

<https://doi.org/10.31891/PT-2024-4-15>

УДК 159.964.21-053.6 (045)

Наталія ДЕМЧЕНКО

кандидат педагогічних наук, доцент,
Державний університет «Київський авіаційний інститут»

<https://orcid.org/0000-0002-3143-7702>

e-mail: nataliia.demchenko@npp.nau.edu.ua

Анна ВАСИЛИК

здобувачка вищої освіти,
Державний університет «Київський авіаційний інститут»

e-mail: 6128308@stud.nau.edu.ua

МЕДІАЦІЯ ЯК ЗАСІБ ПОДОЛАННЯ КОНФЛІКТІВ У СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ

Стаття присвячена дослідженню впливу медіації як засобу подолання конфліктів у студентської молоді. У праці проаналізовано особливості конфліктної взаємодії у студентському середовищі, виокремлено асертивність, як особистісну якість особистості для розвитку гарних медіаційних здібностей молоді. Описано основні види та принципи процесу медіації. Подано результати емпіричного дослідження рівня конфліктологічної компетентності та оцінки значущості характерних рис компетентного вирішення конфліктів та дослідження рівня асертивності у студентської молоді. Статистично доведено ефективність тренінгової програми з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі.

Ключові слова: медіація, медіатор, види медіації, стадії медіації, конфлікт, конфліктна ситуація, студентська молодь.

Nataliya DEMCHENKO, Anna VASYLYK

State University "Kyiv Aviation Institute"

MEDIATION AS A MEANS OF OVERCOMING CONFLICT AMONG STUDENTS

The article is devoted to the study of the influence of mediation as a means of overcoming conflicts in student youth. The work analyzes the features of conflict interaction in the student environment. The nature of student conflicts is multifaceted and can be both constructive, contributing to the development of relationships and the adoption of well-founded decisions, and destructive, hindering effective interaction. This period is characterized by a heightened sense of self-esteem, maximalism and categorical moral criteria.

It was found that students are very prone to the constant risk of participating in conflicts due to the daily large number of communications and the specifics of the educational process. One of the most effective ways to resolve conflicts in the student environment is mediation. The process of forming and developing the skills of a person as a mediator is considered in the context of the integrity of personal and professional growth.

As a prerequisite for the development of good mediation skills, such qualities as flexibility of behavior and thinking, the ability to manage one's emotions, the ability to ask the right questions in time, and make constructive suggestions were highlighted, which also requires analytical thinking and a high level of erudition.

Assertiveness is highlighted as a personal quality of an individual for the development of good mediation skills of young people. The main types and principles of the mediation process are described. The principles on which mediation is based are determined: voluntariness, neutrality, impartiality, independence, confidentiality, self-determination and equality of rights of the parties to mediation.

The results of an empirical study of the level of conflictological competence and an assessment of the significance of the characteristic features of competent conflict resolution and a study of the level of assertiveness in student youth are presented. The effectiveness of the training program for the development of mediator skills and conflict resolution in the student environment is statistically proven.

Key words: mediation, mediator, types of mediation, stages of mediation, conflict, conflict situation, student youth.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями

Як і будь-яка навичка, вміння розв'язувати конфлікти – це компетенція, якої можна та потрібно вчитися. І немає більш сприйнятливої аудиторії для подібного навчання, ніж молодь, чие мислення не перевантажене установками, інтегроване, відкрите всьому інноваційному та спрямоване на інтелектуальне пізнання навколишнього світу.

Характер студентських конфліктів багатоманітний та може бути як конструктивним, сприяючи розвитку взаємин та ухваленню обґрунтованих рішень, так і деструктивним, перешкоджаючи ефективній взаємодії. Особливо гострими конфлікти бувають на перших курсах навчання, коли відбувається процес самоствердження в групі, адаптації до нового оточення, формування стилю спілкування та налагодження міжособистісних стосунків. Цей період характеризується загостреним почуттям власної гідності, максималізмом й категоричністю моральних критеріїв. До старших курсів міжособистісні взаємини набувають врівноваженого характеру, формуються стійкі мікрогрупи за принципом сумісності.

Навчання молодих людей навичкам розв'язання конфліктів дає значні результати в зниженні рівня конфронтації й насильства. Навчання медіації відображає концепцію, згідно з якою кожна людина несе відповідальність за врегулювання суперечок раціональним, мирним способом.

Враховуючи особливості конфліктної взаємодії у студентському середовищі, активний процес формування ефективної взаємодії з оточуючими людьми та світом, потрібно відмітити, що юнацький вік є сприятливим періодом для надбання та розвитку нових практичних умінь у вирішенні спірних питань, що полягає у суті такого явища, як медіація. Медіація – метод розв'язання конфліктів або спорів, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту/спору намагаються

в межах структурованого процесу за участю посередника/медіатора досягти згоди для його розв'язання; добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення спірної ситуації, що склалась.

Аналіз досліджень та публікацій

Медіація, почала активно розвиватися в другій половині ХХ століття, насамперед у країнах англосаксонської правової системи, таких як США, Австралія, Велика Британія, а згодом поширилася і в Європі. [5]. Первинно медіація застосовувалася для вирішення суперечок у сфері сімейних відносин, однак з часом вона здобула визнання як ефективний інструмент врегулювання найрізноманітніших конфліктів, від сімейних до складних багатосторонніх спорів у комерційній та публічній сферах.

В Україні медіація почала розвиватися з моменту здобуття Незалежності, тобто вже понад 33 років тому. Однак лише восени 2021 року вдалося офіційно закріпити визначення медіації, її основні принципи та процедуру проведення, а також статус медіатора в Законі України «Про медіацію» [4].

В сучасному науковому просторі нашої країни існують різні підходи до вивчення особливостей медіації. Достатньо ґрунтовно такими науковцями, як Н. Мазаракі, Н. Білик, Н. Гресь було проаналізовано теоретичні та практичні особливості принципів медіації, визначено поняття, характерні риси та місце медіації у правовій системі держави як методу ефективного вирішення конфлікту [1; 2; 3].

Одночасно, привертають увагу і зарубіжні дослідження медіації. Так, Дж. Берковічіус та Дж. Джексон підсумовуючи основні риси медіації на різних рівнях, підкреслили, що вона є розширенням й продовженням мирного врегулювання конфлікту, добровільною формою управління конфліктом. Медіація передбачає втручання зовнішнього суб'єкта (особи, групи, організації) у конфлікт між двома або більше державами чи іншими суб'єктами. Медіатори залучаються для того, щоб вплинути, змінити, для досягнення цих цілей вони використовують особисті та структурні ресурси [7].

Польський дослідник А. Зінкевич [10], визначає поняття стилю медіації як суму власних цілей медіатора щодо процесу медіації, орієнтації медіатора, ступеня його залученості та використовуваних медіаційних технік. Це визначення є універсальним й може застосовуватися в дослідженнях при вивченні медіації.

Низка наукових праць розглядає особливості певних стилів медіації. Розглянемо трансформативний стиль медіації розроблений Р. Берок Бушем й Д. Фолджером, що був описаний в ракурсі розвитку самооцінки та навичок спілкування, який зосереджений на розумінні сторонами їхніх стосунків, історії їхньої поведінки та деяких причин такої поведінки [6]. Це дозволяє сторонам рухатися до угоди, або ж вони можуть вирішити, що в угоді немає необхідності.

На думку А. Зінкевича, наступний, наративний стиль медіації розкриває різні контексти, які визначаються історичними та культурними умовами, що позначається на протікання самого конфлікту. Цей стиль поєднує інші стилі, які орієнтовані, як на вирішення спору, так і орієнтованими на зміну відносин. Таким чином, стиль орієнтований як на покращення стосунків, так і на пошук рішення.

Терапевтичний стиль медіації виник в результаті активного перенесення методів, що застосовуються психотерапевтами в терапії відносин, на медіацію. Враховуючи особливості процесу терапії, а саме, переживання у конфлікті обома сторонами негативних емоційних станів, при спільному пошуку рішення, яке задовольняє обидві сторони, відбувається позитивна трансформація виведення їх з цього стану та фокусування на їхніх особистих потребах. За словами К. Мілса, медіатор терапевтичного стилю «допомагає сторонам покращити їхні стосунки між собою, щоб вони могли ефективно спілкуватися й вирішувати конфлікт у майбутньому» [9].

Формулювання цілей статті

Мета статті полягає у визначенні особливостей медіації як способу врегулювання конфліктів у студентської молоді, апробації тренінгової програми з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі.

Виклад основного матеріалу

Однією з істотних ознак молодіжного віку є соціально-психологічні характеристики, які зумовлені перехідним віком, хиткою психікою, біологічним дозріванням, домінуванням емоцій, афектів над логікою та розумом. Власне тому емоційні реакції здебільшого переважають над раціональними рішеннями і, як наслідок, молодіжне середовище характеризується більшою конфліктністю. Таким чином, одним із найефективніших способів розв'язання конфліктів у студентському середовищі, є медіація.

Крім того, ми впевнені, що здатність будь-якої людини до деескалації конфлікту та його розв'язанню - це навичка, яка підсилить

не тільки професійну компетентність, але й позитивно відобразиться на особистому рівні, тим самим, покращить якість життя.

Безсумнівно, коли ми говоримо про формування та розвиток навичок особистості, як медіатора, ми повинні розглядати цілісність особистісного та професійного зростання.

Передумовою розвитку гарних медіаційних здібностей виділяють такі якості, як гнучкість поведінки і мислення, вміння керувати своїми емоціями, що передбачає контроль управління самим собою. Крім того, важливим є вміння вчасно ставити правильні запитання, вносити конструктивні пропозиції, що вимагає також наявність аналітичного мислення і високого рівня ерудованості.

В багатьох джерелах зазначається, що для формування характерних особистісних рис, які є необхідними для успішного вирішення конфліктних ситуацій, відносять доброзичливість до людей, але водночас наполегливість й терплячість у досягненні поставленої мети, високу працездатність і стресостійкість, тобто здатність працювати в конфліктному, агресивному середовищі, а також терпимо ставиться до критики. Але в той же час, допускається бути жорстким або м'яким, активним або неквапливим, балакучим або мовчазним у житті, молодим або ж людиною вже зрілого віку.

Також, розділяємо думку багатьох вчених про важливість формування таких особистісних якостей, як: здатність виражати різні почуття та емоційні стани; легкість у спілкування та здатність отримувати задоволення від цього процесу; толерантність до невизначеності, здатність визнавати владу інших, одночасно, зберігаючи певний ступінь незалежності; здатність визначити свою зону найближчого розвитку та особистісного зростання; здатність до самоорганізації; здатність вирішувати різноманітні завдання; лідерські якості [8]. Беззаперечним, на нашу думку, є той факт, що наявність такої розвинутої риси особистості, як асертивність, є запорукою успішного вирішення конфліктних ситуацій.

Звісно, більшість професійно значущих якостей, виходячи з наведеного нами списку, не вказують на явні обмеження чи неможливість оволодіння ними самодостатньою особистістю. Низка таких якостей формуються в ранньому дитинстві, під впливом сім'ї та соціуму, інші ж виробляються, модифікуються в результаті набутого життєвого досвіду.

З метою вивчення медіації як засобу подолання конфлікту нами було розроблено експериментальне дослідження, яке проводилося на базі Державного університету «Київський авіаційний інститут». Вибірку склали 40 здобувачів віком від 18 до 23 років.

Для діагностики рівня конфліктологічної компетентності та оцінки значущості характерних рис компетентного вирішення конфліктів у молоді було використано методіку П. Хепнера, Х. Петерсена «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів». Відповідно до отриманих результатів було встановлено, що студенти найбільш демонструють середній рівень конфліктологічної компетентності, який складає 55%. Це означає, що такі студенти мають базові знання, здібності та навички для участі в процесі посередництва, проте їм може забракнути впевненості й досвіду для вдалого закінчення конфлікту. Вони, радше за все, ще не досягнули того рівня емоційної інтелектованості, котрий надає їм можливість повною мірою розуміти мотиви учасників конфлікту та формувати ефективні комплексні рішення. Такий рівень засвідчує про певну готовність до ролі медіатора та вміння приймати участь у конфліктах, які мають порівняно низький рівень напруги (рис. 1).

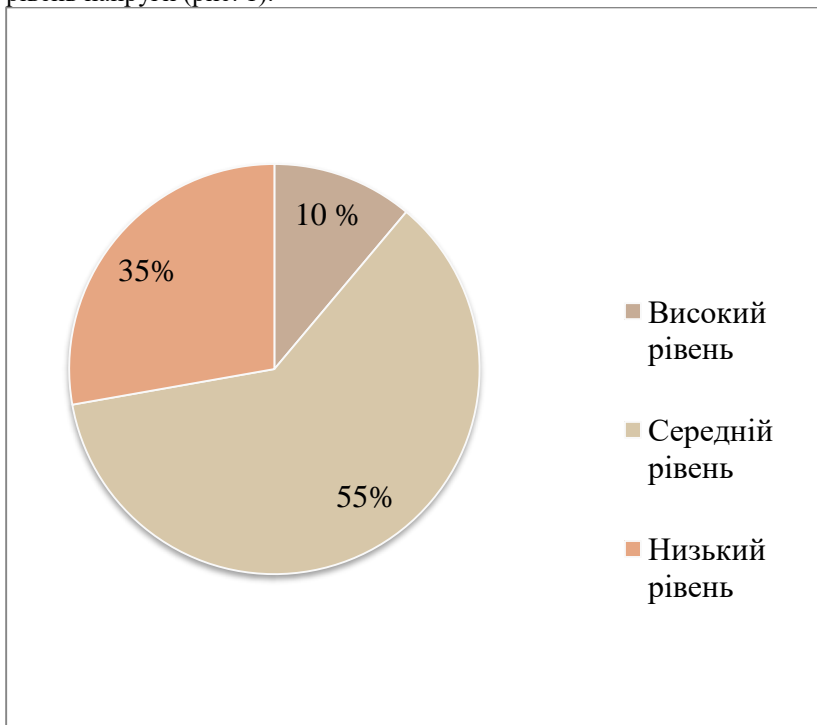


Рис. 1. Кількісні результати студентів розподілу рівнів компетентності у вирішенні конфліктів» за методикою П. Хепнер, Х. Петерсен

Наступний рівень конфліктологічної компетентності у студентів, який посідає друге місце, отримав 35% – це низький рівень. Припускаємо, що такі студенти часто відрізняються низькою впевненістю у своїх силах, сприймають конфлікт як негативне явище, котрого слід уникати, (що тільки збільшує напругу між його учасниками) на противагу тому, щоб розглядати його як змогу для здійснення конструктивних змін і розвитку. З огляду на ці результати з позиції схильності до медіаторських навичок, можна говорити про те, що у цієї кількості студентів є недостатня здібність до конструктивного розв'язання спірних ситуацій. Особливо це виявляється в неможливості побудувати ефективне спілкування між учасниками конфлікту, а також у тенденції запобігати або пригнічувати конфліктні ситуації, а не намагатися знаходити можливості для їхнього врегулювання.

Високий рівень конфліктологічної компетентності у студентів, який посідає останнє місце, складає 10%. Студенти з таким рівнем конфліктологічної компетентності відрізняються здатністю віднаходити конструктивні способи врегулювання суперечок та підтримувати комунікацію в непростих ситуаціях. Тобто вони можуть не лише аналізувати джерела причин конфлікту, а й здатні пропонувати альтернативи, які враховують інтереси обох сторін. Така молодь демонструє хороші якості для ролі медіатора. Вони спроможні слухати аргументи протилежної сторони, аналізувати ситуацію, знаходити компроміси та пропонувати варіанти рішень, які будуть влаштовувати обидві сторони. Таким студентам достатньо легко долати стресові ситуації, запобігати ескалації конфліктів та підтримувати здоровий клімат у групі.

Таким чином, аналіз отриманих результатів свідчить про те, що переважна частина студентів має середній рівень компетентності. Це дає їм базові необхідні вміння та навички для ролі медіатора, однак їм може бракувати досвіду для повноцінного врегулювання складних конфліктів. Менша кількість студентів демонструє низький рівень, що вказує на їхню обмежену здатність до ефективного вирішення спорів та тенденцію ухилятися від конфліктних ситуацій. Тільки незначна кількість студентів має високий рівень, що дає їм змогу не тільки вправно розв'язувати конфлікти, а й сприяти збереженню ефективної комунікації та здорового клімату в групі.

Відповідно до результатів проведеного дослідження, нами була розроблена та реалізована тренінгова програма з розвитку навичок медіатора та вирішення конфліктів у студентському середовищі.

Мета програми полягає у створенні умов для підготовки студентів до здійснення ефективної медіації конфліктів між студентами

в умовах освітнього закладу. Задачі програми включають наступне: інформування про якості успішного посередника (медіатора); створення умов для самоаналізу учасників тренінгу та розвитку особистісних якостей посередника (медіатора); аналіз особливостей етапів розв'язання конфлікту; поглиблення та розвиток практичних навичок асертивної поведінки та розв'язання конфліктної ситуації. Програма передбачає групову форму роботи у форматі тренінгу-семінару, який складається з 10 занять.

Для визначення результативності експериментального дослідження, після проведення тренінгової програми нами було проведено повторне дослідження за методикою П. Хеппнер, Х. Петерсен «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів».

За результатами повторної діагностики оцінки рівня компетентності у вирішенні конфліктів за методикою П. Хеппнер, Х. Петерсен, було виявлено, що високий рівень підвищився у респондентів з 10% до 29%, середній рівень з 55% до 61% та знизився низький рівень з 35% до 10%. Аналіз показників «до» та «після» проведення тренінгової програми дозволяє зробити висновок, що спостерігається значне зростання високого рівня, що свідчить про значний прогрес розвитку їхніх навичок комунікації. Це означає, що більшість студентів тепер здатна аналізувати причини конфлікту, вислуховувати різні точки зору, ефективно вирішувати складні ситуації також в змозі знаходити компромісні рішення й запобігати ескалації напруги. Також ми можемо побачити, підвищення середнього рівня компетентності у студентів, це свідчить проте, що більшість молоді набула базових навиків для вирішення конфліктів, які допомагають їм почуватися впевненіше в таких ситуаціях. Підвищений рівень вказує на студентів у яких тепер є необхідні знання щоб розуміти загальні причини суперечок і застосовувати комунікативні навички для зниження напруги у сторін конфлікту. Низький рівень компетентності значно знизився, така зміна вказує на те, що студенти змогли опанувати ефективні способи взаємодії та навчилася сприймати конфлікт не як загрозу. Молодь набула деяку впевненість, яка дозволила їм підходити до суперечливих ситуацій. Намагаючись будувати конструктивний діалог між сторонами конфлікту, замість того що би уникати або пригнічувати його.

З метою підтвердження достовірності отриманих даних була виконана математична обробка за допомогою U-критерія Манна-Уїтні (таблиця 1).

Таблиця 1

Статистичні відмінності аналізу показників студентів до та після тренінгової програми за методикою «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» П. Хепнер, Х. Петерсен

Рівень розвитку компетентності	Uemp	Значення p - відмінності статистично значущі/не значущі
Високий рівень	0	5*
Середній рівень	219.5	149
Низький рівень	5.5	6*

Примітка: $p \leq 0.01$ *

Статистичне значення, яке ми отримали дає нам підставити стверджувати про ефективність впровадженої тренінгової програми молоддю, тому що Uкр – 5 при $p \leq 0.01$ за високим рівнем, що означає результативне його підвищення й також доведено суттєве зниження низького рівня (Uкр – 6 при $p \leq 0.01$).

Висновки з даного дослідження

і перспективи подальших розвідок у даному напрямі

Отже, результати проведеного емпіричного дослідження стосовно впливу медіації як засобу подолання конфліктів у студентської молоді, вказують на те, що більшість респондентів мають низький та середній рівень конфліктологічної компетентності. Це посприяло створенню тренінгової програми, спрямованої на розвиток навичок посередника та вміння розв'язувати конфлікти у студентському середовищі. Було з'ясовано, що саме студентське середовище є сприятливим для розвитку цілісності особистісного та професійного зростання, ефективність якого буде залежати, так само, і в розвитку гарних медіаційних здібностей, які в свою чергу, будуть співвідноситися з багатьма професіями пов'язаними із роботою з людьми.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у подальшій розробці та впровадженні нових результативних тренінгових програм щодо здійснення ефективної медіації конфліктів між студентами в умовах освітнього закладу.

Література

1. Білик Н. Л. Соціально-педагогічна технологія медіаторства у вирішенні конфліктів між молодшими підлітками: дис. ... канд. пед. наук: 13.00.05. Чернівці, 2017. 228 с.

2. Гресь Н. М. Медіація як спосіб вирішення індивідуальних трудових спорів : дис. ... доктора філософії : 081. Суми, 2023. 210 с.
3. Мазаракі Н. А. Медіація в Україні: теорія та практика : монографія. Київ. 2018. 276 с.
4. Медіація в Україні: на порозі нового етапу розвитку. LB.ua. URL: https://lb.ua/blog/pravo_justice/573234_mediatsiya_ukraini_porozi_novogo.htm (дата звернення: 06.09.2024).
5. Поліцейська медіація як інструмент захисту прав та інтересів громадян: матеріали Міжнародної наукової конференції, м. Одеса, 4 червня 2021 р. Одеса, 2021. 104 с.
6. Роберт А. Берок Буш, Джозеф П. Фолджер. Що може медіація. Трансформативний підхід до конфлікту. Пер. з англ. А. Соломарського, В. Киселева, П. Шевченко, Р. Коваль. Київ : Видавець Захарченко В.А., 2007. 264 с.
7. Bercovitch, J.; Jacson, J. Conflict Resolution in the Twenty-First Century: Principles, Methods, and Approaches. Ann Arbor: University of Michigan Press, 2009, p. 34.
8. Louise Phipps Senf. By what standards do we define mediator quality?. Maryland Bar Journal. 2003. URL: <https://www.baltimoremediation.com/wp-content/uploads/2012/08/Md-Bar-Journal-Qualities-of-a-Mediator-3-03-2.pdf> (date of access: 08.09.2024).
9. Mills, K. A. Can a Single Ethical Code Respond to All Models of Mediation? Bond Dispute Resolution News. 2005, Vol. 21.
10. Zienkiewich, A. Różnorodny paradygmat mediacji–odpowiedź na wielocelowość dyskursu mediacyjnego . Łaszczuk i Wspólnicy sp.k. Varšuva, 2007.

References

1. Bilyk N. L. Sotsialno-pedahohichna tekhnolohiia mediatorstva u vyrishenni konfliktiv mizh molodshymy pidlitkami: dys. ... kand. ped. nauk: 13.00.05. Chernivtsi, 2017. 228 s.
2. Hres N. M. Mediatsiia yak sposib vyrishennia indyvidualnykh trudovykh sporiv : dys. ... doktora filosofii : 081. Sumy, 2023. 210 s.
3. Mazaraki N. A. Mediatsiia v Ukraini: teoriia ta praktyka : monohrafiia. Kyiv. 2018. 276 s.
4. Mediatsiia v Ukraini: na porozi novoho etapu rozvytku. LB.ua. URL: https://lb.ua/blog/pravo_justice/573234_mediatsiya_ukraini_porozi_novogo.htm (data zvernennia: 06.09.2024).
5. Politseiska mediatsiia yak instrument zakhystu prav ta interesiv hromadian: materialy Mizhnarodnoi naukovoï konferentsii, m. Odesa, 4 chervnia 2021 r. Odesa, 2021.104s.

6. Robert A. Berok Bush, Dzhozef P. Foldzher. Shcho mozhe mediatsiia. Transformatyvnyi pidkhdid do konfliktu. Per. z anhl. A. Solomarskoho V., Kyseleva, P. Shevchenko, R. Koval. Kyiv.: Vydavets Zakharchenko V.A., 2007. 264 s.
7. Bercovitch, J.; Jacson, J. Conflict Resolution in the Twenty-First Century: Principles, Methods, and Approaches. Ann Arbor: University of Michigan Press, 2009, p. 34.
8. Louise Phipps Senf. By what standards do we define mediator quality?. Maryland Bar Journal. 2003. URL: <https://www.baltimoremediation.com/wp-content/uploads/2012/08/Md-Bar-Journal-Qualities-of-a-Mediator-3-03-2.pdf> (date of access: 08.09.2024).
9. Mills, K. A. Can a Single Ethical Code Respond to All Models of Mediation? Bond Dispute Resolution News. 2005, Vol. 21.
10. Zienkiewich, A. Różnorodny paradygmat mediacji–odpowiedź na wielocelowość dyskursu mediacyjnego . Łaszczuk i Wspólnicy sp.k. Varšuva, 2007.