним алгоритмом. Застосування цього методу є можливим як в індивідуальній площині за наявності інтрапсихічних (внутрішньоособистісних) конфліктів, так і щодо інтерперсональних (міжособистісних, міжгрупових) конфліктів. Результатом

структурного аналізу будь-якого конфлікту є так звана «карта конфлікту», яка, дозволяє розширити бачення складної ситуації, подивитися на неї згори; запустити механізми самоаналізу та рефлексії; розширити «горизонт» усвідомленості щодо змісту конфлікту, його структури та шляхів вирішення; привести до адекватності сприйняття свого опонента через руйнування «образу ворога»; додає системності поглядам кожної сторони на проблему; визначає нові перспективи й варіанти у виборі стратегії поведінки в конфлікті; створює атмосферу емпатії і визнання думок людей, яких до цього не розуміли і до яких не прислухалися; надає можливість виразити потребу, про яку сторона раніше не замислювалася; започатковує групове обговорення проблеми; обмежує дискусію певними рамками, що допомагає уникнути надмірного прояву емоцій.

Принципи медіації

Неупередженість Медіатор має виконувати свою роботу об'єктивно і чесно. Він повинен проводити медіацію тільки тих справ, в яких він може залишатися неупередженим і справедливим. Ідея неупередженості є центральною в процесі медіації. У будь-який час, якщо медіатор не здатен проводити процес безпристрасно, він зобов'язаний припинити медіацію.

Конфіденційність Медіатор повинен забезпечити очікування сторін відносно конфіденційності, яка залежить від обставин медіації та будь-якої угоди, до якої прийдуть сторони. Медіатор не повинен розголошувати хід і результати медіації, якщо на це немає дозволу всіх сторін або якщо цього не вимагає закон.

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

Добровільність проявляється в тому, що:

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

Функції медіатора

1. Оцінювач конфліктів. У цій ролі медіатор повинен зважено і ретельно вивчити все, що стосується учасників конфлікту, зібрати інформацію про всіх її учасників. Цю інформацію можна здобути такими способами:

- вивчити досьє або газетні статті, що є у його розпорядженні;

- визначити участь і поведінку протидіючих сторін у попередніх конфліктах;

- окреслити позиції сторін у процесі попередніх розмов («вентилювання»);

- спостерігати дії сторін під час дискусій з процедурних питань.

2. Активний слухач. У цій ролі медіатор повинен все уважно вислухати для того, щоб уяснити як змістовну, так і емоційну складові конфлікту. Активне слухання включає таке:

- забезпечення зворотного зв'язку між сторонами з тим, щоб упевнитися, що одна сторона почула і зрозуміла те, що говорить інша;

- відокремлення емоційних чинників від змістовних питань конфлікту;

- пошук і розкриття істинних інтересів сторін;

- відокремлення питань, не пов'язаних з реальними інтересами сторін, від проблем, пов'язаних з інтересами сторін;

- прояв гніву, якщо він доцільний і має конструктивний характер;

- забезпечення можливості конфліктуючим сторонам зрозуміти їхні позиції;

- визначення моментів відчуття сторонами несправедливості або примушення до угоди;

- розуміння того, коли сторонам потрібно більше інформації, консультацій або надання часу для обмірковування проблем.

3. Неупереджений організатор процесу. У цій ролі медіатор повинен:

- надавати допомогу у встановленні основних положень, що ляжуть в основу процедурних угод;

- завдавати тон процесу переговорів;

- допомагати сторонам у досягненні процедурних угод;

- створювати умови для встановлення коректних відносин між сторонами;

- утримувати сторони в межах правил ведення договірного процесу;

- забезпечувати й підтримувати психологічне задоволення кожної зі сторін ходом і результатами переговорного процесу.

4. Бути генератором альтернативних пропозицій.

У цій ролі медіатор зобов'язаний допомогти протидіючим сторонам знайти інші рішення, які, зрештою, можуть врятувати репутацію сторін.

5. Стати джерелом інформації.

Медіатор повинен забезпечувати учасників конфлікту інформацією або надавати їм допомогу в її пошуку, але не повинен давати ніяких юридичних тлумачень, роз'яснень чи порад, навіть якщо він є адвокатом, не залежати від

всілякого роду побічної інформації, уточнень та інтерпретацій. Медіатор не може втручатися в позиції сторін.

6. Служити помічником у виробленні сторонами остаточних домовленостей.

У цій ролі медіатор повинен упевнитися, що конфліктуючі сторони точно і ясно розуміють усі умови угоди про врегулювання конфлікту. Окрім того, сторони повинні повністю погоджуватися з умовами угоди і бути здатними виконати свою частину домовленостей. Роль медіатора — не просто допомогти сторонам домовитися, а й поклопотатися про те, щоб ці домовленості були надійними та довгостроковими.

7. Навчати сторони правилам ведення партнерських переговорів. У цій ролі медіатору треба навчати сторони думати, діяти і вести переговори з установкою на співпрацю. Більшість учасників конфлікту не знають, як вести переговори з установкою на співпрацю, і потребують навчання та допомоги при виробленні й пошуку рішень, які б задовольняли як їхні власні інтереси, так і інтереси іншої сторони. У науковій літературі виділяють п’ять типів медіаторів:

1. Третейський суддя. Володіє максимальними можливостями для вирішення проблеми, вивчає проблему всебічно, його рішення не оскаржують.

2. Арбітр характеризується так само, але сторони конфлікту можуть не погодитися з його рішенням і звернутися до іншого.

3. Посередник володіє необхідними знаннями і забезпечує конструктивне вирішення конфлікту, але грає нейтральну роль і остаточне рішення належить опонентам.

4. Помічник організовує зустрічі, але не бере участі в обговоренні проблем.

5. Спостерігач тільки присутній у зоні конфлікту і своєю присутністю пом’якшує його протікання.

Перші два типи називають високо авторитарними. Вони вигідні тоді, коли потрібне швидке рішення. Якщо конфлікт не надто напружений, сторони вважають за необхідне використовувати останніх три типи.

Самостійна робота з теми

Словникова робота: трансформація конфлікту, посередник, помічник; спостерігач; агресивна поведінка; агресивний розвиток конфлікту; відновлювальна комунікація; відновний підхід; життєві ситуації.

Теми на семінарське заняття:

1. Ціннісні конфлікти - специфіка протікання.

2. Позиції, інтереси та потребі - співвідношення та місце у конфлікті.

3. Поняття медіації.

4. Види медіації.

5. Принципи медіації.

6. Динаміка конфлікту.

Питання та завдання для самостійної роботи:

1. Охарактеризуйте основні поняття управління конфліктами.

2. Проаналізуйте стратегію управління конфліктами.

3. Проаналізуйте стадію вирішення та такі його форми: суперництво, співпраця, компроміс, ухилення, пристосування.

4. Опрацюйте приклади переговорів.

Тема 4. Компетенції медіатора, етичні засади (2 год.)

Компетентність медіатора. Етичні засади діяльності медіатора. Типи медіаторів. Комунікативні навички. Відновлювальна комунікація. Навички активного слухання. Модальні висловлювання. Техніка «Я-твердження». Навички формулювання запитань. Правила постановки запитань. Рефлексивне слухання. Навички перефразування. Ефективний зворотний зв'язок. Формування стресостійкості медіатора. Портрет медіатора.

Медіація є формою участі нейтральної особи – медіатора (посередника) – у процедурі вирішення спору чи конфлікту. Роль медіатора як неупередженої третьої сторони полягає у сприянні сторонам, які добровільно беруть участь у процедурі медіації, при виробленні ними взаємоприйнятного та ефективного рішення. Це рішення повинно служити взаємному задоволенню конфліктуючих сторін. При успішному результаті медіації немає ні переможців, ні переможених, виграють усі сторони конфлікту.

Які ж якості повинен мати медіатор? Тут варто зупинитися на деяких питаннях, пов'язаних з професійною етикою та компетентністю медіатора. Питання професійної етики та поведінки медіатора докладно висвітлено у прийнятому Європейською Радою Кодексі медіатора (Code of Conduct). Європейський кодекс поведінки для медіаторів розроблено ініціативною групою практикуючих посередників за підтримки Європейської Комісії і прийнято на конференції в Брюсселі 2 червня 2004 року. Згідно з положеннями Кодексу, медіатор:

- повинен бути компетентним і мати необхідні знання у сфері медіації;

- перш ніж прийняти пропозицію виступити медіатором, повинен переконатися в тому, що він має достатній досвід роботи і компетентність для проведення медіації;

- не повинен діяти без попереднього з’ясування всіх обставин, які можуть або могли б вплинути на його незалежність чи викликати конфлікт інтересів;

- завжди повинен діяти абсолютно об’єктивно по відношенню до кожної зі сторін, з повагою до процесу медіації;

- повинен переконатися в тому, що сторони розуміють особливості процесу медіації, роль медіатора та свої ролі в цьому процесі;

- повинен конфіденційно зберігати всю інформацію, отриману в ході медіації або пов’язану з нею. Позитивне враження справляють медіатори, які:

- спрямовують свої дії на розуміння позицій, інтересів та мотивів інших людей;

- усвідомлюють можливий вплив своїх ціннісних орієнтацій, минулого досвіду й особистих проблем на сприйняття інших людей та суперечок між ними, пам’ятають про власну суб’єктивність як чинник, котрий слід враховувати для досягнення об’єктивності;

- подають себе з виграшного боку, демонструють впевненість у власних силах та доброзичливість до оточення;

- не оцінюють і не критикують дії сторін, прагнуть зробити процес більш ефективним та результативним;

- поважають учасників медіації, мають довіру до них;

- мають такі навички і вміння:

- емоційна стабільність і толерантність;

- особистісна зрілість і соціальна відповідальність;

- компетентність у правових питаннях;

- розвинені комунікативні навички, щира і привітна манера спілкування;

- чесність;

- небайдужість, прагнення сприяти конструктивній взаємодії сторін конфлікту;

- здатність до емпатії;

- вміння виявляти і переформульовувати проблеми тощо.

Самостійна робота з теми

Словникова робота: комунікація, компетентність, комунікативні навички; соціальна відповідальність; толерантність; емпатія; ціннісні орієнтації; професійна етика.

Теми на семінарське заняття:

1. Компетентність медіатора для проведення медіації.

2. Емоційна стабільність і толерантність.

3. Особистісна зрілість і соціальна відповідальність.

4. Компетентність у правових питаннях.

5. Чесність, небайдужість, прагнення сприяти конструктивній взаємодії сторін конфлікту.

6. Нормативно-правова база з питань етичних засад медіатора в Україні та за кордоном.

7. Кодекс медіаторів (Code of Conduct). (Брюссель 2 червня 2004 року).

Питання та завдання для самостійної роботи:

1. Охарактеризуйте конфлікт інтересів та способи його вирішення.

2. Що у вашому розумінні об'єктивне відношення до кожної зі сторін та повага до процесу медіації?

3. Проаналізуйте вплив своїх ціннісних орієнтацій, минулого досвіду й особистих проблем на сприйняття інших людей та суперечок між ними.

4. Опрацюйте вміння виявляти і переформульовувати проблеми.

5. Проаналізуйте питання професійної етики та поведінки медіатора відповідно прийнятому Європейською Радою Кодексі медіатора (Code of Conduct). (Брюссель 2 червня 2004 року).

6. Нормативно-правова база з питань етичних засад медіатора в Україні та за кордоном.

Модуль 2. Медіація в системі соціального забезпечення.

Тема 5. Техніки, методи, інструменти медіації. Стадії медіації.

Формування структури і довіри. Аналіз фактів і виявлення проблем. Пошук альтернатив. Переговори і ухвалення рішень. Складання підсумкового документу. Затвердження угоди.

Тактика дії медіатора:

- тактика почергового вислуховування учасників конфлікту-застосовується для з'ясування ситуації та вислуховування пропозицій;

- директивна дія — акцентування уваги на слабких моментах у позиціях опонентів з метою схилити їх до примирення;

- операція — медіатор веде переговори при одночасній участі обох сторін;

- тиск на одного з опонентів — посередник доводить одному з учасників конфлікту помилковість його позиції;

- човникова дипломатія — медіатор розділяє конфліктуючі сторони і постійно курсує між ними, погоджуючи їхні позиції.

Стадії медіації.

Стадія 1. Формування структури і довіри.

Ця стадія закладає основу взаємин і робить процес медіації зрозумілим і прийнятним для учасників.

На першому кроці доцільно розташувати учасників так, щоб вони зручно сиділи (відповідно до їхніх бажань — командою, індивідуально), добре чули і бачили один одного. Таким чином, беруться до уваги три важливі аспекти: комфорт, комунікація та можливість контролю. Що ж до позиції самого медіатора, то вона має підкреслювати його нейтральність щодо проблеми й опонентів.

Другий крок — оголошення медіатором ролей, які виконуватимуться ним і учасниками під час переговорів. Необхідно відразу ж подякувати учасникам за те, що вони обрали саме цей спосіб урегулювання конфлікту і прийшли на зустріч. Далі відбувається обговорення й ухвалення правил поведінки, коли учасники мають усвідомити, що їхня поведінка не може бути безконтрольною та безкарною. Наприклад, за серйозне запізнення на переговорний процес винуватець сплачує штраф, а передчасний вихід із переговорного процесу має супроводжуватися письмовою заявою.

Під час третього кроку медіатор повідомляє учасникам все, що знає про них і ситуацію, що склалася, знов демонструючи, що ні від кого не має секретів.

На четвертому кроці учасники конфлікту розповідають про своє бачення проблеми. Він спрямований на з'ясування прихованих проблем — «айсбергів», які поки лише поверхнево розуміються учасниками. Застосовуючи відкриті питання і слухаючи їх мовчки, медіатор поступово бере хід дискусії в свої руки і починає управляти нею. Якщо учасники переговорів дуже роздратовані й обстановка стає вибухонебезпечною, має сенс перебивати їх у певний момент. Щоб таке переривання не виглядало недемократичним, можна наперед домовитися про фіксований час кожного виступу.

П'ятий крок — це вивчення очікувань учасників. Вислуховуючи їхні побажання, медіатор у першому наближенні робить уявний прогноз про можливості задоволення очікувань і необхідні для цього технології.

Стадія 2. Аналіз фактів і виявлення проблем.

Для того щоб рішення було ухвалене, всі учасники повинні мати рівний обсяг інформації і добре розуміти стан проблем. Адже щоб розв'язати конфлікт, спочатку потрібно добре усвідомити його причини і сутність. Завдання медіатора на цій стадії — виявити всі існуючі проблеми, оскільки більшість конфліктів мають, як відомо, комплексний характер. Тут учасники вирішують, чи хочуть вони досягти угоди з усіх заявлених проблем або

тільки з деяких, а також визначають черговість їх розгляду, так само ухвалюється принципове рішення про продовження або згортання роботи.

Стадія 3. Пошук альтернатив.

Ця стадія має бути спрямована на те, що ви хочете зробити з найбільшим ефектом. До пошуку рішення залучаються всі учасники переговорного процесу. При цьому слід розуміти, що попри велику кількість проблем, виявлених і зафіксованих медіатором на даний момент, ключове рішення, можливо, криється лише в одній або кількох, їх потрібно визначити в першу чергу.

Після огляду всіх проблем і визначення серед них головних медіатор запрошує учасників висловитися з приводу шляхів їх рішення і фіксує вислови. Потім робиться наступний крок — аналіз речень на предмет їх відповідності деяким критеріям. Ці критерії також виробляються на сесії, а як орієнтири можуть фігурувати такі:

- прогноз розвитку подій у разі ухвалення даного рішення;
- наслідки (економічні, соціальні, політичні), що виникнуть при прийнятті рішення;
- правові норми та фінансові ресурси, що сприятимуть виконанню даного рішення або що перешкоджатиме йому;
- нові обставини, які можуть виникнути при виконанні даного рішення.

На цій стадії медіатор виконує два важливих завдання:

1. Допомагає сторонам краще сформулювати ті пропозиції, які у них вже є.

2. Стимулює учасників конфлікту до пошуку нових пропозицій, що могли б задовольнити всіх краще, ніж попередні.

Свої рішення медіатору слід пропонувати лише після того, як усі учасники висловилися. Тон пропозицій має бути таким, аби не створювалося враження про тиск з боку медіатора чи його симпатії до однієї зі сторін. У разі відсутності конструктивних пропозицій є сенс попросити учасників ще раз подумати над ними вдома або під час перерв.

Стадія 4. Переговори й ухвалення рішення.

Головним завданням стадії є спрямування учасників на спільну роботу. З метою реалізації цього завдання корисно розпочати діалог сторін із найменш значущих питань, а потім зробити акцент на тих компромісах, які можна досягнути в результаті діалогу. Слід пам’ятати, що дуже довгий список пропозицій для обговорення утрудняє ухвалення рішення. Роль медіатора на цьому етапі полягає в тому, щоб розповісти про процедури та технології, що здатні допомогти ухваленню ефективного рішення. Далі

медіатор контролює організаційно-технологічну сторону переговорів, тоді як розмову за змістом ведуть самі учасники.

Таким чином, на цьому етапі медіатор дає старт взаємодії між сторонами і стежить за тим, щоб кожному учасникові була надана можливість висловитися, внести свої пропозиції й оцінити пропозиції інших без будь-якого тиску. Медіатор може зупинити негативні випади учасників на адресу один одного, нагадавши їм про правила поведінки під час переговорів. Ця стадія є досить важкою, і варто пам'ятати, що відповідальність за ухвалення рішень є винятковою прерогативою учасників конфлікту.

Стадія 5. Складання підсумкового документа.

Медіатор організує складання плану, уточнює формулювання і записує ухвалені рішення. В процесі вироблення прийнятної угоди варто пам'ятати, що до порядку денного включаються спочатку ті пункти, по яких готовність учасників до домовленостей найбільш висока. Це готує хороше підґрунтя для переходу до наступних, більш проблемних питань. Часто сторони згодні з пунктами по суті, проте їх не влаштовують зафіксовані в документі слова, тому медіатор повинен поклопотатися про те, щоб угода була прийнятна й у стилістичному сенсі.

Ідеальна підсумкова угода — це такі рівноправні, законні та міцні зобов'язання, що вироблені в результаті переговорів і з якими погоджуються конфліктуючі сторони. Особливу увагу слід приділити процедурі підписання спільно розробленого і прийнятого сторонами документа. Потискання рук або підняття келихів із шампанським послужить тут символом того, що сторони подолали конфронтацію.

Після закінчення переговорів їх учасники зазвичай готують звіт. При складанні звіту доцільно відповісти на такі питання:

- що сприяло успіху переговорів, які виникали труднощі, як вони долалися;
- що не було враховано при підготовці до переговорів і чому;
- які несподіванки виникли під час ведення переговорів;
- якою була поведінка партнера на переговорах;
- які принципи ведення переговорів можливо й необхідно використовувати при веденні інших переговорів;

Стадія 6. Затвердження угоди.

Медіатору разом зі сторонами угоди слід визначити, які механізми забезпечать найбільш швидке й ефективне затвердження прийнятого документа, які представники сторін цим займатимуться і які ресурси для цього будуть потрібні.

Таким чином, медіація — це процес урегулювання конфлікту між двома конфліктуючими сторонами за участю третьої нейтральної сторони. Будучи альтернативою судовій процедурі й іншим силовим способам розвитку подій, медіація має низку переваг, найголовнішою з яких є те, що вирішення конфлікту досягається шляхом ухвалення сторонами рішення на добровільній і рівноправній основі, що однаково влаштовує заінтересовані сторони.

Самостійна робота з теми

Словникова робота: проблема, альтернатива, рішення; медіаційна угода; маніпулятивна поведінка; модальність; модальне висловлювання.

Теми на семінарське заняття:

1. Сфера застосування медіації.
2. Етапи медіаційної процедури.
3. Проведення процедури медіації.
4. Припинення процедури медіації
5. Комунікативні навички медіатора
6. Нейтральність медіатора.

Питання та завдання для самостійної роботи:

1. Права медіатора. Обов'язки медіатора. Відповідальність медіатора.
2. Психологічні особливості особистості медіатора.
3. Технологія «примирних зустрічей» та «кіл примирення».
4. Підготовка сімейного медіатора.
5. Використання психологічних прийомів.

Тема 6. **Особливості медіації в системі соціального забезпечення**

Переговори та медіація мають широке застосування. У соціальній сфері, також, потрібні переговори або врегулювання конфлікту.

Однією зі сфер, де виникають конфлікти, є сфера управління як усередині соціальних установ, так і між службами. Причинами конфлікту між керівниками і підлеглими можуть бути, наприклад, необґрунтовані претензії керівника, його незнання специфіки роботи на місцях, командний тон, ігнорування думок і проблем працівників, беззастережна підтримка позиції клієнта, непорозуміння необхідності короткочасних відволікань співробітників від своїх обов'язків заради збереження працездатності тощо. Крім того як в соціальній роботі так і в соціальному забезпеченні високий ступінь професійного вигорання.

У державних бюджетних установах виникають конфлікти, подібні конфліктам на підприємствах:

- між фахівцями та представниками інспектуючих органів;
- між досвідченими працівниками і більш освіченими молодими співробітниками (взаємні звинувачення в недостатній повазі, побоювання досвідчених, що молодий резерв намагається їх «підсидіти», невдоволення молодих тим, що досвідчені пручаються нововведенням, саботують виконання розпоряджень молодих начальників);
- між фахівцями різних профілів (наприклад, фахівцями соціальної сфери, медиками, вихователями тощо);
- між співробітниками різних підрозділів (через перетин функцій, недостатню забезпеченість інформацією, перевантаження співробітників, невідповідності їх прав і обов'язків);
- з іншими адміністративними структурами (через те, що дане управління нове, через недосконалість законодавства, відмінності в ідеології з низкою владних структур);
- з клієнтами (зони розбіжностей -початкова негативна установка клієнтів щодо «бюрократів», установка співробітників на боротьбу з клієнтами, їх претензія на володіння «монополією на істину», незнання клієнтами законів, неправильне розуміння ними функцій фахівців, протиріччя ціннісних установок, недосконалість процедури роботи з клієнтами, агресивність і нерозуміння клієнтів).

Найбільша кількість конфліктів виникає у сфері міжособистісних відносин. Це конфлікти взаємодії:

- між сусідами;
- відносини, пов'язані з розділом власності подружжям;
- конфлікти між подружжям;
- проблеми взаємовідносин між батьками та дітьми;
- трудові спори.

Досвід медіатора може широко використовуватися не тільки в конфліктах і в медіації як такій. Медіатор може працювати в ситуаціях, коли необхідне поліпшення взаємодії, інтеграція інтересів або координація процесу взаємодії. Так, наприклад, медіатор може вести:

- переговори (медіатор як сторона або як ведучий переговорів) при оформленні опіки;
- погоджувальні комісії (як помічник голови);
- конфліктні комісії (як експерт);
- проектування, управління соціальними проектами;
- організацію і ведення громадських обговорень;
- соціологічні дослідження: збір інформації та консультування.

У всіх наведених сферах, де фахівець соціальної сфери присутній і працює і як керівник, і як фахівець можливе використання переговорів або медіації.

Коли фахівці соціальної сфери соціальних установ стикаються з необхідністю працювати в ситуації конфліктних відносин клієнтів або установ, вони повинні виступати в ролі медіаторів. Вирішення конфліктів у соціальній сфері за допомогою медіатора може проходити за схемою класичної медіаційної процедури. Однак тут є деякі особливості ситуації, в якій опиняється фахівець соціальної сфери, як медіатор , а саме:

1. Залучення медіатора здійснюється, як правило не з ініціативи сторін, а з ініціативи адміністрації закладу або спеціаліста. При цьому в ролі медіатора найчастіше виступає фахівець соціальної сфери, який уже працює в соціальному закладі і до якого звернулися клієнти. Спочатку кожна сторона схильна бачити в медіаторі (фахівцю соціальної сфери) представника або протилежної сторони або адміністрації. В обох випадках передбачається, що медіатор не зацікавлений у справедливості, а прагне лише за будь-яку ціну досягти усунення шкоди однієї зі сторін. Природно, що фахівець соціальної сфери як медіатор повинен докласти зусиль для створення довіри сторін.

2. Медіатор змушений діяти в умовах обмеженого часу, оскільки адміністрація служби зацікавлена економити ресурси для вирішення проблем і має певні нормативи для виконання відповідних послуг.

3. Медіаторам зазвичай доводиться працювати з урахуванням зайнятості клієнтів, а це може також накладати обмеження на умови і час роботи за рішенням проблеми клієнтів, оскільки змусити сторони витрачати свій вільний час на переговори, якщо вони не зацікавлені самі в цьому, медіатор не має права. Саме тому слід із самого початку домовитися про умови роботи, включаючи виділення певного часу, заздалегідь узгодженого зі сторонами, яке учасники будуть присвячувати переговорам. Якщо сторони зацікавлені у вирішенні конфлікту, це суттєво полегшує роботу медіатора з точки зору організації процедури.

4. Медіатору найчастіше доводиться проводити роботу, близьку до психотерапії, щоб дати можливість сторонам впоратися зі своїми емоціями і бути готовими до взаємодії. Це особливо важливо при розлученнях, роботі з дітьми, коли визначається, з ким із батьків буде жити дитина.

Основною перешкодою в процесі переговорів є навчання сторін тому, як обговорювати ситуацію в умовах поведінки і дій, а не відносин і емоцій. Це майже неможливо зробити, коли учасники конфлікту переповнені негативними емоціями, тому спочатку слід дати можливість обом

сторонам висловити свої образи і обурення, приймаючи їх емоції такими, якими вони є. Після цього можна поставити кожній зі сторони питання про те, які дії іншої сторони вона вважає бажаними, а які - небажаними.

Самостійна робота з теми

Словникова робота: фахівець соціальної сфери, соціальне забезпечення, погоджувальні комісії; конфліктні комісії; проєктування соціальними проєктами.

Теми на семінарське заняття:

1. Цілеспрямований конфліктний тип особистості.
2. Соціальна адаптація.
3. Реінтеграція.
4. Техніки рефлексивного слухання
5. Привентивна дипломанія

Питання та завдання для самостійної роботи:

1. Охарактеризувати причини конфліктних ситуацій в соціальних установах.
2. Робота соціального медіатора та клієнта.
3. Технології медіації для роботи з сім'ями.
4. Робота медіатора з дітьми.

Тема 7. **Практичні інструменти медіатора**

Відновний підхід.

Термін «відновлювальний» припускає, що щось пошкоджено і потребує відновлення.

Відновлення включає:

- відновлення відносин до їхнього попереднього стану;
- зміцнення і розширення того, що вже було «сильною стороною» і «працювало». Для цього може знадобитися додати щось нове або розвинути вже наявне;
- трансформацію, коли відновні відносини і відновна культура не лише здійснюють «налагодження» того, що в них вже було, але й створюють можливості для зростання, збільшуючи свій потенціал.

Процес відновлення. Відновний підхід – це системний підхід до вирішення конфліктних ситуацій, який передбачає відновлення порушених конфліктом соціально-психологічного стану, зв'язків та відносин у житті його учасників та їхнього соціального оточення; виправлення спричиненої конфліктом шкоди. Відновлювальні дії деколи відбуваються за рамками

діяльності фахівців. Функція фахівців полягає не в тому, щоб допомогти розробити зміст відновлювальних дій, а в тому, щоб створити унікальну та відповідну для певного випадку конфігурацію людей та простору. Це сприяє виконанню відновлювальних дій. Найважливішою характеристикою відновного підходу є повернення сторонам здатності самим вирішити конфлікт.

Відновний підхід – це теоретичне підґрунтя відновних практик, тобто поєднання цінностей, на яких базується практика, принципів, які описують спосіб реалізації цінностей на практиці, та методів (практичних інструментів, процедур), які для цього використовуються. Отже, відновний підхід описує спільні цінності, принципи та характерні риси різноманітних програм і процесів, які відносяться до відновних практик.

За визначенням Міжнародного інституту відновних практик у Пенсильванії, США, відновні практики – це сфера знань, що розвивається та допомагає людям відновлювати та будувати громади у світі, який стає все більш роз'єднаним. Відновними практиками є такі, що залучають громади або тих, кого стосується окрема ситуація, до прийняття відповідного рішення на умовах поваги, розуміння, турботи й відповідальності. Таким чином, ці чотири головні умови і є тими загальними цінностями, на яких базується відновний підхід.

Відновлювальна медіація. Коло – це багатовіковий спосіб вирішення конфліктів, який у різних формах існує в культурі багатьох народів. Українці теж зберегли у своїй життєдіяльності такі форми культури, в яких сім'я і учасники конфліктної або кримінальної ситуації, звертаючись до традицій примирення в кризові моменти свого життя, спільно вирішують, як змінити ситуацію в інтересах кожної з тим, щоб це сприяло реалізації моральних цінностей.

Коло – це дуже ефективний підхід, що сприяє залученню до вирішення проблеми усіх зацікавлених осіб та забезпечує їх активну участь у обговорення ситуації та прийнятті рішень. Головною особливістю Кола є те, що кожен з учасників має можливість висловити власну точку зору та бути почутим іншими членами кола.

Коло – це зібрання людей, рівних для спілкування щодо складних питань, проблем, в атмосфері взаємоповаги і турботи згідно з певними правилами.

Залежно від мети, з якою проводиться Коло, процедура може називатися: «Коло прийняття рішень», «Коло примирення», «Коло підтримки», «Коло формування цінностей» тощо.

Правила Кола. Братина.

Процес обговорення в Колі ґрунтується на принципі взаємоповаги, що забезпечує сама процедура та правила її ведення.

У Колі присутній ведучий (**хранитель Кола**) - особа, яка інформує учасників про правила, формулює питання для обговорення, слідкує за тим, щоб громада дотримувалася процедури та несе відповідальність за атмосферу взаємоповаги, підтримки та толерантного ставлення.

Крім того, важливим елементом Кола є **Мовник** – це символічний предмет, що передається з рук в руки від одного учасника до іншого та дає право говорити. Перш ніж почати працювати в колі, громада повинна обрати для себе Мовник – це має бути важливий, символічний предмет, який поважатимуть усі учасники Кола. Зазвичай, медіатори на першому зібранні вирішують, що буде таким предметом для них. Ми пропонуємо у якості Мовника використовувати **Братину** – невелику керамічну, дерев'яну або металеву чашу – оскільки використання Братини має українське коріння та духовно єднає нас із предками. **Правила Кола** безпосередньо пов'язані з Мовником, до них належать такі:

- Братина завжди рухається по колу за годинниковою стрілкою («за сонцем»). Кожен повинен дочекатися своєї черги.
- Говорити має право лише той, хто тримає в руках Братину, або той, хто отримав особливе право від хранителя Кола.
- Кожен має право передати Братину наступному, зберігши мовчання, якщо йому немає чого сказати або він/вона не хоче говорити.
- Жоден не має права покинути Коло, поки воно не завершилося.
- Братина продовжує рухатися по Колу до тих пір, доки залишається людина, якій є що сказати з приводу дискусії. Коло закінчується тоді, коли Братина обійде його, а всі збережуть мовчання.

Окрім правил учасники приймають ряд принципів, яких зобов'язуються дотримуватися під час участі в Колі. Принцип встановлює загальне для всіх визначення того, як люди будуть взаємодіяти між собою і ділити час та простір у Колі. Традиційно встановлюються наступні **принципи:**

- Все, що прийшло у Коло, в ньому і залишається: особиста інформація, яка надійшла у Коло, вважається конфіденційною за винятком випадків, коли виникає загроза безпеці учасників.
- Кожен з учасників погоджується поважати усіх інших та висловлюватися доброзичливо, у спокійній манері як про добре, так і про погане, залишаючи час для інших, щоб вони змогли висловитися.
- Кожен має слухати з повагою, «і серцем, і розумом».
- Усі повинні поважати процедуру і залишатися в Колі до тих пір, поки воно працює у пошуках розв'язання проблеми, що обговорюється.

Тримаючи в руках Братину, учасник Кола повинен поважати процедуру, інших учасників, говорячи:

- «від серця», чесно і відкрито;
- з повагою до присутніх;
- коротко та лаконічно, щоб дати змогу висловитися іншим;
- по суті питань, що обговорюються в Колі.

Братина, що використовується у Колі, має символічний зміст і виконує роль своєрідного оберегу атмосфери, яка створюється між учасниками. Братина надає більше можливостей висловитися, оскільки кожному учаснику доводиться чекати моменту, коли він отримає право голосу – це дозволяє краще сфокусуватися на темі обговорення та детальніше обдумати свою відповідь. Використання Братини попереджує виникнення суперечок "один на один", оскільки кожен повинен дочекатися своєї черги для того, щоб відповісти. Братина встановлює рівність між учасниками Кола, оскільки кожен має рівні можливості як для того, щоб висловитися і бути почутим, так і для того, щоб вислухати інших. Під час обговорення проблеми в Колі учасники однаково несуть відповідальність за прийняття рішень та пошук шляхів примирення між усіма присутніми. Братина створює особливі умови для досягнення консенсусу, оскільки кожен має можливість висловитися і бути почутим, всі питання, які цікавлять учасників, можуть бути озвучені перед тим, як буде прийняте рішення стосовно ситуації, що склалася.

Як навчитись проводити Кола?

Коло є достатньо потужною груповою практикою, що може глибоко впливати як на учасників, так і на самого ведучого. Тому, для того, щоб стати ведучим (Хранителем) Кола, необхідно:

- розуміти та поділяти принципи і цінності Кола;
- мати потрібні для проведення Кіл особистісні якості;
- знати особливості підготовки і проведення різних видів Кіл;
- мати достатній досвід участі у Колах в якості учасника.

Для вдосконалення знань та навичок проведення Кіл важливо використовувати допомогу координатора, більш досвідчених колег та тренерів, разом детально планувати і обговорювати кожен випадок проведення Кола.

Історія виникнення кола

Традиції Кіл прийняття рішень були популярними у багатьох давніх культурах і використовувалися, як універсальний метод для обговорення важливих питань та проблем, які поставали перед громадою. Як зауважує Вільям Айзекс, директор проекту «Діалог» у школі управління ім. А. Слоуна Масачусетського технологічного інституту: *«Наскільки мені відомо, ще не*

знайдено жодної автохтонної культури, яка б не використовувала практику вирішення важливих питань за допомогою групових обговорень у Колі». Іншими словами Кола не є новітньою процедурою вирішення проблем та прийняття рішень, це традиційна модель, яка витримала випробування часом та показала себе найкращим чином.

Традиційно батьківщиною Кола прийнято вважати Північну Америку, а саме США та Канаду, адже широковідомим є той факт, що корінні народи цієї території, американські індіанці, вирішували свої суперечки та проблеми, сідаючи в коло для відкритого та рівного спілкування. Для передачі слова від одного учасника до іншого використовувалася люлька миру.

В Україні теж існував досвід проведення Кіл, адже наші пращури вважали коло природним та надавали йому сакрального змісту. Зокрема, можна згадати трипільську культуру, яка дуже поважно ставилася до кола, звичаї скіфів, які передавали по колу Братину (зазвичай це була чаша) від старшого до молодшого, висловлюючи по черзі побажання та подяки одне одному. Пізніше Кола стали поширеними на Січі, коли важливі зібрання козаків, а саме військові ради проходили саме у вигляді Кола.

Цінності кола

Обов'язковою складовою Кола є етап прийняття групою цінностей, що відбувається під час Кола цінностей, яке завжди проводиться першим в будь-якій громаді, колективі чи класі. Цінності Кола встановлюються спільно та приймаються кожним учасником. Визначаючи спільні цінності, група досягає взаєморозуміння та однаково сприймає значення кожної з цінностей Кола. Однакове розуміння цінностей важливе для групи, оскільки це сприяє встановленню атмосфери довіри та згуртування членів групи. Часто перелік цінностей у різних групах повторюється, однак їх тлумачення може відрізнятися. Найчастіше до переліку найважливішим цінностей входять:

Повага. Насамперед дана цінність означає визнання права інших людей відрізнятися від нас, мати інший погляди та переконання. Визнаючи унікальність кожної людини, ми виявляємо повагу як до оточуючих, так і до себе. Поважаючи особу, ми бачимо в ній насамперед особистісні якості, не залежно від вчинків, які вона здійснила.

Чесність. Дана цінність означає, що особа готова бути щирою, перш за все з собою. Коли ми визнаємо свої думки та переконання і починаємо діяти у відповідності до них, без страху відкрити себе іншим, ми стаємо чесними з людьми, які нас оточують.

Співпереживання. Вміння поставити себе на місце іншого та зрозуміти, що він відчуває покращує розуміння між людьми та скорочує відстань між ними. Співпереживаючи, ми перестаємо засуджувати людину, вчимося

розуміти її вчинки та мотиви, що спонукали діяти таким чином у певній ситуації.

Здатність прощати. Коли ми вчимося прощати та розуміти себе, у той же час ми відчуваємо, що прийшли до розуміння інших та опанували здатність прощати їх. Щоб навчитися прощати, треба побачити позитивні сторони в людині. Прощення приходить через розуміння та виправдання.

Любов. Дана цінність проявляється через ряд інших, таких, як розуміння, повага, щирість і вчить нас не відділятися від інших, а навпаки, шукати порозуміння з кожним, хто нас оточує, адже любов має безліч різновидів, тому може проявлятися як у близьких міжособистісних відносинах, так і в суспільних стосунках.

Список цінностей, які встановлюються групою, не має виключень, оскільки всі вони є взаємопов'язаними, а формування одної залежить від наявності інших. Прийняття та усвідомлення ряду спільних ціннісних категорій викликає у групи розуміння та сприяє здатності вирішувати поставлені у Колі питання спільно, взаємодіючи одне з одним та визнаючи рівність всіх учасників Кола.

Самостійна робота з теми

Словникова робота: відновний підхід, процес відновлення, відновлювальна медіація, коло, цінності кола, повага, співпереживання.

Теми на семінарське заняття:

1. Характеристика відновного підходу.
2. Правила проведення Кола.
3. Принципи Кола.
4. Історія виникнення Кола.
5. Цінності Кола.

Питання та завдання для самостійної роботи:

1. Охарактеризувати цінності Кола.
2. Участь координатора у проведенні Кола.
3. Традиції Кола в Україні та за кордоном.

Тема 8. Європейський досвід медіаційних практик

Соціальне посередництво. Медіація в країнах Євросоюзу. Особливості медіаційних практик

Взагалі процедура медіації є дуже розповсюдженим способом вирішення спорів у всьому світі. Так, наприклад, у США експериментальні програми медіації з використанням добровольців-медіаторів почалися на початку 1970-х в декількох великих містах. Вони виявилися настільки

успішними, що сотні інших програм були проведені по всій країні протягом двох наступних десятиліть, і на сьогодні практика медіації досить поширена в Сполучених Штатах. Судова практика США орієнтована на те, щоб більшість спорів вирішувалася добровільно до судового засідання, а суддя може перервати суд і порадити сторонам попрацювати з медіатором.

Медіація в Європі також дуже поширена. Кількість європейських країн, які прийняли закони про медіацію між правопорушником і потерпілим, на сьогодні збільшується. Слід зазначити, що не завжди в європейських законах використовується термін "медіація". У деяких країнах медіація згадується в законах опосередковано, наприклад, йдеться про можливість відшкодування, примирення або "прийняття відповідальності" перед потерпілим. Більше того, у випадках, коли медіація згадується в законах безпосередньо, вона описується в загальних словах. Це також передбачає, що правові гарантії не містяться у формальному законі, а якщо вони й існують, то лише у другорядних постановах або в прецедентах. До того ж формальний закон часто не містить інформації про становище та організацію служб медіації або про статус медіаторів.

Загалом в Європі можна виділити три типи правового регулювання медіації.

По-перше, медіація закріплена в законах про ювенальну юстицію. Подібне явище існує в Каталонії (Іспанія), Англії та Уельсі, Фінляндії, Німеччині, Ірландії та Польщі. Медіація в такому випадку ініціюється прокурором або суддею (або, як в Англії та Уельсі, поліцією чи службою пробації) і діє як один з альтернативних видів впливу у кримінальних справах.

По-друге, медіація відносно дорослих правопорушників може регулюватися положеннями кримінально-процесуальних кодексів (Австрія, Бельгія, Фінляндія, Франція, Німеччина, Польща, Словенія) та/або окремими положеннями у кримінальних кодексах (Фінляндія, Німеччина, Польща). В Австрії та Франції в кримінально-процесуальному кодексі також встановлюється медіація для неповнолітніх. Найбільш поширеною є система, коли медіація ініціюється прокурором, який, відповідно до його або її повноважень, може прийняти рішення про передачу справи на медіацію і організувати подальше виконання, як тільки процес медіації завершений. Як правило, йдеться про умовне звільнення. У Швейцарії в кримінальному кодексі передбачається можливість медіації на стадії після винесення вироку, зокрема під час відбування покарання у в’язниці, а також існує федеральний закон про сприяння жертвам правопорушень.

По-третє, медіація може регулюватися автономним «законом про медіацію», в якому в деталях встановлюються організація і процес медіації. Подібний закон існує з 1991 року в Норвегії (Закон про муніципальні комітети з медіації; застосовується як до неповнолітніх, так і до дорослих, і охоплює кримінальні та цивільні делікти). У 2002 році в Швеції був прийнятий закон про медіацію, який також повинен виконуватися у співпраці з муніципальними службами. До цієї категорії також належить закон про служби пробації та медіації Чеської республіки (2001), за яким створена база для роботи служб пробації та медіації на території всієї країни.

Прикладом роботи з ромськими меншинами є Програма ромських посередників (медіаторів), яка працює в 20 країнах Європи, серед яких: Франція, Румунія, Сербія, Угорщина, Македонія, Молдова, Італія, Болгарія, Греція, Німеччина, Фінляндія, Туреччина, Великобританія, Албанія, Бельгія, Іспанія, Португалія, Чехія та Україна.

У різних країнах на практиці була доведена необхідність та корисність ромських посередників (медіаторів) в різних галузях.

Досвід впровадження Програми ромських посередників (медіаторів) в Європі дозволяє зробити певні висновки:

- Залучення посередників (медіаторів), а також у якості посередників (медіаторів) людей з ромським корінням, полегшує стосунки між ромською громадою та органами влади і є практикою, яку застосовують в багатьох країнах.

- Залучення посередників (медіаторів) принесло позитивні (а в деяких випадках просто видовищні) результати: більша кількість ромів отримала доступ до освіти/медичного обслуговування/роботи, з іншого боку органи влади почали застосовувати краще адаптовані способи вирішення питань, пов'язаних з ромами, а взаємостосунки та сприйняття сторонами одна одної покращилися.

Самостійна робота з теми

Теми на семінарське заняття:

1. Медіація у Сполучених Штатах Америки.
2. Медіація у Великобританії.
3. Медіація в Німеччині.
4. Медіація в Австрії.
5. Медіація в Італії.
6. Медіація у Франції.
7. Розвиток медіації у Польщі.
8. Розвиток медіації в Україні.

Питання та завдання для самостійної роботи:

1. Охарактеризувати медіацію в Європейських країнах.

2. Особливості та відмінності медіації в Європейських країнах та в Україні.

3. Перспективи розвитку медіації в умовах сьогодення.

6. МЕТОДИЧНИЙ МАТЕРІАЛ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ПРАКТИЧНИХ (СЕМІНАРСЬКИХ) ЗАНЯТЬ.

Модуль 1. **Медіація як спосіб попередження та вирішення конфліктів.**

Підходи до вирішення конфліктів (30 хв.)

Вправа «Розтисни кулак» (10 хв.)

Інструкція. Об'єднати учасників в пари. Попросити кожного учасника/учасницю зжати руку в кулак.

Завдання: протягом 60 секунд учасникам необхідно вербальними шляхом переконати один одного розтиснути кулак.

Питання для обговорення:

Хто і яким способом переконав розтиснути кулак? Хто не розкрив кулак і з якої причини?

Ця вправа дозволяє показати на прикладах які є підходи до вирішення конфлікту.

Акцентуйте увагу учасників, що найкращим способом щоб людина розтиснула кулак, це її запитати «Що тобі потрібно, щоб ти розтиснув/ла кулак?» , тобто поцікавитися її потребами та інтересами.

П'ять основних типів завершення конфлікту.

Домінування однієї сторони

Верховенство людини: борися, сильний і сильні завжди праві (слід уникати). Верховенство закону: вирішуйте, на основі якогось принципу (необхідність, пристрасть) Верховенство випадку: дещо хаотичний метод. Компенсація: розширення (трикутник), поглиблення (подвійний конфлікт).

Відхід від конфлікту

Компроміс

Трансценденція

Головна теза: чим більше альтернатив, тим менш вірогідним є насильство.

Стилі вирішення конфлікту (30 хв.)

Існує п'ять основних стилів вирішення конфлікту. Вони описані і широко використовуються в програмах психології та конфліктології, в

основі яких лежить система, що називається методом Томаса-Кілмена (метод розроблений Кеннетом У.Томасом та Ральфом Х. Кілменом у 1972 році).

Для елементарних конфліктів завжди варто визначити п’ять можливих варіантів завершення, які стануть відправними точками для осмислення конфлікту, вироблення стратегії та конкретних дій.

1. Перемога однієї чи одного: одна сторона домінує, інша втрачає;
2. Перемога іншого чи іншої: домінує інша сторона;
3. Відхід: обидві сторони відмовляються від своїх цілей (на деякий час);
4. Компроміс: обидві сторони від чогось відмовляються, а щось здобувають;
5. Трансценденція (/співробітництва): ситуація визначається по-новому; обидві сторони здобувають більше, ніж втрачають.

На найнижчому рівні знаходяться варіанти [1] та [2], коли домінує одна сторона (незалежно від того, застосовувались насильницькі методи чи ні), а інша не одержує нічого. Погане завершення.

Далі йдуть варіанти [3] та [4], відхід та компроміс. Адже загалом вони не вносять нічого нового у ситуацію. Відхід означає “зачекайте хвилинку” (яка може тривати вічність), а компроміс, по суті, означає поділ чогось. Прихильники й прихильниці компромісу вважають, що це щось може бути поділеним.

Найвищу позицію займає [5] варіант, трансценденція, що означає привнесення чогось нового, а не того, чого прагнули досягти учасниці й учасники конфлікту. В ідеалі цей новий компонент змінює ситуацію таким чином, що обидві сторони в дійсності одержують набагато більше, ніж вони хотіли або здобувають щось таке, що робить те, за що вони спочатку змагались, менш цінним і привабливим.

Тема 4. **Варіант опрацювання питання «Портрет медіатора. Етика медіатора», (45 хв.)**

Вправа «Етика медіатора» (15 хв)

Матеріали: фліп-чарт, маркери, матеріали фасилітатора - «Етичні дилеми».

Учасники об’єднуються у 4 групи, кожна отримує вже підготовлену історію, що буде містити одну або декілька етичних дилем. Завдання групи – знайти ці дилеми, визначити, про порушення якого принципу

медіації йде мова, вирішити їх та презентувати групі. Після завершення відбувається обговорення інших можливих дилем та шляхів їх вирішення.

Етичні дилеми

1. До вас на медіацію батьки привели хлопця, оскільки вважають, що це позитивно вплине на його поведінку. Хлопець не виказує великого бажання брати участь у процесі. Чи проводити медіацію? (Принцип «добровільність»).

2. Один із учасників медіації хоче написати про свій досвід в шкільну газету. Як реагувати медіатору, якщо йому стало відомо про такі наміри одного із учасників? (Принцип «конфіденційність»).

3. Ваш близький друг звернувся до вас із проханням провести медіацію. Ваші дії? (Принцип «нейтральності»).

4. Нещодавно ви були учасником конфлікту, який дуже схожий на той, з яким до вас звернулись на медіацію. Чи повинен медіатор вести такий процес? (Принцип «безпристрасності»).

Питання для обговорення:

Що таке «етика»?

Чи важлива етика для медіатора? Чому?

Яка дилема стала б найважчою для вас і чому?

Модуль 2. Медіація в системі соціального забезпечення

До запропонованої конфліктної ситуації:

1.1. Описати вирішення конфлікту.

1.2. Описати схематично проведення медіації (згідно з етапами).

Ситуація № 1. Учень-учениця До 10 класу 1 вересня прийшла Анастасія – дівчина-ВПО з Макіївки. Вона мешкала з бабусею, а батьки залишились на окупованій території, бо не могли залишити квартиру і свій бізнес. Дівчинка була тиха і спокійна, проте в класі її недолюблювали. Один з учнів (Олексій) почав її постійно принижувати, ображати, їй постійно дорікали, що вона чужинка, насміхалися з неї. Вона все більше закривалась і не йшла на контакт. Бабуся телефоном повідомила класному керівнику, що дівчина відмовляється ходити до школи. Класний керівник запропонував їм піти на медіацію.

Додаткова інформація: Олексій у серпні втратив батька, який був військовим і загинув на Сході України. У нього було упереджене ставлення до всіх переселенців, адже кожного з них він звинувачував у смерті батька. Анастасія – хороша і спокійна дівчинка. Те, що її не приймали до колективу, дуже її бентежило. Вона найбільше симпатизувала та співчувала Олексію, що

його батько загинув саме на її землі, проте не могла ніяк переконати хлопця, тому вирішила, що краще їй не ходити на навчання і почекати, доки все владнається само собою.

Ситуація № 2. Учень-учениця Денис разом з батьками переїхав з Донецької області і навчається в школі-ліцеї у 8 класі. Напередодні осінніх канікул Денисові, як заохочення за гарні оцінки, батьки купили новий сенсорний мобільний телефон, про який він давно мріяв. Телефон він узяв після канікул до школи, щоб показати друзям. Під час уроку фізкультури (третій урок) усі переодягалися в роздягальні спортивного залу. Денис також перевдягнувся і пішов до залу на урок. Телефон він залишив у роздягальні. Коли Денис згадав, що залишив телефон у роздягальні, і вийшов, щоб забрати його з кишені куртки, телефона вже не було. Денис покликав на допомогу вчителя фізкультури та інших однокласників. Вони почали телефонувати Денисові, але телефон було вимкнено. Денис дуже засмутився через втрату і зателефонував батькові з телефона однокласника. Батько відразу приїхав і почав пошуки телефона. Він звинувачував однокласників Дениса, примушував їх показувати власні речі, викрикуючи при цьому нецензурні та погрозливі слова на їхню адресу. В ситуацію втрутилися класний керівник і соціальний педагог школи. Батька попросили не вживати самостійно ніяких заходів, пообіцяли про все дізнатися і за потреби – залучити працівників міліції. Але батько сказав, що сам викличе міліцію, якщо протягом дня не буде виявлено мобільного телефона.

Соціальний педагог школи провела розслідування і з'ясувала, що другим уроком фізкультура була в учнів 5 класу. На запитання соціального педагога, чи не бачили учні мобільного телефона в роздягальні спортзалу, діти відповіли, що не бачили, а після уроку до соціального педагога підійшов учень 5 класу і сказав, що бачив, як його однокласник Назар взяв мобільний телефон, що стирчав з куртки учня 8 класу в роздягальні спортзалу, але Назар його друг, і хлопець розуміє, що Назар може потрапити в погану ситуацію, а він хоче її не допустити, але так, щоб Назар не знав, що це він розповів про вкрадений мобільний телефон. Соціальний педагог повернулася до учнів 5 класу і сказала, що буде змушена викликати міліцію, яка швидко вирішить цей конфлікт, і той, хто взяв телефон, має лише один урок і перерву, щоб зізнатися у скоєному. Під час перерви до соціального педагога підійшов Назар і, розплакавшись, повідомив, що це саме він узяв цей мобільний телефон, а тепер йому соромно і він не знає, як повернути телефон Денисові, а ще боїться, що його заберуть у міліцію, і батьки дізнаються про все, що сталося. Назару було рекомендовано медіацію, під час якої він би міг розповісти про все, що зробив. Назар погодився. Тоді соціальний педагог

з’ясувала в Дениса, чи той погоджується на медіацію, і він також погодився. Денис Непокоїться через втрачений телефон, адже батьки, переїхавши на нове місце проживання, довго не могли знайти роботу. А зараз, коли в них з’явилася робота, частину зароблено вони витратили на обіцяний, довгоочікуваний телефон. Денис засмучений, що батьки його сваритимуть за те, що він несерйозно повівся з їхнім подарунком, і більше не куплять йому таку дорогу річ. Назар Боїться, що батьки дізнаються про його вчинок. Він живе в багатодітній сім’ї, і батьки не можуть купити йому такий дорогий телефон. Тому він і взяв телефон Дениса, думаючи, що ніхто не здогадається, що це зробив саме він. Йому соромно за свій вчинок. Телефон він повертає, а сім- карту обіцяє відкупити за кошти, які зекономить на кишенькових грошах, що батьки йому дають на обід.

Ситуація № 3. Батьки-батьки Між двома учнями – 10-класником та 11-класником – виникало непорозуміння. Учень 10 класу стояв зі своїми товаришами в коридорі, коли до нього підійшов 11-класник і своїм лобом вдарив з усієї сили йому в лоб. Від сили удару в десятикласника з’явилась рана. Випускник, злякавшись, завів його до медсестри. Йому було надано допомогу та накладено шви. Проте наступного дня мати хлопчика прийшла до школи з претензіями та вимогами. Було викликано батьків 11-класника і запропоновано провести медіацію. Хлопці вдома не розповіли, що ж насправді між ними сталось. Мама Сашка, учня 10 класу, виховує його самостійно, тому їй прикро, що ні 11-класник, ні його батьки не вибачились, не запропонували допомогу. Але ще більше її непокоїло, що 11-класник Павло навіть не визнавав своєї провини. Батьки 11-класника Павла заперечували взагалі, що їхній син може таке скоїти, адже він спортсмен, дуже вихований і зразковий син, тому захищали його. Батько попросив дозволу поговорити наодинці зі своїм сином, і той йому зізнався, що вдарив Сашка, але не очікував, що удар буде таким сильним і що негайно утвориться рана, тому він і сам налякався, що так трапилось, і вже шкодував про скоєне.

Ситуація № 4. Батьки-батьки. Дівчата 8 класу під час перерви розпивали спиртні напої в школі, потім на уроці поводилися неадекватно, на що звернув увагу вчитель. До школи негайно викликали батьків дівчат. Батьки Анастасії одразу ж почали кричати на батьків Анни, звинувачуючи її в тому, що саме вона винна в цій ситуації і погано впливає на Анастасію. Почався конфлікт між батьками.

Мама Анастасії – Тетяна Петрівна. Анастасія – тиха і спокійна дівчинка, гарно навчається, але їй дуже подобався вчитель історії, тому, щоб бути сміливішою і зробити так, щоб він її помітив, вона запропонувала подрузі розпити пляшку шампанського перед уроком. Але батьки цього не

знали, бо ніколи такого не очікували від доньки. Вони знали вдачу Анни, тому одразу виникла підозра в її бік. Мама Насті знала, що дівчині подобається вчитель, адже постійно говорила на цю тему з донькою, тому не могла припустити, що її донька зможе так вчинити.

Мама Анни – Людмила Миколаївна. Анна посередньо навчається, любить відвідувати дискотеки, час від часу порушує поведінку. Проте цього разу просто вирішила підтримати ідею подруги, щоб тій не страшно було випивати самій. Батьки Анни теж люблять свою доньку, жодного разу не бачили її в нетверезому стані, тому й почали активно її захищати. Перед приходом мами до школи Анна по телефону зізналась їй у тому, що трапилось насправді, і сказала, що просто хотіла підтримати подругу, бо та симпатизує вчителю і хотіла бути впевненішою на його уроці, а випили вони небагато, просто були голодні й тому так помітно захміліли.

Ситуація № 5. Учень-педагог. У грудні до 8 класу з сільської місцевості Донецької області приїхала Юлія – дівчина з багатодітної родини. Вона, мама і троє молодших дітей змушені були переїхати через війну. У цьому класі навчалась донька однієї вчительки – Марія. Коли в Марії зникло з сумки 20 грн, її мама-вчителька одразу сказала, що це вкрала Юля, адже вона з багатодітної родини і тому потребує грошей. У присутності всього класу вчителька почала звинувачувати дівчину. В цю ситуацію втрутився класний керівник і став на захист Юлі, після чого запропонував учениці і вчительці піти на медіацію.

Юля – тиха і скромна дівчинка. Їй було важко звикати до нового закладу, адже вона навчалась у невеликій сільській школі. Там, звідки вона приїхала, вони жили дружною родиною і мали все, тому їй ніколи не спадало на думку красти чужі речі і тим більше – гроші. Вона про це сказала вчительці на медіації, додавши, що в неї гарні стосунки з її донькою, і вона ніколи не дозволила б собі не те що обікрасти її доньку, але й будь-кого взагалі.

Вчителька. Світлана Миколаївна одразу запідозрила дівчину-ВПО, адже дуже упереджено ставилась до переселенців. У неї одразу виникла думка, що це могла зробити тільки Юля, тому що раніше такого в класі не траплялось і їй здавалось, що всіх дітей вона знає. Вона керувалась емоціями, коли кричала на учениці, проте під час медіації зрозуміла, що причин звинувачувати саме Юлю в неї, крім особистих емоційних переживань, не було. Під час обговорення вона зрозуміла свою помилку і попросила у дівчинки вибачення і на медіації, і в класі перед учнями, а класний керівник пообіцяла провести тематичне Коло щодо крадіжок.

7.ПИТАННЯ ДЛЯ СКЛАДАННЯ ІСПИТУ

1. Причини та механізми виникнення конфліктів.
2. Позитивний та негативний вплив конфлікту.
3. Типові причини конфліктів.
4. Класифікація конфліктів.
5. Типологія соціальних конфліктів.
6. Сигнали конфлікту.
7. Динаміка конфлікту.
8. Ескалація конфлікту за Ф. Глазлом.
9. Конфлікти в соціальній сфері.
10. Конфлікти в соціальних установах.
11. Психологічні процеси ескалації конфлікту.
12. Ціннісні конфлікти — специфіка протікання.
13. Позиції, інтереси та потреби — співвідношення та місце у конфлікті.
14. Двомірна модель стратегій поведінки особистості в конфліктній взаємодії за К. Томасом і Р. Кіллменом.
15. Підходи до аналізу конфліктів. «Історична» карта. «Фотографія конфлікту».
16. Картографія конфлікту.
17. Історія розвитку інституту медіації.
18. Поняття медіації.
19. Види медіації.
20. Принципи медіації.
21. Сфера застосування медіації.
22. Етапи медіаційної процедури.
23. Проведення процедури медіації.
24. Припинення процедури медіації.
25. Сепаратні зустрічі
26. Договори за результатами медіації.
27. Комунікативні навички медіатора
28. Нейтральність медіатора.
29. Вимоги щодо набуття статусу медіатора.
30. Права медіатора.
31. Обов'язки медіатора.
32. Відповідальність медіатора.
33. Психологічні особливості особистості медіатора.
34. Медіація на стадії провадження у справах до судового розгляду.
35. Медіація в соціальній сфері.

36. Медіація у виконавчому провадженні.
37. Примирення в адміністративному процесі.
38. Угода про примирення.
39. Медіаційний процес в системі соціального забезпечення.
40. Особливості медіації в роботі фахівця соціальної сфери.
41. Технологія «примирних зустрічей» та «кіл примирення».
42. Психологічна та правова специфіка сімейної медіації.
43. Підготовка сімейного медіатора.
44. Використання психологічних прийомів.
45. Медіація у школі — історія розвитку.
46. Шкільна медіація.
47. Медіація однолітків.
48. «Латентні» правопорушення.
49. Примирні зустрічі та «кола примирення».
50. Використання техніки «Кола» в роботі фахівця соціальної сфери.

Теми рефератів.

1. Психологічний вплив конфлікту на особистість та групу.
2. Розв'язання бізнесових суперечок за допомогою медіації.
3. Правове регулювання медіації в Україні.
4. Медіація у Сполучених Штатах Америки.
5. Медіація у Великобританії.
6. Медіація в Німеччині.
7. Медіація в Австрії.
8. Медіація в Італії.
9. Медіація у Франції.
10. Розвиток медіації у Польщі.
11. Розвиток медіації в Україні.
12. Психологічні аспекти посередницької діяльності.
13. Філософські, правові та релігійні аспекти виникнення відновного підходу.
14. Місце медіації у житті громади.
15. Ненасильницьке вирішення сусідських суперечок.
16. Медіація та релігійне життя.
17. Виховні та психологічні аспекти застосування медіаційних практик.

8. ДЖЕРЕЛА, РЕКОМЕНДОВАНІ ДЛЯ ОПРАЦЮВАННЯ

Інформаційні джерела для вивчення курсу

1. 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., 2009.
2. Закон України «Про медіацію» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2022, № 7, ст.51) https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text
3. Кисельова О. Трудові конфлікти та трудові спори: поняття, характеристика, співвідношення. Юридична наука і практика. 2011. № 1. С. 95–99.
4. Криза. Кризове втручання // Соціальна робота. Короткий енциклопедичний словник., 2002. – С. 245–246.
5. Любченко Я. Альтернативні способи вирішення правових спорів: теоретико-правовий аспект : дис. канд. юрид. наук : спец. 12.00.01. Харків, 2018. - 254 с.
6. Мазаракі Н. Медіація в Україні: проблеми теорії та практики. Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. 2016. № 1. С. 92–100. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/uazt_2016_1_11.
7. Навчально-методичний посібник «Розбудова миру. Профілактика і вирішення конфлікту з використанням медіації: соціально-педагогічний аспект». - [Навч- метод. посібник] / К.: ФОП Стеценко В.В. – 2016 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.lastrada.org.ua/ucp_mod_library_showcategory_65.html
8. Не крадіть конфлікти, краще допоможіть в їх розв’язанні. Український жіночий фонд. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://empedu.org.ua/content/ne-kradit-konfliktikrashche-dopomozhit-v-yih-rozvyazanni.
9. Про медіацію: Закон Республіки Молдова от 14 червня 2007 року № 134. URL: http:// lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=326255&lang=2.
10. Огренчук Г. Правове регулювання застосування медіації при вирішенні цивільно-правових спорів: дис. канд. юрид. наук : спец. 12.00.03. Київ, 2016. 213 с. URL: http://elar.naiau.kiev.ua/ handle/123456789/1449.
11. Підготовка посередників для роботи в ромських меншинах: Навч. посібн. / В.Б.Євтух, А.О. Ярошенко, З.А.Кондур, Л.С.Кобилянська, Л.Ю.Полівко.За ред. А.О. Ярошенко. – К., 2017

12. Пірен М.І. Конфліктологія: Підручник / М.І. Пірен., Х., 2003.

13. Про деякі аспекти медіації у цивільних та комерційних справах. Directive 2008/52/EC. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_a95.

14. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації) Із змінами, внесеними згідно з Наказом Міністерства соціальної політики № 1266 від 07.08.2017 https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16#Text

15. Про медіацію (посередництво): Закон Болгарії від 17 грудня 2004 року. URL: https:// issuu.com/uccg/docs/25_bulgarian_mediation_ state_act_ukr.

16. Про медіацію: Закон Мальти від 21 грудня 2004 року. URL: https://justice.gov.mt/en/mmc/ Documents/Chapter_474t.pdf.

17. Про медіацію: Проєкт Закону від 19 травня 2020 року № 3504. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/ pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=68877.

18. Самохвалов В. Медіація як інститут відносного й примирного правосуддя. Перспективи застосування альтернативних способів вирішення спорів (ADR) в Україні: матеріали II Львівського міжнародного форуму (Львів, 26–29 травня 2009 року) / відп. за вип. І. Дутка. Львів: Львівський державний інститут новітніх технологій та управління ім. В. Чорновола, 2009. С. 175–178.

19. Цивільне судочинство та медіація. URL: http://vk.com/doc151803367_186297444?hash… %E2%80%8E.

20. Шеремет А. Досвід зарубіжних країн щодо впровадження медіації та можливість його застосування в Україні. Часопис Національного університету «Острозька академія». Серія «Право». 2019. № 2 (20) URL: https://lj.oa.edu.ua/ articles/2019/n2/19samzvu.pdf.

21. Ясиновський І. Характеристика моделей медіації в розвинутих країнах. Юридичний вісник. 2014. № 4 (33). С. 94–98. URL: http://www.law. nau.edu.ua/images/Nauka/Naukovij_jurnal/2014/ statji_n4-33_2014/20.PDF.

22. Esplugues C. General Report: New Developments in Civil and Commercial Mediation – Global Comparative Perspectives. New Developments in Civil and Commercial Mediation / C. Esplugues, L. Marquis (eds). Ius Comparatum – Global Studies in Comparative Law. 2015. Vol. 6. Springer, Cham. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-319-18135-6_1.

23. Gesetz “Zur Förderung der Mediationsentwicklung und anderer Methoden der außergerichtlichen Konfliktbewältigung” vom 21.07.2012. URL: https://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/Dokumente/Gesetz_zu r_Foerderung_der_Mediation_und_anderer_Verfahren_ der_au%C3%9Fergerichtlichen_Konfliktbeilegung.

pdf?__blob=publicationFile&v=2.

24. Standardy prowadzenia mediacji i postępowania mediatora uchwalone przez Radę w dniu 26 czerwca 2006. URL: https://bip.men.gov. pl/wp-content/uploads/sites/2/2019/07/standardmediacji-opracowany-przez-spoleczna-rade-ds.- alternatywnych-metod-rozwiazywania-konfliktow-isporow-przy-ministrze-sprawiedliwosci-2006-r.pdf.

Рекомендована література

1. Зер Говард. Зміна об'єктива: новий погляд на злочин та правосуддя. К., 2004

2. Боброва О.М. Відновне правосуддя. Особливості впровадження процедури медіації: європейський досвід. К., 2006

3. Від співпраці до примирення: посібник для лідерів громадянського суспільства / Під загальною редакцією Смірнова О.К. Автори-упорядники: Араджіоні М.А., Брунова- Калісецька І.В., Гусєв А.І., Терещенко І.Г., Тищенко Ю.А. К., 2015

4. Гусєв А. І. Відновлювальний підхід у роботі з неповнолітніми правопорушниками / А. И. Гусєв // Матеріали міжнародної конференції «Керування конфліктними ситуаціями у школі». Одеса., 2009. — С. 34-38.

5. Гусєв А. І. До проблеми особистісно орієнтованої підготовки медіаторів / А. І. Гусєв // Освіта та розвиток обдарованої особистості. - № 7 (38), 2015. — С. 18-22.

6. Гусєв А. І. Позаконфліктне застосування медіаційних технології у роботі керівника / А. І. Гусєв // Гуманітарній вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди» - Додаток 2 до Вип. 35, (15).

7. Гусєва А.В. Громадянська ініціатива: сприяння розвитку ідей відновного правосуддя в Україні (психологічний аспект) / А.В. Гусєва // Проблеми загальної та педагогічної психології. Т.Х.: зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка. — К., 2008. — Ч. 5. - С. 114 — 120

8. Гусєва А.В. Методи корекції конфліктної поведінки: медіація / А.В.Гусєва // Актуальні проблеми практичної психології: збірник наукових праць. Частина І. — Херсон, 2009. — С. 302 -306.

9. Короденко М.. Покарання. Примирення.//«Освіта України» № 15.- http://pedpresa.com/blog/pokarannya-prymyrennyam.html

10. Лушин П.В., Гусєв А.І. Лідер в управлінні конфліктами і складними ситуаціями: програма тренінгу / П.В. Лушин, А.І. Гусєв — К., 2014

11. Проект «Закону про медіацію» 2425а-1 від 03.07.2013 [Головюк І.В.,

Гусєв А.І., Крестовська Н.М., Кулініч О.О., Романадзе Л.Д., Терещенко І.Г., Ківалов С.В., Развадовський В.Й] [Електронний ресурс] / - Режим доступу http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4 1?pf3511=47710

12. Розвиток Центрів відновного правосуддя в громадах. Український Центр Порозуміння. — К., 2007.

13. Трубавіна І.М. Соціально-педагогічна робота з сім'єю в Україні: теорія та методика [монографія] / Ірина Миколаївна Трубавіна. – Х., 2007

Навчально-методичне видання

ТЕХНОЛОГІЇ МЕДІАЦІЇ В СИСТЕМІ СОЦІАЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ: МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Укладач
Ярошенко Алла, Вороненко Олександр