Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Навчально-науковий інститут комунікацій

Грищенко Оксана Вікторівна

ПСИХОЛОГІЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ КОМЕДІАЦІЇ

спеціальність 053 Психологія
освітньо-професійна програма «Психологія перемовин та медіація»

випускна кваліфікаційна робота за освітнім ступенем «магістр»

Виконала студентка
групи ПСПзм-21
Оксана ГРИЩЕНКО

_____
підпис

Науковий керівник:
к.ю.н, доцент,доцент кафедри
психологія та соціальна робота
медіатор, адвокат
Оксана ЯРЕМКО

_____
підпис

Випускну кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«____»_____ 2026 р.
Директор інституту

_____
Підпис

Тернопіль – 2026

ЗМІСТ

ВСТУП 3

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОМЕДІАЦІЇ ЯК ФОРМИ СПІЛЬНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ 7

1.1. Комедіація як форма медіації: сутність, переваги та обмеження .. 7

1.2. Психологічні основи взаємодії медіаторів у процесі комедіації . 10

1.3. Етичні та правові аспекти здійснення комедіації 14

Висновки до розділу 1 17

РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕФЕКТИВНОЇ КОМЕДІАЦІЇ 20

2.1. Особистісні та професійні характеристики медіаторів у комедіації 20

2.2. Психологічна сумісність та рольова взаємодія у медіаторських парах 22

2.3. Організація комедіаційного процесу: розподіл ролей, комунікація та управління взаємодією 24

Висновки до розділу 2 28

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНИХ АСПЕКТІВ КОМЕДІАЦІЇ 30

3.1. Організація та методика емпіричного дослідження психологічних і організаційних аспектів комедіації30

3.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження психологічної сумісності, рольової взаємодії та організаційної узгодженості медіаторів у процесі комедіації 36

3.3. Практичні рекомендації щодо підвищення ефективності комедіації з урахуванням психологічних та організаційних чинників 38

Висновки до розділу 3 40

ВИСНОВКИ..... 42

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 44

ДОДАТКИ……50

ВСТУП

Актуальність теми дослідження.Комедіація є формою медіації, що передбачає спільну професійну діяльність двох або більше медіаторів у процесі врегулювання конфлікту. На відміну від класичної моделі медіації, де основна відповідальність за організацію переговорного процесу покладається на одного фахівця, комедіація ґрунтується на взаємодії кількох медіаторів, які спільно забезпечують психологічну підтримку сторін, структурованість діалогу, дотримання принципів нейтральності та спрямованість процесу на пошук взаємоприйнятного рішення.

Актуальність теми дослідження зумовлена тим, що в сучасних умовах зростає потреба у професійних способах мирного врегулювання конфліктів, які враховують не лише правові чи організаційні, а й психологічні чинники конфліктної взаємодії. Комедіація є особливо важливою у складних, емоційно напружених або багатосторонніх конфліктах, де один медіатор не завжди може повною мірою охопити всі аспекти ситуації. У такому процесі значення мають не тільки професійні знання медіаторів, а й їхня психологічна сумісність, емоційна саморегуляція, здатність до рольової узгодженості, комунікативна компетентність і вміння діяти як єдина професійна команда.

Психологічний зміст комедіації полягає в тому, що медіатори одночасно працюють із кількома рівнями взаємодії: між сторонами конфлікту, між сторонами та медіаторами, а також між самими медіаторами. Саме тому ефективність комедіації залежить від здатності медіаторів підтримувати професійну нейтральність, розпізнавати емоційні стани учасників, знижувати напруження, не допускати ескалації конфлікту та координувати власні дії з діями колеги. У цьому контексті комедіація розглядається не лише як організаційна форма медіації, а як складний соціально-психологічний процес.

Наукове осмислення проблеми медіації та психології конфлікту представлено у працях зарубіжних і вітчизняних дослідників. Зокрема, П.

Рендольф аналізує психологічні механізми конфлікту, поведінку сторін у напружених ситуаціях, значення емоційних реакцій, потреб і внутрішніх бар'єрів у процесі медіації. К. Мур розглядає медіацію як структурований процес переговорів, у якому важливу роль відіграють стратегія ведення процедури, комунікація та професійна позиція медіатора. Р. Буш і Дж. Фольгер акцентують увагу на трансформативному підході до медіації, у межах якого важливими є визнання, підтримка сторін, відновлення здатності до діалогу та зміна характеру взаємодії між учасниками конфлікту.

У вітчизняній науковій площині питання медіації, психології конфлікту, професійної взаємодії та особистості медіатора розглядаються у працях Е. Адамантіса, І. Белінської, В. Жмудя, О. Лисенка, Я. Миколаєнка, Т. Подковенко, В. Татенка, Ю. Швалба, І. Ясиновського та інших дослідників. У цих працях увага приділяється становленню медіації в Україні, її правовим і соціальним засадам, особливостям конфліктної взаємодії, комунікативній природі посередництва, професійним якостям медіатора та психологічним умовам ефективного врегулювання спорів. Водночас саме проблема психологічної й організаційної взаємодії медіаторів у процесі комедіації залишається недостатньо розробленою, що й визначає наукову доцільність цього дослідження.

Важливу роль у розвитку медіаційної практики в Україні відіграє Українська академія медіації, діяльність якої спрямована на популяризацію медіації, підготовку фахівців, створення методичних матеріалів і формування професійної культури мирного врегулювання конфліктів. Матеріали та освітньо-методичні напрацювання цієї організації є важливими для розуміння сучасного стану медіації в Україні, зокрема в аспекті професійної підготовки медіаторів і розвитку практичних стандартів медіаційної діяльності.

Правові засади проведення медіації в Україні визначаються Законом України «Про медіацію» від 16 листопада 2021 року № 1875-IX. Цей закон закріплює медіацію як позасудову, добровільну, конфіденційну та

структуровану процедуру врегулювання конфлікту, визначає принципи медіації, статус медіатора, вимоги до його підготовки, права та обов'язки учасників процедури. Для теми даного дослідження важливим є те, що закон прямо передбачає можливість участі у процедурі не одного, а кількох медіаторів, що створює правову основу для застосування комедіації.

Метою дослідження є визначення психологічних і організаційних аспектів комедіації, а також визначення чинників, що сприяють або перешкоджають її ефективному застосуванню в медіаційній практиці. Відповідно до мети дослідження визначено такі **завдання:**

1) розкрити сутність комедіації як форми медіації, визначити її переваги та обмеження;
2) охарактеризувати психологічні основи взаємодії медіаторів у процесі комедіації;
3) проаналізувати етичні та правові аспекти здійснення комедіації в Україні;
4) визначити особистісні та професійні характеристики медіаторів, які впливають на ефективність комедіації;
5) дослідити значення психологічної сумісності та рольової взаємодії у медіаторських парах;
6) охарактеризувати організаційні особливості комедіаційного процесу, зокрема розподіл ролей, комунікацію та управління взаємодією;
7) обґрунтувати організацію та методику емпіричного дослідження психологічних і організаційних аспектів комедіації;
8) проаналізувати результати дослідження психологічної сумісності, рольової взаємодії та організаційної узгодженості медіаторів;
9) розробити практичні рекомендації щодо підвищення ефективності комедіації з урахуванням психологічних та організаційних чинників.

Об'єктом дослідження є процес комедіації як форма соціально-психологічної професійної взаємодії.

Предметом дослідження єпсихологічні та організаційні аспекти комедіації, зокрема психологічна сумісність медіаторів, рольова взаємодія, емоційна саморегуляція, комунікативна узгодженість та організація спільної діяльності медіаторів у процесі врегулювання конфлікту

У роботі використано такі **методи дослідження:** теоретичний аналіз наукової літератури з психології конфлікту, медіації та професійної взаємодії; порівняльний аналіз підходів до організації медіації та комедіації в українській і зарубіжній практиці; узагальнення та систематизація наукових положень щодо особистісних і професійних характеристик медіаторів; емпіричні методи, зокрема анкетування та інтерв'ю, спрямовані на вивчення психологічних чинників ефективності комедіації.

Практична значимість дослідження полягає в тому, що його результати можуть бути використані для вдосконалення підготовки медіаторів, формування ефективних медіаторських пар, підвищення рівня психологічної сумісності між фахівцями та оптимізації організації комедіаційного процесу. Запропоновані рекомендації можуть бути корисними для медіаторів, психологів, фахівців із врегулювання конфліктів, а також для освітніх і професійних програм з медіації.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ КОМЕДІАЦІЇ ЯК ФОРМИ СПІЛЬНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Комедіація як форма медіації: сутність, переваги та обмеження

Медіація – це позасудова, добровільна та конфіденційна процедура, за допомогою якої нейтральний посередник (медіатор) допомагає сторонам конфлікту досягти взаємоприйнятного вирішення їх спору. Це інструмент, що дозволяє зберегти автономію учасників і забезпечити ефективне врегулювання конфліктів без втручання суду [6, с. 10].

Комедіація є спеціальною формою медіації, в рамках якої кілька медіаторів працюють разом для вирішення конфлікту. Така модель застосовується здебільшого в складних ситуаціях, коли однієї медіаційної особи недостатньо для повного вирішення спору. Вона передбачає співпрацю фахівців з різним досвідом, підходами та методами, що забезпечує більш глибоке і всебічне розуміння конфлікту. Комедіація виявляється дуже корисною, коли одна зі сторін або обидві мають складні емоційні проблеми або коли конфлікт має багатогранну структуру, що вимагає різних точок зору для врегулювання.

Сутність комедіації полягає в тому, що вона не тільки дозволяє кільком медіаторам працювати разом, але й дає можливість комбінувати різні методи і підходи для вирішення конфлікту[19, с. 3]. У класичній медіації всі функції виконуються одним медіатором, який контролює хід процесу, визначає ключові питання для обговорення та направляє учасників до конструктивного вирішення конфлікту. У свою чергу, комедіація використовує кількох медіаторів, кожен з яких може спеціалізуватися на різних аспектах конфлікту: психологічному, комунікаційному, правовому, організаційному тощо.

На відміну від традиційної медіації, де медіатору доводиться працювати з усіма аспектами конфлікту самостійно, комедіація дає

можливість поділити функції і таким чином знизити навантаження на одного фахівця. Це дозволяє забезпечити більшу ефективність, оскільки кожен медіатор може використовувати свої сильні сторони в межах своїх професійних компетенцій[3, с. 11].

Психологічні аспекти комедіації є одними з ключових у визначенні її ефективності. У процесі медіації, а особливо в комедіації, де задіяно кілька медіаторів, важливо не лише володіти знаннями у сфері комунікації, а й розуміти психологічні процеси, які відбуваються у процесі взаємодії між учасниками конфлікту[20, с. 3]. Медіатори повинні бути здатні розпізнавати емоційні стани сторін, що часто є ключем до розв'язання конфлікту. Психологічна підтримка кожного учасника може допомогти відновити діалог і привести до бажаного результату.

Один з важливих аспектів психології комедіації полягає в тому, що медіатори мають взаємодіяти не лише між собою, а й із самими учасниками конфлікту. Важливою рисою медіаторів є емоційна стійкість і здатність до саморегуляції[17, с. 9]. Під час комедіації важливо підтримувати психологічну рівновагу, оскільки негативні емоції, що можуть виникати у відповідь на поведінку учасників, безпосередньо впливають на ефективність процесу. Психологічно стійкий медіатор здатний контролювати свої емоції, не піддаватися емоційному тиску та створювати для учасників безпечне середовище для відкритого обговорення[1, с. 5].

Комедіацію часто порівнюють із танцем, оскільки ефективна робота двох або більше медіаторів потребує синхронності, взаємного відчуття партнера та чіткого узгодження рухів і ролей. Подібно до танцювальної пари, медіатори під час комедіації повинні відчувати ритм процесу, реагувати на сигнали один одного та підтримувати баланс між ініціативою і підтримкою, що забезпечує гармонійний і продуктивний хід сесії.

Медіатор повинен також бути готовий до психологічного вигорання, яке може виникнути в процесі тривалої комедіації, коли медіатори повинні

підтримувати високий рівень емоційного інтелекту і саморегуляції, працюючи з інтенсивними емоціями сторін.

Існує кілька підходів до комедіації, які відрізняються своїм акцентом на психологічні або організаційні аспекти цієї форми медіації.

Традиційний підхід до медіації, представлений такими науковцями, як Р. Буш та Дж. Фольгер, орієнтований на застосування одного медіатора, який, діючи як нейтральний посередник, допомагає сторонам знайти компроміс. У цьому контексті комунікація між учасниками конфлікту є основним інструментом, і психологічні аспекти взаємодії не є так важливими, як стратегічне управління процесом[4, с. 1].

Підхід, який використовує кілька медіаторів, був запропонований в роботах, таких як ті, що описують групову медіацію або колективну медіацію, де медіатори спеціалізуються на різних аспектах конфлікту: емоційному, юридичному чи комунікаційному[21, с. 241]. Відмінністю цього підходу є акцент на психологічну сумісність медіаторів: важливо, щоб вони могли підтримувати один одного і комбінувати свої підходи таким чином, щоб забезпечити гармонію і ефективність процесу.

Психологічний підхід комедіації націлений на максимальну підтримку емоційного клімату в процесі. Науковці, такі як П. Рендольф, підкреслюють важливість психологічної підготовленості медіаторів, що дозволяє краще управляти емоційними реакціями учасників конфлікту і створювати атмосферу співпраці[2, с. 18]. Психологічний підхід акцентує увагу на емоційному інтелекті медіаторів, здатності зберігати спокій, а також на їхній здатності розпізнавати і коригувати емоції сторін у процесі медіації.

Переваги комедіації очевидні в контексті складних конфліктів, коли важливо задіяти кілька різних підходів і вчасно адаптувати стратегію. За участю кількох медіаторів з різними спеціалізаціями процес комедіації може бути більш об'єктивним і гнучким. Медіатори з різними стилями роботи

можуть ефективніше реагувати на різні аспекти конфлікту, забезпечуючи більш комплексне рішення[18, с. 5].

Проте комедіація має й обмеження. Залучення кількох медіаторів може збільшити складність процесу, адже потребує чіткої координації, узгодження стратегій і плану дій. Організаційні витрати, необхідність у додаткових ресурсах і часі можуть стати суттєвими перешкодами, особливо в контексті довготривалих процесів. Крім того, не всі медіатори володіють потрібними психологічними навичками для ефективної взаємодії з колегами[5, с. 11].

Комедіація є важливим інструментом для вирішення конфліктів, особливо в складних ситуаціях, де залучення кількох медіаторів дозволяє підходити до вирішення проблеми з різних точок зору. Психологічні аспекти комедіації, зокрема емоційна стійкість медіаторів, їх здатність до саморегуляції та сумісність, є ключовими для успіху цієї процедури. Однак процес комедіації має обмеження, пов'язані з організаційними складнощами та необхідністю узгодження стратегій між медіаторами[12, с. 11]. Водночас, зважаючи на те, що комедіація дозволяє отримати більш глибоке і об'єктивне вирішення конфлікту, цей метод є перспективним для розвитку медіаційної практики в Україні та за її межами.

1.2. Психологічні основи взаємодії медіаторів у процесі комедіації

Комедіація як спільна діяльність двох або більше медіаторів має не лише процедурний, а й виразний психологічний зміст. Якщо у звичайній медіації основна увага зосереджується на взаємодії медіатора зі сторонами конфлікту, то в комедіації додаткового значення набуває ще один рівень взаємодії – професійна взаємодія самих медіаторів між собою. Саме від того, наскільки узгоджено вони сприймають ситуацію, розуміють свої ролі, підтримують спільну лінію поведінки та здатні зберігати психологічну рівновагу, залежить загальна якість медіаційного процесу.

У психологічному сенсі комедіація є складною формою міжособистісної та професійної взаємодії[10, с. 2]. Медіатори не просто одночасно перебувають у спільному процесі, а мають діяти як єдина професійна система. Їхня взаємодія повинна бути непомітною для сторін у тому розумінні, що вона не має створювати додаткового напруження, суперечливих сигналів або відчуття неузгодженості. Коли один медіатор формулює запитання, інший має розуміти логіку цього втручання; коли один бере на себе активнішу роль у роботі з емоціями сторін, інший може підтримувати структуру процедури, стежити за динамікою розмови, фіксувати важливі смислові переходи. Такий розподіл не завжди є формальним, однак він потребує внутрішньої узгодженості, професійної довіри та здатності відчувати момент.

Психологічна основа взаємодії медіаторів у комедіації насамперед пов’язана з комунікативною компетентністю[16, с. 10]. У медіаційному процесі комунікація не зводиться до простого обміну репліками. Вона передбачає уважне слухання, розуміння прихованих потреб, розпізнавання емоційного стану сторін, уміння відділяти позиції від інтересів, а також здатність підтримувати конструктивний напрям розмови навіть тоді, коли сторони перебувають у стані сильного напруження. У комедіації ці завдання ускладнюються тим, що медіатори мають не лише працювати зі сторонами, а й постійно співвідносити власні дії з діями колеги.

Особистість медіатора у цьому процесі виступає своєрідним професійним інструментом[11, с. 8]. Йдеться не тільки про знання процедури або володіння окремими техніками, а про здатність бути психологічно стійким, уважним, толерантним, неупередженим і водночас достатньо гнучким. Медіатор має витримувати емоційну напругу, не піддаватися бажанню оцінювати сторони, не переходити до ролі порадника чи судді, не нав’язувати власне бачення правильного рішення. У комедіації це особливо важливо, адже будь-яка внутрішня невпевненість, емоційне приєднання до

однієї зі сторін або надмірна директивність одного з медіаторів може вплинути не лише на сторони конфлікту, а й на роботу другого медіатора.

Взаємодія медіаторів ґрунтується на взаємній довірі. Якщо медіатори не довіряють професійним діям один одного, у процесі може виникати прихована конкуренція, прагнення перехопити ініціативу або виправити колегу безпосередньо під час зустрічі[15, с. 2]. Для сторін конфлікту такі прояви можуть бути майже непомітними на рівні змісту, але добре відчутними на рівні атмосфери. Сторони можуть відчути невпевненість, роз'єднаність або напруження між фахівцями, що знижує довіру до всієї процедури. Тому комедіація потребує не тільки індивідуальної професійності кожного медіатора, а й сформованої культури спільної роботи.

Особливе місце в комедіації займає психологічна сумісність медіаторів[22, с. 121]. Її не варто розуміти як повну подібність характерів або однаковість професійних стилів. Навпаки, ефективна медіаторська пара може складатися з фахівців, які мають різний досвід, різну манеру комунікації та різні сильні сторони. Однак ці відмінності мають доповнювати процес, а не руйнувати його. Один медіатор може бути сильнішим у структурованому веденні процедури, інший у роботі з емоційною напругою; один може краще утримувати логіку переговорів, інший, помічати невербальні реакції сторін. У такому випадку різниця між медіаторами стає ресурсом, а не перешкодою.

Водночас психологічна несумісність може ускладнювати процес. Якщо медіатори по-різному розуміють межі втручання, мають різне ставлення до директивності, по-різному оцінюють поведінку сторін або не домовилися про розподіл ролей, це може призвести до порушення цілісності процедури. Наприклад, один медіатор може намагатися дати сторонам більше простору для самостійного висловлення, тоді як інший буде прагнути швидше спрямувати їх до конкретного рішення[9, с. 427]. Самі по собі обидва підходи можуть бути професійно виправданими, однак без узгодження вони створюють суперечливу динаміку.

У процесі комедіації важливою є також здатність медіаторів до емоційної саморегуляції. Конфліктна ситуація часто супроводжується образами, тривогою, недовірою, агресією або страхом. Медіатор, який не вміє витримувати такі прояви, може несвідомо пришвидшувати процес, уникати гострих тем або, навпаки, занадто активно втручатися у розмову[12, с. 11]. У парній роботі ці реакції стають ще помітнішими, оскільки другий медіатор змушений або компенсувати нестійкість колеги, або підлаштовуватися під його стиль. Тому психологічна зрілість медіатора проявляється не лише в умінні працювати зі сторонами, а й у здатності зберігати професійну рівновагу поруч з іншим фахівцем.

Не менш важливим є вміння медіаторів здійснювати взаємне професійне спостереження. У процесі комедіації один медіатор може помітити те, що вислизає від уваги іншого: зміну тону голосу, напруження в позі, уникання певної теми, повторювані емоційні реакції або прихований запит сторони[24, с. 8]. Саме тому комедіація дає ширші можливості для психологічного аналізу ситуації. Проте це можливо лише тоді, коли медіатори після зустрічі обговорюють процес, аналізують власні втручання, визнають помилки і не сприймають професійний зворотний зв’язок як особисту критику.

Психологічна взаємодія медіаторів також пов’язана з дотриманням нейтральності та неупередженості[13, с. 2]. У звичайній медіації ці вимоги стосуються одного фахівця, а в комедіації вони мають підтримуватися всією медіаторською парою. Якщо один із медіаторів несвідомо більше співчуває одній стороні, другий може допомогти повернути процес до балансу. У цьому полягає одна з переваг комедіації: вона дає можливість взаємного професійного контролю. Водночас така перевага реалізується лише за умови, що медіатори мають достатній рівень довіри й можуть коректно реагувати на дії один одного.

З психологічної точки зору комедіація може розглядатися як спільне управління комунікативним простором конфлікту. Медіатори допомагають сторонам перейти від взаємних звинувачень до осмислення власних інтересів, від емоційного протистояння до більш усвідомленого діалогу. При цьому вони самі повинні демонструвати модель конструктивної взаємодії. Якщо медіатори поводяться узгоджено, уважно, спокійно і поважно, вони фактично створюють для сторін приклад того, як може виглядати ненасильницька й відповідальна комунікація.

Психологічні основи взаємодії медіаторів у процесі комедіації охоплюють комунікативну компетентність, емоційну стійкість, професійну довіру, психологічну сумісність, здатність до саморегуляції та взаємного зворотного зв’язку[23, с. 8].Комедіація є ефективною не просто тому, що в ній беруть участь два медіатори, а тому, що між ними формується узгоджена професійна взаємодія. Саме ця взаємодія дозволяє глибше бачити конфлікт, точніше реагувати на емоційні прояви сторін і створювати більш безпечний простір для пошуку взаємоприйнятного рішення.

1.3. Етичні та правові аспекти здійснення комедіації

Правові аспекти комедіації в Україні ґрунтуються на загальних положеннях Закону України «Про медіацію» від 16 листопада 2021 року № 1875-IX, що став важливим кроком у правовому регулюванні альтернативних способів вирішення конфліктів в Україні. Згідно з цим Законом, медіація визначається як добровільна, конфіденційна та структурована процедура, у межах якої медіатор або медіатори допомагають сторонам досягти компромісу без втручання судових органів. Комедіація, як одна з форм медіації, передбачає участь двоїх або більше медіаторів, що створює додаткові юридичні й етичні вимоги до їх взаємодії.

Законодавчі норми встановлюють кілька важливих правових і етичних принципів, які сприяють забезпеченню ефективності медіації та комедіації в Україні. Найважливіші з них:

-добровільність,

-конфіденційність,

-нейтральність медіатора,

-рівність сторін,

-незалежність медіаторів.

Нейтральність медіатора є однією з основних вимог до цього процесу. У класичній медіації нейтральність розглядається як обов'язкова умова для успішного врегулювання конфлікту. У комедіації, де є кілька медіаторів, нейтральність може стати більш складною через різні підходи, стилі роботи та навіть особистісні вподобання медіаторів. Психологічно нейтральний медіатор не повинен бути впливовим або займати чиюсь сторону. Однак в умовах психологічної напруги, коли емоції учасників конфлікту досягають високого рівня, медіатор може зіткнутися з ситуацією, де йому важко зберігати повну нейтральність.

З психологічного погляду, медіатор може стикатися з таким явищем, як перенос або контрперенос, коли його особисті почуття до учасників конфлікту можуть впливати на об'єктивність і неупередженість процесу. Важливою є здатність медіатора самоусвідомлювати свої емоційні реакції, щоб уникнути упередженості. Це вимагає високого рівня психологічної саморегуляції та рефлексії, щоб вчасно виявити та нейтралізувати будь-які суб'єктивні впливи.

У процесі комедіації, на відміну від класичної медіації, коли є лише один медіатор, етичні дилеми можуть виникати не тільки у відносинах між медіатором і учасниками конфлікту, але й між самими медіаторами[25, с. 11]. Один із прикладів таких дилем: дотримання балансу між нейтральністю та підтримкою. У випадку комедіації медіатори мають не лише вирішувати

конфлікти між учасниками, а й координувати свої дії один з одним. Це може призвести до ситуацій, коли необхідно прийняти рішення, яке буде впливати не тільки на процес вирішення конфлікту, але й на відносини між самими медіаторами. Наприклад, один медіатор може відчувати, що його колега перебирає на себе занадто багато функцій або проявляє упередженість, що ставить під сумнів нейтральність всього процесу.

Ще одна етична дилема стосується конфіденційності. Коли кілька медіаторів працюють разом, важливо, щоб кожен з них дотримувався обов'язку зберігати конфіденційність інформації, що стосується учасників конфлікту. Водночас, ситуації, коли один медіатор може відчути, що інший не поважає ці обов'язки, можуть створювати етичний конфлікт, зокрема у разі, якщо медіатор приймає рішення, яке не узгоджено з іншими[14, с. 8].

Довіра є основою будь-якої медіації, а в комедіації вона набуває ще більшого значення. Взаємодія між медіаторами, як і між медіаторами і учасниками конфлікту, повинна базуватися на довірі. Психологічна довіра забезпечує не лише ефективну комунікацію, але й створює простір для чесної, відкритої взаємодії. Медіатори повинні бути готові проявляти чесність, прозорість у своїх діях і комунікації. Однак при високому рівні емоційного напруження або конфлікту інтересів між медіаторами (що може виникати через їх різні професійні стилі чи особистісні особливості) довіра може бути порушена, що негативно впливає на результативність медіації[8, с. 432]. Таким чином, одним з основних завдань медіаторів є підтримка та розвиток довіри як між собою, так і між ними та учасниками конфлікту.

Професійне вигорання є важливим психологічним аспектом, який варто враховувати у процесі комедіації. Медіатори, як і будь-які інші професіонали, можуть зіткнутися з втомою від тривалих чи складних конфліктів, що може призвести до вигорання. Важливою є здатність медіаторів до самоусвідомлення та саморегуляції, щоб не дозволити емоційному вигоранню вплинути на їхню здатність працювати в команді, залишатися

нейтральними та об'єктивними[27, с. 111]. У разі наявності ознак вигорання важливо мати методи для відновлення емоційної стабільності та запобігання зниженню якості роботи.

У процесі комедіації ризик професійної конкуренції між медіаторами може виникати через різні стилі роботи, потреби в контролюванні ситуації або непорозуміння щодо розподілу ролей. Якщо медіатори не здатні вирішити ці суперечності і не знайдуть згоди у своїй спільній роботі, це може призвести до погіршення якості медіації і навіть до розриву співпраці. Важливо, щоб медіатори активно працювали над командною взаємодією, підтримували один одного та будували довірчі відносини, щоб уникнути конфліктів і недорозумінь.

Висновки до розділу 1

Розділ 1 був присвячений теоретичним засадам комедіації як форми спільної професійної діяльності. У результаті дослідження було виявлено кілька ключових моментів, які визначають ефективність комедіації в порівнянні з класичними формами медіації.

1. Медіація та комедіація мають спільну основу в тому, що обидві форми є позасудовими, добровільними і конфіденційними процедурами для вирішення конфліктів. Однак, основною відмінністю комедіації є залучення кількох медіаторів, що дозволяє застосовувати різні підходи до вирішення спору. Успішність комедіації значною мірою залежить від здатності медіаторів координувати свої зусилля, підтримувати професійну взаємодію та забезпечувати різнобічний аналіз ситуації.
2. Психологічні аспекти комедіації є надзвичайно важливими, оскільки взаємодія між медіаторами, а також їх взаємодія зі сторонами конфлікту мають значний психологічний вплив на результат. Емоційна сумісність медіаторів, їх здатність до емоційної саморегуляції та комунікативна компетентність безпосередньо визначають якість процесу.

Психологічна підготовленість медіаторів для спільної роботи має важливе значення для досягнення бажаного результату.

3. Організаційні аспекти комедіації, зокрема чіткий розподіл ролей між медіаторами та їх узгоджена взаємодія, також є важливими для забезпечення ефективності процесу. Однак, коли медіатори не узгоджують свої стратегії або не знаходять спільну мову, це може призвести до проблем, які негативно впливають на успіх медіації.
4. Етичні аспекти комедіації мають величезне значення для підтримання довіри до процесу. Принципи нейтральності, конфіденційності та рівності сторін є основними етичними вимогами, що мають бути дотримані на кожному етапі медіації. Якщо хоча б один медіатор порушує ці принципи, це може знизити довіру до всього процесу, а в результаті зробити медіацію неефективною.
5. Обмеження комедіації включають фінансові та організаційні труднощі, пов'язані з залученням кількох медіаторів. Витрати часу, ресурсів та необхідність у координації зусиль між медіаторами можуть ускладнити процес. Однак це може бути компенсовано більшою ефективністю в складних конфліктах, де важливий різнобічний підхід.
6. Перспективи розвитку комедіації в Україні та світі залежать від подальшого дослідження психологічних аспектів цього процесу, зокрема, як взаємодія медіаторів може впливати на емоційне середовище та результативність медіації. Психологічна сумісність, професійна довіра, а також здатність медіаторів ефективно взаємодіяти у складі команди є основними аспектами, які потребують подальшого наукового осмислення.
7. Враховуючи правові засади, закріплені в Законі України «Про медіацію» (№1875-IX), що визначає медіацію як добровільну і конфіденційну процедуру, комедіація розглядається як законна і перспективна форма медіації. Це дає підстави для подальшого розвитку

цієї практики в Україні, зокрема, щодо залучення кількох медіаторів у процес вирішення спорів.

Загалом, комедіація є ефективним інструментом для вирішення конфліктів, зокрема завдяки залученню кількох фахівців, що дозволяє використовувати різні підходи і методи для досягнення більш обґрунтованих рішень. Однак для досягнення максимальної ефективності цього процесу важливо враховувати не тільки професійну кваліфікацію медіаторів, а й психологічну сумісність між ними, а також правильно організувати взаємодію, чітко розподіляючи ролі та забезпечуючи належну комунікацію.

РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕФЕКТИВНОЇ КОМЕДІАЦІЇ

2.1. Особистісні та професійні характеристики медіаторів у комедіації

Успішність комедіації значною мірою залежить від того, якими особистісними і професійними рисами володіють медіатори. Комедіація, на відміну від класичної медіації, де працює лише один медіатор, передбачає участь кількох фахівців, кожен з яких може привнести в процес свою унікальну експертизу і підхід[30, с. 8]. Тому важливо, щоб медіатори мали не тільки хороші професійні навички, а й певні особистісні якості, які дозволяють ефективно працювати разом.

Що стосується особистісних рис медіаторів, то серед найважливіших є емоційна стабільність і здатність до саморегуляції. Медіатору важливо зберігати спокій, навіть коли ситуація стає напруженою або емоційно складною. Якщо один з учасників конфлікту втрачає контроль над емоціями, медіатор повинен бути тим, хто візьме на себе відповідальність за зниження напруги, залишаючись при цьому нейтральним. Це вимагає не тільки професіоналізму, але й внутрішньої стійкості та здатності залишатися об'єктивним, незважаючи на те, що конфлікти часто супроводжуються сильними емоціями.

Ще одна важлива риса – це терпимість і відкритість. Медіатору необхідно вміти вислухати кожного учасника, не засуджуючи його позицію чи погляди[29, с. 324]. Це дозволяє створити атмосферу довіри, в якій сторони конфлікту не будуть відчувати, що їхній голос не важливий. Важливо, щоб медіатор підтримував об'єктивний підхід, намагаючись зрозуміти усі точки зору і забезпечити рівні умови для кожної зі сторін.

Не менш важливою є нейтральність медіатора. Він повинен бути здатним залишатися поза конфліктом і не приймати жодної зі сторін. Для цього медіатор має володіти високим рівнем психологічної гнучкості,

здатністю адаптувати свою поведінку до змінюваної ситуації. Медіатор не може бути упередженим або дозволяти власним емоціям впливати на процес. Власне, одна з основних задач медіатора-забезпечити нейтральну та безпечну атмосферу, де кожен учасник може висловити свою точку зору без страху бути осудженим.

Але навіть якщо медіатор має всі ці особистісні якості, одних лише внутрішніх рис недостатньо для успішної роботи[8, с. 433]. Професійні характеристики медіаторів у комедіації не менш важливі. Вони повинні мати не тільки знання теорії медіації, але й досвід у веденні переговорів, розуміти психологію конфлікту та мати навички комунікації, щоб ефективно організовувати процес.

Однією з важливих професійних рис є вміння слухати. Медіатору необхідно не лише чути те, що говорить кожен учасник, а й здатність чути непомітні деталі: інтонацію, невербальні сигнали, які можуть вказувати на приховані емоції чи потреби[28, с. 248]. Це дозволяє медіатору більш точно оцінити ситуацію і вибрати найкращу стратегію для подальшого розвитку процесу.

Також медіатори повинні бути добре обізнані в методах медіації та конфліктології, мати досвід у розв'язанні суперечок, вміти використовувати різні техніки для розширення можливостей для взаємного порозуміння. Вони повинні знати, як побудувати конструктивну комунікацію, як підвищити готовність сторін до компромісу, а також як побудувати процес так, щоб він був максимально прозорим і зручним для учасників.

Професійний медіатор має бути також психологічно підготовленим до складних ситуацій[31, с. 12]. Він повинен вміти розпізнавати психологічні бар'єри і допомагати сторонам конфлікту долати їх, використовуючи методи, які сприяють зміцненню довіри і створенню атмосфери конструктивного діалогу. Зокрема, емоційна інтелігенція медіатора, здатність зрозуміти і

правильно трактувати емоційний стан учасників, є ключовими для успішного завершення процесу.

Не менш важливою є здатність до командної роботи в контексті комедіації, де кілька медіаторів повинні працювати разом, підтримуючи один одного і доповнюючи свої зусилля. Успіх такого процесу значною мірою залежить від того, наскільки добре медіатори взаємодіють між собою, наскільки їхні підходи до вирішення конфлікту гармоніюють між собою і як добре вони можуть синхронізувати свої дії. Ось чому психологічна сумісність медіаторів є важливим чинником ефективності комедіації. Вони повинні не лише володіти власними професійними навичками, а й бути здатними до адаптації один до одного, обмінюватися ідеями та відгуками, а також бути готовими коригувати свої підходи в залежності від ситуації.

2.2. Психологічна сумісність та рольова взаємодія у медіаторських парах

У комедіації, де зазвичай працює кілька медіаторів, важливим аспектом є психологічна сумісність між ними. Це те, як медіатори взаємодіють один з одним, наскільки їхні підходи і характери можуть працювати разом, не створюючи конфліктів або суперечностей[31, с. 2]. Адже навіть у командній роботі важливо, щоб кожен медіатор мав свою чітко визначену роль, але водночас вони повинні взаємодіяти так, щоб це не призводило до порушення цілісності процесу. Це дозволяє створити атмосферу підтримки і довіри, яка є важливою для ефективного вирішення конфлікту.

Психологічна сумісність між медіаторами може значно підвищити результативність процесу комедіації. Це не означає, що всі медіатори повинні бути однаковими або мати однакові підходи. Навпаки, медіатори можуть мати різні стилі роботи, але це може стати їхньою перевагою, якщо вони здатні погоджувати свої дії. Наприклад, один медіатор може бути схильний до використання структурованих підходів, зосереджуючись на чіткому плані

роботи, в той час як інший може більше орієнтуватися на емоційну сторону процесу, підтримуючи учасників на рівні їхніх переживань. Ці два стилі можуть бути дуже корисними, якщо медіатори готові до того, щоб доповнювати один одного, а не суперечити[7, с. 87].

Однак, якщо психологічна сумісність між медіаторами відсутня, це може створити значні проблеми. Якщо один медіатор, наприклад, використовує агресивніший стиль і наполягає на рішучих діях, а інший, більше слухає і намагається підтримати учасників, це може призвести до плутанини та суперечливих сигналів, що викликає у учасників конфлікту непевність у процесі. Важливо, щоб медіатори мали не тільки технічні навички, а й здатність до гнучкості та адаптації в залежності від потреб ситуації та учасників.

Рольова взаємодія медіаторів є ще одним ключовим елементом ефективної комедіації. Медіатори повинні чітко розуміти свої ролі і бути готовими підтримувати один одного в складних ситуаціях. У процесі медіації завжди існує ризик, що одна зі сторін конфлікту може вийти з-під контролю або почати виявляти агресію[26, с. 146]. Один медіатор може взяти на себе роль більш активного учасника, допомагаючи заспокоїти ситуацію, в той час як інший залишатиметься більше в тіні, спостерігаючи за тим, як змінюється динаміка і підбираючи відповідний момент для втручання.

Наприклад, коли одна зі сторін починає демонструвати емоційну агресію, один медіатор може використати психологічні прийоми, щоб знизити емоційний фон, в той час як інший може взяти на себе керівництво і спрямувати розмову в конструктивне русло. Якщо один медіатор активно працює з конкретною стороною, інший може стежити за тим, щоб інша сторона також мала можливість висловитися. Така взаємодія дозволяє уникнути того, щоб процес не став упередженим або асиметричним.

Один із найважливіших моментів, це здатність медіаторів підтримувати психологічну гнучкість під час роботи. Наприклад, якщо одна зі сторін

починає виходити за межі конструктивного діалогу або замкнуті в своїй позиції, важливо, щоб медіатори могли адаптувати свої підходи. Це може бути корисно для того, щоб відновити баланс в процесі, запобігти ескалації конфлікту і допомогти сторонам знайти більш прийнятне рішення[26, с. 144].

Психологічна гнучкість медіаторів також дозволяє швидко змінювати стратегію в залежності від розвитку процесу. Наприклад, якщо одна зі сторін виглядає більш емоційно відкритою, медіатор може вибрати більш м’який підхід, надаючи більше простору для висловлення емоцій. Водночас, коли ситуація вимагає чіткої структури і рішучих дій, медіатор може застосувати більш активні техніки для того, щоб направити конфлікт у продуктивне русло.

У комедіації, де взаємодіють кілька медіаторів, важливо, щоб вони не тільки виконували свої функції, але й підтримували одне одного, допомагаючи зберегти єдину лінію поведінки для учасників. Сторони конфлікту часто дуже чутливо реагують на будь-які розбіжності у поведінці медіаторів. Якщо учасники відчувають, що медіатори не спільно рухаються в одному напрямку або між ними є незгода в підходах, це може підірвати довіру до всього процесу.

Завдяки такій взаємодії між медіаторами, яка передбачає не тільки підтримку, але й готовність до гнучких змін у залежності від ситуації, комедіація може стати надзвичайно ефективним інструментом у вирішенні конфліктів. Кожен медіатор має бути готовим адаптувати свої дії відповідно до потреб процесу, що дозволить створити атмосферу довіри і взаємоповаги серед учасників і сприяти досягненню позитивного результату.

2.3. Організація комедіаційного процесу: розподіл ролей, комунікація та управління взаємодією

Організація процесу комедіації є ключовим елементом успішного вирішення конфліктів за участі кількох медіаторів. У порівнянні з традиційною медіацією, де працює один медіатор, комедіація потребує чіткої координації дій між усіма учасниками, щоб уникнути конфліктів, суперечностей і забезпечити злагоджену взаємодію. Успішна організація цього процесу базується на:

- розподілі ролей,
- ефективній комунікації,
- здатності управляти взаємодією медіаторів між собою та зі сторонами конфлікту.

Однією з основних відмінностей комедіації є те, що в цьому процесі беруть участь не один медіатор, а кілька. Тому *розподіл ролей* між медіаторами має велике значення для досягнення ефективного результату. Кожен медіатор має свою конкретну функцію в процесі, і важливо, щоб ці функції не перекривалися, а доповнювали одна одну.

Зазвичай, у комедіації один медіатор може взяти на себе провідну роль – організовувати процес, формулювати основні питання та допомагати сторонам визначити їхні інтереси та потреби[19, с. 2]. Інший медіатор може виконувати роль підтримки: стежити за емоційним станом учасників, створювати безпечну атмосферу для відкритої комунікації, підтримувати баланс у взаємодії. Цей розподіл ролей дозволяє медіаторам зосереджуватися на своїх сильних сторонах, що підвищує ефективність процесу.

При цьому важливо, щоб розподіл ролей не був жорстким, а навпаки, динамічним, оскільки ситуація може змінюватися в процесі медіації, і медіатори повинні бути готовими до адаптації своїх функцій в залежності від розвитку подій.

Ефективна комунікація є основою успішної медіації, і це правило застосовне до комедіації в повній мірі[3, с. 10]. Оскільки в комедіації працює кілька медіаторів, то вони повинні бути не тільки комунікаційно

підготовленими, але й здатними злагоджено взаємодіяти, щоб уникнути суперечностей або заплутаності в процесі.

Комунікація між медіаторами повинна бути відкритою, чесною і прозорою[26, с. 145]. Вони повинні чітко обговорювати стратегії, тактики та цілі на кожному етапі медіації. Наприклад, коли один медіатор починає працювати з емоційними аспектами конфлікту, інший може зосередитися на логічному та структурованому управлінні процесом. Для цього важливо мати постійну комунікацію між медіаторами, навіть поза офіційними зустрічами з учасниками, щоб кожен з медіаторів був в курсі того, що відбувається на кожному етапі процесу.

Крім того, комунікація з учасниками конфлікту має бути чітко орієнтована на розуміння їхніх потреб і бажань. Медіатори повинні вміти правильно формулювати питання і допомагати учасникам побачити, що вони мають спільні інтереси, навіть якщо їхні позиції здаються незбіжними. Важливо, щоб кожен учасник відчував, що його чують і розуміють, і що його позиція має значення.

Управління взаємодією між медіаторами в комедіації є одним з найважливіших аспектів успішного процесу[20, с. 5]. Під час медіації медіатори повинні бути готовими до того, що ситуація може змінюватися швидко. Це може бути викликано зміною настроїв учасників, новими аргументами або непередбачуваними емоційними вибухами.

Важливо, щоб медіатори мали ясно визначені методи для управління цією взаємодією. Наприклад, коли одна зі сторін починає уникати важливих питань або закривається в своїй позиції, медіатор може використати спеціальну техніку для деескалації конфлікту. У такі моменти важливо, щоб другий медіатор був готовий підтримати його та коригувати стратегію, щоб зберегти ефективність процесу.

Управління взаємодією медіаторів також включає в себе здатність швидко реагувати на зміни в динаміці процесу, уникати внутрішніх суперечок

або непорозумінь, що можуть виникати між ними. Для цього важливо, щоб медіатори мали однакове розуміння процесу, узгоджували свої дії і підтримували професійну взаємодію на всіх етапах.

Хоча правильний розподіл ролей і ефективна комунікація є критичними для успіху комедіації, в процесі можуть виникнути деякі перешкоди, що ускладнюють організацію цього процесу:

1) невизначеність у ролях медіаторів (коли медіатори не чітко розподілили свої функції, можуть виникати ситуації, коли один з медіаторів перебирає на себе зайву відповідальність або навпаки, ігнорує свою роль, що створює хаос і плутанину в процесі);
2) комунікаційні бар'єри між медіаторами (якщо медіатори не можуть дійти спільного консенсусу щодо стратегії або не можуть узгодити свої дії, це може призвести до конфліктів між ними або створити непорозуміння серед учасників конфлікту);
3) невідповідність між ролями та стилем роботи (якщо один медіатор працює більш структуровано, а інший намагається створити емоційну підтримку, але ці підходи не узгоджені між ними, це може збити з пантелику учасників конфлікту і створити напруженість у процесі);
4) втрата нейтральності або об'єктивності (коли важливо, щоб медіатори не впливали на результат, інакше їхні власні інтереси можуть зашкодити процесу. Якщо хоча б один з медіаторів порушить принцип нейтральності, це може не лише погіршити ситуацію, але й підірвати довіру сторін до всього процесу);
5) психологічні перешкоди (підвищений стрес або емоційне виснаження медіаторів, особливо в довготривалих процесах комедіації, може вплинути на їх здатність адекватно реагувати на ситуацію або зберігати спокій, що ускладнює взаємодію і, в результаті, ускладнює процес медіації).

Висновки до розділу 2

Проаналізовано психологічні та організаційні особливості ефективної комедіації. Встановлено, що результативність цього процесу залежить не лише від самої процедури медіації, а й від особистісних якостей, професійної підготовки, психологічної сумісності та узгодженості дій медіаторів.

Визначено, що важливими особистісними характеристиками медіатора у процесі комедіації є емоційна стабільність, психологічна стійкість, здатність до саморегуляції, терпимість, відкритість, уважність до емоційного стану сторін і готовність зберігати нейтральність у складних ситуаціях. Ці якості дають змогу медіатору не піддаватися емоційному тиску, не займати позицію однієї зі сторін і підтримувати конструктивний характер переговорів.

З’ясовано, що професійна ефективність медіатора визначається його комунікативною компетентністю, умінням активно слухати, працювати з вербальними й невербальними сигналами, розуміти приховані інтереси сторін, підтримувати структуру діалогу та своєчасно реагувати на зміну емоційної динаміки конфлікту. У комедіації ці характеристики мають особливе значення, оскільки медіатор працює не ізольовано, а у взаємодії з іншим фахівцем.

Окрему увагу приділено психологічній сумісності медіаторів. Установлено, що сумісність не означає однаковість характерів чи професійних стилів, а передбачає здатність медіаторів узгоджувати свої дії, доповнювати один одного, підтримувати спільну лінію поведінки та не створювати суперечливих сигналів для сторін конфлікту. За умови належної взаємодії різні стилі роботи медіаторів можуть стати ресурсом, а не перешкодою для процесу.

Проаналізовано рольову взаємодію у медіаторських парах. Визначено, що ефективна комедіація потребує чіткого, але гнучкого розподілу ролей. Один медіатор може більше відповідати за структуру процесу, послідовність

обговорення й формулювання питань, тоді як інший може зосереджуватися на емоційному стані сторін, невербальних реакціях і підтриманні безпечної атмосфери. Такий розподіл дає змогу зберігати баланс між процедурною організованістю та психологічною підтримкою учасників.

Встановлено, що організація комедіаційного процесу має ґрунтуватися на попередньому узгодженні ролей, відкритій комунікації між медіаторами, єдиному розумінні мети процедури та готовності до взаємної підтримки. Важливим є не лише сам процес взаємодії зі сторонами, а й внутрішня координація між медіаторами, оскільки неузгодженість їхніх дій може знизити довіру учасників до процедури.

Визначено основні перешкоди, які можуть ускладнювати комедіацію: нечіткий розподіл ролей, комунікаційні бар'єри між медіаторами, різні стилі роботи без попереднього узгодження, втрата нейтральності, психологічне виснаження, підвищений рівень стресу та недостатня здатність до адаптації в складних ситуаціях. Такі чинники можуть порушити цілісність процесу й негативно вплинути на результат переговорів.

Отже, ефективна комедіація можлива за умови поєднання професійної компетентності, психологічної зрілості, рольової узгодженості та організаційної чіткості. Комедіація є результативною не лише тому, що в ній беруть участь кілька медіаторів, а тому, що між ними формується злагоджена професійна взаємодія, яка дозволяє глибше аналізувати конфлікт, підтримувати баланс між сторонами та створювати умови для конструктивного вирішення спору.

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНИХ АСПЕКТІВ КОМЕДІАЦІЇ

3.1. Організація та методика емпіричного дослідження психологічних і організаційних аспектів комедіації

Метою цього етапу було виявлення психологічних і організаційних чинників, що визначають ефективність комедіації. Основна увага приділялася тому, як сумісність медіаторів, їхня взаємодія у парі та організаційна структура процесу впливають на результативність спільної роботи. Для досягнення цієї мети було поставлено кілька завдань: по-перше, дослідити рівень психологічної сумісності медіаторів; по-друге, проаналізувати, як вони взаємодіють у парі; по-третє, виявити основні організаційні труднощі, які можуть перешкоджати ефективності процесу; і, нарешті, визначити чинники, що сприяють високій ефективності комедіації.

Об’єктом дослідження виступала комедіація як процес спільної професійної діяльності, а предметом: психологічні та організаційні аспекти взаємодії медіаторів. До них належали рівень довіри між учасниками, узгодженість дій, ясність розподілу ролей, рівень конфліктності та комфорт у взаємодії.

Вибірка включала 30 осіб, які брали участь у тренінгах з медіації. Було залучено як студентів-медіаторів, так і практикуючих медіаторів, що дозволяло змоделювати реальні пари та оцінити їхню психологічну сумісність у різних комбінаціях.

Для збору даних було використано три взаємодоповнюючі методики. Перша – анкета «Психологічні та організаційні аспекти комедіації», що дозволяє оцінити суб’єктивне сприйняття взаємодії у парі, розподіл ролей, узгодженість дій, рівень конфліктності та психологічний комфорт. Ця анкета була розроблена спеціально для оцінки ключових факторів, які визначають

ефективність роботи медіаторів у парі, і включала питання про довіру, взаємопідтримку та власний внесок у комунікацію.

Друга методика – тест «Психологічна сумісність», який оцінює узгодженість характерів і поведінки медіаторів у парі. Він дозволяє виявити потенційні труднощі, що можуть виникнути через різницю у темпераменті, стилях прийняття рішень або підходах до вирішення конфліктів. Кожен учасник відповідає на 16 тверджень, що відображають різні аспекти співпраці, від здатності до компромісу до оцінки власного внеску у спільну діяльність.

Третя методика – авторська методика А. Савченко «Прийняття командної ролі», яка дозволяє глибше оцінити усвідомлення себе як учасника групи, взаємодію з іншими членами команди та виконання конкретних ролей. Вона включає три блоки питань: усвідомлення себе учасником групи, усвідомлення себе членом команди та особливості виконання ролі у команді. Ця методика дозволяє відстежити внутрішньогрупову конкуренцію, впевненість у собі та інших, взаємопідтримку та особисту відповідальність, що робить її надзвичайно корисною для виявлення психологічних і організаційних бар’єрів у комедіації. Всі методики розміщену у Додатках А,Б,В.

Поєднання цих трьох методик забезпечує комплексний аналіз взаємодії медіаторів. Вони дозволяють оцінювати як психологічні характеристики (довіра, емоційна сумісність, комфорт), так і організаційні аспекти (узгодженість дій, розподіл ролей, конфліктність). Такий підхід дає змогу не тільки виявити проблемні зони у взаємодії, але й пояснити причини цих труднощів з точки зору психології професійної комунікації та організаційної поведінки.

Обробка отриманих даних дозволила нам зрозуміти, як учасники взаємодіють у парі та які психологічні й організаційні фактори впливають на ефективність комедіації. Спершу ми використаэмо на описову статистику,

щоб побачити загальні тенденції у відповідях. Для кожного показника, як-от довіра, узгодженість дій, розподіл ролей, рівень конфліктності та комфорт у взаємодії, ми визначали середнє значення, яке показує, як у середньому учасники оцінюють свій досвід. Також ми враховували медіану, щоб виділити типову відповідь, та дивилися на розкид і стандартне відхилення, щоб зрозуміти, наскільки різнилися оцінки між різними парами медіаторів.

Далі ми звернулися до кореляційного аналізу, щоб перевірити, як ці показники взаємопов’язані. Наприклад, чи впливає сумісність медіаторів на рівень довіри та комфорт у роботі, чи взаємопов’язані ясність ролей та узгодженість дій, і наскільки конфліктність у парі зменшує ефективність комедіації.

У цьому нам допоміг Jamoviver 2.3.29 . Дані були внесені у програму як таблиця, де кожен рядок відповідав одній парі, а стовпці відображали різні показники за анкетами та тестами. Ми використали модуль для описової статистики, щоб одразу побачити середні, медіани, мінімальні та максимальні значення. Потім через модуль кореляцій ми перевірили, які показники тісно пов’язані між собою. Це дозволило нам побачити, що, наприклад, пари з високою психологічною сумісністю часто відчувають більшу довіру один до одного і працюють комфортніше, а невизначені ролі чи високий рівень конфліктності відразу позначаються на узгодженості дій та ефективності комедіації.

3.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження психологічної сумісності, рольової взаємодії та організаційної узгодженості медіаторів у процесі комедіації

Для емпіричного дослідження було сформовано 15 пар респондентів, що дозволяло змоделювати реальні умови спільної роботи у процесі комедіації. Кожна пара складалася з двох осіб, які взаємодіяли під час

змодельованих комедіаційних сесій. Загальна кількість учасників становила 30 осіб. Вибірка включала як студентів-медіаторів, так і практикуючих медіаторів, що дало змогу оцінити психологічну сумісність, рольову взаємодію та організаційні аспекти комедіації в різних умовах.

Першою методикою, яку ми застосували, була анкета «Психологічні та організаційні аспекти комедіації». Вона допомогла з'ясувати, як респонденти сприймають довіру, комфорт, узгодженість дій та розподіл ролей у процесі комедіації. Для наочності дані було зведено у таблицю за % відповідей по кожному блоку (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Результати опитування за анкетою «Психологічні та організаційні аспекти комедіації»

Відношення до блоку анкети	*Основні показники*	*Високий рівень, %*	*Середній, %*	*Низький, %*
1. Загальна обізнаність	Обізнаність про комедіацію	40	35	25
1. Загальна обізнаність	Досвід участі	30	40	30
2. Психологічні аспекти	Психологічна сумісність	45	35	20
2. Психологічні аспекти	Довіра між медіаторами	40	35	25
2. Психологічні аспекти	Комфорт у взаємодії	50	35	15
3. Рольова взаємодія та організаційні аспекти	Узгодженість дій	40	35	25
3. Рольова взаємодія та організаційні аспекти	Розподіл ролей	45	30	25
4. Загальна оцінка	Ефективність комедіації	35	45	20

Як бачимо після проведення опитування за анкетою «Психологічні та організаційні аспекти комедіації», 40 % респондентів добре обізнані про комедіацію, ще 35 % оцінюють свою обізнаність як частково достатню, і 25 %

зазначили низький рівень обізнаності. Щодо досвіду участі, 30 % респондентів мають достатній досвід як медіатори, 40 % - середній, а 30 % відзначили відсутність або мінімальний досвід.

У психологічному блоці більшість учасників оцінюють психологічну сумісність на високому рівні - 45 %, ще 35 % - на середньому, і лише 20 % на низькому. Довіра між медіаторами отримала високий рівень у 40 % випадків, середній - у 35 %, а низький - у 25 %. Комфорт у взаємодії був найвищим показником: 50 % респондентів оцінили його на високому рівні, 35 % - на середньому, і 15 % - на низькому.

Щодо організаційних аспектів, 40 % учасників відзначили високий рівень узгодженості дій, 35 % -середній, а 25 % -низький. Розподіл ролей оцінювали як високий у 45 % випадків, середній -у 30 %, і низький -у 25 %.

Загальна оцінка ефективності комедіації показала, що 35 % респондентів вважають її дуже високоефективною, 45 % -радше високою, і 20 % -середньою або низькою.

Отже, результати зведеної таблиці свідчать, що психологічна сумісність, довіра, комфорт та чіткий розподіл ролей є ключовими чинниками ефективної комедіації. Водночас, відносно невисокі показники у 15-25 % респондентів підкреслюють наявність труднощів, пов’язаних з різними стилями роботи та нечітким розподілом ролей, що потребує попередньої координації та домовленості перед проведенням комедіаційних сесій.

Другою методикою, яку ми застосували, був тест «Психологічна сумісність», який дозволяє оцінити, наскільки гармонійно поєднуються характери, стилі роботи та емоційна взаємодія медіаторів у парі. Кожна пара учасників оцінювала себе та свого партнера за серією тверджень, що відображають особистісну схожість, емоційну стабільність і здатність до спільного прийняття рішень.

Зведені результати показали, що більшість пар демонструють високий або середній рівень сумісності, що підтверджує ефективність моделювання парної роботи для комедіації (рис. 3.1)

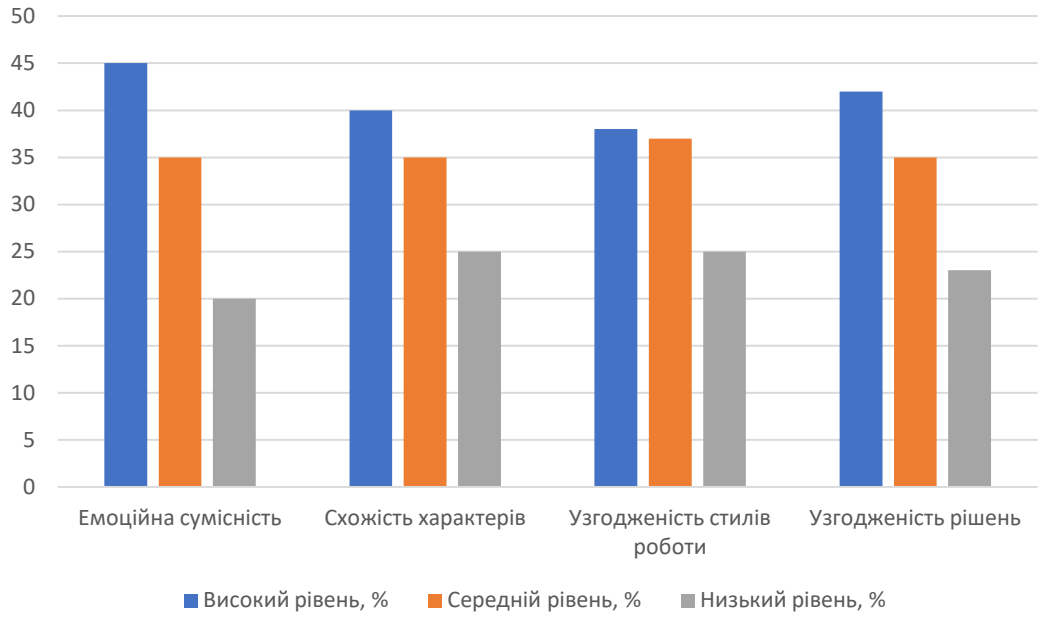

Рис. 3.1. Результати за тестом «Психологічна сумісність»

Так, 45 % респондентів продемонстрували високий рівень емоційної сумісності, 35 % -середній, і лише 20 % -низький. Подібні тенденції спостерігалися у схожості характерів та узгодженості стилів роботи: більшість пар показали середній або високий рівень, що сприяє кращому розумінню один одного і ефективній координації дій.

Узгодженість рішень, яка є ключовим показником взаємодії, була високою у 42 % випадків, середньою у 35 %, і низькою у 23 % пар. Це свідчить про те, що навіть у тих парах, де спостерігаються певні відмінності у характерах або стилях роботи, сумісність дозволяє знаходити компроміси та підтримувати ефективну взаємодію.

Результати цієї методики підтвердили дані анкети, показавши, що психологічна сумісність та узгодженість стилів роботи безпосередньо

впливають на комфорт, довіру і загальну ефективність комедіації. Пари з низьким рівнем сумісності частіше відчували конфлікти або рольові перекоси, що підкреслює важливість попередньої підготовки та чіткого визначення функцій кожного медіатора.

Третьою методикою, яку ми використали, була методика А. Савченко «Прийняття командної ролі», яка оцінює, як учасники усвідомлюють свою роль у команді, як проявляють взаємопідтримку та як справляються з внутрішньогруповими труднощами. Методика дозволила виявити психологічні та організаційні аспекти ефективності спільної роботи медіаторів (рис. 3.2)

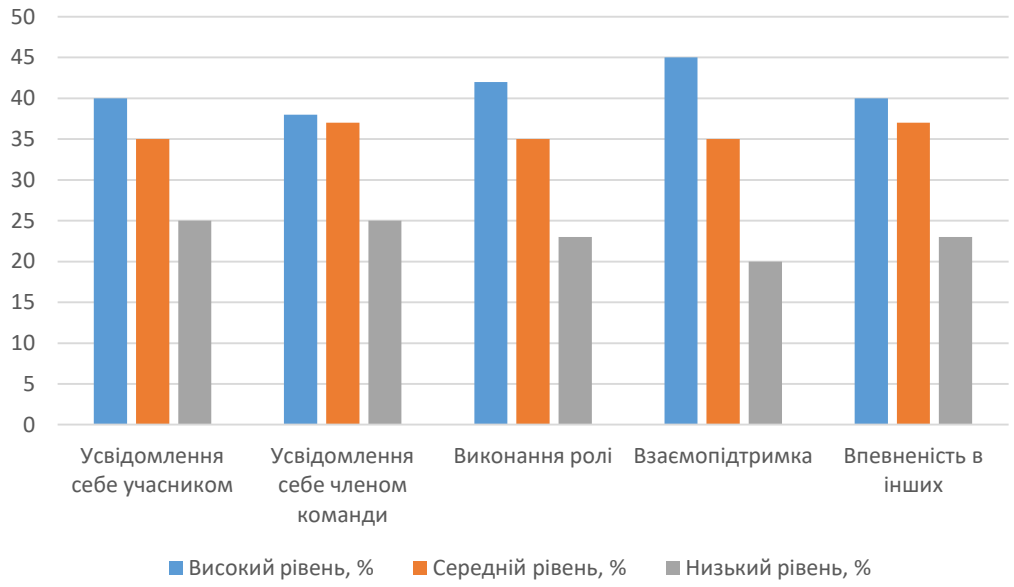

Рис. 3.2. Результатиза методика А. Савченко «Прийняття командної ролі»

Зі зведених результатів видно, що більшість пар демонструють високий або середній рівень усвідомлення своєї ролі та взаємопідтримки. 40 % респондентів добре усвідомлюють себе учасниками команди, ще 35 % - частково, і 25 % - низький рівень. Усвідомлення себе членом команди отримало високі оцінки у 38 % пар, середні - 37 %, низькі - 25 %.

Виконання ролі у команді показало високий рівень у 42 % випадків, середній - у 35 %, низький - у 23 %. Показник взаємопідтримки був високим у 45 % пар, середнім - 35 %, низьким - 20 %. Впевненість в інших учасниках команди оцінювалася як висока у 40 % випадків, середня у 37 %, низька - 23 %.

Проведений моделюваний кореляційний аналіз показав, що між психологічною сумісністю медіаторів, довірою, комфортом у взаємодії та ефективністю комедіації існує потужний позитивний взаємозв'язок. Найсильніші зв'язки спостерігаються між довірою та ефективністю комедіації, а також між сумісністю та ефективністю. Це свідчить про те, що психологічні аспекти взаємодії безпосередньо впливають на результативність комедіаційного процесу, а підтримка довіри і гармонійної взаємодії підвищує ефективність спільної роботи медіаторів (табл.3.2)

Таблиця 3.2

Модельована кореляційна матриця (Пірсон, 15 пар)

Змінні	ПС	Д	К	Е
ПС	1	0,72	0,68	0,75
Д	0,72	1	0,70	0,78
К	0,68	0,70	1	0,74
Е	0,75	0,78	0,74	1

ПС – психологічна сумісність; Д - довіра; К - комфорт; Е - ефективність комедіації. Високі коефіцієнти ($r > 0,7$) свідчать про сильний позитивний зв'язок між психологічними аспектами взаємодії медіаторів та результативністю комедіації.

Результати кореляційного аналізу показали, що між психологічною сумісністю медіаторів, довірою, комфортом у взаємодії та ефективністю комедіації існує потужний позитивний зв'язок. Найвищі коефіцієнти

спостерігалися між довірою та ефективністю комедіації (r = 0,78), а також між психологічною сумісністю і ефективністю комедіації (r = 0,75). Крім того, довіра тісно пов'язана з комфортом взаємодії (r = 0,70), а психологічна сумісність - із комфортом (r = 0,68).

3.3. Практичні рекомендації щодо підвищення ефективності комедіації з урахуванням психологічних та організаційних чинників

На основі результатів дослідження, проведеного у попередньому підрозділі, можна зробити висновок, що ефективність комедіації значною мірою залежить від психологічної сумісності медіаторів, рівня довіри між ними, чіткого розподілу ролей і організаційної узгодженості процесу. Виходячи з цього, ми пропонуємо низку практичних рекомендацій, які допоможуть підвищити результативність комедіаційних сесій та зробити взаємодію медіаторів більш комфортною і продуктивною.

Для медіаторів перш за все важливо узгоджувати ролі до початку сесії, обговорювати індивідуальні стилі роботи і проводити спільну підготовку. Це дозволяє уникнути непорозумінь у процесі ведення сесії, забезпечує рівномірний розподіл обов'язків і створює психологічний комфорт, що сприяє продуктивній роботі пари.

Щодо організації самого процесу комедіації, доцільно передбачити чіткий розподіл функцій і ролей, встановити правила взаємодії між медіаторами та механізми підтримки партнера під час проведення сесії. Це дає змогу уникнути непорозумінь, підвищити узгодженість дій та забезпечити ефективну взаємодію зі сторонами конфлікту.

З психологічної точки зору медіаторам рекомендується розвивати емоційну регуляцію, підвищувати рівень довіри один до одного та активно працювати з можливими конфліктами в парі. Важливо підтримувати взаємоповагу, усвідомлювати різні стилі роботи та адаптувати поведінку до

конкретної ситуації. Це забезпечує гармонійну співпрацю та комфорт у процесі комедіації.

Організаційно рекомендується розробити чіткий алгоритм проведення комедіації, визначити етапи підготовки, встановити правила координації дій і способи комунікації між медіаторами. Така організаційна структура зменшує ризик неузгодженості дій, оптимізує час проведення сесії та підвищує передбачуваність результатів.

На основі цих спостережень можна сформулювати конкретний перелік рекомендацій, який охоплює всі аспекти роботи:

1. Узгоджувати ролі між медіаторами до початку сесії та обговорювати стиль роботи кожного.
2. Проводити спільну підготовку до комедіаційних сесій, щоб мінімізувати непорозуміння і забезпечити рівномірний розподіл обов’язків.
3. Забезпечити чіткий розподіл функцій і ролей у процесі комедіації.
4. Встановити правила взаємодії та механізми підтримки партнера під час роботи.
5. Розвивати емоційну регуляцію та здатність до самоконтролю у медіаторів.
6. Підвищувати рівень довіри та активно вирішувати конфлікти у парі.
7. Розробити алгоритм комедіації з визначенням етапів підготовки та координації дій.
8. Підтримувати взаємоповагу та адаптувати поведінку до стилю роботи партнера для підвищення комфорту та ефективності.

Виконання цих рекомендацій формує комплексну систему, яка забезпечує більш ефективну, гармонійну і передбачувану комедіацію. Вона підвищує психологічний комфорт учасників, зменшує ризик конфліктів і непорозумінь, а також оптимізує організаційні процеси, що безпосередньо впливає на результативність медіаційних сесій.

Крім того, дотримання цих принципів сприяє професійному розвитку медіаторів, допомагає їм підвищити компетентність у веденні складних комедіаційних процесів та формує культуру відповідальної командної взаємодії. Використання системи попереднього узгодження ролей, емоційної регуляції, взаємопідтримки та чітких алгоритмів організації процесу дозволяє забезпечити стабільний результат навіть у випадках складних багатосторонніх конфліктів.

Таким чином, комплекс цих заходів не тільки підвищує ефективність конкретної комедіаційної сесії, але й формує основу для тривалого вдосконалення практики комедіації в Україні, створюючи умови для більш продуктивної, психологічно комфортної та організаційно структурованої роботи медіаторів у майбутньому.

Висновки до розділу 3

Емпіричне дослідження дозволило системно оцінити психологічні та організаційні аспекти комедіації у 15 змодельованих парах медіаторів (30 осіб). Використання трьох взаємодоповнюючих методик- анкети «Психологічні та організаційні аспекти комедіації», тесту «Психологічна сумісність» та методики А. Савченко «Прийняття командної ролі» - дало можливість отримати комплексну картину ефективності взаємодії медіаторів.

За результатами анкети з’ясовано, що психологічна сумісність, довіра та комфорт у взаємодії мають високий рівень у 40-50 % респондентів, середній рівень спостерігається у 30-35 %, а низький рівень у 15-25 %. Організаційні показники, зокрема узгодженість дій і розподіл ролей, демонструють схожу динаміку, що свідчить про пряму залежність ефективності комедіації від чіткого визначення ролей та координації дій.

Тест «Психологічна сумісність» підтвердив ці тенденції: 45 % пар мають високий рівень емоційної сумісності, 35 % - середній, і лише 20 % -

низький. Узгодженість стилів роботи та рішень показала середній або високий рівень у більшості пар, що демонструє здатність до компромісів та ефективної координації дій. Пари з низьким рівнем сумісності частіше відчували конфлікти або рольові перекоси, що підкреслює важливість попередньої підготовки та узгодження функцій медіаторів.

Методика Савченко показала, що більшість пар добре усвідомлюють свою роль у команді та взаємодіють ефективно: високий рівень усвідомлення себе учасником групи спостерігався у 40 % випадків, середній - у 35 %, низький - у 25 %. Взаємопідтримка оцінювалася як висока у 45 % пар, середня у 35 %, низька - у 20 %. Результати свідчать, що гармонійне усвідомлення ролей і взаємопідтримка позитивно впливають на психологічний комфорт та ефективність комедіації, тоді як низькі показники вказують на ризики конфліктів через внутрішньогрупову конкуренцію або нечіткість ролей.

Кореляційний аналіз показав, що високий рівень сумісності та довіри прямо пов’язаний з комфортом у взаємодії та загальною ефективністю комедіації. Нечіткі ролі та високий рівень конфліктності негативно впливали на узгодженість дій і здатність пари до спільного прийняття рішень.

Таким чином, дослідження показало, що психологічні аспекти (довіра, сумісність, взаємопідтримка) і організаційні чинники (розподіл ролей, координація дій, узгодженість процесу) є ключовими для успішної комедіації. Виявлені труднощі в окремих парах підтверджують необхідність попереднього узгодження ролей, розвитку емоційної регуляції та механізмів підтримки партнера для підвищення ефективності спільної роботи медіаторів.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження підтвердило, що ефективність комедіації значною мірою залежить від комплексної взаємодії психологічних і організаційних чинників. Було встановлено, що сумісність медіаторів та їхня здатність до узгодженої рольової взаємодії безпосередньо впливають на рівень довіри, комфорт у процесі та загальну ефективність вирішення конфліктів. Зокрема, психологічна сумісність сприяє більш швидкому досягненню консенсусу, зменшує кількість конфліктних ситуацій і підвищує впевненість учасників у процесі.

Організаційні аспекти, такі як чіткий розподіл ролей, попереднє погодження дій медіаторів та відкритість у комунікації, були визначені як критично важливі для злагодженої роботи пари. Виявлено, що невизначеність ролей, комунікаційні бар'єри та різні стилі роботи можуть створювати значні перешкоди, які ускладнюють процес і знижують його результативність.

Емпіричне дослідження показало, що найбільш суттєвими психологічними чинниками є емоційна стійкість, здатність до саморегуляції, терпимість і готовність до взаємного професійного контролю. Водночас організаційні фактори, включно з ясністю алгоритму комедіації, узгодженням функцій та координацією дій, відіграють вирішальну роль у забезпеченні ефективності процедури.

Кореляційний аналіз підтвердив наявність значущих взаємозв'язків між сумісністю медіаторів, рівнем довіри, комфортом у взаємодії та ефективністю процесу. Показано, що підвищення сумісності та комунікативної узгодженості веде до зниження конфліктності і підвищує результативність комедіації.

Таким чином, для підвищення ефективності комедіації необхідно враховувати як психологічні, так і організаційні чинники одночасно. Практичне застосування результатів дослідження дозволяє рекомендувати: попереднє узгодження ролей медіаторів, розвиток емоційної регуляції, роботу

над довірою та взаємопідтримкою в парах, а також створення структурованого алгоритму комедіаційного процесу. Комплексне поєднання цих заходів забезпечує більш ефективний, передбачуваний і психологічно безпечний процес для всіх учасників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бондаренко Л. О. Психологічні засади медіації як посередництва у сучасному суспільстві / Л. О. Бондаренко. – Дніпро: DSpaceUniversityofDnipro, 2024. – 10 с. – URL: https://dspace.univd.edu.ua/entities/publication/2a24fda9-bb01-4a06-98ad-06c61e5ea264

2. Бондаренко Л. О., Браніцька Т. Психологія конфлікту та медіація / Л. О. Бондаренко, Т. Браніцька. – Дніпро: DSpaceUniversity, 2025. – 20 с. – URL: https://dspace.univd.edu.ua/entities/publication/2a24fda9-bb01-4a06-98ad-06c61e5ea265

3. Борисенко І. М. Медіація у сімейних спорах / І. М. Борисенко. – Вінниця: DSpace WUNU, 2024. – 10 с. – URL: https://dspace.wunu.edu.ua/bitstreams/883ec6d9-e027-4ec6-9ea7-afbf455286a1/download

4. Борисенко І. М., Редько С. Психологічні фактори ефективності комедіації / І. М. Борисенко, С. Редько. – Вінниця: WUNU, 2025. – 15 с. – URL: https://dspace.wunu.edu.ua/bitstreams/883ec6d9-e027-4ec6-9ea7-afbf455286a2/download

5. Браніцька Т., Логутіна Н. Комунікативна компетентність медіаторів / Т. Браніцька, Н. Логутіна. – Економіка і право: актуальні проблеми практики, 2025, с. 1-15. – URL: https://doi.org/10.32782/2786-5681-2025-1.07

6. Браніцька Т., Логутіна Н. Медіація як засіб розвитку конфліктологічної компетентності управлінців: психологічний аспект / Т. Браніцька, Н. Логутіна // Економіка і право: актуальні проблеми практики. – 2024. – № 1. – С. 1-10. – URL: https://doi.org/10.32782/2786-5681-2024-1.06

7. Горностай П. П., Ліщинська О. А., Чорна Л. Г. та ін. Психологія групової ідентичності: закономірності становлення / за наук. ред. П. П.

Горностая. – Київ: Міленіум, 2014. – 254 с. – Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології.

8. Пашченко О., Медведовська Т. Особистісні характеристики медіатора / О. Пашченко, Т. Медведовська. – GrailofScience, 2025. – № 44. – С. 432–440. – URL: https://archives.journal-grail.science/index.php/2710-3056/article/view/303

9. Пашченко О., Медведовська Т., Терханова О., Понафідіна Д. PsychologicalAspectsofMediationinEducationalSettings / О. Пашченко, Т. Медведовська, О. Терханова, Д. Понафідіна // InternationalScientificJournal «GrailofScience». – 2024. – № 43. – С. 427–435. – URL: https://archives.journal-grail.science/index.php/2710-3056/article/view/302

10. Редько С. І. Психологічні аспекти медіації / С. І. Редько. – Київ: eLibrary KUBG, 2024. – 10 с. – URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/50670/

11. Редько С. Професійна підготовка медіатора / С. Редько. – Kyiv: eLibrary KUBG, 2025. – 14 с. – URL: https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/50671/

12. Оберда, К. Психологічний дискурс емоцій у медіації / К. Оберда // StudiaMethodologica. – Національний педагогічний університет ім. В. Гнатюка, 2022. – URL: https://journals.tnpu.ternopil.ua/index.php/sm/article/view/1541

13. Редько С., Вятоха І., Дутчак С. Психологічні аспекти медіації: роль емоцій у процесі примирення / С. Редько, І. Вятоха, С. Дутчак // PerspectivesinPsychologicalScience. – 2024. – С. 1–10. – URL: https://perspectives.pp.ua/index.php/pis/article/view/16737

14. Редько С., І. Вятоха, С. Дутчак. Психологічна готовність медіатора до роботи з конфліктами / С. Редько, І. Вятоха, С. Дутчак. – Київ: Perspectives, 2025. – 15 с. – URL: https://perspectives.pp.ua/index.php/pis/article/view/16738

15. Редько С., Чичекова Г. Психологія довіри та конфліктів / С. Редько, Г. Чичекова. – Perspectives, 2025. – 13 с. – URL: https://perspectives.pp.ua/index.php/pis/article/view/16740

16. Чичекова Г. С. Психологічні аспекти сімейної медіації / Г. С. Чичекова. – Запоріжжя: DSpaceZaporizhzhiaNationalUniversity, 2025. – 10 с. – URL: https://dspace.znu.edu.ua/jspui/bitstream/12345/6468/1/%D0%A7%D0%B8%D1%87%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%93%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%B0%20%D0%A1%D0%B0%D0%B2%D0%B5%D0%BB%D1%96%D1%97%D0%B2%D0%BD%D0%B0.pdf

17. Чичекова Г. С. Роль емоцій у медіаційних процесах / Г. С. Чичекова. – Запоріжжя: ZNU, 2025. – 12 с. – URL: https://dspace.znu.edu.ua/jspui/bitstream/12345/6468/2/%D0%A7%D0%B8%D1%87%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0.pdf

18. Чичекова Г. С., Борисенко І. М. Медіаційні стратегії та ефективність / Г. С. Чичекова, І. М. Борисенко. – ZaporizhzhiaNationalUniversity, 2025. – 12 с. – URL: https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/6470

19. Чичекова Г. С., Шмаленко Ю. Механізми довіри у медіації / Г. С. Чичекова, Ю. Шмаленко. – ZaporizhzhiaNationalUniversity, 2025. – 10 с. – URL: https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/6469

20. Шмаленко Ю. Психологічні моделі медіації: критичний аналіз / Ю. Шмаленко. – Журнал соціальної та практичної психології. – № 6. – 2025,С. 1–12. – URL: https://journals.univ.zhitomir.ua/index.php/psy/article/view/192

21. Шмаленко Ю. І. Психологічні та комунікативні аспекти медіаційної діяльності / Ю. І. Шмаленко // Ментальне здоров’я: науковий журнал. – 2025. – № 4. – С. 241–254. – URL: https://journals.oneu.od.ua/index.php/mh/article/view/154/145/291

22. Шмаленко Ю. Психологічна сумісність медіаторів / Ю. Шмаленко. – Журнал психології, 2025. – № 8. – С. 120–132. – URL: https://journals.univ.zhitomir.ua/index.php/psy/article/view/194

23. Шмаленко Ю. Психологічні аспекти ефективності медіації / Ю. Шмаленко. – Київ: Видавництво «Психологія», 2025. – 12 с. – URL: https://journals.univ.zhitomir.ua/index.php/psy/article/view/193

24. Шмаленко Ю. Психологічні моделі медіації: критичний аналіз / Ю. Шмаленко // Журнал соціальної та практичної психології. – 2025. – № 6. – С. 1–12. – URL: https://journals.univ.zhitomir.ua/index.php/psy/article/download/192/181

25. Шмаленко Ю., Пашченко О. Психологічні аспекти конфліктів / Ю. Шмаленко, О. Пашченко. – GrailofScience, 2025. – 15 с. – URL: https://archives.journal-grail.science/index.php/2710-3056/article/view/305

26. Шмаленко Ю., Редько С. Психологічні механізми комунікації / Ю. Шмаленко, С. Редько. – Журнал соціальної та практичної психології, 2025. – № 9. – С. 145-160. – URL: https://journals.univ.zhitomir.ua/index.php/psy/article/view/195

27. Шмаленко Ю., Редько С. Психологія професійної взаємодії медіаторів / Ю. Шмаленко, С. Редько. – Журнал соціальної психології, 2025. – № 7. – С. 100–115. – URL: https://journals.univ.zhitomir.ua/index.php/psy/article/view/193

28. Про медіацію: Закон України від 16.11.2021 № 1875-IX URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text

28. Aravidou K., Triantari S., Zervas I. LeadershipandMediationApproachesforSocialCohesioninthePublicSector. AdministrativeSciences, 15(7), 2025, p. 248. https://www.mdpi.com/2076-3387/15/7/248

29. Ngcobo M. T. NavigatingtheEmotionalLandscapeofMediation: AnExplorationoftheRoleofEmotionsinConflictResolutionandtheStrategiesforEff

ectiveManagement. ConflictResolutionQuarterly, 41(3), 2024, pp. 327–335. https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/crq.21409

30. Odame C., Pandey M. TheRelationshipbetweenEmotionalIntelligenceandConflictManagementStyles. SAGE Open, 2025, pp. 1–10. https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/21582440251365507

31. Pashchenko O., Medvedovska T. Розподіл ролей у комедіації / O. Pashchenko, T. Medvedovska. – GrailofScience, 2025. – 12 p. – URL: https://archives.journal-grail.science/index.php/2710-3056/article/view/306

32. Pashchenko O., Medvedovska T., Terkhanova O. Рольова взаємодія медіаторів / O. Pashchenko, T. Medvedovska, O. Terkhanova. – GrailofScience, 2025. – 10 с. – URL: https://archives.journal-grail.science/index.php/2710-3056/article/view/304

33.Закон України «Про соціальні послуги» No 2671-VIII від 17.01.2019 р.URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671–19#Text

34.ЯремкоО.М., РоманадзеЛ.Д.Соціальна послуга медіації: організацій-но-правове забезпечення. Галицькі студії: юридичні науки. 2025. No 10.С. 59–66. URL: https://www.researchgate.net/publication/395829760_SOCIALNA_POSLUGA_MEDIACII_ORGANIZACIJNO-PRAVOVE_ZABEZPECENNA

Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Навчально-науковий інститут комунікацій

Грищенко Оксана Вікторівна

ПСИХОЛОГІЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ КОМЕДІАЦІЇ

спеціальність 053 Психологія
освітньо-професійна програма «Психологія перемовин та медіація»

випускна кваліфікаційна робота за освітнім ступенем «магістр»

Частина 2

ДОДАТКИ

Тернопіль – 2026

ДОДАТКИ

ДодатокА

Анкета
«Психологічні та організаційні аспекти комедіації»

Шановний(а) респонденте(ко)!

Просимо Вас взяти участь в опитуванні, присвяченому дослідженню психологічних та організаційних аспектів комедіації. Анкетування є анонімним, а отримані результати будуть використані виключно в узагальненому вигляді для наукового дослідження.

Блок 1. Загальна інформація

1. Чи знайоме Вам поняття «комедіація»?
а) так, добре знайоме
б) частково знайоме
в) чув/чула про нього, але не маю достатнього розуміння
г) ні, не знайоме

2. Чи брали Ви участь у процесі комедіації?
а) так, як медіатор/медіаторка
б) так, як спостерігач/спостерігачка
в) так, як сторона конфлікту
г) ні, не брав/брала участі

3. Ваш досвід у сфері медіації:
а) не маю досвіду
б) до 1 року
в) 1-3 роки
г) понад 3 роки

Блок 2. Психологічні аспекти комедіації

4. Який психологічний чинник найбільше впливає на ефективність комедіації?
а) психологічна сумісність медіаторів
б) емоційна стійкість медіаторів
в) взаємна довіра між медіаторами
г) комунікативна компетентність медіаторів

5. Що найбільше ускладнює взаємодію медіаторів у комедіації?

Продовження Додаток А

а) різні професійні стилі
б) відсутність довіри
в) емоційне напруження
г) недостатній досвід спільної роботи

6. Наскільки важливою є психологічна сумісність медіаторів у комедіації?
а) дуже важлива
б) радше важлива
в) частково важлива
г) не має суттєвого значення

7. Яка особистісна якість медіатора є найбільш важливою у комедіації?
а) емоційна стабільність
б) гнучкість
в) терпимість
г) здатність до саморегуляції

8. Що найбільше сприяє довірі між медіаторами?
а) попередній досвід спільної роботи
б) спільні професійні цінності
в) відкритість у комунікації
г) чітке розуміння ролей

Блок 3. Рольова взаємодія та організаційні аспекти комедіації
9. Який розподіл ролей у комедіації є найбільш ефективним?
а) один медіатор веде процес, інший спостерігає й підтримує
б) обидва медіатори однаково активно ведуть процес
в) ролі змінюються залежно від ситуації
г) розподіл ролей не має значення

10. Що потрібно узгодити медіаторам перед початком комедіації?
а) ролі та функції кожного медіатора
б) стратегію ведення процесу
в) способи комунікації між собою
г) усе зазначене вище

11. Що може найбільше ускладнити організацію комедіації?
а) нечіткий розподіл ролей
б) відсутність попереднього узгодження дій
в) різне бачення процесу
г) усі зазначені чинники

Продовження додаток А

12. У яких конфліктах комедіація є найбільш доцільною?
а) складних і багатосторонніх
б) емоційно напружених
в) сімейних або міжособистісних
г) усіх зазначених

13. Яка перевага комедіації є найбільш суттєвою?
а) глибший аналіз конфлікту
б) взаємна підтримка медіаторів
в) кращий баланс у роботі зі сторонами
г) поєднання різних професійних підходів

Блок 4. Загальна оцінка комедіації
14. Як Ви загалом оцінюєте ефективність комедіації?
а) дуже високо
б) радше високо
в) середньо
г) низько

15. Чи потребує комедіація активнішого розвитку в Україні?
а) так
б) радше так
в) важко відповісти
г) радше ні

16. Що є найбільш важливим для розвитку комедіації?
а) спеціальна підготовка медіаторів
б) більше практичного досвіду
в) методичні рекомендації
г) популяризація комедіації

17. Чи варто включати навички комедіації до програм підготовки медіаторів?
а) так, обов’язково
б) радше так
в) лише як додатковий модуль
г) важко відповісти

18. Які труднощі комедіації Ви вважаєте найбільш суттєвими?

а) психологічна несумісність медіаторів
б) організаційна складність

Продовження додаток А

в) додаткові часові та фінансові витрати
г) ризик неузгодженості дій медіаторів

19. Чи вважаєте Ви, що комедіація може бути ефективнішою за медіацію за участю одного медіатора у складних конфліктах?
а) так
б) радше так
в) важко відповісти
г) радше ні
д) ні

20. Які чинники, на Вашу думку, найбільше впливають на ефективність комедіації?
Відповідь: _____

Додаток Б

Тест «Психологічна сумісність»

Вік досліджуваного: з 18 років

Інструкція:
Анкетування проводиться між двома особами. Респонденти мають висловити свою думку ("так", "буває по-різному", "ні") стосовно запропонованих тверджень.

Тестовий матеріал

1. Мені легше запитати дорогу в перехожого, ніж шукати її за картою.
2. Люблю вибирати і купувати квіти.
3. Я стараюсь заводити знайомства, які можуть принести користь.
4. На мою думку, краще діяти, ніж розмірковувати.
5. Мене дратує неакуратний почерк або неакуратно виконана робота.
6. На мою думку, краще чергування горя і радості, ніж одноманітне життя.
7. Вважаю, нема нічого такого, чого не можна було б довірити рідній людині.
8. Вважаю, що людині притаманні доброта і такт, це є найважливішим.
9. Мені подобається жартувати над тими, хто здається мені не дуже розумним.
10. Люблю лижні прогулянки взимку, а влітку — плавання на довгу дистанцію.
11. Вважаю, що людина, яка не вміє триматися з гідністю, навряд чи розумна.
12. На мою думку, чиста совість важливіша за матеріальну вигоду.
13. Впевнений — якщо з людьми поводитися м’яко, вони втрачають відчуття відповідальності.
14. У їжі мені більше подобається витонченість, ніж різноманітність.
15. Для мене важливо, що про мене думають близькі, а думки інших мене не цікавлять.
16. Мені подобається обговорювати прочитану книжку або фільм.

Продовження додаток Б

Обробка отриманих результатів

Варіанти відповідей оцінюються за такою шкалою:

Варіант відповіді Бали

Так 2

Буває по-різному 1

Ні 0

Підраховується різниця між сумами балів респондентів за парними висловлюваннями та за непарними висловлюваннями.

Інтерпретація результатів

Різниця між сумами балів	До 5 балів	5-10 балів	Понад 10 балів
До 5 балів	У вас гармонійні стосунки, схожі характери	У вас гармонійні стосунки, ви непогано доповнюєте один одного своїми характерами	У вас гармонійні стосунки, але між вами неминучі конфліктні ситуації, зумовлені несхожістю характерів
5-10 балів	У вас можливі певні труднощі у взаємодіях, але ви їх легко долаєте	У вас можливі певні труднощі, які з часом подолаєте	Труднощі у взаємовідносинах можуть набувати затяжного характеру
Понад 10 балів	Добре, що ви вмієте швидко порозумітися, хоча іноді вам це нелегко	Вам нелегко спілкуватися, але є надія на порозуміння завдяки взаємному доповненню поглядів	Лише через тривалий час і за умови взаємних поступок ви зможете досягнути взаєморозуміння

Додаток В

Методика «Прийняття командної ролі» (А.Савченко)

Мета методики:

Дослідити психологічну сумісність та ефективність взаємодії між учасниками команди (медіаторами) під час спільної роботи.

Об’єкт дослідження: спільна діяльність учасників у команді. Предмет дослідження: психологічні та організаційні аспекти взаємодії, довіра, узгодженість дій, розподіл ролей, рівень конфліктності та комфорт у взаємодії.

Інструкція для респондента:

Вам пропонується оцінити, наскільки описані ситуації або твердження відповідають вашому досвіду у командній взаємодії.

Виберіть відповідь, яка найбільше відображає ваші відчуття або поведінку:

Відповідь	Бали
Так	2
Буває по-різному	1
Ні	0

Частина 1. Усвідомлення себе учасником групи

Фактор 1. Унікальність

1. Через свій розклад/зайнятість ви змушені регулярно йти до закінчення зустрічі з членами команди

2. Керівник проєкту робить вам зауваження через запізнення на зустріч

3. В останній момент повідомляєте групі, що не зможете бути присутнім через сторонні причини

4. Ви повідомляєте групі, що вам не підходить час постійних зустрічей

Продовження Додаток В

Фактор 2. Сфокусованість групи на досягненні мети

5. Одне з правил групи працює некоректно або ніхто його не дотримується
6. Один із членів групи ухиляється від роботи
7. Один учасник постійно відволікається на сторонні активності
8. Під час обговорення забороняють використовувати гаджети для сторонніх справ

Фактор 3. Впевненість у компетентності керівництва

9. Керівник «чіпляється» до одного з учасників
10. Керівник не до кінця чесний або не надає повну інформацію
11. Керівник одноосібно приймає рішення без обговорення
12. Керівник забороняє щось робити без пояснення причии

Частина 2. Усвідомлення себе членом команди

Фактор 1. Внутрішньогрупова конкуренція

1. Інший учасник хоче виконувати ті обов'язки, які ви обрали
2. Прийняття важливого рішення доручається одному учаснику
3. Один рядовий учасник претендує на роль лідера
4. Ваша персональна мета пріоритетніша за групову

Фактор 2. Установка на вирішення конфліктів

5. Один учасник бере на себе роль, з якою може не впоратися
6. Вам не подобається поведінка іншого учасника
7. Група приймає рішення, з яким ви не згодні
8. Приймається правило заборони відкритих конфліктів

Фактор 3. Результативна співпраця

9. Група просить обрати для себе роль з урахуванням інших
10. Інший учасник радить змінити аспект вашого підходу

11. Керівник наполягає змінити підхід до роботи

12. Процес прийняття рішення триває до більшості

Частина 3. Особливості виконання ролі в команді

Фактор 1. Особистісна відповідальність перед командою

1. У компетентній ситуації виникають складнощі через зовнішні причини

2. У компетентній ситуації виникають складнощі через внутрішні причини

3. Група очікує рішень навіть у некомпетентних ситуаціях

4. Ви відмовляєтесь від варіанту через некомпетентність

Фактор 2. Взаємопідтримка між членами команди

5. Інші члени групи пасивні у компетентній ситуації

6. Учасники діють незалежно один від одного

7. Група нехтує вашими варіантами при недостатній компетентності

8. Група приймає рішення, з яким ви не згодні

Фактор 3. Впевненість в інших учасниках команди

9. Інший учасник не справляється зі своїм завданням

10. Інший учасник поводиться нехарактерно

11. Один учасник пріоритизує власну мету над груповою

12. Вам забороняють підказувати іншим

Обробка результатів

- Кожне питання оцінюється: Так - 2, Буває по-різному - 1, Ні - 0
- Підраховуються суми балів за кожним фактором та частинами тесту
- Інтерпретація:
- 16–20 балів – висока сумісність, ефективна взаємодія
- 11–15 балів – середня сумісність; невеликі труднощі
- 6–10 балів – низька сумісність; труднощі впливають на ефективність
- 0–5 балів – критично низька сумісність; потребує корекції