

in the young man, and therefore very relevant is the orientation towards the harmonious combination of the young man's aspirations to the formation of values as spiritual as well as others.

A clear and well-considered policy aimed at creating and maintaining right values will contribute to the successful formation of sense of justice among young people, which in turn will lead to the prosperity of our country.

**Key words:** behavior; motivation; sense of justice; values; youth.

Стаття надійшла до редакції 07.09.2018

Прийнято до друку 27.09.2018

УДК 378.015.3:159.964.21

**Інна Власенко**

ORCID iD 0000-0003-2562-3637

кандидат психологічних наук,  
старший викладач кафедри загальної, вікової  
та педагогічної психології Інституту людини,  
Київський університет імені Бориса Грінченка,  
бул. І. Шамо, 18/2, 02154 Київ, Україна,  
i.vlasenko@kubg.edu.ua

## ОВОЛОДІННЯ ПРАКТИЧНИМИ НАВИЧКАМИ У СФЕРІ МЕДІАЦІЇ В УМОВАХ ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

У статті наведено основні положення впровадженого навчального курсу «Психологічні практики медіації», спрямованого на розвиток компетентності магістрантів- психологів шляхом формування системи знань про медіацію, природу конфліктів, набуття практичних навичок у їх розв'язанні, організації взаємодії сторін конфлікту. Навчальний курс базується на реалізації діалогу як засобу вирішення проблем у відносинах. Описано способи формування аналітичних, рефлексивних умінь, особистісної конфліктоздатності майбутніх фахівців. Розкрито техніки і прийоми, використані під час впровадження курсу.

**Ключові слова:** конфліктологічна компетентність; медіація; навички; навчальний курс.

**Вступ.** Сучасне суспільство вимагає від людини здатності розв'язувати протиріччя, вирішувати численні конфлікти. Загальне підвищення соціальної напруженості, суттєві зміни в системі суспільних та індивідуальних цінностей зумовлюють зростання конфліктності у стосунках на різних рівнях (міжособистісному, між- і внутрішньогруповому) та викликають потребу у висококваліфікованих фахівцях, обізнаних із сучасними методами врегулювання і вирішення конфліктів.

Одним із сучасних напрямів роботи щодо подолання конфліктів у різних сферах суспільної практики є медіація. Медіація – ефективний, екологічний та альтернативний спосіб успішного вирішення спору, якому потрібно навчатися (Гірник, 2010; Горова, Коваль, 2017). Існу-

ють такі напрями медіації, як сімейна, шкільна, медіація в громадах, медіація корпоративних спорів, посередництво у трудових конфліктах тощо. Медіація є ефективним інструментом вирішення суперечок у зарубіжних країнах (США, Великобританія, Австралія та ін.). Наразі відбувається впровадження практики медіації в нашій державі, яке, проте, має певні труднощі. Зокрема, це низька правова культура населення, низька довіра до медіації, недостатня поінформованість громадян про медіацію та її переваги, домінування методу силового вирішення питань, відсутність спеціалізованого законодавства (Ясиновський, 2015).

В Україні діють організації бізнес-спрямування, спрямовані на надання послуг у сфері медіації та навчання медіаторів. Це Україн-

ський Центр Медіації при Києво-Могилянській бізнес-школі, Асоціація медіаторів України, Інститут миру і порозуміння та ін. Проте в закладах вищої освіти України поодинокими є навчальні дисципліни, що мають на меті формування навичок медіації. Для фахівців зі спеціальною професійною підготовкою, зокрема психологів, які повинні оперативним чином реагувати на запити суспільства, відповідні навички є вкрай необхідними.

Звідси **метою статті** є з'ясувати методологічні основи формування і впровадження навчального курсу «Психологічні практики медіації» для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності «Психологія».

Необхідність розв'язати проблему підготовки фахівців-психологів, обізнаних із сучасними технологіями роботи з конфліктами, а отже, затребуваних на ринку праці, підштовхнула нас до виявлення можливих шляхів її вирішення. Такими ми вбачаємо: формування теоретичних основ програми навчального курсу «Психологічні практики медіації»; створення навчального курсу, відповідно до його логіки, наповнення теоретичної та практичної частин курсу; впровадження його у практику підготовки студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти, підведення підсумків та висновки щодо апробації курсу.

**Методологічною основою** курсу стали положення про медіацію, її процедуру та принципи (Горова, Коваль, 2017; Гришина, 2005; Медіація, 2004; Пель, 2009; Похмелкіна, Семенов, 2008; Тимчук, Білик, 2016). Медіацію розглядають як альтернативну стратегію вирішення спорів, що має власні методи і техніки та дає змогу довести переговори до вирішення і завершення конфлікту. Ключовими в медіації є принципи конфіденційності, добровільності, нейтральності третьої сторони, відповідальності сторін за прийняття рішень. Оскільки медіація – чітко структурований процес, у пропонованому курсі передбачається пропрацювання специфіки кожної стадії (Пель, 2009). Паралельно спрямовуємо зусилля на формування конфліктологічної компетентності, яка передбачає, зокрема, володіння способами організації *продуктивно орієнтованої конфліктної поведінки* (курсів наш – І.В.) учасників і сторін конфліктної взаємодії (Хасан, 2001).

У формуванні та впровадженні навчального курсу важливими є ідеї ненасильницького підходу до розв'язання конфліктів: зосередження

на спостереженні, почуттях та потребах сторін і можливості їх задовольнити (Розенберг, 2009), а також положення суб'єктного підходу (Абульханова-Славська, 1991; Рубінштейн, 1997). Згідно з цим підходом, суб'єкт здатний до саморегуляції і самоорганізації. Кожен учасник конфлікту розглядається як автор своєї активності, здатний свідомо вирішувати власні конфлікти.

На нашу думку, для медіатора/посередника неодмінним є вироблення і постійна актуалізація власної конфліктостійкості, тому використано положення про конфліктостійкість і способи її підвищення (Глазл, 2002). Принциповими у впровадженні навчального курсу вважаємо ідею розвитку кооперації між сторонами конфлікту та акцент на психологічних факторах вирішення конфлікту (Буш, Фолджер, 2007; Гришина, 2005; Фишер, Юри, 1990). Зокрема у фокусі уваги магістрантів перебувають цінності, потреби, інтереси, взаємодія сторін конфлікту. Згаданий курс базується на ідеях конструктивної теорії конфлікту: за допомогою конструювання і реалізації конфлікту фахівець має сприяти розвитку людини і колективу (Хасан, 2001).

**Впровадження навчального курсу «Психологічні практики медіації».** Метою навчального курсу є забезпечення розвитку професійної компетентності магістрантів – психологів шляхом формування системи знань про медіацію, природу конфліктів, набуття практичних навичок у їх розв'язанні, вироблення вмінь асертивної поведінки, навичок ефективного вирішення проблем, організації взаємодії сторін конфлікту шляхом імплементації кращих європейських та світових стандартів медіації.

Засобами для досягнення мети курсу є поєднання лекційного викладу (що стосується змісту, процесу та принципів медіації, природи конфліктів, способів впливу на поведінку сторін конфлікту) із семінарськими заняттями, де студент набуває практико-орієнтованих навичок застосування технік медіації, саморегуляції у практичних ситуаціях діяльності, та самостійною роботою студента.

*Основні завдання* в процесі опанування навчального курсу «Психологічні практики медіації» наступні:

- сформувати у магістрантів наукові уявлення про медіацію, процес медіації та її принципи, природу конфліктів, їх динаміку;
- сформувати навички вирішення кон-

фліктів, посередництва у конфліктах; поглибити навички саморегуляції.

Під час опанування дисципліни магістранти повинні *навчитись*:

- виявляти інтереси та позиції сторін в процесі аналізу конфлікту;
- використовувати прийоми активного слухання;
- діагностувати і аналізувати конфлікт з визначенням основних конфліктологічних понять;
- спонукати сторони до пошуку конструктивного вирішення конфлікту, до взаємодії в конкретних виробничих і навчальних умовах;
- проводити переговори, управляти конфліктами; застосовувати техніки медіації в конфліктній взаємодії.

Логіка навчального курсу включає підвищення конфліктологічної компетентності та здатності сприяти вирішенню конфліктів шляхом поєднання теоретичного матеріалу з практико орієнтованими техніками і прийомами. Медіація – це «добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася» (Горова, Коваль, 2017, с. 21). Особливою рисою медіації є те, що сторони спільно беруть на себе відповідальність за прийняття рішення та його виконання. «Завдяки неофіційності і принципу консенсусу медіація може дати змогу сторонам визначити проблеми і цілі у їх власних поняттях... вона допомагає сторонам мобілізувати власні ресурси для того, щоб працювати над вирішенням проблем і досягненням цілей» (Буш, Фолджер, 2007, с. 22–23).

Медіація приєднується до традиційних (арбітраж, примирення) і більш сучасних (психологічне консультування) методів вирішення конфлікту, збагачує їх специфічними методиками і техніками. До її переваг належать: підхід до конфлікту, де захищаються інтереси кожного; визнання пріоритетності, відповідальності і самовизначення кожного учасника процесу; фокусування на ресурсах, правах і обов'язках суб'єктів; орієнтування на пошук згоди; адаптивна гнучкість у виробленні рішень, що реалізуються.

Ключова ідея навчального курсу пов'язана із практикою діалогу як засобу, який людина здатна використати для вирішення власних проблем у відносинах з партнерами, колегами,

членами сім'ї (Гришина, 2005, Фишер, Юри, 1990). Ми відштовхувались від положення про те, що люди – самодостатні індивіди, які потрапили у складні життєві обставини, та попри те мають ресурси для їх подолання (Гришина, 2005).

Програма навчального курсу розрахована на 120 годин, з них: лекції – 12 год., семінарські – 20 год., модульний контроль – 8 год., самостійна робота – 50 год. Темі лекційних та семінарських занять дисципліни розроблено відповідно до проблематики підготовки психологів. Теоретичні заняття спрямовані на формування професійної компетентності магістрантів. Вони проводились у формі лекції (оглядової, лекції-бесіди, лекції з елементами рольової гри):

1. Сутність конфлікту. Психологічні особливості поведінки людей у конфлікті.
2. Медіація як спосіб розв'язання конфліктів.
3. Асертивність у конфліктній взаємодії.
4. Етика медіатора. Організація взаємодії сторін у конфлікті.
5. Культура і методи ведення переговорів.
6. Особливості роботи з альтернативами в ході медіації.

Семінарські заняття є практико-орієнтованими та проводяться у формі ділових та рольових ігор, навчальних тренінгів, захисту авторських (індивідуальних) проектів, з використанням вправ на формування практичних навичок, вирішення проблемних та конфліктних ситуацій, конструювання ситуацій. Самостійна робота магістранта є основним засобом опанування навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять. Її зміст визначається навчальною програмою, методичними матеріалами, завданнями та вказівками викладача.

Описаний курс впроваджений як обов'язковий для магістрів спеціальності «Психологія» у Київському університеті імені Бориса Грінченка у 2017–2018 навчальному році та може бути рекомендований як курс за вибором (спеціалізація «Організаційна психологія») у закладах вищої освіти, оскільки сучасні фахівці-психологи повинні вміти керувати конфліктами в організації, мати компетенції в сфері медіації.

Система знань навчального курсу формується послідовно. Так, знання про конфлікт (види конфліктів, їх причини, динаміку, особливості, способи регулювання, розв'язання)

магістранти засвоюють під час вивчення навчальних курсів «Конфліктологія», «Соціальна психологія», «Сімейна психологія», «Організаційна психологія», їхнє уточнення, узагальнення та закріплення відбувається на перших заняттях представленого нами курсу. Знання про медіацію, її принципи, види, процедури, етапи, прийоми, техніки магістранти опановують упродовж лекційних занять, під час самостійної роботи та закріплюють на семінарах. Самостійне вивчення теоретичного матеріалу дисципліни відбувається з використанням Internet-ресурсів, інформаційних баз, методичних матеріалів, навчальної та наукової літератури. Сформовані у студентів знання про потреби, інтереси, поведінку сторін конфлікту доповнюються відомостями про організацію їхньої взаємодії, особливості переговорного процесу та закріплюються на семінарських заняттях під час дискусій, проблемного навчання, командної роботи (тренінгу). Для успішного засвоєння курсу магістрантам необхідно періодично після вивчення чергової теми звертатись до самоконтролю за допомогою комплексу контрольних запитань, поданих у методичних матеріалах. На основі отриманих знань формуються уміння і навички слухачів курсу.

У розробленні та впровадженні навчального курсу використано різні способи формування аналітичних умінь: магістранти здійснюють аналіз конфліктних ситуацій, вправляються у постановці запитань для з'ясування суті проблеми; беруть участь у обговоренні проблемних ситуацій; створюють модель характеристик медіатора; проводять самоаналіз поведінки. На нашу думку, ефективні такі способи формування умінь і навичок виявляти інтереси та позиції сторін, як розбір ситуацій, моделювання запитань різних типів, використання прийомів активного слухання.

Технології медіації базуються на відомій «гарвардській моделі переговорів», розробленій у США (Фишер, Юри, 1990), що об'єднує шість етапів. Процес медіації здійснюється упродовж кількох сесій (зустрічей), на які відводиться кілька днів. Час між зустрічами (дні, тижні) також використовують для користі медіації.

Коротко окреслимо етапи медіаційного процесу. На 1-му етапі збирають «історії», фіксують і рефлексують різні уявлення сторін про ситуацію. На 2-му – збираються «конфліктні теми», які структуруються, ранжуються. На

3-му етапі виявляються потреби учасників, зокрема ті, що об'єднують сторони для вирішення конфлікту; на 4-му – виробляються і фіксуються різноманітні варіанти рішень по всіх «конфліктних темах», а також відшуковуються такі формулювання, які влаштовують учасників конфлікту. На 5-му етапі досягається, фіксується і оформлюється «угода», до якої включаються узгоджені сторонами формулювання, а також теми і питання, які поки що не мають вирішення. На 6-му етапі проводиться рефлексивно експертиза «угоди» та її підписання зі спеціальними ритуалами завершення конфлікту (Похмелкина, Семенов, 2008).

Для реалізації цих етапів необхідні розвинуті рефлексивні уміння, що вдосконалюються виконанням завдань на самопізнання, спостережень, протиставлення, інтерпретації можливих точок зору, позицій, способів сприймання. Уміння і навички управління конфліктами формуються, зокрема, в процесі тренінгу. У змодельованих ситуаціях студенти виявляють і відстоюють власні інтереси, потреби у присутності «партнера по конфлікту». Проводиться спільна робота, орієнтована на прийняття і «витримування» реальності, позицій та дій Іншого. Це сприяє підвищенню толерантності, формуванню «нейтральної позиції» посередника.

Під час навчання відбувається формування «особистісної конфліктоздатності» (Глазл, 2002), що полягає у розвитку соціальних здібностей, здатності виявляти, раціонально оцінювати, утримувати загальну картину конфлікту в конкретних ситуаціях. Зосередимо увагу на техніках, вправах, що засвідчили ефективність в опануванні навичок медіації в процесі нашої роботи. Після ознайомлення з теорією про сутність конфлікту і особливостями поведінки людей у конфлікті магістранти вправлялись у аналізі конфліктних ситуацій. Основний акцент робили на структурі конфлікту, виокремленні ключових елементів проблеми, моделюванні різних способів виходу з конфлікту. Зацікавленість магістрантів викликав прийом відокремлення позицій від інтересів учасників, пошук спільних інтересів. Такий прийом відпрацьовувався зокрема під час самостійної роботи з наступним аналізом.

Ефективна робота з конфліктами можлива лише за умови особистісної «пропрацьованості» фахівця, коли він здатен усвідомлювати, розуміти власні суперечливі тенденції, мотиви

та ідентифікувати, диференціювати свої почуття щодо учасників та ситуації (Глазл, 2002). На підвищення саморозуміння, здатності до рефлексії майбутніх психологів були спрямовані вправи міні-тренінгу «Я в конфлікті». Для розуміння суперечливої поведінки учасників спорів ми практикували техніку «аналіз упреждень». Студенти використали ресурс групової дискусії для виявлення та аналізу упреждень у їхньому житті.

Вагоме місце в формуванні навичок медіації мають симуляції та рольові ігри. Сучасні автори (Druckman, Ebner, 2013) вказують на можливість застосування симуляцій у навчанні переговорним навичкам. Рольова гра являє собою спосіб моделювання психологічної (життєвої) ситуації, що сприяє формуванню психологічних та соціальних навичок. Ми використали моделювання ситуацій роботи медіатора з учасниками конфліктів, спрямоване на розвиток комунікативних навичок, навичок аналізу проблеми, виокремлення актуальних потреб учасників, створення простору діалогу.

Наведемо приклад ситуації.

**Запит:** *можливість збереження сім'ї. В родині троє дітей. Чоловік наполягає на збереженні сім'ї, жінка – на збереженні тільки батьківських відносин. Складнощі, які виникли, були зумовлені позашлюбними відносинами чоловіка та ускладненнями в стані здоров'я жінки.*

**Чоловік:** *Ми одружені 12 років, маємо трьох дітей. Для мене важливий статус одруженого благополучного чоловіка... Так склалося, що у мене наразі є позашлюбні відносини з іншою жінкою, які тривають уже 2 роки <...> Для мене дуже важливе спілкування з дітьми. Я хочу навчити їх тим речам, які знаю і вмю робити сам. Наразі у відносинах із дружиною є напруження, невдоволення... Вона не бажає, щоб ми далі жили як сім'я. Я ж хочу мати право вирішувати питання щодо вибору навчальних закладів для дітей, виховання, гуртків і т.д.*

**Жінка:** *Ми з чоловіком одружені 12 років, маємо трьох дітей. У нього свій бізнес. Два роки тому у нього з'явилась інша жінка, зараз він бажає залишити ситуацію так, як є. А мене не влаштовують такі відносини. <...> Тому я хочу, щоб він пожив окремо від мене з дітьми. Я волію, щоб чоловік забезпечував дітей матеріально, оскільки він має таку можливість... Зараз мені складно говорити і про щось домовлятися із чоловіком, оскільки маю велику образу і злість на нього. ... Я починаю*

*хвилюватись і плутатись, розмова сходить нанівець. Він, як я бачу, також переживає.*

*Зараз я наполягаю на тому, щоб він проживав окремо від нас ...*

Моделювання подібних ситуацій здійснювалось у міні-групах (дві сторони конфлікту та медіатор), завдання полягало у встановленні контакту зі сторонами, аналізі потреб і мотивів сторін, організації обговорення проблеми учасниками. Зазначимо, що саме моделювання ситуацій медіації, на думку студентів, виявилось одним з найбільш цікавих та інформативних завдань курсу. Значну увагу ми приділили засвоєнню етичних принципів медіації. Ми прагнули у процесі діалогу підвести магістрантів до усвідомлення ролі етичних норм у побудові процесу, необхідності робити самостійний вибір у неоднозначних ситуаціях.

Організація взаємодії сторін у конфлікті вимагає від фахівця вмінь реалізувати безоцінне ставлення, чітко формулювати Я-твердження, володіти техніками регулювання емоційної напруженості. Згідно з ідеями М. Розенберга (2009), необхідним елементом ефективного спілкування є відокремлення спостереження від оцінки і в кінцевому рахунку, припинення оцінювання. Мова співробітництва – мова процесу, що не передбачає використання узагальнень. Увага магістрантів спрямовувалась на формулювання тверджень, конкретних у часі і контексті. Наголошувалось: якщо люди висловлюють власні потреби, вони мають більше шансів бути задоволеними. Одне із занять було присвячено ролі незадоволених потреб у механізмі виникнення конфліктів і можливості медіатора прояснити такі потреби. Деякі труднощі, які виникали, були спричинені уявленнями слухачів про те, що роль медіатора – давати рекомендації та поради щодо вирішення конфлікту, тоді як в реальності такі уявлення можуть бути значною перешкодою в процесі роботи. Наша робота в такому разі була спрямована на доведення думки про нейтральність і неупередженість медіатора.

Магістранти мали змогу навчитись формулювати Я-твердження в процесі письмових і усних вправ (під час аналізу різного роду ситуацій), а також виконуючи самостійну роботу. Використання формули Я-твердження допомагає сторонам процесу ефективно задовольнити їхні істинні (не декларовані!) потреби і зменшувати ризик нерозуміння у ситуаціях конфлікту (рис. 1).

**Коли** → описати ситуацію чи поведінку, яка викликає негативні переживання;  
**я почуваюся** → висловити власні емоції та переживання з приводу ситуації;  
**тому що** → висловити власні потреби, інтереси;  
**ось чому я хочу / бажаю** → описати бажані зміни, запропонувати варіант вирішення ситуації.

Рис. 1. Формула Я-твердження

Оскільки медіація є гнучким неформальним процесом, орієнтованим на досягнення консенсусу, завдання медіатора – розкрити всі аспекти проблеми, з якими зіткнулись сторони. Звідси обов'язковою складовою практико-орієнтованого блоку нашого курсу стало відпрацювання вмінь активного слухання, зокрема постановки запитань, перефразування, резюмування (Горова, Коваль, 2017). Такі вправи здійснювались у парах і «трійках» (двоє учасників бесіди, один контролер). Скажімо, пропонувалось переформулювати запропоновані запитання так, щоб вони стали відкритими та безоцінними.

Ми вбачаємо ефективною такою форму роботи, як організація зустрічі студентів з медіатором-практиком, який розповів про аспекти впровадження медіації в Україні, дав відповіді на запитання, поставлені студентами. Цінним для формування навичок управління конфліктами стало виконання індивідуальних проєктів (учасники отримали завдання підготувати тренінг, спрямований на формування навичок, важливих в роботі медіатора) та проведення магістрантами вправ із таких проєктів.

У процесі навчання увагу зосереджували також на встановленні конструктивного зворотного зв'язку. Метою останнього є не лише виправлення недоліків, а також підтримка

і наснаження, що важливі для ефективного навчання (Горова, Коваль, 2017). Засвоєння учасниками навичок конструктивного зворотного зв'язку сприяє прийняттю ними на себе частки відповідальності за результат навчання та дії, розвитку навичок критичного мислення, допомагає долати бар'єри між викладачем і магістрантами.

Слухачі курсу, даючи зворотний зв'язок, підкреслили, що вже використовують отримані знання про конфлікт, інтереси і потреби сторін, техніки медіації у власному житті та вирішенні конфліктів. А також зазначили, що почувають себе у складних, суперечливих ситуаціях більш впевнено, їм вдається краще розуміти себе та поведінку інших у конфліктах.

**Висновки.** Отже, представлено методологічні основи формування та впровадження навчального курсу «Психологічні практики медіації» для магістрантів спеціальності «Психологія». У статті розкрито формування знань, умінь і навичок, необхідних сучасному фахівцю в роботі з конфліктами. Ключова ідея при впровадженні навчального курсу полягала в реалізації діалогу як засобу вирішення проблем особистості у відносинах. Описано техніки і прийоми, використані в навчальному курсі для формування вмінь і навичок керування конфліктами та розвитку конфліктологічної компетентності. Складниками курсу є теоретичний, практико-орієнтований блок та самостійна робота.

Перспективи подальших досліджень полягають у тому, щоб оцінити ефективність навчального курсу; розробити науково-методичні рекомендації для викладачів щодо формування практичних навичок медіації; з'ясувати особливості практичної підготовки посередників із розв'язання конфліктів у інших країнах; розробити методологічні засади впровадження служби розв'язання конфліктів у закладі вищої освіти.

### Література

- Абульханова-Славская К. А. Стратегия жизни. Москва: Мысль, 1991. 299 с.  
 Буш Р. А. Б., Фолджер Дж. П. Что может медиация. Трансформативный подход к конфликту. Киев: Издатель Захаренко В. А., 2007. 362 с.  
 Гірник А. М. Основи конфліктології. Київ: Києво-Могилянська академія, 2010. 222 с.  
 Глазл Ф. Самопомощь в конфликте. Калуга: Духовное познание, 2002.  
 Горова А., Коваль Р. Базові навички медіації. Київ, 2017. 50 с.  
 Гришина Н. В. Психология конфликта. Санкт-Петербург: Питер, 2005. 464 с.  
 Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психология конфликта: теория і сучасна практика. Київ: Професіонал, 2006. 416 с.

- Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / Сост. Г. Мета, Г. Похмелкина. Москва: VERTE, 2004. 320 с.
- Пель М. Приглашение к медиации: практическое руководство о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации. Москва: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. 400 с.
- Похмелкина Г. Ф., Семенов И. Н. Рефлетехнологии медиации в современной зарубежной практической психологии и конфликтологии. *Психология. Журнал Высшей школы экономики*. 2008. Т. 5, № 1. С. 121–138.
- Розенберг М. Язык жизни. Ненасильственное общение. Москва: София, 2009. 170 с.
- Рубинштейн С. Л. Человек и мир. Москва: Наука, 1997. 191 с.
- Тимчук Л. І., Білик Н. М. Основи медіації в соціальній роботі: Навчально-методичний посібник. Чернівці: Чернівецький національний університет, 2016. 137 с.
- Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения. Москва: Наука, 1990. 158 с.
- Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта. Санкт-Петербург: Питер, 2010. 250 с.
- Ясиновський І. Г. Проблеми впровадження та проведення медіації в Україні. *Актуальні проблеми політики*. 2015. Вип. 55. С. 260–267.
- Druckman D., Ebner N. Games, Claims, and New Frames: Rethinking the Use of Simulation in Negotiation Education. *Negotiation Journal*. 2013. Vol. 2. P. 61–92. doi: 10.1111/nej.12005.

### References

- Abulhanova-Slavskaja, K. A. (1991). *Strategija zhizni [The strategy of life]*. Moscow, Russia: Mysl (rus).
- Bush, R. A. B., Folger, J. P. (2007). *Chto mozhet mediacija. Transformativnyj podhod k konfliktu [The Promise of Mediation. The Transformative Approach to Conflict]*. Kyiv, Ukraine: Izdatel Zaharenko V. A. (rus).
- Hirnyk, A. M. (2010). *Osnovy konfliktolohiyi [The foundation of conflictology]*. Kyiv, Ukraine: VD Kyivo-Mohylyanska akademiya (ukr).
- Glazl, F. (2002). *Samopomoshh v konfolykte [Self-help in the conflict]*. Kaluga, Russia: Duhovnoe poznanie (rus).
- Horova, A., Koval, R. (2017). *Bazovi navychky mediatsiyi [The basic skills of mediation]*. Kyiv, Ukraine (ukr).
- Grishina, N. V. (2005). *Psihologija konflikta [The Psychology of Conflict]*. Saint Petersburg, Russia: Piter (rus).
- Lozhkin, H. V., Povyakel, N. I. (2006). *Psykholohiya konfliktu: teoriya i suchasna praktyka [The Psychology of Conflict: theory and modern practice]*. Kyiv, Ukraine: Profesional (ukr).
- Meta, G., Pohmelkina, G. (Eds.) (2004). *Mediacija – iskusstvo razreshat konflikty. Znakomstvo s teoriej, metodom i professionalnymi tehnologijami [Mediation as the Art of Conflict Solving. Acknowledge with Theory, Method and Professional Technologies]*. Moscow, Russia: VERTE (rus).
- Pel, M. (2009). *Priglaszenie k mediaciji: prakticheskoye rukovodstvo o tom, kak jeffektivno predlozhit' razreshenie konflikta posredstvom mediaciji [Invitation to Mediation: The Practical Guidance about how to Offer Effective Conflict Solving by Mediation]*. Moscow, Russia: (rus).
- Pohmelkina, G. F., Semenov, I. N. (2008). Refletehnologii mediaciji v sovremennoj zarubezhnoj prakticheskoy psihologii i konfliktologii [Reflexive Technologies of Mediation in Modern Foreign Practical Psychology and Conflictology]. *Psihologija. Zhurnal Vysshej shkoly jekonomiki*, 5 (1), 121–138 (rus).
- Rozenberg, M. (2009). *Jazyk zhizni. Nenasilstvennoe obshhenie [Unviolent Communication]*. Moscow, Russia: Sofija (rus).
- Rubinshtejn, S. L. (1997). *Chelovek i mir [The Person and the World]*. Moscow, Russia: Nauka (rus).
- Тимчук, Л. І., Билик, Н. М. (2016). *Osnovy mediaciji v socialnij roboti: Navchalno-metodychnyj posibnyk posibnyk [The Foundation of Mediation in Social Work: Educational and Methodical Textbook]*. Chernivci, Ukraine: Cherniveckyj nacionalnyj universytet (ukr).
- Fisher, R., Juri, U. (1992). *Put k soglasiju ili peregovory bez porazhenija [The way to yes or negotiation without defeat]*. Moscow, Russia: Nauka (rus).

- Hasan, B. I. (2010). *Konstruktivnaja psihologija konflikta [The Constructive Psychology of Conflict]*. Saint Petersburg, Russia: Piter (rus).
- Yasynovskij, I. G. (2015). Problemy vprovadzheniya ta provedennya mediacyi v Ukrayini [The problems of implementation and conducting of mediation in Ukraine]. *Aktualni problemy polityky*, 55, 260–267 (ukr).
- Druckman, D., Ebner, N. (2013). Games, Claims, and New Frames: Rethinking the Use of Simulation in Negotiation Education. *Negotiation Journal*, 2, 61–92. doi: 10.1111/nej.12005 (eng).

## ОВЛАДЕНИЕ ПРАКТИЧЕСКИМИ НАВЫКАМИ В СФЕРЕ МЕДИАЦИИ В УСЛОВИЯХ УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

Власенко Инна, кандидат психологических наук, старший преподаватель кафедры общей, возрастной и педагогической психологии Института человека, Киевский университет имени Бориса Гринченко, бул. И. Шамо, 18/2, 02152 Киев, i.vlasenko@kubg.edu.ua

*В статье сформированы и раскрыты основные положения внедренного учебного курса «Психологические практики медиации», направленного на развитие компетентности магистрантов – психологов путем формирования системы знаний о медиации, природе конфликтов, выработке практических навыков в решении конфликтов, организации взаимодействия сторон конфликта. Учебный курс базируется на реализации диалога как средства решения проблем в отношениях. Описаны способы формирования аналитических, рефлексивных умений, личностной конфликтоспособности будущих специалистов. Раскрыты техники и приемы, использованные во время внедрения курса.*

**Ключевые слова:** конфликтологическая компетентность; медиация; навыки; учебный курс.

## MEDIATION SKILLS ACQUIRING IN HIGHER EDUCATION INSTITUTION

Vlasenko Inna, PhD (Psychology), Senior Lecturer at the Chair of General, Developmental and Pedagogical Psychology, Institute of Human Sciences, Borys Grinchenko Kyiv University, 18/2 Shamo Blvd, Kyiv, Ukraine, i.vlasenko@kubg.edu.ua

*This study aims at describing the methodological basis of education course «Mediation psychological practices» worked and implemented by author for graduate students of specialty of «Psychology». Mediation is an alternative procedure used to resolve conflicts in different spheres such as in-corporate disagreement, family and work-related relationship, projects supporting. The author first presents the theoretical and practice oriented parts as well as students' individual work.*

*A key idea in introducing the training course was to implement dialogue as a means of solving the problems of personality in relationships. The main idea of the course is to develop the conflictological competence as well as skills aimed at solving conflicts and organizing the cooperation of participants of the conflict. The components of the course are a theoretical, practical-oriented block and independent work. Such skills can be developed by using role plays, situations' analysis, dialogue practices, training technologies, individual projects implementing. Students also practiced at formulating questions according to the stage of mediation, active listening, self-understanding by reflection using. All these steps were directed to develop students' communication skills. Especially effective practices were presented by modelling mediation situations and organizing the meeting with experienced mediator.*

*The author used group discussion for students to understand the controversial behaviour of participants of the conflict and detecting individual and group bias. Also it is described the author's experiments assigning students to prepare mini-trainings aimed to develop skills important in mediation procedure as regulation of emotional tension, communicating skills, ability of non-evaluating attitude.*

**Key words:** conflictological competence; education course; mediation; skills.