

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Західноукраїнський національний університет**  
Соціально-гуманітарний факультет  
Кафедра психології та соціальної роботи

**КОБИЛЕЦЬКИЙ Олег Ігорович**

**Психологічні та правові аспекти реалізація процедури медіації**

спеціальність: 053 – Психологія  
освітньо-професійна програма – Психологія

Кваліфікаційна робота

Виконав студент групи  
ПСм-21  
О.І. Кобилецький

---

Науковий керівник:  
к.ю.н., доцент  
О.М. Яремко

Кваліфікаційну роботу  
допущено до захисту

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ **А.Н. Гіряк**

**ТЕРНОПІЛЬ-2023**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b>	<b>3</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ОСОБИСТІТЬ ТА ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ МЕДІАТОРА</b>	<b>7</b>
1.1. Медіатор та його призначення в медіаційній процедурі	7
1.2. Професійні компетентності медіатора	13
Висновки до розділу 1	31
<b>РОЗДІЛ 2. МЕДІАЦІЯ ЯК ПРОФЕСІЙНЕ ПОСЕРЕДНИЦТВО: ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ</b>	<b>33</b>
2.1. Психологічні умови підвищення ефективності процедури медіації	33
2.2. Психологія впливу та когнітивні упередження: щодо проблеми медіації	47
Висновки до розділу 2	64
<b>РОЗДІЛ 3. РЕАЛІЗАЦІЯ ПРОЦЕДУРИ МЕДІАЦІЇ: ПРАВОВІ АСПЕКТИ</b>	<b>69</b>
3.1. Правові засади реалізації процедури медіації в Україні	69
3.2. Проблема суб'єктного складу процедури медіації: крізь призму принципу добровільності	76
Висновки до розділу 3	87
<b>ВИСНОВКИ</b>	<b>90</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b>	<b>96</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Євроінтеграційні процеси, що відбуваються на сьогодні в Україні, спрямовані на увідповіднення вітчизняних державно-правових інституцій європейським стандартам, у тому числі, стандартам з альтернативних способів вирішення спорів, до яких належить медіація.

Незважаючи на наявність в Україні Державного стандарту з соціальної послуги посередництва (медіації) (2016 р.), Законів України «Про соціальні послуги» (2019 р.), «Про медіацію» (2021 р.) у нашому суспільстві досить низький рівень правової свідомості та культури з питань медіації.

Для багатьох людей в Україні «новий підхід» до вирішення конфлікту означає необхідність зміни їх переконань. А зміна переконань зачіпає їх систему цінностей, яку вони, навіть підсвідомо, намагаються захистити від будь-яких спроб зруйнування. Іноді, навіть найлогічніше обґрунтування цієї зміни, не може здійснити подолання психологічних захисних механізмів людини. І, коли відбувається стикання з конфліктом, то навіть люди з відкритим і яскравим розумом будуть повністю відкидати медіацію, намагаючись пояснити ситуацію, виправдати себе чи іншу сторону конфлікту, шукати способи для залишення ситуації, що склалася, невирішеною і звичною у своїй незмінності.

Вивчення природи конфлікту (із врахуванням найглибших рівнів людського «Я»), вміння розпізнати та виділити психологічні аспекти в процесі роботи з клієнтом допоможе медіатору уникнути «професійних поразок». Медіатору важливо поводитися обережно з клієнтом, адже останній демонструватиме певний життєвий стиль, захисні психологічні механізми, носитиме певну соціальну маску. Оскільки результат медіації та знаходження взаємовигідного рішення для сторін конфлікту залежить як від учасників конфлікту, так і від медіатора. У значній мірі саме знання психологічних аспектів медіації дозволяє уникнути проблем в проведенні процедури медіації та роботі із сторонами конфлікту, сприяє досягненню цілей медіації, що у

перспективі може підвищити рівень довіри до неї у суспільстві як «нового підходу» до вирішення конфліктів.

Усе вище зазначене свідчить про архіважливість теми магістерського дослідження для вітчизняної науки.

Окремі психологічні аспекти інституту медіації знаходимо у працях Гірняка Г., Шепель О., Стецюка Ю, Рибак Л., Коваль О., Кузів М., Глух П., Матіяш В., Урусової О., Шевченко Л. та ін., а правові – у працях Безхлібної Н., Гаврилюк Р., Пацурківського П., Потьомкіної Ю., Радченко О., Войтюк М., Подковенко Т., Озерського І., Яремко О. та ін.

**Мета дослідження** – вивчити психологічні та правові аспекти реалізація процедури медіації.

Досягненню мети сприяло вирішення наступних *завдань*:

- 1) здійснення характеристики медіатора як професії, його призначення в медіаційній процедурі;
- 2) розкриття професійної компетентності медіатора;
- 3) дослідження психологічних умов підвищення ефективності процедури медіації;
- 4) розкриття психології впливу та когнітивних упереджень щодо проблеми медіації;
- 5) вивчення правових засад реалізації процедури медіації в Україні;
- 6) дослідження крізь призму принципу добровільності проблеми суб'єктного складу процедури медіації.

**Об'єктом дослідження** є суспільні відносини у сфері медіації.

**Предметом дослідження** є психологічні та правові аспекти реалізація процедури медіації.

**Методи дослідження.** Для розв'язання поставлених завдань було застосовано комплексний підхід до аналізу предмета дослідження, котрий передбачає застосування системи загально- та спеціально-наукових методів наукового пізнання. Зокрема, діалектичний метод допоміг розкрити сутність медіації як психологічного і правового інститутів, особливості реалізації

процесу медіації. За допомогою історичного методу було відстежено генезу інституту медіації в Україні. Формально-юридичний метод сприяв аналізу положень міжнародних та національних законодавчих ініціатив у сфері медіації. Системно-структурний метод допоміг виокремити елементи відносин у сфері реалізації процедури медіації. Для формування пропозицій і рекомендацій щодо психологічних і правових аспектів реалізації процедури медіації було використано методи аналізу, індукції, дедукції, синтезу, аналогії та правового моделювання.

**Наукова новизна магістерської роботи** полягає в тому, що:

*вперше:*

- зроблено спробу комплексного дослідження психологічних та правових аспектів реалізації процедури медіації;

*розвинено:*

- положення про суб'єктний склад медіаційного процесу крізь принципу добровільності;

- положення про професійні компетентності медіатора.

*вдосконалено:*

- систему когнітивних упереджень щодо проблеми медіації;

- систему принципів процедури медіації.

**Практичне значення одержаних результатів.** Сформульовані положення та висновки магістерського дослідження можуть бути застосовані: у *навчальному процесі* (викладанні дисциплін, наприклад, «Психологія та медіація», «Психологія професійної діяльності» та ін.); у *науковій діяльності* (здійсненні подальших наукових розвідок з даної проблематики); у *просвітницькій діяльності* (популяризації інституту медіації); у *практичній діяльності* (проведенні процедури медіації).

**1. Апробація результатів наукового дослідження.** Окремі положення та висновки магістерського дослідження було озвучено на двох міжнародно-наукових конференціях (Кобилецьки О., Стецюк Ю. Роль медіатора у проведенні медіаційної процедури: психологічні аспекти. *Психосоціальні*

*ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації* : матер. Міжнародної науково-практичної конференції, (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 4-5 листопада 2022 р.) в 2 т. Тернопіль : ЗУНУ, 2022. Т. 2. С. 177-178; Кобилецький О. Ко-медіація як спосіб вирішення конфліктів. *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації* : матер. II Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 3-4 листопада 2023 р.). Тернопіль : ЗУНУ, 2023. С. 368-370). Тези участі в конференції опубліковано.

**Структура магістерської роботи.** Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, які містять шість підрозділів, висновків, списку використаних джерел (65 найменувань) і додатків. Загальний обсяг магістерської роботи становить 103 сторінок, із них основний текст – 95 сторінок.

## РОЗДІЛ 1

### ОСОБИСТІТЬ ТА ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ МЕДІАТОРА

#### 1.1. Медіатор та його призначення в медіаційній процедурі

Постмодерне суспільство характеризується складністю як різноманітних відносин, так і їх суб'єктного складу, що зумовлює наявність багатьох конфліктів та необхідність знань про їх природу та особливості, сучасні методи управління ними і шляхи вирішення.

Схиляємось до думки О. Г. Урусової, що сучасна психологічна наука здатна поглиблено вивчати проблеми та перспективи життєвого шляху особи, у тому числі надавати нові ефективні механізми для збалансування міжособистісних стосунків, до яких відносить і медіацію [50, с. 269]. На її думку, медіація за допомогою сучасного психологічного інструментарію спроможна надати сучасній людині ресурси у сфері управління конфліктами, якими вона може послуговуватися впродовж життя. У зв'язку з чим існує потреба в поглибленому вивченні особливостей професійної діяльності медіаторів зі сторони сучасної психології [50, с. 270]. О. Г. Урусова наголошує, що професійна діяльність медіатора у вирішенні конфліктів є тим простором, де зустрічаються особистості (медіатор і сторони) у складні періоди їхнього життя. Крім того, комплексне розуміння психологічних особливостей професійної діяльності медіатора дозволить значно підвищити якість результатів його діяльності [50, с. 270].

Оскільки однією з відмітних ознак медіації як технології та самостійного альтернативного способу вирішення конфліктів є спеціальна підготовка посередника – «медіатора», тому зупинимось на компетентностях медіатора.

За визначенням Американського етичного стандарту медіаторів «Медіатор» – це посередник, який планує шлях до угоди, полегшуючи та спрямовуючи комунікацію між учасниками, допомагаючи їм отримати відповідну інформацію та зробити правильний вибір [56].

Аналіз дефініції багатьох науковців щодо розкриття змісту поняття «медіатор» дає підставити твердити, що у вітчизняній науці в основному переважає твердження, що «медіатор» - це посередник, який керує переговорами таким чином, щоб сторони медіації дійшли найбільш вигідної та реалістичної угоди, яка задовольняє інтереси обох сторін. Медіатори – це посередники, які допомагають тим, хто сперечається, віднайти взаємоприйнятне вирішення їхніх проблем.

Відповідно до Закону України «Про медіацію» медіатором може бути лише «спеціально підготовлена, неупереджена, незалежна, нейтральна фізична особа, яка проводить медіацію» [7].

Таким чином медіатор – це:

- фізична особа, яка є незалежною, неупередженою, нейтральною у результаті справи;
- фізична особа, яка обрана за взаємною згодою сторін медіації;
- фізична особа, яка надала згоду на виконання функції медіатора.

Важливо розуміти, що медіатор не має права (!) давати будь-які оцінки, а тим більше визначати, хто зі сторін більш правий чи винний. Адже він повинен у процесі всієї медіації залишатися нейтральним та неупередженим. Медіатор виходить із позиції: в учасників конфлікту є проблема, яка заважає їм взаємодіяти конструктивно та неконфліктно. Посередник має допомогти сторонам конфлікту зрозуміти, що те, що сталося, то воно уже в минулому. Важливо, щоб сторони конфлікту не сперечалися про минуле, а усвідомили, що для них важливо в майбутньому, що вони безпосередньо готові для цього зробити і хочуть попросити зробити для цього іншу сторону конфлікту [46, с. 92-93].

*Основне призначення медіатора* полягає в тому, що він структурує обговорення щодо вирішення конфлікту таким чином, щоб опоненти самі спільно віднашли вихід з конфліктної ситуації. У конфліктних ситуаціях під час індивідуальної розмови або під час спільних консультацій медіатор надає

конфліктуючим сторонам можливість вийти з глухого кута і віднайти нові шляхи вирішення конфлікту [46, с. 93].

Чинний Закон України «Про медіацію» не обмежує сфери можливої діяльності медіатора [7]. Досвід іноземних країн демонструє формальне виокремлення наступних напрямків діяльності медіаторів:

- *приватні медіатори* (робота із комерційними, сімейними, трудовими тощо конфліктами);

- *соціальні медіатори* (робота із соціальними конфліктами, які пов'язані з соціальним життям територіальної громади);

- *судові експерти-медіатори* (робота у сфері судочинства);

- *внутрішні медіатори* (робота на постійній основі в організації);

- *медіація в освіті* (робота з конфліктами, які виникають у закладах освіти, педагогічних колективах, між учнями тощо) [46, с. 94].

Роль медіатора у медіаційному процесі полягає, насамперед, у наступному:

- допомога стороні конфлікту визнати право опонента бути залученим до процесу медіації;
- допомога сторонам оцінити цілі, позиції, вимоги щодо їх неадекватності чи нереалістичності;
- організація та структурування зустрічі сторін у медіації;
- управління процесом медіації;
- стимулювання дискусії, допомога у побаченні проблеми з різних точок зору;
- допомога сторонам конфлікту проаналізувати наявні ресурси та знайти нові;
- регулювання поведінки сторін, блокування того, що може стати на заваді конструктивної дискусії;
- допомога сторонам конфлікту визначити власні потреби і зрозуміти потреби опонента;

- допомога сторонам конфлікту прийняти усвідомлене рішення та проаналізувати всі можливі ризики, які пов'язані з даним рішенням;
- допомога сторонам сформулювати домовленості та надати їм форму угоди [46, с. 95].

Вважаємо, що особливо важливим у ролі медіатора в медіаційному процесі є те, що він має досвід регуляції конфлікту, може дозовано та цілеспрямовано здійснювати його врегулювання:

1. повинен за допомогою дотримання дистанції та конструктивного рішення, а також за допомогою регуляції емоції, сприяти сторонам конфлікту у його вирішенні;
2. допомогти сторонам конфлікту побачити огляд та «відчутти» перспективи;
3. допомогти побудувати «мости комунікації»;
4. допомогти сторонам конфлікту у його вирішенні без насильства і впливу на несправедливість;
5. допомогти створити рівноцінне місце в новому соціальному порядку;
6. допомогти і прагнути до рівноваги сторін конфлікту.
7. допомогти навчитися долати насильство та обходитися без нього.

**Основна функція медіатора** – це допомогти сторонам конфлікту розглянути та дослідити всі можливі варіанти розв'язання проблеми і, якщо це можливо, то віднайти рішення, яке буде відповідати інтересам усіх сторін, які беруть участь в конфлікті.

У той же час вважаємо, що під час процедури медіації медіатор повинен здійснювати й інші **спеціальні функції**:

*Активного слухача.* Бути активним слухачем, а для цього необхідно щоб він розумів, як змістовну, так і емоційну складові промови сторін медіації, вмів показати сторонам конфлікту, що він їх справді почув. А також бути тим, хто дійсно перевіряє на реалістичність те, про що говорять сторони конфлікту.

*Неупередженого організатора.* Будучи організатором процесу медіації, медіатор здійснює забезпечення конструктивного ведення переговорів, задає «тон» – спрямованість всьому медіаційному процесу.

*Адвоката диявола.* Дана функція важлива медіатору у випадку, коли сторони зайшли у глухий кут. Так медіатор, задаючи питання стороні, прагне «примусити» її подивитися на ситуацію не у найвигіднішому для неї результаті, до якого вона може прийти, якщо й надалі буде дотримуватися своєї жорсткої позиції. Зазвичай, після такого обговорення сторона починає займати гнучкішу позицію.

*Генератора ідей.* Медіатор може розглянути варіанти вирішення ситуації, але в той же час не може пропонувати рішення сторонам. Медіатор може заохочувати сторін медіації до пошуку рішення, беручи участь у генеруванні ідей.

*Розширювача ресурсів.* Медіатор забезпечує сторін медіації інформацією або допомагає їм у пошуку необхідної інформації, яка буде корисна для обох сторін медіації (наприклад, якщо є ймовірність, що інформація, яку мають сторони, є неповною, тоді медіатор їм рекомендує звернутися до відповідних надійних джерел (медиків, фінансистів, юристів та ін.), де вони зможуть отримати достовірну інформацію.

*Того, хто навчає веденню переговорів.* У цій ролі медіатор навчає сторони медіації думати, діяти і вести переговори, зосереджуючись на співпрацю.

*Того, хто допомагає у складанні погодження угоди.* Медіатор відстежує коректність укладання та повноту змісту угоди, що укладається за результатами медіації.

*Зберігач психологічного клімату.* Ця функція тісно пов'язана з функцією організатора процесу медіації, яка полягає у підтриманні суворої, але конструктивної взаємодії між сторонами медіації [46, с. 95-96].

Спільним наказом Міністерства юстиції України і Генеральної прокуратури України «Програма відновлення для неповнолітніх, які є підозрюваними у вчиненні кримінального правопорушення» від 21.01.2019

№ 172/5/10, по усій території України реалізується (за підтримки Представництва Дитячого Фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні, на базі системи безоплатної правової допомоги), так званий проєкт «відновне правосуддя для неповнолітніх» [15].

Досвід іноземних країн дає підстави говорити про наступні функції медіатора у відновлювальній медіації:

#### 1. Готування до процедури медіації у спеціалізованій сфері:

1.1. Мотивування сторін на участь у медіації телефоном. Для реалізації даної підфункції медіатор повинен опанувати:

- комунікативні навички;
- навички ведення діалогу;
- навички управління емоціями;
- аналітичні можливості [46, с. 96].

При цьому професійно важливими є наступні якості медіатора: спокійність, емпатія, демократичність, конкретність, комунікабельність, наполегливість, активність.

1.2. Проведення індивідуальної зустрічі зі сторонами. Для реалізації даної підфункції медіатор повинен опанувати:

- комунікативні навички;
- навички активного слухання;
- навички ведення діалогу;
- навички управління емоціями.

При цьому професійно важливими є наступні якості медіатора: наполегливість, відповідальність, відкритість, доброзичливість, нейтральність, спокій, емпатія, уважність, неупередженість.

2. Ведення процесу напрацювання, погодження умов медіаційної угоди та завершення процедури медіації:

2.1. Встановлення контакту із сторонами процесу. Для реалізації даної підфункції медіатор повинен опанувати:

- навички встановлення контакту;

- навички ведення діалогу;
- навички самопрезентації;
- комунікативні навички [46, с. 95-96].

При цьому професійно важливими є наступні якості медіатора: конкретність, нейтральність, емпатія, неупередженість, уважність, наполегливість.

2.2. Організація процесу діалогу. Для реалізації даної підфункції медіатор повинен опанувати:

- навички ведення діалогу;
- навички ведення процедури медіації;
- комунікативні навички.

При цьому професійно важливими є наступні якості медіатора: нейтральність, комунікабельність, наполегливість, неупередженість, зорганізованість, уважність, відповідальність, емпатія.

2.3. Заохочення відновлювальних дій. Для реалізації даної підфункції медіатор повинен опанувати:

- комунікативні навички;
- навички активного слухання.

При цьому професійно важливими є наступні якості медіатора: неупередженість, нейтральність, уважність, емпатія [46, с. 96].

## **1.2. Професійні компетентності медіатора**

*Компетентності медіатора* – це динамічне поєднання знань, розумінь, цінностей, навичок і умінь, які надають людині можливість виступати як медіатор.

Задля того, щоб особа відповідала загальній характеристиці медіатора, вона повинна мати як хороші теоретичні знання з конфліктології та медіації, так і володіти значним комплексом навичок.

На думку Кузів М. З., здібності медіатора характеризуються набором знань, умінь, і також, що важливо, особистісними, інтелектуальними (когнітивними) і емоційно мотивуючими рисами. Зважаючи на відсутність в науковій літературі поняття «медіаторська компетентність», Кузів М. З. пропонує власне визначення «медіаторська компетентність» - це комплекс професійних умінь, знань, навичок і досвіду у медіаційній діяльності, який дозволяє виносити об'єктивні судження і приймати точні рішення з вирішення конфліктів [30, с. 39].

Науковець виокремлює п'ять особливих блоків, які утворюють медіаторську компетентність:

- 1) теоретичні знання в конфліктологічній сфері (психологічні, соціологічні, юридичні, педагогічної тощо);
- 2) дотримання етичного кодексу медіатора-практика;
- 3) формування професійного типу мислення, що включає креативність, методологічність, рефлексивність, об'ємність;
- 4) володіння соціальними технологіями управління, профілактики, мінімізації руйнівних форм конфлікту та ін.;
- 5) володіння технологіями стресостійкості та психогієни у конфліктах [30, с. 40].

Для розкриття особливостей медіаторської компетентності Кузів М. З. запропоновано опис наступних ознак:

- поява непередбачених результатів, а саме: нові відносини ідеї, методики, погляди, теоретичні схеми тощо;
- високий ступінь емоційно-психологічної та інтелектуальної напруженості;
- можливість переходу на новий якісний рівень розвитку технологій прийняття у конфліктних ситуаціях управлінських рішень тощо;
- гнучкість форм здійснення занять у режимі експерименту;
- загострення реальних конфліктів та протиріч під час навчання [30, с. 40].

Досить цікавою є думка щодо розгляду конфлікту як методу формування компетентностей медіатора. відповідно «*конфліктний метод*» - це метод пізнання, побудови раціональної діяльності, освоєння реальності конфлікту задля мінімізації руйнівних елементів конфлікту і скерування його в соціально позитивне русло. За допомогою даного методу можливо:

- розвивати рефлексивне мислення;
- мінімізувати деструктивні наслідки;
- діагностувати ситуацію на мікрорівні;
- забезпечити засоби, необхідні для співпраці із сторонами спору;
- сприяти генезі конфліктного потенціалу;
- сформуванати якість стресостійкості конфлікту [30, с. 40].

Аніта фон Хертель вважає, що при вирішенні конфліктних ситуацій важливо мати сім елементів *медіаційної компетенції* (див. Табл. 1). До них належать:

- 1) вміння у межах чинного законодавства конструктивно уявити майбутню ситуацію;
- 2) вміння завжди ефективно протистояти всім трюкам та вивертам;
- 3) вміння володіти повноваженнями виходу зі зростаючою легкістю з деструктивної спіралі;
- 4) вміння сприймати кожен (!) конфлікт із внутрішньої позиції та отримувати з нього певний урок;
- 5) вміння з повною відповідальністю поставити перед учасниками конфлікту всі завдання щодо вирішення конфліктної ситуації та сприяти тому, щоб вони самі просувалися у напрямку вирішення конфлікту;
- 6) вміння стратегічно та послідовно застосовувати на практиці при вирішенні всіх конфліктів у розмовах, переговорах структуру, збільшуючи свої шанси на перемогу;
- 7) вміння з постійно зростаючою гнучкістю оволодіти всіма рівнями ведення медіаційних переговорів (діями) щодо врегулювання конфліктів [30, с. 98].

Елементи	Зміст
1. <i>Управління увагою та внутрішнім станом</i>	Намагання залишатися в доброзичливому настрої, що полегшує вирішення конфліктів. Звернення особливої уваги на баланс між здоров'ям та емоційними аспектами. Інструментами компетентності медіатора є: голос медіатора, інтонація, поза, вибір лексики; вміння обробляти сприйняті думки і почуття. Медіатор може використовувати таблицю для концентрації уваги
2. <i>Управління ескалацією конфлікту в тетраедрі</i>	Медіатор має слідкувати за тим, щоб деструктивні емоції не виводили учасників медіації із руслу конструктивної робочої атмосфери. Тетраedr відносин: втеча, заціпеніння, боротьба. медіатор повинен користуватися методами зняття гостроти та перетворення на деструктивну агресію («переключити агресію», «конкретизація завдання чарівної палички», «перетворення агресії на самореалізацію», «перерва-ковток свіжого повітря», «гроза для розрядки»)
3. <i>Візуалізація та метафора</i>	Медіатор може використовувати різні предмети, рухливі елементи про можливість простежити зміни та чуттєвість каналів. Для зміни стану, поведінки медіатору варто включати «досконалість» та «рішення». Медіатору необхідно пробуджувати фантазію, важливий рух до нових роздумів. Створювати конструкції, що спонукають до реалізації задуму, ідей, кроків щодо вирішення конфлікту. Порівняння, образи та метафори («переносити»), які передають певні аспекти у новому фокусі.
4. <i>Структурний менеджмент – сортування та його застосування для вирішення конфлікту</i>	Важливо вміти робити логічне сортування: що до чого належить (ключові, підлеглі чи другорядні).
5. <i>Менеджмент відмінностей</i>	Для медіатора важливо успішно керувати відмінностями. Використовувати особистісні моделі, щоб перетворювати острівці порозуміння у вирішенні конфлікту.
6. <i>Медіація з використанням жартів</i>	Здатність розсмішити будь-кого.
7. <i>Принцип свідомих намірів</i>	Вміння розпізнавати наявність свідомих намірів у будь-якій поведінці.
8. <i>Мистецтво постановки питань</i>	Навички формулювати правильні питання (відкриті та закриті питання; шкалюючі питання; відкриття нових перспектив за допомогою рамкових питань; питання, орієнтовані на ресурси; циркулярні питання).
9. <i>Визначення найменших небезпек виникнення конфлікту</i>	Розпізнавати найменші загрози конфліктів. Важливо формувати спостережливість, уміння слухати, відчувати.

Табл. 1. Елементи медіаційної компетентності (за А. Ф. Хертель) [46, с. 99]

На сьогоднішній день в Україні розроблено стандарт «Основні засади навчання базовим навичкам медіатора». Робота над стандартом проводилася у рамках проєкту «Забезпечення якості послуг медіації шляхом стандартизації вимог до базового навчання медіаторів» (у рамках Програми «Нове правосуддя», Агентство США з міжнародного розвитку (USAID)» [36, с. 190].

Стандарт виокремив наступні компетентності медіатора:

1. **комунікативну** (вміння вести процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо), спілкування між двома або більше людьми за допомогою невербальних, вербальних і паравербальних засобі) [36, с. 194];

2. **конфліктологічну** (вміння всебічно розглянути ситуацію, оцінити її більш об'єктивно, виявити і проаналізувати конфлікти, пояснити різні способи трансформації конфліктів, визначити найбільш підходящий і прийнятний спосіб трансформації конфліктів, налагодити конструктивну взаємодію) [36, с. 192];

3. **рефлексивну** (вміння одночасно спілкуватися із сторонами, підтримувати їх в рамках проблеми, вирішення якої вони хочуть знайти, забезпечувати дотримання належного порядку проведення етапу медіації, підтримувати баланс інтересів, паралельно відслідковуючи власні емоційні реакції, здійснюючи контроль впливу на медіаційний процес власних цінностей, суджень та ін.) [36, с. 205];

4. **правову** (володіння юридичними знаннями, уміннями і навичками з реалізації правових норм, що забезпечують регулювання професійної діяльності) [36, с. 207];

5. **процедурну** (вміння оцінювати можливість врегулювання спорів як до, так і під час процедури медіації; обирати до конкретного випадку форму медіації: індивідуальну або спільну зустріч, «човникову» медіацію; створювати простір та забезпечувати умови для ефективного спілкування під час медіації (у тому числі за допомогою формування медіаційних правил); залучати сторони в медіацію, підтримувати мотивацію залишатися в процедурі; та ін.) [36, с. 202].

В Україні представниками влади, науковців і спільноти медіаторів ведеться робота над розробленням стандартів із медіації як соціальної послуги, трудової медіації, сімейної медіації тощо.

Зупинимось більш детально на розкритті важливих компетентностей медіатора.

**Комунікативна компетентність медіатора.** Найбільше цінується в комунікації у медіаційному процесі мистецтво слухати. Людина, яка вміє добре слухати, справляє набагато сприятливіше враження, ніж та, яка вміє добре говорити.

У основі процесу слухання лежить зосередження. Людина, перш за все, звертає увагу на інформацію, яка її зацікавила та відповідає її фізичним та психологічним потребам. Уміння ж слухати передбачає наявність концентрації уваги навіть у випадках, коли інформація не виглядає нам цікавою. Коли ж ми не слухаємо і не чуємо іншого співрозмовника, зазвичай інформація спотворюється. Тому, щоб зрозуміти співрозмовника в комунікації, важливо його уважно слухати і не відволікатися у взаємодії з людиною. Уміння слухати передбачає наявність концентрації уваги навіть у тих випадках, коли інформація не видається нам цікавою.

Стиль, який обирають для слухання людини, буде залежить від різних чинників: від статі та віку, статусу, індивідуальних особливостей (інтересів, темпераменту, характеру тощо), від конкретної ситуації.

У науковій літературі описані різні види слухання:

1. Спрямоване (з'ясовує, оцінює, визначає),
2. Перефлексивне,
3. Критичне,
4. Активне,
5. Емпатичне (реагування, прийняття іншої точки зору),
6. Рефлексивне [46, с. 171].

Під час слухання у комунікативному процесі медіатору можна використовувати «колесо слухання», складовими якого є:

*Відображення* допомагає перевірити, чи правильно медіатор розумію людину, яка говорить, допомагає прояснити проблему, про яку говорять, сприяє продовженню розмови і показує, що медіатор дійсно слухає і виражає емпатію людині, яка говорить.

*Зондування.* Запитувати не заради того, щоб просто запитати, а щоб підштовхнути розмову вперед.

*Відкриті питання.* Будь-які питання, що не вимагають відповіді «так» – «ні», наприклад: як?, що?, де?, хто?, чому?. Вони сприяють тому, щоб той, хто говорить більше, розповів про свої почуття.

*Прояснення.* У випадку, коли той, хто говорить лише побіжно, торкається чогось важливого, такі фрази, як: «...не могли б Ви зупинитися докладніше на...», або: «...схоже, що це важке для Вас питання...», допомагають самій людині, яка розповідає, розібратися у певних речах.

*Мовчання.* Дуже потужний інструмент під час вислуховування. Він дозволяє людині, яка говорить, задуматися над тим, що він сказав і що сказати далі, а, крім того, допомагає йому краще ввібрати якісь нові ідеї.

*Короткі підбадьорюючі репліки.* Стимулюють необхідну реакцію у відповідь людини, яка щось розповідає. Короткі слова типу «так-так», «продовжуйте», «зрозуміло», допомагають під час розмови.

*Реагування.* У випадках, коли людині необхідне співчуття та розуміння, такі фрази, як: «...це має бути дуже важко», «...Вам дійсно дісталось» тощо, допомагають співрозмовнику продовжити розмову [46, с. 174].

Медіатору в комунікації важливо використовувати **прийоми активного слухання:**

- *Постійні уточнення правильності розуміння інформації,* яку хоче донести до медіатора співрозмовник шляхом завдання уточнюючих питань на зразок: «Правильно я вас зрозумів, що...?», «Таким чином Ви хочете сказати...» або «Іншими словами, Ви мали на увазі...».

- *Активне слухання* є сенс застосовувати медіаторові лише в тих випадках, коли ваш партнер, як мінімум, «на рівних» з медіатором.

- *Пасивне слухання.* Співрозмовнику потрібно лише одне - заспокоїтися, прийти у стан самоконтролю, лише після цього з ним можна спілкуватися «на рівних». Доцільно просто чути людину, дати людині зрозуміти те, що вона зовсім не є одною, що медіатор її слухає, розуміє і готовий підтримати. Найкраще у тут діють, так звані «ага-реакції»: «так-так, ага-ага, ну звісно» тощо.

- *Відкриті запитання* («Що ви плануєте зробити, якщо...»).

- *Уточнення.* Медіатор просить співрозмовника уточнити окремі моменти його висловлювань, якщо сумнівається, що їх зрозуміли, щоб отримати докладну інформацію з окремих питань, висловити зацікавленість: «Це дуже цікаво, не могли б Ви уточнити...». «Якщо я правильно Вас зрозуміла, Ви вважаєте, що ...».

- *Логічний висновок.* Виведення логічного висновку з висловлювань співрозмовника, подальший розвиток висловленого ним сенсу (при повторенні медіаторові важливо говорити з позитивним емоційним настроєм): «Якщо виходить з того, що Ви сказали, Вам важливі гарантії на товар...».

- *Перефразування.* Допомогає зрозуміти чи людину медіатор зрозумів правильно, показати медіатора зацікавленість, його увагу до слів. Потрібно коротко передати зміст того, що сказала сторона конфлікту. Пи цьому можемо сказати: «Тобто, іншими словами ...». «Отже, Ви вважаєте важливим...» [46, с. 175-176].

- *Віддзеркалення.* Демонструвати увагу та повагу до слів співрозмовника, звернути його увагу на те, що було важливо для медіатора, дати можливість почути себе з боку та допомогти побачити інші аспекти розмови. Важливо повторити найбільш значущі для медіатора слова співрозмовника або повторити кілька останніх слів (обов'язково говорячи мовою співрозмовника): «Ви щойно сказали, що...», «Давайте повернемося до Ваших слів ...» [46, с. 176].

- *Підбиття підсумків (Резюмування).* Повторення всіх важливих ідей у стислому, узагальненому вигляді. Медіатору важливо показати

співрозмовнику, що разом вони досягли прогресу у переговорах, створили основу для подальшої співпраці. Доцільно наново сформулювати та озвучити основні ідеї та досягнуті в ході переговорів домовленості, підсумувати і зробити висновки. При цьому варто використовувати наступні вступні форми «Таким чином ми з'ясували, що важливими критеріями для Вас при виборі є ...» [46, с. 176].

- *Співпереживання (емпатія)*. Приєднання до співрозмовника на його емоційному (емпатійному) рівні для утворення з ним довірчих відносин за допомогою максимально точного відображення його почуттів, емоцій та переживань, прояв співчуття, визнання значущості співрозмовника та вираження поваги до його думки. Медіатор може висловити емоцію: «Мені здалося (мені здається), що Ви чимось схвильовані» [46, с. 176].

- *«Ехо» (цитування)*. Дослівне повторення людиною основних думок, які висловив співрозмовник. Цей прийом змушує співрозмовника чітко формулювати свої думки, допомагає уточнити суть проблеми та створює відчуття підвищеної уваги з боку співрозмовника.

- *Підсумовування* допоможе акцентувати увагу на основних моментах та підвести розмову до логічного завершення. Медіатор коротко підсумовує: «Отже, ми з Вами визначилися – одне..., два..., три... Я ж бачу, вона Вам сподобалася» [46, с. 176].

**Конфліктологічна компетентність медіатора** полягає у здатності медіатора розвивати та використовувати когнітивні, емоційні та поведінкові навички, які підвищують результативність конфлікту, одночасно зменшуючи ймовірність ескалації чи шкоди. Результати даної компетентності включають покращену якість стосунків, креативні рішення та довгострокові домовленості (угоди) щодо вирішення проблем і можливостей у майбутньому. Як і з усіма компетентностями, медіатори можуть навчитися вдосконалюватися, змінюватися та розвиватися.

Люди з гострою самосвідомістю мають хороші можливості для розвитку конфліктологічної компетентності. Медіатору цінно зрозуміти, як починається і

розгортається конфлікт. Когнітивне розуміння «механіки» конфлікту може допомогти демістифікувати вплив конфлікту. Крім того, критично важливою є підготовка до конфлікту (адже той, хто найкраще підготовлений до конфлікту, має найкращі результати, найменше проблем і найбільш задовільні стосунки зі своїми партнерами по конфлікту) [57].

Виокремлюють *десять принципів конфліктологічної компетентності* (охоплюють її ключові елементи, можуть бути використані для формування ефективних зусиль з її набуття):

*1. Конфлікт неминучий і може призвести до позитивних або негативних результатів залежно від того, як з ним поводитися.*

Зазвичай люди взаємодіють один з одним, їхні різні точки зору та потреби призводять до конфліктів. Вони добре усвідомлюють негативні аспекти конфлікту, але менше - його потенційні вигоди.

*2. Хоча люди зазвичай сприймають конфлікт як негатив і вважають за краще уникати його, проте кращих результатів можна досягнути, коли вдається до нього конструктивно.*

*3. Щоб подолати небажання вирішувати конфлікт, люди повинні вірити, що це важливо робити, тому визнання цінності ефективного управління конфліктом є критично важливим [57].*

Мотивація є не менш важливою, ніж знання, для розвитку конфліктологічної компетентності. Змінити усталені переконання та моделі поведінки важко, і якщо люди не бачать у цьому цінності, цього не станеться. Медіатору допомогти сторонам медіації зрозуміти переваги ефективного вирішення конфлікту має вирішальне значення для забезпечення обґрунтування та стимулу до цієї роботи.

*4. Індивідуальна конфліктологічна компетентність передбачає розвиток когнітивних, емоційних і поведінкових навичок, які дозволяють охолонути, уповільнити конфлікт і конструктивно бути «втягнутим» у конфлікт.*

Стикаючись з конфліктом, люди реагують різними способами: думають про те, що відбувається; відчують емоційні реакції, на які впливає те, як вони

бачать та інтерпретують конфлікт; вживають заходів для вирішення проблем, які викликає конфлікт. Медіатору задля того, щоб «ефективно впоратись» із конфліктом, потрібно вміти вдосконалювати власні когнітивні, емоційні та поведінкові навички, що допоможе охолонути, уповільнити темп і конструктивно підійти до справи.

*5. Когнітивні навички включають розвиток самосвідомості щодо особистісного поточного ставлення та реакцій на конфлікт, а також розуміння його основної динаміки.*

Самосвідомість відіграє важливу роль у досягненні більшої ефективності у вирішенні конфліктів (розуміння того, як люди зараз бачать конфлікт, оскільки їхнє ставлення може вплинути на їхні реакції на нього; розуміння того, що спонукає людину в першу чергу, а також те, як вона реагує, коли виникає конфлікт).

*6. Емоційні навички включають розуміння особистісних емоційних реакцій на конфлікт, регулювання цих реакцій для досягнення та підтримки емоційної рівноваги, розуміння та керування емоціями сторін медіації щодо конфлікту та, за необхідності, уповільнення, щоб дати додатковий час, задля їх «осолонення».*

Конфлікт пов'язаний з емоціями, тому вміння медіатора керувати власними емоціями та емоціями сторін медіації забезпечує основу для вибору та використання конструктивних поведінкових реакцій.

*7. Поведінкові навички включають конструктивну участь шляхом розуміння точок зору, емоцій і потреб інших людей; поділитися власними думками, почуттями та інтересами; співпрацювати для напрацювань творчих рішень проблем; і звертатися, щоб відновити зв'язок, коли він зупинився.*

Вирішенню конфлікту допомагають: слухання, щоб зрозуміти, як інші люди бачать проблему; обмін власними точками зору; спільна робота над напрацюванням ефективних рішень, проблем і підтримки спілкування [57].

8. *Конструктивне залучення також передбачає зменшення або усунення використання деструктивної поведінки, яка характеризується реакцією на конфлікт чи втечею.*

Люди зазвичай за замовчуванням або за «звичкою» вдаються до деструктивної поведінки (вдаються до погроз, побиття, втечі тощо), щоб захистити себе. Зменшення використання таких типів «реактивних відповідей» значною мірою залежить від напрацювання і практичного застосування нових, більш конструктивних підходів, а також і від регулювання емоційних реакцій на конфлікт.

9. *Комунікативна компетентність у конфлікті включає створення належного клімату для підтримки використання моделі «заспокоїтись», уповільнити і застосувати конструктивну модель, задля відкритого та чесного обговорення проблеми. Формування належного клімату включає розвиток довіри та безпеки, сприяння співпраці та підвищення емоційного інтелекту.*

10. *Комунікаційна компетентність у конфлікті передбачає формування культури, яка підтримує модель охолодження, уповільнення та конструктивної участі (залучення) [57].*

Охолодження стосується стратегій, які допомагають регулювати емоції, щоб людина могла зберегти або відновити емоційну рівновагу перед тим, як продовжити. Коли людина засмучена, то її когнітивні здібності послаблюються, їй легко почати використовувати деструктивну поведінку. Отже, ключовим першим кроком є переконання, що власними емоціями можна ефективно керувати. Оскільки емоції можуть прийти і зникнути досить швидко, тому під час конфлікту може виникнути необхідність кілька разів «охолонуть».

Уповільнення передбачає напрацювання стратегії, що робити, коли охолодження не працює. Сильні емоції можуть бути викликом, і, незважаючи на всі власні зусилля, будуть виникати моменти, коли власні спроби заспокоїтись будуть не зовсім ефективними. У таких випадках важливо мати способи уповільнити процес. Адже взяти тайм-аут (дати можливість власним

емоціям заспокоїтися) – це набагато краще, ніж зайти занадто далеко і сказати щось, про що потім людина буде шкодувати

Конструктивна участь (залучення). Після використання «Охолодження» та «Уповільнення» (щоб досягнути більшого збалансованого стану) доцільно перейти до залучення іншої людини за допомогою конструктивної поведінки [57].

Ключовими способами поведінки є:

1) *Звернення (спілкування)* - це поведінка, що передбачає роботу з іншою особою (або на самому початку конфлікту, щоб налагодити спілкування, або пізніше, щоб повернути речі на правильний шлях);

2) *Виявлення точки зору та слухання для розуміння* – поведінка, що полягає у прислуховуваності до того, як інша особа бачить ситуацію; у використанні емпатії, щоб зрозуміти, як інша людина відчувається, і у запитуванні про те, чого вона хоче. Завдяки цьому процесу медіатор і сторони конфлікту можуть отримати нове розуміння конфлікту та допомогти знизити напругу.

3) *Поділитися своїми думками та почуттями* - передбачає інформування іншій людині, як ви бачите ситуацію, що ви відчуваєте з цього приводу та чого хочете для себе та іншої людини.

4) *Співпраця для пошуку рішень* - включає спроби знайти відповіді на проблеми, які виникають у результаті конфлікту, що будуть корисними для обох сторін медіації (обговорення «плюсів» альтернативних рішень; мозковий штурм для напрацювання нових підходів і збереження гнучкості, щоб можна було отримати найкраще з будь-якого запропонованого рішення) [57].

**Рефлексивна компетентність медіатора.** Рефлексивна практика - це активний, динамічний набір навичок, заснований на діях і етичних принципах, який розміщується в реальному часі та має справу з реальними, складними та важкими ситуаціями [64].

Професійні відносини, що зосереджені на практиці, дозволяють медіатору обміркувати власну практику за підтримки кваліфікованого супервізора. Ця

підтримка полегшує можливість відкрито обговорювати успіхи та виклики; а також занепокоєння і стурбованість щодо практики. І це дозволить медіатору визначити та визнати належну практику та запланувати шляхи покращення власної професійної ефективності. Завдяки рефлексії медіатор може далі розвивати навички, знання та компетентність, підвищуючи захист клієнта, якість і безпеку медіаційної практики.

Завдяки процесу делікатного, але конструктивного виклику супервізор дає змогу медіатору розвинути розуміння себе та своїх клієнтів задля того щоб стати більш здібним, впевненим і ефективним медіатором. Це є важливим інструментом у розвитку належної професійної практики.

Критична рефлексія передбачає інтерпретацію досвіду та даних для формування нових ідей, а потім досягнення домовленостей щодо необхідних дій. Медіатор виходить за рамки збору, обробки та перегляду даних та інформації, ставлячи такі важливі питання, як; Що відбувається? Який підтекст? Що робити далі? Необхідно оцінювати та розмірковувати, щоб вчитися на ситуаціях, а потім гнучко застосовувати отримані знання для нового досвіду. Рефлексія - це шлях до бажаної та ефективної практики, який здійснюється осмислено та практично. Це процес саморозвитку, становлення медіатора, яким би він хотів би бути [61].

До переваг рефлексивної практики/супервізії можна віднести:

- більша впевненість і компетентність медіатора;
- відкриття нової інформації, яка може покращити практику;
- надає більший керований вибір для подальшого навчання медіатора;
- дозволяє медіатору вчитися на досвіді інших;
- наявність у медіатора захисту основних правил [61].

До потенційних недоліків рефлексивної практики/супервізії можна віднести:

- медіатори можуть занепокоїтися власною практикою;
- це може зайняти багато часу;
- відсутність досвіду може вплинути на рефлексивну практику [61].

У той же час варто виокремити фактори успіху для ефективної рефлексивної практики/супервізії:

- організаційні зобов'язання;
- розвиток знизу вгору і рух зверху вниз;
- сильна професійна база цінностей, що визнає корисність практики;
- критична маса людей з навичками такого способу роботи;
- взаємність у тому, що всі учасники розуміють і поділяють переваги цього підходу;
- надійна оцінка [61].

Для підтримки рефлексивної практики Ніл Томпсон у своїй книзі «Навички роботи з людьми» радить наступне:

Читайте (про сферу інтересів, про яку варто дізнатися більше та у ній розвиватися);

Запитуйте (про те, як хтось щось роблять і чому).

Спостерігайте (за тим, що відбувається навколо). Варто використовувати ко-медіацію, адже у ній відбувається відображення частини рефлексивної практики кожного із ко-медіаторів.

Відчувайте. Варто звертати увагу на власні емоції, адже вони є посланцями інтуїції. Наприклад, Чи є у медіатора тригери, які запускає сторона медіації? Як медіатор справляється з ситуаціями, коли він емоційно залучений?

Поговорит (про власні погляди та досвід, або зовнішні спостереження).

Подумайте. Потрібно цінувати час, витрачений на роздуми про свою роботу, і визначити пріоритети. Без цього медіатор буде повторювати власні помилки, і, як наслідок, погана практика може стати звичкою [61].

Медіатору у своїй діяльності (а не лише його супервізору) цінно використовувати рефлексійні навички. Це гарний спосіб вчитися на власному досвіді, розмірковуючи про те, що він зробив, які результати від його роботи отримав клієнт, які інші варіанти результатів роботи медіатора міг отримати його клієнт. У той же час існує різниця між мисленням про щось і

рефлексивною практикою. Рефлексивна практика вимагає від медіатора усвідомленого мислення про події з метою розвитку його розуміння.

**Правова компетентність медіатора.** Задля ефективного і безпечного надання медіаційних послуг медіатору повинен володіти належним рівнем правової культури і свідомості, тобто мати певні юридичні знання, навички та вміння як реалізовувати у медіаційній практиці.

Мова йде про базові правові знання і навички, якими повинен володіти кожен медіатор, незалежно від того, має він юридичну освіту чи ні.

Медіатор має вміти використовувати юридичні знання, керуватися у своїй діяльності нормами міжнародного і національного законодавства, зокрема, знати основні правові положення про правовий статус медіатора, сторін медіації, процедури медіації, юридичної відповідальності тощо. Медіатор повинен подбати про те, щоб у процесі медіації не було порушено жодних прав: як його, так сторін та інших учасників процесу медіації.

Не менш важливо медіатору знати про договори, що стосуються медіації (договору про проведення медіації, медіаційної угоди, угоди за результатами медіації), про юридичні наслідки медіації тощо.

На сьогоднішній день в Україні не так багато нормативно-правових актів, які стосуються питань медіації, а в окремих із них, є лише згадування про даний альтернативний спосіб вирішення конфлікту (Закони України - «Про медіацію» [7], «Про безоплатну правничу допомогу» [5], «Про соціальні послуги» [6], «Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю» [6], «Про нотаріат» [8], процесуальні кодекси – Кодекс адміністративного судочинства України [12], Цивільний процесуальний кодекс України [11], Господарський процесуальний кодекс України [9], Кримінальний процесуальний кодекс України [13] та ін.).

Медіатор повинен вміти розбиратися у системі пошуку правової інформації, знати правила юридичного оформлення домовленостей, яких було досягнуто у процесі медіації. У медіатора має бути чітке усвідомлення медіаційної діяльності та її здійснення в контексті функціонування наявних

державно-правових інституцій, пов'язаних, перш за все, із судовою системою, адвокатурою, нотаріатом тощо.

<b>Компетенція</b>	<b>Знання</b>	<b>Розуміння</b>	<b>Уміння</b>
Орієнтація та вміння застосувати норми законодавства у сфері медіації	Положень законодавства у сфері медіації (щодо медіаційної процедури, медіаційної діяльності, правового статусу учасників медіації, юридичної відповідальності)	Місця та ролі медіації у суспільстві, взаємозв'язку із соціально-правовими інституціями, процедури медіації, правового статусу учасників медіації, юридичної відповідальності, принципів медіації тощо)	Пошуку і застосування законодавства у сфері медіації в реальних сесіях медіації, під час оформлення домовленостей, досягнутих у процесі медіації
Робота з документами, які оформляються перед/під час медіації	правових норм, що стосуються оформлення домовленостей, досягнутих під час медіації	Правових аспектів, що стосуються оформлення домовленостей, досягнутих під час медіації	Складати проекти документів, що стосуються домовленостей, яких досягнуто під час медіації

**Таблиця 2. Правова компетенція медіатора [36, с. 208]**

**Процедурна компетенція медіації.** Процедурно медіація є структурованими переговорами. Відповідно дуже важливо щоб медіатор мав належну процедурну компетенцію. Важливо, щоб медіатор чітко усвідомлював суть, значення і зміст кожної із структурних складових медіації, свого місця і ролі на кожному етапі медіаційного процесу.

<b>Компетенція</b>	<b>Знання</b>	<b>Розуміння</b>	<b>Уміння</b>
«Розбір» конфліктів на медіабельність	Суті медіабельності та її критеріїв	Важливості медіабельності та її критеріїв	Аналізувати перед початком медіації/впродовж медіації реальну життєву ситуацію на предмет медіабельності конфлікту
«Запрошення»	Причин, які	Цілей роботи	Проконсультувати

сторін конфлікту у медіацію та підтримування рівня їх мотивації залишатися у ній	здійснюють вплив на формування сторонами медіації рішень, формування між ними домовленостей, технік роботи із спротивом сторін	медіатора зі спротивом сторін конфлікту. Цінності додержання принципів медіаційного процесу	сторони конфлікту щодо суті, основних правил, принципів, прав і обов'язків учасників медіації, меж відповідальності. Застосовувати техніки роботи зі спротивом сторін медіації, з інтересами та потребами, з напрацювання варіантів вибору
Ведення медіаційної процедури	Суті завдань і принципів, правил, стадій медіаційної процедури, форм проведення медіаційних сесій та ін.	Важливості дотримання послідовності структурних етапів медіації, цілей і форм зустрічей, варіантів результатів медіації, ролей учасників медіації, цілей, завдань, кожного етапу медіації тощо.	Організовувати «клімат» медіаційної процедури, психологічний зв'язок між учасниками медіації, ефективність проведення етапів медіаційної процедури; керувати процесом медіації; сприяння формуванню співпраці між учасниками медіації; допомагати сторонам у розгляді запропонованих ними варіантів альтернатив і рішень (BATNA/WATNA тощо)
Робота з інформацією, що є конфіденційною	Суті принципу права на конфіденційність та конфіденційності як принципу медіації	Важливості права на конфіденційність та конфіденційності як принципу медіації	Вирізняти і працювати з «чуттєвою» інформацією, дотримуватися конфіденційності у медіації, розуміти, який для сторін рівень конфіденційності інформації

### Таблиця 3. Процедурна компетентність медіації

Кожна із розглянутих компетентностей є важливою для формування професійних знань, вмінь і навичок медіатора. Рівень розвитку тієї чи іншої складової (рефлексивної, процедурної, правової, комунікативної, конфліктологічної) професійної компетентності впливає на формування особистості медіатора, його професійну діяльність, зміст, тривалість і результативність медіаційних процедур, що ним проведені.

### Висновки до розділу 1

1. Призначення медіатора розкриває зміст основної функції його діяльності: допомога сторонам конфлікту у розгляді та дослідженні всіх можливих варіантів розв'язання проблеми і, якщо можливо, віднайти рішення, яке буде відповідати інтересам усіх сторін, що беруть участь в конфлікті.

У процесі медіації медіатор може здійснювати й спеціальні функції: активного слухача; неупередженого організатора; адвоката диявола; генератора ідей; розширювача ресурсів; того, хто навчає веденню переговорів; того, хто допомагає у формулюванні досягнутих домовленостей; зберігача психологічного клімату.

2. Ефективність медіаційної діяльності залежить від успішності здійснення медіатором професійних функцій. Обсяг і зміст функцій медіатора може залежати від виду професійної діяльності медіатора: ведення процедури медіації без спеціалізації; ведення процедури медіації в спеціалізованій сфері, супервізії в спеціалізованій сфері медіації.

3. *Компетентності медіатора* – це динамічне поєднання знань, розуміння, цінностей, навичок і умінь, які надають людині можливість виступати як медіатор.

Виходячи зі змісту наявного на сьогодні в Україні стандарту «Основні засади навчання базовим навичкам медіатора», виокремлюють п'ять блоків професійної компетентності медіатора:

1) *комунікативну* (вміння вести процес обміну інформацією, спілкування за допомогою невербальних, вербальних і паравербальних засобі);

2) *конфліктологічну* (вміння всебічно розглянути, об'єктивно оцінити ситуацію, виявити і проаналізувати конфлікти, визначити найбільш прийнятний спосіб трансформації конфліктів, налагодити конструктивну взаємодію);

3) *рефлексивну* (вміння спілкуватися зі сторонами конфлікту, їх підтримувати у рамках проблеми, вирішення якої вони хочуть знайти, підтримувати баланс інтересів сторін, відслідковуючи при цьому власні емоційні реакції, контролюючи вплив на медіаційний процес власних цінностей, суджень та ін.);

4) *правову* (наявність юридичних знань, умінь, навичок з реалізації правових норм, які забезпечують регулювання професійної діяльності);

5) *процедурну* (вміння оцінити медіабельність конфліктів, обрати необхідну форму медіації (спільна зустріч, «кокус», «човникова» медіація); створити умови для ефективного спілкування під час медіації; залучати сторони в медіацію і підтримувати мотивацію залишення у ній; розуміння суті та вміння працювати із сторонами на кожному етапі медіації; та ін.).

4. Сьогодні у спільноті науковців та професійних медіаторів прийнято говорити про медіаційну компетентність медіатора, складовими якої є: - управління увагою та внутрішнім станом; - управління ескалацією конфлікту в тетраедрі; - візуалізація та метафора; - структурний менеджмент – сортування та його застосування для вирішення конфлікту; - менеджмент відмінностей; - медіація з використанням жартів; - принцип свідомих намірів; - мистецтво постановки питань; - визначення найменших небезпек виникнення конфлікту.

## РОЗДІЛ 2

### МЕДІАЦІЯ ЯК ПРОФЕСІЙНЕ ПОСЕРЕДНИЦТВО: ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ

#### 2.1. Психологічні умови підвищення ефективності процедури медіації

Медіатор, який має достатній рівень професійної компетентності, розпочинатиме зустріч зі сторонами медіації, як на етапі передмедіації, так і на початку кожної сесії, із розумінням принципів і правил, згаданих нами у попередньому розділі магістерської роботи. Вступаючи у взаємодію зі сторонами медіації, медіатор буде приділяти особливу увагу їх вербальній і невербальній поведінці: Чи сторони медіації прибули вчасно? Якщо ні, то хто запізнився? Чи будь-яка зі сторін медіації, йдучи на зустріч з медіатором, обізнана в суті медіації? Чи хтось зі сторін медіації раніше мав досвід участі у медіації? Якщо так, то які свідомі очікування вона виражає, і як це вираження можна співвіднести з іншими ознаками очікувань і переконань (наприклад, саркастичний тон, примирливі жести тощо). Як сторони медіації одягнені? Сторони медіації очікують неформальні або формальні зустрічі? Чи мають сторони медіації приховані наміри і як вони їх виявляються?

Ці перші моменти соціальної взаємодії медіатора і сторін медіації безумовно мають важливе значення для подальшої медіаційної процедури. Медіатор, перед тим як провести медіацію, повинен надати консультацію її сторонам (із суті медіації, її переваг тощо), а також з'ясувати їхні очікування щодо оперативності, формальності процедури медіації, щодо фінансових питань. Учасники потенційної медіації можуть уважно переглянути фактичне підґрунтя справи і поділитися можливими гіпотезами із передбачуваних проблемних сфер.

*Соло & ко-медіація.* Закон України «Про медіацію» передбачає можливість проведення медіації за участі кількох медіаторів, тобто здійснення

спільної медіації. Адже ст. 1 Закону говорить: між сторонами наявного / потенційного спору (конфлікту) і медіатором (медіаторами) укладено угоду про медіацію (п. 1 ч. 1); медіація - це позасудова процедура, яка здійснюється за допомогою медіатора (медіаторів) (п. 4 ч. 1); сторонами медіаційної процедури є фізичні особи, фізичні та юридичні особи групи, які звернулися до медіаторів (медіатора) (ч. 7 ч. 1). Учасник медіаційної процедури включає в себе як медіатора, так і медіаторів (п. 1 ст. 10) [7]. Статтею 17 Закону передбачено, що медіатори (медіатор) здійснюють медіацію з дотриманням вимог професійної етики, Правил проведення медіації, медіативної угоди та цього Закону [7].

**Ко-медіація** – це медіація за участю декількох медіаторів (як правило, двох), які можуть якимось чином доповнювати один одного за статтю, характером, культурою, професійним рівнем та ін. і можуть бути використані в якості основи для процесу медіації.

У спільноті медіаторів медіація також розглядається як партнерство між медіатором та іншими професіоналами (терапевтами, юристами, податковими інспекторами, бухгалтерами тощо). Потреба в такому партнерстві з медіаторами обумовлена необхідністю грати різні ролі, наприклад, зосереджуватися на інформації, діалозі (професійні посередники) та управлінні емоціями (терапевти як спільні медіатори), особливо в емоційних випадках. Або при вирішенні особливо складних спорів (фінансові спори, сімейні спори, пов'язані з дітьми); конфлікти зі складною психологічною динамікою між їх сторонами тощо) полегшуються міждисциплінарним досвідом ко-медіатора та іншого фахівця (юристи, соціальні працівники, податківці, терапевти тощо)) [62].

Доцільність проведення ко-медіації пов'язана з різними причинами. Необхідність об'єднати знання і навички деяких медіаторів бажання передати знання і навички новим медіаторам для забезпечення балансу (наприклад, гендерного, вікового, культурного) для зниження ризиків – для розгляду скарг і питань безпеки. Вибір медіації в якості методу надання послуг постачальником

медіативних послуг, наприклад, знаходження сторін медіації на значній відстані один від одного [62].

До недоліків ко-медіації відносяться відсутність гнучкості, значні часові рамки і фінансові витрати, дисбаланс в повноваженнях ко-медіатора, перевага ко-медіатора в якості однієї людини у процесі медіації, невідповідності або відмінності в стилі ко-медіатора, які можуть бути несумісними, відмінності в способах проведення медіації, політика, процедури та документація ко-медіації, прагнення до «переваги» ко-медіатором або медіатором та іншими [25, с. 369].

Медіатори повинні працювати в режимі ко-медіації при розгляді багатосторонніх або багатосуб'єктних спорів. Зрештою, двом посередникам легше аналізувати складні факти існуючої суперечки. При багатосторонній медіації медіатор може бути обраний окремо, і кожен з них проведе одночасну зустріч, економлячи час сторін-посередників.

Успіх спільної медіації залежить, перш за все, від вибору ко-медіаторів і їх здатності організувати спільну роботу. Важко очікувати результативності від двох абсолютно недосвідчених спів-медіаторів, які не знали один одного і працювали в медіації без нагляду і керівництва досвідченого медіатора (оскільки він не був в медіації). У той же час медіація не завжди успішна з досвідченим медіатором, який ніколи не працював у спільній медіації. Для ко-медіації важливо обговорити, перш ніж медіатори почнуть працювати разом: їх сильні і слабкі сторони, методи взаємної підтримки в процесі, розподіл обов'язків (проблеми, завдання, етапи та ін.), інформувати один одного про певні речі, баланс своїх дій в рамках процесу, вирішення можливих внутрішніх конфліктів тощо [25, с. 370].

Під час процесу медіації, медіатор повинен не тільки комунікувати з іншим медіатором, але і слухати те, що говорить його ко-медіатор, щоб зрозуміти, в якому напрямку вони рухаються. Не менш важливим у спільній медіації є спостереження медіаторів за протіканням процесу медіації; як почуває себе медіатор і його партнер (ко-медіатор); який прогрес вже досягнутий (на думку медіатора). Крім того, медіатор не повинен боятися

відкрито проконсультуватися зі своїм партнером (ко-медіатором) у присутності сторін медіації, наприклад, перш ніж задавати сторонам деякі додаткові запитання [25, с. 370].

Таким чином переваги ко-медіації включають:

- збалансування різних, але однакових точок зору та спостережень медіаторів;
- додання до медіації додаткових експертних знань (наприклад, в корпоративних угодах медіатори, які мають відповідно юридичний та бухгалтерський досвід; у сімейній медіації – психологічні знання);
- посилення відчуття сторін бути почутими;
- та ін [25, с. 370].

**Встановлення основних правил для гравців.** Медіатор встановлює «правила взаємодії» (керівні принципи взаємодії сторін у медіації), зауважуючи, наприклад, що сарказм, зневажливі заяви, образи, відверту лайку тощо не можна терпіти, якщо медіація має бути успішною.

Ці «правила взаємодії» (встановлені медіатор) є важливими з кількох психологічних причин:

По-перше, вони становлять стандарти дискурсу, які сторони, можливо, знали і за якими колись жили, але зруйнували під емоційним і фінансовим тиском свого недавнього життєвого досвіду.

По-друге, вони повідомляють сторонам, що медіатор контролює ситуацію і що його досвід і знання будуть задіяні, щоб допомогти їм досягти успіху в медіації.

По-третє, умови медіації формують безпечне емоційне місце (на додаток до безпечного юридичного місця, оскільки медіація є конфіденційною і все, що відбувалося під час медіаційного процесу не може бути використаним в можливому подальшому судовому процесі), щоб сторони могли висловити власні найглибші тривоги та надії, не боячись помсти чи насмішок [64].

**Складні особистості.** Сторонами медіації можуть бути різні за складністю у спілкуванні люди. Тому цілком логічно може виникнути питання: що робити з людьми, чії особистості настільки складні, що на них, здається, неможливо вплинути? І намагання медіатора раціонально пояснити їм основні правила поведінки у медіації або ж з прогнозувати їхні очікування можуть просто не з працювати. Такі особи можуть перебувати поза межами медіаційного вирішення власних конфліктів та реагувати лише на судові рішення, нав'язане зовнішньою третьою стороною.

Якщо одним із ко-медіаторів буде особа з добре розвинутою психологічною компетенцією, то це дає надію на те, що діагностичний процес на наявність психопатології може пройти ефективно. У випадку ж індивідуальної медіації (тобто з одним медіатором) за участі «складних» сторін, то до неї варто залучати спеціаліста, який дуже добре спеціалізується на психічному здоров'ї людей.

І навіть після того як медіатор доклав усі свої зусилля щоб пояснити сторонам усе, що стосується їх конфлікту та медіаційного процесу, одна із сторін або й двоє можуть у медіаційній сесії й надалі залишатися незговірливими та нездатними до уважної розмови за для вирішення їхнього ж конфлікту. Така «впертість» безумовно є однією з основних перешкод у вирішенні конфлікту сторін. Тоді як для медіації дуже важливо, щоб саме від сторін виходила ініціатива та активність щодо вирішення конфлікту [64].

Існує таксономія типів особистості, які в екстремальній формі представляє аналогічну «впертість». Наприклад, сторона недовірливо ставиться до укладення будь-якого договору, так як вона з підозрою ставиться до мотивів іншої сторони, а тому потребує якихось додаткових запевнень. Інша ж особа може з тих чи інших причин бути настільки підозрілою, що аж стати параноїком і бачити у кожній спробі спілкування приховану та загрозову мету. Також непоодинокими є випадки, коли одна зі сторін не вірить у те, що говорить інша, і це незалежно від того, наскільки переконливими є докази. Проте, незважаючи на те, наведені вище приклади є достатньо далекими від

загально прийнятого стандарту «розумного» чи «нормального», відсутні жодні підстави для того, щоб згаданих у цих прикладах сторін медіації вважати такими, які не відповідають «статусу кандидата медіації» [64].

Медіатор Білл Едді (юрист, фахівець у сфері психології) багато писав про осіб, яких називає «людьми з високим ступенем конфлікту». У своїх працях він стверджує, що такі люди можуть відповідати діагностичним критеріям одного або кількох розладів особистості, описаних у Діагностичному та статистичному посібнику з психічних розладів Американської психіатричної асоціації (наприклад, межовий розлад особистості або нарцисичний розлад особистості). Їх об'єднує те, що вони часто опиняються у невирішених конфліктах з іншими. Білл Едді запропонував методологію роботи з такими людьми, яка включає чотири кластери навичок:

- а) зближення (зв'язок),
- б) структура,
- в) перевірка реальності,
- г) наслідки [64].

*Зближення (зв'язок)* є важливим, тому що для багатьох людей із сильним конфліктом покинутість є глибоким страхом, і тому стосунки медіатора зі стороною мають значення самі по собі.

*Структура* також є життєво важливою для визначення та захисту існуючих професійних меж. Наприклад, особа може спробувати залучити медіатора як союзника, і тому медіатору потрібно буде нагадати їй про принцип неупередженості медіатора [64].

*Перевірка реальності*, проведена медіатором з якомога більшою відстороненістю та об'єктивністю, іноді допомагає таким сторонам медіації зрозуміти, що їхній власний погляд на реальність – це не єдиний спосіб поглянути на власну ситуацію [64].

І, нарешті, термін «наслідки» означає, що медіатор допомагає сторонам медіації продумати, яким буде ймовірний результат щодо кожного з доступних варіантів. Наприклад, якщо один із батьків розлючено скаже, що він розкаже

усім жителям міста, яким злим є інший батько дитини, тоді медіатору варто обговорити саме з цим батьком про те, який це може мати вплив на дітей і чи може така тактика фактично завдати шкоди його відносинам з дітьми [64].

*Звільнення від «прихильності до результату».* Досягнення вирішення конфлікту – це одна із ознак успішної медіації. Загальновідомо, що угоди, в укладенні яких сторони безпосередньо відіграли важливу роль, мають на вищу ймовірність успіху та довговічності у порівнянні з рішеннями, що нав'язані ззовні. Крім того, відносини між сторонами після досягнення ними угоди також мають високу ймовірність збереження, адже за допомогою медіатора вони стали «авторами» власної угоди.

Збереження дружніх відносини між сторонами медіації – це той результат, якого особливо важливо досягнути у вирішенні конфліктів, пов'язаних із розлученнями подружжя сімей, що мають маленьких дітей. Адже для блага дітей безспірно важливо, щоб батьки й надалі спілкувалися один з одним, співпрацюючи у вирішенні багатьох проблем, пов'язаних з вихованням дітей, і, які неодмінно будуть виникати у майбутньому. У таких ситуаціях медіатор може використати наступний прийом: попросити сторони сімейного конфлікту описати їхній «п'ятирічний план на дітей». Ця вправа базується на очікуванні того, що батькам доведеться враховувати у вирішенні сімейного конфлікту не лише поточну домовленість, але й її наслідки для майбутнього [64].

Цю ж техніку можна застосувати у справах, які стосуються бізнесу та працевлаштування, і передбачають потребу збереження постійних відносин між конфліктуючими сторонами.

Наукові дослідження і досвід багатьох медіаторів дають підстави твердити, що цінність самостійних рішень, які виходять у медіації від сторін, спостерігається й у справах, що не передбачають постійних стосунків сторін у майбутньому.

Задля досягнення сторонами власної взаємної домовленості, яка буде ґрунтуватися на саме їхніх міркуваннях, досвіді, роботі у медіації, медіатору

доцільно обрати психологічну позицію, яку, насправді, іноді складно на практиці реалізувати: навчитися відсторонювати себе від результату медіації. У контексті даної проблеми наведемо приклад одного тренінгу з медіації. «Тренером» в імітованій медіації виступав Річард Волман, а студентами - досвідчені юристи і психологи. Після того, як учасники обрали, хто буде виконувати роль медіаторів, і мали можливість переглянути фактичну модель запропонованих справ, Річард Волман запитав у медіаторів, чи вони вже мають у своїй свідомості уявлення про те, як запропоновані у справах конфлікти повинні бути вирішені під час медіації [64].

Кожен із «обраних» медіаторів кивнув, що «так». Вони рефлексивно, ґрунтуючись на багаторічному навчанні та досвіді, зайнялися «тонким зрізанням»<sup>1</sup> (психологічна техніка, запропонована Малкольмом Гладуеллем [57]). Тонкий зріз належить до швидкого пізнання, яке ми використовуємо, коли приймаємо рішення на основі початкових і дуже обмежених даних. Малкольм Гладуелл документує випадки, коли такі рішення були напрочуд точними. Наприклад, досвідчений лікар може почути факти про новий медичний випадок і, якщо це необхідно, швидко поставити діагноз. Хоча, звичайно, це не завжди на 100% дає правильний результат. Проте використання цієї психологічної техніки людьми, які мають великий професійний досвід, часто є надійним [57].

Коли «обрані» медіатори імітованої медіації повідомили групі, що уже мають уявлення про можливі результати медіації (ще до початку її проведення), то Річард Волман попросив студентів «забути про це». Він пояснив, що якби вони, як медіатори, керувалися власними ідеями та очікуваннями щодо результату або впливали на нього (результат), то вони б, по суті, думали за сторін медіації, тим самим їх позбавляли формувати власне, можливо, унікальне рішення їхньої дилеми, рішення, за яке вони можуть взяти на себе відповідальність.

---

<sup>1</sup> «тонкого зрізу» - техніка, запропонована Малкольмом Гладуеллем, у книзі «Blink: The Power of Thinking Without Thinking» (2005), є формою швидкого пізнання, що здійснюється нашим несвідомим, на основі невеликих частин досвіду. Ця ідея свідчить про те, що спонтанні рішення часто такі ж хороші, як і навіть кращі за ретельно сплановані та зважені рішення.

Цей принцип залишається незмінним, навіть, коли остаточна домовленість сторін медіації схожа на результат, який для них обрав би медіатор. Важливим моментом є те, що потрібно нести особисту відповідальність за майбутні дії, і, роблячи це, збільшити шанси на те, що будь-яке рішення чи угода залишаться в силі.

Звільнення медіатора від «прихильності до результату» включає в себе результат «досягнення так», якщо використовувати відому фразу Роджера Фішера та Вільяма Юрі<sup>2</sup> [62]. З нашого досвіду більшість людей - чи то сторони, чи їх юристи - приходять на сесію медіації, маючи у своїй уяві певний результат медіації. В ідеалі медіація допомагає людям відмовитися від жорсткого позиційного мислення та досягти більш відкритого творчого мислення. У цьому сенсі досягнення «так» і досягнення «ні» - це однаково прийнятні результати, якщо медіація допомогла сторонам конфлікту досягнути ясності щодо їхніх цілей та доступних варіантів їх досягнення. Крім того, дуже успішною вважається сесія медіації, коли на ній сторони, вдаючись до творчого мислення про найкращий результат, самостійно приходять до власного позитивного результату, про який жодна із них (сторін) не думала на початку медіації.

***Зміна парадигми для юристів і сторін конфлікту: від «повинен» до «може».*** Часто досягнення успіху в медіації вимагає від медіатора «зміни парадигми» (використовуючи термін Томаса Куна) в мисленні. Мова йде про зміну підходу до будь-якої медіації з «повинен» на «може». Як правило, хтось залучає адвоката або звертається за юридичною порадою до адвоката та очікує відповіді: «Враховуючи факти Вашої справи, ось, що Вам необхідно зробити». Це знайома модель, і ми не очікуємо нічого меншого від будь-якого досвідченого професіонала, від якого нам потрібна порада. Ми очікуємо, що професіонал підкаже нам, що робити, коли ми або не знаємо, або занадто невпевнені, щоб вирішити самі [62].

---

<sup>2</sup> Роджер Фішер та Вільям Юрі – автори «Гарвардського методу» ведення переговорів, описаного у праці «ПЕРЕМОВИНИ БЕЗ ПОРАЗКИ. Метод вчить сприймати опонентів як учасників вирішення проблеми, а не як своїх ворогів. Метод принципів переговорів можна використовувати в будь-яких ситуаціях — від обговорення сімейних планів на відпустку до вирішення міжнародних конфліктів.

Але такий тип авторитетного мислення є токсичним для медіації. Це особливо контрпродуктивно, тому що нав'язує рішення чи напрямок дій ззовні та не визнає суб'єктивного досвіду тих, кому доведеться жити з мировою угодою ще довго після того, як медіація стане далеким їхнім спогадом. За структурою це нічим не відрізняється від результату судового розгляду в суді, тільки без залучення всіх правових механізмів. На нашу думку, медіатор повинен прийняти інше мислення. Йому варто сказати сторонам медіації: «Я не знаю, що Вам робити у Вашій ситуації. Проте я зроблю все, що в моїх силах, щоб допомогти Вам подумати про те, що Ви можете зробити. Після того як Ви дослідите варіанти та можливості того, що Ви могли б зробити, я допоможу Вам вивчити плюси та мінуси, щоб Ви разом могли зробити остаточний вибір» [62]. Такий егалітарний підхід може бути складним для юристів і психологів, які вивчають медіацію, оскільки навчання таких осіб і очікування щодо їхніх клієнтів є діаметрально протилежними припущенню клієнтів про особисту та індивідуальну відповідальність за вирішення спору. Однак, коли медіатори, які за освітою є юристами і психологами, досягнуть цього радикального способу мислення, тоді вони звільняться від «необхідності» шукати для сторін медіації різного роду рішення. Тоді ми перестанемо вважати, що медіатор може контролювати результат життя іншої людини.

Зрештою, цей підхід також відкриває сторонам медіації нові та креативні форми спільного вирішення проблем (і з медіатором), які можуть допомогти визначити, чи слід медіатору брати участь у майбутньому прийнятті рішень і розв'язанні конфліктів. Коротше кажучи, такий підхід зміни «повинен» на «може» здатен трансформувати сторони конфлікту та принести медіатору задоволення від сприяння співпраці сторін конфлікту - співпраці, яка відкриває двері до перспективи одужання та зростання.

Як бачимо, у проведенні медіації важливу роль відіграють психологічні знання. Наявні у медіатора психологічні компетентності сприяють йому у кращому розумінні природи людини, життєвих проблем, на вирішення яких людина звертається за медіаційною послугою.

Відкриття поняття «перенесення» (трансфер, від англ. transference), яке здійснене З. Фрейдом, є одним із фундаментальних досягнень психоаналізу. І за його допомогою можна розкрити низку психологічних проблем медіаційних процедур.

Так відповідно до психоаналізу поняття «перенесення» - це психологічний феноменом, який полягає у перенесенні почуттів, які раніше було пережито, та відносин, які були проявлені до важливих людей (з дитинства), зовсім на іншу особу. Проте, якщо в процесі психоаналізу «перенесення» є важливим для розуміння пацієнта та для подальшого надання йому медичних послуг, то у ситуації із медіацією даний феномен може стати перешкодою під час пошуку вирішення конфлікту. Сторона конфлікту, вдаючись до «перенесення», може медіатора ввести в оману, його «збити з пантелику», ускладнити процес поділу інформації, яку отримує медіатор, на емоції, факти, інтерпретації, тоді, як цей поділ є дуже важливим для того, щоб ефективно вирішити конфлікт. За таких обставин вважаємо, що медіатор має справу зі складним (проблемним) клієнтом [62].

«Перенесення», зокрема, виникає у зв'язку з відсутністю інформації про особу, яка здійснює психоаналітику (що для процедури психоаналізу є важливим), про її приватне життя, якості тощо. Феномен «перенесення» відбувається несвідомо. Особами, які здійснюють перенесення виступають дідусі, бабусі, сестри, брати, але найчастіше – батьки [62].

«Контрперенесення» – феномен, що аналогічний «перенесенню». У психотерапевта контрперенесення з'являється як реакція у відповідь на пацієнта. І може відбутися як свідомо, так і несвідомо. Феномен контрперенесення може «спотворити» реальність, стати причиною виникнення конфлікту [62].

Медіатор, будучи за статусом максимально нейтральною особою, у процесі взаємодії з клієнтом не представлений «особистісно». Відповідно існують передумови для формування перенесення і контрперенесення. Якщо у медіатора сформується контрперенесення до однієї зі сторін конфлікту, тому

може виникнути загроза несвідомого порушення ним таких принципів медіації як нейтральність та неупередженість. У зв'язку з чим важливо слідкувати за виникненням перенесення і контрперенесення.

Тоді у момент виникнення загрозової тривоги стануть активними, досліджувані З. Фрейдом, психологічні захисні механізми, такі як: проєкція, заміщення, витіснення, реактивне утвердження, раціоналізація, регресія, сублимація, дослідження, заперечення. Проте дані психологічні захисні механізми швидше за все за даних обставин будуть засобами самообману, спотворюватимуть сприйняття людиною реальності [62].

Зупинимось на розгляді такого захисного механізму, як заперечення.

Заперечення - це захисний механізм людської психіки, який людина використовує, коли не хоче визнати факту неприємної для неї події, яка відбулася, пояснюючи собі тим, що цього зі мною просто не може статися. «Заперечення та інші захисні механізми - це шляхи, які застосовує психіка перед зовнішньою і внутрішньою загрозами. У кожному випадку здійснення захисту відбувається витрачання психологічної енергії, і як наслідок, - обмеження гнучкості та сили еґо. Більше того, чим ефективнішими є захисні механізми, тим більше вони будуть будувати спотворену картину наших потреб, страхів і прагнень» [62].

Наприклад, якщо одна із сторін конфлікту використовує захисний механізм – заперечення, то вона буде несвідомо спотворювати факти, щоб приховати основну суперечність, яка виявляється у конфлікті. Тоді людина вже не може впоратися з конфліктом і не бачить жодного реального виходу із ситуації, що склалася, а будь-яка спроба допомоги ззовні зустрінеться опором.

Під час проєкції – людина приписує власні почуття, думки та поведінку іншим людям. Описана захисна реакція психіки дозволяє особі перекладати вину на іншу людину, оточення, предмет. Наприклад, як хокеїст, який після невдалого удару буде звинувачувати власну ключку у його поразці). Стороні конфлікту, яка вдалася до використання даного захисного механізму, зазвичай є властивим звинувачення у конфліктах, перш за все інших людей, а не себе.

У людей, які використовують ті чи інші захисні механізми, у тому числі під впливом психологічних захистів, сформувалися звичні світоглядні погляди та переконання, які безумовно не можуть не вплинути і на ставлення до подолання конфліктів.

Адлер А. дослідив та описав комплекс неповноцінності, а також і комплекс переваги, що склався на його (комплексі неповноцінності) його основі. Даний науковець дослідив як наявність комплексу неповноцінності суттєво впливає на поведінку людини [62].

Людина відчуває власну неповноцінність по відношенню до оточуючих і вірить у їхню перевагу. Так як медіація – це процес спільного врегулювання конфлікту за допомогою третьої (нейтральної) сторони, в ході якого сторони конфлікту приходять до спільного прийняттого рішення, наявність комплексу неповноцінності або комплексу переваги в однієї зі сторін може заважати виробленню або виключати якесь спільне прийнятне для обох сторін рішення.

Учасник медіації з «комплексом неповноцінності» своїми особистісними особливостями може впливати на ефективність медіації (наприклад, через страх рівноправного діалогу, страх зробити помилку, наявну комунікативну скутість тощо). Тоді як учасник конфлікту з розвиненим «комплексом переваги» буде намагатися отримати постійну перевагу над іншою особою (другою стороною конфлікту або медіатором).

Кожна людина може використати унікальний спосіб реалізації цілей. Адлер А. такий спосіб називає «життєвим стилем». При роботі над конфліктом (наприклад, на стадії виявлення мотивів) можна зіштовхнутися з таким учасником конфлікту, який вибрав певний патерн поведінки, і мотиви можуть бути визначені лише в контексті його способу життя. Учасник конфлікту, якому властивий один із не зовсім сприятливих життєвих стилів: уникнення, керування, отримання (за винятком четвертого типу стилю життя – соціально-корисного), буде прагнути до такого рішення, яке буде вигідним лише для нього (тобто без урахування інтересів іншої сторони). Керуючий тип є самовпевненим, нездатним піклуватися про добробут інших людей. Тип, що

бере (отримує), - з власною характерною пасивністю буде прагнути отримати вигоду за рахунок іншої сторони. Уникаючий тип (з характерною відсутністю соціального інтересу та активності), буде націлений, насамперед, на уникнення проблеми, а не на її вирішення [62].

Юнг К. Г. поруч із особистим несвідомим дослідив «колективне несвідоме». Він, проаналізувавши структури «колективного несвідомого» та архетипи, дійшов висновку, що у них містяться приховані сліди людського минулого. «Прообраз, чи архетип, є постать – чи то демона, людини чи події, – що мають повторення впродовж історії скрізь, де вільно діє творча фантазія» [62]. Одним із архетипів, які описав Юнг К. Г., є архетип персони – цей архетип свідчить про певний компроміс, який укладає особа з суспільством, це маска. Людина здійснює приміряння маски на себе та вбирає її під час зустрічі з іншими. Наприклад, соціальна роль (персона) людини може не мати співвідношення з її реальною діяльністю. Соціальна роль особи допомагає їй робити враження на інших, приховувати власну індивідуальність, власне справжнє «Я». Наприклад, чоловік виконує сімейно-побутову роль «дбайливий чоловік», а його справжнє «Я» може приховувати в собі тирана, через що і виникає сімейний конфлікт. І на медіації такий чоловік, насправді, буде демонструвати якості, що відповідають його архетипу персони [62].

К. Хорні під час розробки жіночої психології розглядає гендерні аспекти конфлікту, основу якого становить суперечливе сприйняття відносин між статями, соціальних ролей. «Часто жінки відчують себе неповноцінними у порівнянні з чоловіками, тому що їхнє життя ґрунтується на економічній, політичній та психосоціалній залежності від чоловіків» [62]. Суперечливе сприйняття призводить до зіткнення інтересів та цілей двох статей (сімейні конфлікти). Причиною конфліктів між чоловіками та жінками можуть бути протиріччя між уявленнями обома статями про особистість, особливості поведінки та неможливість відповідати цим уявленням. Важливо під час проведення медіації враховувати гендерні аспекти актуального конфлікту.

## 2.2. Психологія впливу та когнітивні упередження: щодо проблеми медіації

Сфера соціальної психології дає медіаторам зрозуміти, як під час звичайних і складних медіацій вони можуть впливати на думки сторін медіації про конфлікт та шляхи їх вирішення. Соціальний психолог Роберт Чалдіні виділив *шість компонентів впливу*, кожен з яких може бути корисним для медіації:

1. *Правило взаємного обміни*. Коли одна сторона конфлікту робить пропозицію щодо вирішення конфлікту, то очікує, що інша сторона відповість зустрічною пропозицією. Якщо її попросять зробити кращу пропозицію, перша сторона зазвичай відмовиться від «зустрічної щодо неї пропозиції», відчуваючи, що саме вона має право на зустрічну пропозицію першою. Прохання «зробити ставку проти себе» порушує «правило взаємності», і більшість сторін відмовиться це зробити.

За словами Роберта Чалдіні, очікування того, що будь-який подарунок, пропозиція чи акт уваги буде взаємним, не є специфічним для культури, класу чи статі – воно зустрічається в усьому світі. В медіації правило взаємності також можна порушити, відповівши на щедру пропозицію скупішою пропозицією або принаймні такою, яка не вважається порівнянною. Тому медіаторам часто доводиться керувати переговорами сторін, допомагаючи їм побачити, як недостатньо щедра або, якщо на те пішло, надмірно щедра пропозиція може порушити потік пропозицій, у той час як сторони медіації перевіряють готовність кожної зі сторін рухатися взаємно [44].

2. *Авторитет*. В одному із експериментів професора Роберта Чалдіні фізіотерапевти виявили, що їхні пацієнти значно більше дотримуються призначених режимів домашніх вправ, якщо терапевти вивішують свої дипломи на стінах офісу. Медіатори ставлять на стіл певні засоби демонстрації їхнього «авторитету», а веб-сайти медіаторів тепер замінюють сертифікати

(дипломи), вивішених на стінах. Тому нагадування сторонам про медіаторський досвід має бути витонченим і тактовним. І це часто може бути засобом для заспокоєння нервової системи сторін медіації [44].

*3. Прихильність.* Ми швидше приймаємо вплив людей, які нам подобаються, і перші враження часто підказують нам, чи сподобається нам хтось (це також є яскравим прикладом психологічної техніки «тонкого зрізання», який у магістерській роботі згадували вище). Проте під час медіації не завжди з легкістю можна буде каталогізувати усі поведінки та риси, які сприяють «прихильності». Уважне слухання та щире співчуття, безперечно, займають перше місце у списку «прихильності».

До факторів, що можуть породити протилежний ефект «прихильності», у першу чергу слід віднести: самозалученість і власну значущість. Дослідження Роберта Чалдіні показали, що люди, які мають щось спільне, як правило, більше подобаються один одному, тому медіатори можуть почати будувати відносини, визначаючи спільні риси (наприклад, зростання в одному місті, або навчання в одній школі, або професійний досвід, подібний до того, який призвів до медіації). Звичайно, дуже важливо, щоб медіатор зберігав баланс, коли це можливо, і використовував чутливість у формуванні цих зв'язків, щоб уникнути видимості упередження [44].

*4. Зобов'язання і послідовність.* В іншому експерименті Роберт Чалдіні вивчив дві групи ресторанів, які мали послугу «бронювання», щоб з'ясувати, чи можуть вони скоротити кількість «нез'явлених» гостей, які здійснили «бронювання» [44].

У першій групі ресторанів абонентам сказали: «Дзвоніть, якщо Вам потрібно скасувати бронювання». У другій же групі – запитали абонентів: «Чи готові Ви зателефонувати нам, якщо Вам потрібно буде скасувати бронювання?» Відповіді на це запитання усіх абонентів були ствердними, проте, ця друга група ресторанів зазнала зниження на 30% кількості «нез'явлень» [44].

Проте феномен, коли люди діють узгоджено з попередньо даними ними зобов'язаннями, іноді у медіації може виконувати роль перешкоди у вирішенні конфлікту, і, насамперед, через те, що сторони медіації часто брали перед собою чи іншими людьми зобов'язання не досягати домовленостей вище або нижче певних сум, ще до того, як заслухали справу іншої сторони конфлікту. Іноколи медіатори можуть з делікатністю викликати протидію зобов'язань. Деякі медіатори, наприклад, запитують на початку медіації, чи можуть вони розраховувати на те, що сторони відкрито приступлять до обговорення проблем або принаймні виявлять бажання спробувати зрозуміти точки зору кожної зі сторін. Отримання ствердної відповіді на це запитання медіатора може мало вплинути на сторін, коли торг між ними стане складнішим.

*5. Соціальний доказ.* Якщо одного разу Ви з'ясуєте, що кілька Ваших сусідів придбало гібридні транспортні засоби, і вони їм сподобалися, то відповідно до дослідження Роберта Чалдіні, що Ви, швидше за все, теж купите один такий засіб. Якщо 93% людей на популярному інтернет-сайті відзначить, що їм сподобався який конкретний ресторан, то, швидше за все, Ви також підете туди. Під час медіації сторони часто запитують: «Що робить більшість людей?» «Що роблять суди з такими ситуаціями?» [44].

На жаль, на ці питання іноді важко відповісти. Сторони зазвичай розглядають умови вирішення конфлікту, які важко порівняти з іншими, оскільки кожен випадок є унікальним. Якщо сторони конфлікту будуть представлені адвокатом, то робота адвокатів буде полягати в тому, щоб розповісти клієнтам про їхню BATNA (їх «найкращу альтернативу досягнутій угоді») або WATNA («найімовірнішу альтернативу досягнутій угоді»). Як зауважив Олівер Венделл Холмс, передбачення того, що буде робити суд, є суттю юридичної практики, і медіаторам етично заборонено займатися такою практикою, навіть якщо вони мають свідоцтво про право на заняття адвокатською діяльністю. Проте медіатори можуть розповісти сторонам медіації історії про результати інших справ, у яких вони виступали медіаторами, і ці історії, якщо їх правильно підібрати, можуть надати

необхідний «соціальний доказ» того, що умови вирішення конфлікту, які розглядаються його сторонами та медіатором, є розумними [64].

*б. Дефіцит.* У 2003 році автомобіль, який перевищив прогнози продажів з найбільшим відривом, був Oldsmobile через оголошення про припинення виробництва Oldsmobile. У більшості випадків медіації сторони готові спробувати медіацію один раз. Медіація - це рідкісна можливість мати неупереджену та досвідчену людину, яка допомагає сторонам досягнути ними згоди. Після невдалої сесії медіації та подальших інвестицій у судовий процес сторони часто менш готові бути гнучкими в економічних питаннях через додаткові гроші, які вони витратили на судові збори та пов'язані з цим витрати. Навіть, якщо вирішення спору не було досягнуто під час початкової сесії медіації, можна zorganizувати сторонам наступну телефонну конференцію або наступну зустріч. Іноді сторонам потрібен додатковий час, щоб обдумати свої варіанти та альтернативи. Проте урок, отриманий з досвіду медіації, полягає в тому, що коли медіація припиняється, можливість для вирішення їхнього конфлікту часто втрачається або її важко відновити. Дефіцит, з точки зору другого шансу, може таким чином спонукати сторін до прийняття ними рішення [64].

*Когнітивні упередження.* Наше «розумове око» бачить світ крізь лінзу, яка неминуче спотворює нашу інтерпретацію таким чином, що може вплинути на процес медіації. Медіатори можуть певною мірою протидіяти ефекту цих спотворень, якщо вони їх розуміють. На щастя, когнітивна психологія може допомогти нам визначити лінзи та фільтри, які заважають усім учасникам медіації - сторонам, радникам і медіаторам - бачити світ з більшою об'єктивністю.

У той же час ці спотворення в нашому сприйнятті, пам'яті та аналізі напрочуд можуть бути передбачуваними. Відповідно вважаємо за доцільне зупинитися на дослідженні окремих когнітивних упередженнях, з якими стикаються медіатори, і на методах протидії їм.

1. *Фундаментальна помилка атрибуції та негативне упередження.* Для прикладу, сторона А щойно прибула на сесію медіації на двадцять хвилин із запізненням. Вона пояснює стороні В (і собі), що проблема полягала в несподівано сильному транспортному русі. Що думає сторона В? А вона пояснює це запізнення недоліком характеру сторони В або відсутністю серйозного ставлення сторони В до процедури медіації. Зазвичай людям властиво швидко приписувати власні слабкості обставинам, а успіхи - характеру, тоді як з іншими часто робимо навпаки (тобто приписуємо їхні успіхи обставинам, а невдачі – їх характерам) [50].

І, якщо хтось спричинив нам шкоду певним чином, то ми часто припускаємо, що це вчинено щодо нас умисно. Навіть, коли ми можемо визнати свої недоліки, то ми часто вважаємо їх незначними у порівнянні з недоліками інших. Це явище відоме як *«фундаментальна помилка атрибуції»*, тобто схильність трактувати чужу поведінку та вчинки рисами характеру їх суб'єкта, тоді як обґрунтовуємо власні вчинки і поведінку – впливом обставин, що склалися [50].

2. *Реакційне знецінення (реактивна девальвація).* Мова йде про когнітивне упередження за якого відбувається зниження оцінки певної пропозиції, якщо вважається, що пропозиція була здійснена суперником. «Авторами» даного виду когнітивного упередження є Лі Д. Росс і Констанс Стіллінгер [50].

Дані автори для обґрунтування змісту реакційного знецінення наводять наступний приклад. Позивач прибув на медіацію приватно, прагнучи отримати за її результатами 100000 доларів США. Для початку він пропонує іншій стороні як початкову вимогу 300000 доларів США. У відповідь відповідач пропонує 200000 доларів США. Відразу виникає логічне питання: Чи прийме позивач запропоновані 200000 доларів США? Або ж він одразу зробить висновок, що 200 000 доларів США - це низька сума, оскільки вона надходить від сторони, яку позивач вважає ворогом? Медіатори можуть нейтралізувати наслідки «реактивної девальвації» трьома способами:

По-перше, медіатори можуть заохочувати сторони пояснити обґрунтування своєї пропозиції, посилаючись на об'єктивні критерії (наприклад, «300 000 доларів США - це середня сума, за яку присяжні можуть проголосувати в аналогічних судових спорах») [50].

По-друге, медіатори можуть нормалізувати (і допомогти сторонам хореографувати) зворотні переговори, які посередник Майкл Кітінг називає «танцем за долари» [50].

«Це абсолютно нормально й очікувано, - каже медіатор, посилаючись на принцип, відомий як «соціальний доказ», - коли кожна сторона відчуває певний «шок», коли надходять початкові пропозиції та навіть наступні пропозиції». Висловлюючи довіру до процесу, медіатор може пом'якшити тенденцію кожної зі сторін знецінювати пропозиції іншої сторони [50].

По-третє, коли сторони дуже близькі до врегулювання конфлікту, але кожна сторона чекає, щоб інша зробила останній крок, сторони іноді просять медіатора зробити «пропозицію медіатора» (або іноді медіатор може запропонувати такий крок), що робить меншою як проблему реактивної девальвації, так і явище, відоме як «докори сумління покупця» або «прокляття прийнятої пропозиції», тобто схильність сторони, яка зробила останню пропозицію, відчувати, що вона дала занадто багато, якщо пропозиція прийнята іншою стороною [50].

*3. Упередженість підтвердження.* Так само, як ми знижуємо цінність пропозиції на основі її джерела, нам важко прийняти правдивість інформації, яка суперечить поглядам, яких ми твердо дотримуємося. Найвідоміші різновиди упередженого підтвердження можна побачити в політиці: фрази «жовтий собака - демократ» і «пофарбований у вовну - республіканець» описують людину, яка приймає рішення, які не відповідають точці зору протилежної сторони [64].

Під час медіації кожна сторона схильна сумніватися в достовірності інформації, яка надана іншою стороною. Уявіть собі, що одній із сторін у медіації із розірвання шлюбу її чоловік, який протягом останніх двадцяти років

володіє безперервно успішним ІТ-бізнесом, каже, що доходи раптово скоротилися і, що він втрачає гроші вперше за двадцять років. Скільки доказів знадобиться дружині, щоб повірити, що її чоловік не приховує гроші чи навмисно не гальмує його бізнес? [64].

Медіатори можуть притупити вплив упередженості підтвердження, нормалізувавши його та сприяючи обміну інформацією, заохотивши сторони спільно найняти незалежних експертів для оцінки фактів. Також просте повторення медіатором точки зору сторони іноді може допомогти подолати упередженість підтвердження іншою стороною.

Таким чином упередженість підтвердження може виникнути, коли учасники медіації можуть вибірково акцентувати увагу на відомості, які відповідають їхнім думкам і переконанням, та при цьому відкидають чи нехтують докази, які суперечать їхнім думкам і переконанням. Упередженість підтвердження може стати на заваді розгляду сторонами альтернативних точок зору, а також сприяти спроможності бачити «повну» картину ситуації, що склалася між сторонами.

*4. Корисливе упередження та надмірна самовпевненість.* Майже кожному притаманно думати, що він справедливіший, розумніший та здібніший, ніж є насправді. Коли водіїв вантажівок запитали, чи їздять вони безпечніше, ніж середній водій вантажівки, то майже 84% із них відповіли «так». Дев'яносто чотири відсотки викладачів коледжу стверджують, що вони кращі за інших. Часто це явище називають «ефектом озера Вобегон», оскільки в тому міфічному місті, прославленому Гаррісоном Кейлором, «усі діти вище середнього рівня»<sup>3</sup>. У медіації кожна сторона конфлікту схильна вірити, що має більш об'єктивну та розумну точку зору, а ніж інша сторона. Іноді медіатори можуть протидіяти схильності до надмірної самовпевненості, вдаючись до схожої техніки: велика група людей отримує письмовий опис випадку тілесних

---

<sup>3</sup> у 80-х рр. ХХ ст. американець Гаррісон Кейлор став постійним ведучим придуманого ним радіо шоу, яке вів із ним же придуманого міста під назвою Озеро Вобегон. Про жителів Озера Вобегон він написав кілька популярних книг. Основна риса містечка Озера Вобегон – те, що усій його жителі були кращими за інших: всі чоловіки - приємної зовнішності, усі жінки - найсильніші і красивіші, а всі діти розвитку своєму - вище середнього.

ушкоджень, де кожен з групи має однаковий набір фактів, лише за винятком того, що половині учасників надано статус представників позивача, а іншій – статус представника відповідача. Коли ж їх просять передбачити, що зробить суд за існуючого фактажу справи, або яким буде розумне врегулювання, то кожна група дає відповідь, яку можна було б передбачити – набагато вищі цифри - у групи позивача і набагато менші - у групи відповідача [64].

Звісно, медіатори стикаються зі сторонами конфлікту, які обдумували і живуть своїми справами набагато довше, ніж кілька хвилин, витрачених цими експериментальними групами, і, як наслідок, сторони конфлікту набагато оптимістичніші щодо ймовірності успіху, якщо медіація не відбудеться так як вони планували, йдучи на неї.

Інша стратегія медіатора для зменшення оптимістичної самовпевненості полягає в тому, щоб запитати сторону конфлікту, після того як вона пояснить свою впевненість у перемозі в суді, чому вона погодилася брати участь у медіації.

*5. Ефекти прив'язки та ефекти контрасту.* Численні дослідження переговорної поведінки показали, що початкові пропозиції мають істотний вплив на кінцевий результат переговорів про врегулювання конфлікту. Ці пропозиції стають «якорями», за якими вимірюється прогрес. Проте у врегулюванні більшості конфліктів початкові пропозиції мають принаймні певний довільний елемент. Наприклад, хто скаже, що компенсація за емоційні страждання позивача у зв'язку з дискримінацією повинна становити 100000 доларів США або подвоїти чи потроїти цю суму? Було показано, що ефекти прив'язки настільки потужні, що навіть абсолютно випадкові числа впливають на нас. В одному особливо яскравому експерименті Ден Аріелі попросив студентів написати на аркуші паперу дві останні цифри свого номера соціального страхування, а потім зробити ставку на серію предметів (наприклад, пляшку вина тощо). Студенти з вищими цифрами в останніх двох цифрах свого номера соціального страхування роблять більшу ставку, ніж студенти з нижчими цифрами. Проте учасники переговорів можуть

припуститися помилки, намагаючись закріпити переговори занадто високо або занадто низько, тому що їхні пропозиції можуть втратити довіру і таким чином зменшити ефект прив'язки. Насправді медіатори іноді бачать, що сторони конфлікту більше засмучені поведінкою іншої сторони на переговорах, ніж поведінкою, яка спонукала їх до медіації. Медіатори можуть подолати наслідки контрпродуктивних прив'язок, допомагаючи сторонам створити нові прив'язки. Наприклад, медіатор, вважаючи, що надзвичайно низька пропозиція відповідача спричиняє втрату довіри позивача до процесу медіації або роздратування на відповідача, може скласти на фліп-чарті список прямих збитки, які позивач прагне відшкодувати, таким чином створюючи новий психічний якор навколо цього числа. Або медіатор може запитати, якими були компенсації збитків у нещодавно повідомлених випадках такого ж роду - більше якорів [64].

Подібне явище, відоме як «ефект контрасту», також може завадити переговорам. Уявіть, що ви збираєтесь купити товар на 100 доларів, наприклад, мікрохвильову піч. Незадовго до того, як ви заплатите за неї, повз вас проходить товариш і каже, що таку ж саму мікрохвильову піч можна купити за два квартали від вас на 25 доларів дешевше. Більшість людей у цьому експерименті вирішили пройти два квартали та заплатити 75 доларів замість 100 доларів. Тоді уявіть, що ви купуєте товар вартістю 2000 доларів, скажімо, диван. Ваш друг прийшов із тією ж новиною: диван доступний за два квартали звідси на 25 доларів дешевше. Майже ніхто не хоче пройти два квартали, щоб заплатити 1975 доларів. У чому різниця? У кожному разі, пройшовши два квартали, ви отримаєте виграш у 25 доларів. Під час медіації сторони часто оцінюють дійсність або достовірність пропозицій, особливо після початкових раундів, порівнюючи їх із попередніми пропозиціями. Наприклад, початкова вимога позивача на суму 290000 доларів може бути прийнята відповідачем як розумна відправна точка для переговорів, і відповідач відповість зустрічною пропозицією. Але уявіть, що позивач почав переговори з вимогою 300000 доларів, а потім, після пропозиції відповідача, перейшов на 290000 доларів.

Переговори можуть призупинитися, оскільки, на відміну від першої пропозиції в 300000 доларів, пропозиція в 290000 доларів свідчить про негнучкість позивача [64].

Щоб протидіяти цим ефектам, медіатори повинні навчати сторони конфліту їх поведінці під час переговорів. Один із способів зробити це - запитати кожну сторону в кожному раунді переговорів, як, на її думку, інша сторона відреагує на її наступну пропозицію.

*6. Конкурентне збудження.* Улюблений мультфільм жителів Нью-Йорка показує двох собак, одягнених у костюми, які стоять біля бару. «Недостатньо того, що собаки досягають успіху», - каже один. «Кішки також повинні зазнати невдачі».

Скільки разів медіатори бачили таку поведінку? Нейробіологи, використовуючи МРТ, показали, що ланцюги задоволення загоряються в нашому мозку, коли ми отримуємо кращий результат у грі, ніж наш суперник. Це може бути культурно специфічним, оскільки кажуть, що в деяких культурах нічия вважається найкращою, оскільки ніхто «не втрачає обличчя». Під час медіації конкурентне збудження може виникнути, коли одна чи інша сторона прагне «перемогти» в медіації, вимагаючи максимальних поступок. Медіатори можуть пом'якшити ці наслідки, нагадавши сторонам про їхні власні інтереси та спонукаючи їх зосередитися на тому, чи відповідає запропоноване врегулювання цим потребам. Медіатори також можуть нагадати кожній стороні, що інша сторона може відчувати те саме, і що обидві сторони, незважаючи на їхні відповідні бажання виграти, могли б отримати кращий результат, досягнувши вирішення їхнього конфлікту. Як сказав Лінкольн, «номінальний переможець часто є справжнім програшем у гонорарах, витратах і марній траті часу» [64].

*7. Справедливість і проблема обмеженого власного інтересу.* Якби хтось запропонував вам долар без жодних умов, ви б прийняли його? А якби це було п'ять доларів чи п'ятнадцять? В експериментальних умовах, де люди беруть участь у тому, що теоретики ігор називають «Грою-ультиматумом», люди

зазвичай відмовляються від безкоштовних грошей. У грі одна особа (називається «Пропонент») отримує 100 доларів, але лише за таких умов:

а) Пропонент має запропонувати частину особі, яка сидить поруч з нею (називається «Відповідач»),

б) Відповідач (який знає про 100 доларів і основні правила) має прийняти запропонований розподіл 100 доларів.

Теоретично Відповідач повинен прийняти будь-яку запропоновану суму, навіть невелику, тому що йому було б краще мати навіть копійки, навіть якщо б це означало, що Пропонент залишив собі 99,99 доларів. Насправді більшість людей у ролі Пропонента пропонують від 40 до 50 доларів, і їхні пропозиції майже завжди приймаються. Але деякі Заявники пропонують дуже мало, а більшість Відповідачів відхиляють будь-яку суму, меншу, ніж 20 доларів, навіть, якщо відмова від грошей не в їхніх інтересах із суто економічної точки зору [64].

Під час медіації сторони часто відмовляються від пропозицій, які об'єктивно зробили б їх вигіднішими, ніж їхні альтернативи (наприклад, звернення до суду), оскільки запропонований розподіл доступних ресурсів виглядає несправедливим, якщо виміряти те, що отримала інша сторона.

У грі «Ультиматум» Відповідачі карають нещедрих Пропозицій, але, роблячи це, неминуче карають себе. Коротше кажучи, людьми не керують лише економічні інтереси. Коли одна зі сторін медіації відмовляється від розумної пропозиції «з принципу», це вроджене почуття справедливості може спрацювати. Цікаво, що це явище не обмежується людьми; в експериментах, під час яких дві собаки бачили, що одна отримувала значно більше собачих ласощів як винагороду за виконання завдання, собака, яка недоотримала ласощів, перестала виконувати завдання [64].

На щастя, нейробіологи виявили, що в нашому мозку є й інші схеми, які запалюються задоволенням, коли ми співпрацюємо (співіснують із схемами, які вказують на задоволення, коли ми перевершуємо наших суперників).

Медіатори можуть підсилити імпульси співпраці, запитуючи сторони медіації, чи будуть вони добре почуватися щодо врегулювання, у якому кожна сторона була однаково поступливою. Медіатори також можуть посилити думку про те, що справедливість неминуче є суб'єктивною, а інша сторона має власний зовсім інший погляд на те, що було б справедливим.

*8. Ефекти фонду.* Класичний експеримент із кавовими кружками ілюструє ефект обдарування. У кімнаті, наповненій людьми, половині дарують однакові кухлі, а іншій половині нічого. Останню групу просять написати найбільшу суму, яку вони готові були б заплатити за одну із кухлів, а іншу групу просять написати найнижчу ціну, яку вони були б готові прийняти, щоб продати свою кухоль.

Результати: покупці були готові платити в середньому 2,87 доларів, а продавці вимагали в середньому 7,12 доларів. Іншими словами, у продавців виникло почуття прихильності (можна назвати це почуття правом або «обдаруванням») після того, як вони володіли кухлями лише протягом короткого часу. Ці результати були виявлені в різних культурах, але в деяких культурах вони дещо сильніші [64].

Яке значення має цей експеримент для медіації? Під час мирових переговорів позивачі, по суті, є продавцями - вони відмовляються від своїх вимог за певну ціну. Позивачі, як правило, цінують свої претензії вище, ніж «покупці» (тобто відповідачі), і почуття права або «обдарування» у позивачів, ймовірно, з часом посилюється [64].

Експерименти, що стосуються нашої схильності віддавати перевагу ризику та уникнення ризику, також показують, що позивачі та відповідачі знаходяться по-різному: сторона, яку просять заплатити гроші (зазвичай відповідач), часто приймає на себе більший ризик, щоб відкласти день розрахунку. Таким чином, як і «покупці», вони не схильні платити вищу ціну «продавцям» і готові взяти на себе більший ризик того, що справа дійде до суду [64].

Крім того, як позивачі, так і відповідачі відчувають пов'язане явище, відоме як упередженість «статус-кво», небажання змінювати статус-кво, що робить врегулювання, яке за своєю суттю передбачає зміни, ще більш бентежним.

Що можуть зробити медіатори? Одним з корисних прийомів є рефреймінг. Медіатори можуть наголосити на тому, що отримують, окрім грошей, коли позивачі «продають» свої претензії: економія часу, торгівля надією на певність і відхід від емоційного хвилювання судового процесу. Так само відповідачам, які зазвичай вважають, що вони переплачують за претензії, які вони «купають», може бути корисним почути від посередника нематеріальні переваги врегулювання, щоб розвинути більш збалансоване розуміння того, що вони отримують за свої гроші.

*9. Упередження «неповоротних витрат».* Це тенденція продовжувати вкладати час, гроші чи енергію в те, що ми просто втрачаємо, тому що ми вже вклали деякі ресурси, які неможливо повернути [39].

Уявіть, що ви є позивачем у простій справі про договір, яка готова до суду. Якщо ви виграєте, відповідач заплатить вам 100 000 доларів.

Припустімо, що суд не має повноважень присуджувати гонорари адвокату, і тому є лише два результати: 100000 доларів США або нічого. Обидві сторони погоджуються, що у вас є хороші шанси на перемогу, тому відповідач пропонує угоду (остаточна пропозиція) у розмірі 80000 доларів США. Ви приймете пропозицію? Експериментальні дані свідчать про те, що існує набагато більше шансів, що ви приймете пропозицію, якщо ваші витрати на підготовку до розгляду спору становили 10000 доларів США, і набагато менші шанси, якщо ці витрати становили 70000 доларів США [39].

В чому різниця? Економіст у вас каже, що в майбутньому ці дві ситуації ідентичні. Але емоційна частина всередині нас озирається в минуле і хоче відшкодувати «безповоротні витрати». Ця емоційна реакція має тенденцію долати економіста всередині нас. Під час медіації обидві сторони часто мають «безповоротні витрати», які вони хотіли б відшкодувати. Варто зазначити, що у

справах про тілесні ушкодження, працевлаштуванні та деяких інших справах позивачі можуть перебувати в іншому становищі, ніж відповідачі, оскільки вони можуть домовитися про непередбачену винагороду зі своїми адвокатами. Але навіть ці позивачі вклали час і зусилля, і, можливо, витратили певні власні кошти на докази і експертів. Щоб протистояти упередженості щодо «безповоротних витрат», медіатори можуть використовувати аналіз «дерева рішень», щоб показати на фліп-чарті, як кожна сторона ймовірно вчинить, використовуючи власні оцінки сторін щодо різних ймовірних результатів. Часто кожній стороні корисно знати «безповоротні витрати» іншої сторони, якщо ця інформація допоможе кожній стороні побачити, що вони у схожій ситуації [64].

*10. Уникнення втрат і перевага ризику.* Психологи Даніель Канеман і Амос Тверські поставили наступне запитання перед великою кількістю учасників тренінгу: якби у вас був вибір прийняти ставку, у якій ви мали п'ятдесят/п'ятдесят шансів виграти 150 доларів або програти 100 доларів, ви б прийняли це? Для більшості людей відповідь – «ні». З психологічної точки зору, «реакція на втрати сильніша, ніж реакція на відповідні здобутки». Це несприйняття втрат означає, що більшості учасників експерименту доведеться заплатити десь від 150 до 250 доларів, щоб прийняти 50% ризик втратити 100 доларів [64].

У світі економіки концепція уникнення втрат суттєво змінила раціоналістичну перспективу, яку економісти раніше привносили до таких ситуацій. Раціональному учаснику класичної економіки потрібен був би очікуваний виграш лише в 101 долар, щоб зробити ставку, описану вище, вартою. Даніель Канеман описує концепцію несприйняття втрат як «безумовно, найбільш значний внесок психології в поведінкову економіку» [64].

Ця концепція також корисна для медіаторів. Розглянемо, наприклад, комерційну справу, у якій відповідальність є невизначеною, але потенційне відшкодування збитків позивачем (у разі успіху) становить фіксовану суму в 1000000 доларів США. Дослідження Даніеля Канемана і Амоса Тверські

показують, що середньостатистичний відповідач не захотів би врегулювати таку справу за 500 000 доларів, навіть якби авторитетне джерело повідомило йому, що він має 50% шансів програти [64].

Два принципи, сформульовані Даніелем Канеманом у цьому дослідженні, такі:

a. У змішаних азартних іграх, де можливий як виграш, так і програш, неприйняття програшу призводить до надзвичайно несхильного вибору.

b. У разі неправильного вибору, де впевнена втрата порівнюється з більшою втратою, яка є ймовірною, зменшення чутливості викликає пошук ризику. Для відповідачів вибір сплатити компенсацію зазвичай виглядає як ситуація «поганого вибору» і може змусити їх віддати перевагу ризику судового розгляду. Психологічні страждання через сплату 500000 доларів для більшості людей є набагато більшими, ніж біль від 50% ризику втрати 1000000 доларів [64].

Важливим висновком у дослідженні Даніеля Канемана є те, що ефект уникнення втрат знижується у людей, які керують ризиками та заробляють на життя, наприклад, професійних біржових трейдерів. Таким чином, відповідачі, які є постійними гравцями, наприклад страховики, виробники та роботодавці, можуть побачити свій ризик збитків у ширшій перспективі великої кількості справ, у яких відповідачі більше нагадують «торговців». Медіатори також можуть допомогти обвинуваченим, які не є постійними гравцями, досягти цієї ширшої перспективи, нагадавши їм, що, хоча справа, яка розглядається, представляє те, що здається «поганим вибором», життя дає кожному з нас «портфель» потенційних здобутків і збитків, а справа, яка розглядається, є частиною цього ширшого спектру ризиків і можливостей [64].

Дослідження Даніеля Канемана і Амоса Тверські також показують, що оцінка ймовірності впливає на несприйняття втрат і перевагу ризику.

Щоб побачити, як це працює, уявіть наступні два сценарії:

a) шанси позивача виграти позов на 1000000 доларів США становлять лише 5%,

або б) шанси позивача становлять 95% [64].

Дослідження показує, що в першому прикладі позивач наполягав би на більш ніж 50000 доларів США як ціну для врегулювання своєї справи (тобто поведінка, яка прагне до ризику), але в другому прикладі погодився б на врегулювання в розмірі менше 950000 доларів США. (тобто ухилення від ризику). Ця остання поведінка є функцією неприйняття втрат, тому що ймовірність 95% є майже впевненою річчю, а страх втратити майже певну вигоду має більший психологічний вплив, ніж біль від відмови від частини потенційної цінності позову [64].

Згідно з Даніелем Канеманом, така сама асиметрія має місце і з підсудними. Іншими словами, зіткнувшись із 5% ризиком втрати 1000000 доларів США, відповідач може бути готовий заплатити більше 50000 доларів США, тому що страх перед такою великою втратою переважає біль від платежу. Але навіть перед обличчям 95% ризику збитку відповідач може наполягати на компенсації в розмірі менше ніж 950000 доларів США, тому що вірогідна втрата в 950000 доларів США є більшою, ніж лише трохи гірший ризик винесення судового рішення в 1000000 доларів США [64].

Варто зазначити, що нелінійна форма цієї кривої дає принаймні теоретичну можливість для медіаторів. Іншими словами, на нижньому кінці шкали ймовірності (скажімо, 5%) позивачі прагнуть досягти врегулювання, яке є кращим, ніж очікувана вартість їхнього позову (тобто 50000 доларів США), і відповідачі можуть бути готові заплатити за вирішення їхнього спору [64].

І, на іншому кінці шкали ймовірностей (скажімо, 95%), позивачі, сподіваючись отримати впевненість, приймуть угоду в розмірі менше ніж 950000 доларів США, в результаті чого відповідачі, через неприйняття втрат, ймовірно наполягатимуть на цьому [64].

Проблема для медіаторів полягає в тому, що сторони рідко погоджуються щодо ймовірності успіху позову та часто не погоджуються щодо потенційних збитків. Якби сторони дійшли згоди щодо цих пунктів, вони б рідко потребували медіації. Їхні різні оцінки відповідальності і потенційних збитків

(через такі фактори, як упередження через надмірну самовпевненість, упередження до статусу-кво та вплив ендаументу) призводять до того, що вони не погоджуються щодо очікуваної вартості справи. Проте, якщо медіатор може допомогти сторонам досягти більшої узгодженості щодо очікуваної вартості, явища неприйняття втрат і переваги ризику можуть узгодитися таким чином, щоб сприяти досягненню врегулювання існуючого конфлікту [64].

*11. Вибіркове сприйняття та вибіркова пам'ять.* Ні для кого не секрет, що наше сприйняття і пам'ять - вибіркові. Таким чином, на додаток до різних когнітивних упереджень і спотворень, описаних вище, сторони в медіації приходять до столу з різними даними, підтверджуючи свої відповідні погляди на справу.

Медіаторам варто спробувати наступний експеримент: подивіться навколо кімнати, в якій ви перебуваєте, і зверніть увагу, де ви бачите щось червоне. А тепер закрийте очі і подумайте, де в кімнаті ви помітили щось зелене. Велика кількість літератури документує те, що ми знаємо зі звичайного досвіду, а саме те, що ми пам'ятаємо лише частину того, що переживаємо, і існують передбачувані та, до певної міри, корисливі фільтри, які пригнічують певні спогади. Однією зі стратегій посередника для зіткнення кардинально різних викладів тих самих подій є ідентифікація документів та інших незалежних ознак того, що сталося. Медіатори також можуть нагадати сторонам, що це нормально і природно, коли люди мають різні спогади, і що врегулювання можна досягти, коли «відмовимося від будь-якої надії на краще минуле» і натомість зосередимося на майбутньому [64].

*12. Стратегії боротьби з когнітивними упередженнями.* Загальну стратегію боротьби з різними когнітивними упередженнями, описаними вище, можна знайти в медичних дослідженнях ефективності плацебо. Достовірно відомо, що плацебо може мати лікувальний ефект. Крім того, на ефект плацебо можуть впливати кадрові ефекти. Наприклад, експерименти показали, що нібито знеболюючі (насправді вітамін С) були більш ефективними, коли

піддослідні вважали, що вони коштують 2,50 долара за таблетку, а не 0,50 долара [64].

Але є відповідні висновки, які можуть допомогти медіаторам зрозуміти, як протидіяти спотворенням, спричиненим нашою розумовою обробкою. Дослідники виявили, що ці ефекти зменшуються, коли суб'єктам розповідають про них. Проте, щоб ми не були надто оптимістичними щодо потенціалу раціональності перемагати емоції та наші часто несвідомі упередження, дослідники також виявили, що ефект плацебо працює, навіть якщо суб'єктам кажуть, що вони отримують плацебо.

Для медіаторів це означає, що для нас важливо знати якомога більше про те, як працює розум, і час від часу та в контексті може бути корисно ділитися зі сторонами тим, що ми дізналися. Наприклад, за словами Джони Лерера, «єдиний спосіб уникнути огиди до втрат - це знати про цю концепцію» [64].

Медіатори повинні з готовністю визнати, що наш власний розум так само схильний, як і розум сторін, відчувати явища, які ми описуємо. І ці ідеї потрібно пропонувати як попередню гіпотезу. Крім того, кожній стороні легше повірити, що інша сторона схильна до викривленого мислення, ніж повірити, що вона є такою, і тому іноді обговорення цих упереджень може бути більш доречним на сесії фракції, ніж на спільній сесії.

Суть полягає в тому, що будь-яке обговорення цих питань не призначене як діагностика чи лікування, і має бути представлене без звинувачень із визнанням того, що вони стосуються як сторін, так і медіаторів.

## **Висновки до розділу 2**

1. Рівень психологічної культури медіатора безпосередньо впливає на ефективність реалізації процедури медіації. На етапі передмедіації, медіатору у взаємодії зі сторонами конфлікту, доцільно: приділити увагу їх вербальній і невербальній поведінці; надати консультацію з медіації (суті, переваг тощо);

з'ясувати їх очікування щодо оперативності, формальності процедури медіації, фінансових питань; уважно переглянути фактичне підґрунтя справи і поділитися можливими гіпотезами із передбачуваних проблемних сфер; перевірити конфлікт на медіабельність; вирішити питання з доцільності участі ко-медіатора; встановити основні «правила взаємодії»; оцінити рівень «складності» сторін конфлікту та ін.

2. Медіацію за участі «складної» сторони варто проводити у ко-медіації, де один з ко-медіаторів – особа з добре розвиненою психологічною компетенцією, а в індивідуальній медіації (з одним медіатором) - залучати психолога, проте він матиме статус «інший учасник медіації», а - «медіатор». Тут же слід використовувати методологію роботи зі «складними людьми» (Біллі Едді), що включає чотири кластери навичок: а) зближення (зв'язок), б) структура, в) перевірка реальності, г) наслідки.

3. У формуванні конструктивних думок сторін конфлікту, шляхів його вирішення важливо застосовувати шість принципів психологічного впливу (за Робертом Чалдінім):

1) *Правило взаємного обміну* (сторона конфлікту робить пропозицію його вирішити, очікуючи, що інша - відповідь зустрічною);

2) *Авторитет* (нагадування сторонам конфлікту про медіаторський досвід (розміщення сертифікатів і дипломів на веб-сайтах, стінах, робочому столі), що заспокоює їх нервову систему);

3) *Прихильність* (медіатор уважно слухає, щиро співчуває, і це створює ефект «прихильності» до сторін);

4) *Зобов'язання і послідовність* (сприяє співпраці наявність попередніх зобов'язань у сторін перед медіатором).

5) *Соціальний доказ* (розповідь медіатора про результати його інших медіацій них справ виступають «соціальним доказом» того, що умови вирішення конфлікту, які розглядають сторони і медіатор, є розумними).

б) *Дефіцит* (шанс припинення медіації, втрати можливості його вирішення конфлікту або ж її важко буде відновити, то дефіцит, з точки зору другого шансу, спонукає сторін до прийняття рішення на медіації).

4. На практиці медіатори часто мають справу з наступними когнітивними упередженнями:

1) *Фундаментальна помилка атрибуції та негативне упередження* (схильність трактувати чужу поведінку та вчинки рисами характеру їх суб'єкта, тоді як обґрунтовуємо власні вчинки і поведінку – впливом обставин, що склалися );

2) *Реакційне знецінення (реактивна девальвація)* (зниження оцінки певної пропозиції, якщо вважається, що пропозиція була запропонована опонентом (суперником у конфлікті));

3) *Упередженість підтвердження* (неприйняття правдивості інформації, що суперечить поглядам, яких дотримуємося сторона конфлікту);

4) *Корисливе упередження та надмірна самовпевненість* (схильність сторони конфлікту вірити, що має більш об'єктивну та розумну точку зору, а ніж її опонент);

5) *Ефекти прив'язки та ефекти контрасту* (початкові пропозиції сторін мають істотний вплив на кінцевий результат медіації із вирішення конфлікту);

б) *Конкурентне збудження* (виникає, коли сторона/сторони медіації прагнуть «перемогти» в медіації, вимагаючи максимальних поступок);

7) *Справедливість і проблема обмеженого власного інтересу* (сторона часто відмовляються від пропозицій, які об'єктивно зробили б їх вигіднішими, ніж їх альтернативи (наприклад, звернення до суду), оскільки їй запропонований розподіл доступних ресурсів виглядає несправедливим, після того як вона оцінила, що отримала інша сторона);

8) *Ефекти фонду* («позивач» (одна сторона медіації), як правило, цінує свої претензії вище, ніж «відповідач» (інша сторона), і почуття права або «обдарування» у позивача, ймовірно, з часом ще більше посилиться);

9) *Упередження «неповоротних витрат»* (сторона продовжує вкладати час, гроші чи енергію у те, що втрачає, оскільки вона уже вклали деякі ресурси, які неможливо повернути);

10) *Уникнення втрат і перевага ризику* (сторони конфлікту не однаково оцінюють відповідальність і потенційні збитки (під впливом таких факторів, як упередження через надмірну самовпевненість, упередження до статусу-кво тощо), що призводить до «переваги ризику», а тому не погоджуються на очікуваний (реалістичний) результат медіації);

11) *Вибіркове сприйняття та вибіркова пам'ять* (сторони приходять на медіацію з різними даними, якими кожен хоче підтвердити свої позиції);

12) *Стратегії боротьби з когнітивними упередженнями* (часто сторони медіації мають одночасно кілька несвідомих упереджень).

5. Процес реалізації процедури медіації може супроводжувати такі психологічні проблеми як «перенесення» і «контрперенесення».

За статусом медіатор - максимально нейтральна особа, відповідно у процесі взаємодії з клієнтом він не представлений «особистісно». Що створює передумови для можливого виникнення перенесення і контрперенесення. Коли у медіатора сформувалося контрперенесення до однієї зі сторін конфлікту, то у процесі медіації може виникнути загроза несвідомого порушення таких принципів медіації як нейтральність та неупередженість.

Сторони конфлікту, вдаючись до «перенесення», можуть ввести в оману медіатора, «збити з пантелику», ускладнити процес поділу інформації, отриману від них медіатором, на емоції, факти, інтерпретації, тоді, як даний поділ є особливо важливим для ефективно вирішити конфлікт.

У зв'язку з цим дуже важливо, щоб медіатор слідкував за можливим виникненням у процесі медіації «перенесення» і «контрперенесення».

6. В момент виникнення загрозової тривоги учасники медіації можуть вдаватися до психологічних захисних механізмів (проекція, заміщення, витіснення, реактивне утвердження, раціоналізація, регресія, сублимація, дослідження, заперечення), які за даних обставин будуть (швидше за все)

засобами самообману, спотворюватимуть сприйняття ними і реальності. І це безумовно не може не вплинути і на їх ставлення до подолання конфліктів.

Так, використання стороною конфлікту «заперечення» призводить до несвідомого спотворення нею фактів, задля приховування основної суперечності, яка виявляється у конфлікті. Людина не може справитись з конфліктом, не бачить жодного реального виходу із нього, а будь-яка спроба медіатора допомогти (як допомога «ззовні») може зустрітися опором.

Сторона конфлікту, яка вдається до «проекції», як психологічного захисту, часто буде звинувачувати у конфліктах, перш за все інших, а не себе.

7. Для медіатора «комплекс неповноцінності» і «комплекс переваги» сторін конфлікту – серйозні «виклики», адже можуть впливати на процес медіації. Учасник конфлікту, що має «комплекс переваги», зазвичай, намагається отримати постійну перевагу над іншою стороною або медіатором. Тоді як учасник медіації з «комплексом неповноцінності», через свої персональні особливості (наприклад, страх рівноправного діалогу, страх допуститися помилки, наявність комунікативної скутості тощо), швидше за все, «вийде» з процесу медіації або займе стратегію поведінки у конфлікті – пристосування або ухиляння (що суперечить суті медіації як справедливого процесу).

## РОЗДІЛ 3

### РЕАЛІЗАЦІЯ ПРОЦЕДУРИ МЕДІАЦІЇ: ПРАВОВІ АСПЕКТИ

#### 3.1. Правові засади реалізації процедури медіації в Україні

Медіація - це право людини, соціально-правовий феномен, а, отже, як зауважують Пацурківський П. і Гаврилюк Р., держава зобов'язана кожному, без винятків, гарантувати це право. У той же час, визнаючи за державою регуляторну роль у сфері медіації, не можна допустити до «привласнення» державою медіації [40, с. 223].

Основний зміст медіації розкривається через поєднання двох протилежних елементів: незалежності сторін медіації та гарантій вибудовування спільної позиції на шляху досягнення взаємного оптимального результату. Відповідно, як ефективність будь-якої правової системи залежить від її побудови і дії на основі узгоджених принципів, так і успішність процедури медіації залежить від правових принципів, що лежать в її основі.

Як зауважує М. Малець, у науковій літературі до деонтологічних правових принципів медіації, генези і впровадження медіаційних механізмів вирішення конфліктів належать:

– *правові принципи*: конфіденційності; свободи та інформованої добровільності медіатора та сторін; рівноправності сторін у процесі медіації, самовизначення сторін у процесі медіації; неконкурентності; простої та швидкої процедури медіації, гнучкості і неформальності; обмеження повноважень медіатора (медіатор не має права нав'язувати сторонам будь-які рішення); принципу «не нашкодь»; професійної мультикомпетентності медіатора; інформованої згоди сторін на присутність третіх осіб як умова такої присутності [59];

– *комунікативно-психологічні принципи* (які мають юридичне значення): чесності сторін конфлікту та медіатора; неупередженості і нейтральності медіатора; персонального характеру процедури медіації та безпосередньої

взаємодії сторін; етики поведінки та психологічного комфорту під час процедури медіації (взаємна довіра, відмова від нападів, образ та ін.) [59].

Закон України «Про медіацію» у ст. 4 декларує сім правових принципів: 1) рівноправності сторін; 2) добровільності; 3) незалежності; 4) нейтральності; 5) неупередженості; 6) самовизначеності; 7) конфіденційності [7].

Відповідно до Закону України «Про медіацію» дані принципи становлять правові засади усіх складових процедури медіації, у тому числі й стадії передмедіації (ч. 2 ст. 4). Їх деталізація відбувається у ст.ст. 5-8 даного Закону [7].

У той же час фахівці з медіації ведуть жваві дискусії та обговорення щодо принципів, які не згадано в ст. 4 Закону України «Про медіацію», але, які впливають із загального змісту чинного законодавства (взаємоповаги сторін, прозорості процедури тощо) [7].

Також варто підкреслити цінність принципів медіації, оскільки, не розуміння їх сутності може призвести до недотримання прав і обов'язків учасників медіації, допущення порушень у процедурі медіації, а, отже, до не досягнення мети медіації.

Досліджуючи принципи вирішення конфліктів із залученням медіатора, важливо визначити сутність поняття «принципи медіації» та зупинитися на розкритті змісту кожного із них.

Під **принципами медіації** слід розуміти вихідні, базові основи, ідеї, морально-етичні норми, процедурні засади оптимальної взаємодії сторін процесу медіації, загальні вимоги до процедури медіації, яких дотримуються і які застосовують сторони для забезпечення вирішення конфлікту та розвитку їхніх правовідносин [59].

**Принцип добровільності** (ст.ст. 4-5 Закону України «Про медіацію») проголошує свободу участі в процедурі медіації, коли сторони виявляють взаємне бажання брати участь у процедурі медіації. Будь-який примус до медіації є недопустимим, навіть, тоді, коли попередження про вирішення конфлікту за допомогою медіації прописано у договорі [7].

Відповідно до Закону України «Про медіацію» договори про проведення медіації не можуть бути перепорою у зверненні сторін конфлікту до суду першої інстанції чи третейського суду, якщо інше не передбачено Законом [7].

Свобода виходу з процедури медіації означає, що кожна зі сторін медіації може відмовитися від продовження медіаційної процедури без будь-яких коментувань і пояснень щодо прийнятого ними рішення. Заборонено примушувати когось до участі в процедурі медіації або проводити її без особи, якої стосується конфлікт, що став предметом медіації. Свобода у встановленні умов угоди, що укладається за результатами медіації, означає, що сторони медіації вправі самостійно та вільно визначати умови угоди, вносити свої пропозиції та відхиляти пропозиції протилежної сторони. Медіаційні угоди містять лише умови взаємної згоди обох сторін [59].

Посилаючись на Закон України «Про медіацію», усі договори, що пов'язані з медіацією (договір про проведення медіації, медіаційна угода, угода за результатами медіації), повинні укладатися лише з дотриманням принципів добровільності сторін, які їх укладають [7].

Слід зауважити, що принцип добровільності поширюється не лише на сторони медіації, але на усіх її учасників, у тому числі й медіатора, оскільки, він також має право за певних умов вийти з медіації.

Сутність принципу *конфіденційності* описана в ст. 6 Закону України «Про медіацію» [7]. У ній зазначено, що процедури медіації мають обов'язково проводитися з дотриманням принципу конфіденційності інформації, яка стосується медіації, якщо сторонами конфлікту не обговорено інші умови. Медіатору заборонено розголошувати інформацію, отриману під час проведення процедури медіації. Виходячи із правового статусу медіатора (визначеного у Законі України «Про медіацію») або ж положень локальних нормативно-правових актів (статуту) об'єднання медіаторів, до якого медіатор входить, він буде нести юридичну відповідальність за порушення принципу конфіденційності [59].

Жоден із учасників медіаційного процесу, незалежно від його приналежності і ставлення до судового розгляду конфлікту, не має права посилалися на відомості:

- про готовність сторін взяти участь у процесі;
- про позиції, ідеї, інтереси чи пропозиції, озвучені однією зі сторін щодо можливого вирішення конфлікту;
- про зізнання, які було зроблено сторонами або іншими учасниками у процесі медіації;
- про готовність сторін прийняти пропозицію медіатора та врегулювати спір;
- та ін. [59].

Заборонено вимагати будь-яку інформацію від медіатора або організації, яка проводить процедуру медіації, крім випадків, передбачених законодавством, або інших умов, які було попередньо обговорено сторонами медіації.

Медіатор може розкрити інформацію про процедуру медіації іншій стороні медіації, лише за домовленістю зі стороною медіації, яка її надала.

Слід зауважити, що конфіденційність медіації не збігається з поняттям «комерційна таємниця», визначеним чинним цивільним законодавством України. Комерційною таємницею є вся інформація, яку власник за певних умов може використати для збільшення прибутку, уникнення невиправданих витрат, утримання позицій на ринку або отримання іншої комерційної вигоди [59].

Запровадження статусу комерційної таємниці потребує певних організаційних умов, у тому числі видання наказу, який визначає зміст відомостей, що становлять комерційну таємницю. Тоді як для встановлення конфіденційності медіаційної інформації подібні процедури не потрібні, оскільки це прямо регулює Закон України «Про медіацію» [57].

**Принцип рівноправності сторін** означає, що бажання вдатися до процедури медіації, подальші дії сторін конфлікту та загальний результат

визначаються готовністю сторін до взаємодії. У жодній медіації, ніякі окремі домовленості в рамках її процедури не є можливими без рівних можливостей та прав сторін медіації.

Принцип рівності прав сторін медіації є однією із правових засад медіації та включає два підпринципи:

- 1) співпраця сторін медіації;
- 2) рівність прав сторін медіації [59].

Принцип співпраці сторін медіації за своєю природою має деякі спільні риси з принципом солідарності інтересів та ділового співробітництва [59].

На думку Подковенко Т. принцип співпраці сторін медіації визначається сутністю медіаційного процесу [41, с. 120]. Вся процедура має бути побудована на засадах взаємних домовленостей, поступок, атмосфери довіри, взаємної поваги під час медіаційної процедури.

Принцип співпраці сторін медіації передбачає правило, згідно з яким сторони, шукаючи варіанти вирішення конфлікту, підтримують один одного для досягнення кінцевих результатів медіації. У процедурі медіації її учасники спільно напрацьовують варіанти вирішення актуальної для них проблеми, тоді як у процесі конкурентного судового провадження обґрунтовують та доводять свої вимоги і заперечення [59].

Принцип рівності сторін медіації передбачає, що обидві сторони мають рівні можливості для вчинення ними усіх процесуальних дій. Даний принцип у певній мірі схожий за своїм змістом на принцип процесуальної рівності сторін у цивільному процесі, на конституційний принцип рівності перед законом і судом. Проте у медіації принцип рівності прав сторін медіації розглядають як передумову для співпраці сторін медіації через його низьку індивідуальну значущість.

Дія зазначеного принципу знаходить свій вияв у рівних правах сторін медіації:

- обирати медіаторів,
- визначати умови проведення медіаційної процедури,

- озвучувати власну позицію,
- задавати питання,
- визначати теми для переговорів,
- брати участь в укладенні угоди,
- брати участь у «кокус»-зустрічі з медіатором,
- та ін. [59].

Даний принцип знайшов своє відображення у ст. 8 Закону України «Про медіацію», де проголошено, що під час процедури медіації медіатору заборонено надавати перевагу будь-якій зі сторін медіації або применшувати права та законні інтереси когось зі сторін. Медіатор гарантує рівні права та можливості для усіх сторін, які беруть участь у процесі [7].

**Принцип неупередженості медіатора** означає, що за процедурою врегулювання спорів медіатор не повинен виявляти особистої зацікавленості, не повинен мати жодних стосунків зі сторонами. Про обставини, які можуть вплинути на його незалежність та неупередженість, медіатор повинен негайно повідомити сторони [59].

Неупередженість медіатора є важливим аспектом у процесі медіації, оскільки забезпечує як роботу учасників процедури в атмосфері співпраці, так і рівні права під час ведення переговорів у медіації [59]. Варто зазначити, що гарантія неупередженості медіатора проголошена у ст. 7 Закону України «Про медіацію», де декларовано, що медіатор не повинен вносити пропозиції щодо вирішення конфлікту, якщо сторони не домовилися про інше [7].

Якщо медіатор застосував різні методи медіації, але не зміг привести сторони до прийняттого результату вирішення конфлікту, участь медіатора не можна вважати марною. Тому, що лише сторони конфлікту можуть дійти до рішення, яке максимально відповідатиме їхнім реальним інтересам і, яке вони будуть готові реалізувати добровільно, без зовнішнього примусу. А в цьому випадку діяльність медіатора полягає, що він: допомагає сторонам осмислити усі аспекти конфлікту та у правовому полі сприяє формуванню відповідальності сторін медіації за прийняття медіаційних рішень.

*Принцип незалежності медіатора* (ст. 7 Закону України «Про медіацію») тісно пов'язаний з принципом неупередженості [7].

Цей принцип, як і принцип неупередженості, донедавна асоціювався лише з правосуддям. Він закріплений у Конституції України, і відповідно до нього судді є незалежними і відповідають лише перед Конституцією України і законом [3].

Проте в Законі України «Про медіацію» принципу незалежності надано трохи іншого змісту. В ньому йде мова про те, що, як і судді, медіатори, які проводять процедуру медіації, не повинні перебувати під впливом громадян, органів влади, державних чи інших органів, які обмежують або зумовлюють їх дії; медіатор зобов'язаний бути незалежним від учасників спору чи інших зацікавлених осіб з точки зору фінансових, адміністративних чи інших наслідків [7].

Скрипченко В. вважає, що «незалежний» і «самовизначений» є спорідненими поняттями [59]. І робить висновок, що у ст. 126 Конституції України законодавець говорить про незалежність суддів, їх відповідність нормам Конституції та Закону, а насправді має на увазі, що судді посилаються на Конституцію України і Закони та є самостійними у визначені своїй діяльності [59].

Скрипченко В. також зазначає, що згідно з Конституцією України принцип незалежності має зворотний бік: відповідність дій суддів Конституції України та Закону, що задекларована в Конституції України, фактично визначається їх підпорядкованістю (а саме – обов'язком дотримуватися закону) майже до всіх видів правових актів, якими вони керуються при здійсненні правосуддя [59].

Тоді як медіатор є вільним від емоційних зауважень учасників конфлікту, неупереджений і незалежний у своїх судженнях. Медіатор має право взяти на себе зобов'язання щодо організації процедури медіації, якщо він може залишатися неупередженим та емоційно нейтральним у конкретних ситуаціях, що у свою чергу забезпечує реалізацію принципу рівності в медіації.

**Принцип нейтральності медіатора.** Нейтральність медіатора регулюється на законодавчому рівні (ст. 7 Закону України «Про медіацію») [7]. За наявності чи виникнення у процесі проведення процедури медіації обставин, які можуть вплинути на незалежність та неупередженість медіатора, він зобов'язаний негайно повідомити про це сторони медіації, а у разі проведення процедури медіації організацією, що забезпечує проведення процедури, також у зазначену організацію [59].

Частина 2 ст. 7 Закону України «Про медіацію» визначає перелік видів діяльності, здійснення яких заборонено медіатором, оскільки може призвести до порушення принципу нейтральності [7].

### **3.2. Проблема суб'єктного складу процедури медіації: крізь призму принципу добровільності**

Як уже зауважували у попередньому підрозділі магістерської роботи, без дотримання принципу добровільності не реально провести легальну медіаційну процедуру.

Принцип добровільності розглядають у світлі двох аспектів:

- як добровільність медіатора;
- як добровільність сторін та інших учасників медіації.

Даний принцип закріплений не лише у ст. 5 Закону України «Про медіацію» [7], але й в етичних кодексах медіаторів, які затверджені об'єднаннями медіаторів [29].

У затвердженому ГО «Національна асоціація медіаторів України» Кодексі професійної етики медіатора задекларовано право медіатора брати участь в медіації у конкретному конфлікті (спорі) з власної волі. Він же автономно може прийняти рішення про вихід з неї. При цьому він має відповідально поставитися до прийняття таких рішень медіатор, враховуючи конкретні обставини і умови ситуації. За бажанням він може сторонам медіації

повідомити про причину виходу із медіації (п. 2.5.) [29]. Таке ж право медіатора відображено у ч. 1 і ч. 2 ст. 5 Закону України «Про медіацію» [7].

Так медіатор може вийти з медіації з таких причин як:

- нездатність дотримуватися або ж відмова дотримуватися важливих правил медіаційної процедури;
- надання явно неправдивої інформації медіатору або зумисне його введення в оману;
- та ін. [7].

Зупинимося більш детально на проблемі визначення суб'єктного складу медіації крізь принципу добровільності. Сторони судового провадження мають право на те, щоб їх спір було вирішено у позасудовому порядку, а також право на те, щоб примиритися, у тому числі шляхом медіації, на будь-якій стадії судового процесу (ч. 7 ст. 49 Цивільного процесуального кодексу України) [11]. Відповідно суд, може оголосити перерву, коли з'ясує, що «сторони домовилися провести позасудове врегулювання спору шляхом медіації, але не більше, ніж на дев'яносто днів «з дня постановлення судом ухвали про зупинення провадження у справі» [11].

Також медіатор зобов'язаний інформувати всіх учасників медіації про необхідність дотримуватися ними принципу добровільності щодо участі в медіації та, відповідно до чинного законодавства, також про те, що застосовувати примус до врегулювання конфлікту шляхом проведення медіації є неприпустимим (п. 2.5. Кодексу професійної етики медіатора) [29]. Участь у медіації завжди повинна бути добровільною, тобто результатом «добровільного волевиявлення». Про те, що нікого не можна примусити до врегулювання конфлікту за допомогою медіації передбачено і в Законі України «Про медіацію» (ч. 1 ст. 5) [7]. Реалізація сторонами медіації в будь-який момент права на відмову від участі у медіації також є проявом «добровільного волевиявлення» сторін (ч. 2 ст. 5 Закону України «Про медіацію») [7].

Таким чином, як зауважує Яремко О., медіатор, вирішуючи питання щодо медіабельності конфлікту, в кожному конкретному випадку повинен здійснити

процедуру попереднього «скринінгу»: під час особистої індивідуальної бесіди зі стороною конфлікту здійснити за допомогою нейтральних звичайних питань перевірку дійсності у неї «добровільного волевиявлення». За його результатами («скринінгу») у медіатора мало б сформуватися чітке внутрішнє переконання про те, чи діяння сторони (учасника) конфлікту продиктоване «добровільністю волевиявлення». Принцип добровільності сторін та інших учасників медіації має простежуватися впродовж усієї медіаційної процедури [37, с. 154].

Наприклад, сторони сімейного конфлікту за власним бажанням намагаються знайти рішення щодо вирішення наявного між ними конфлікту. Сімейна медіація, на відміну від процесу в суді, дозволяє сторонам конфлікту віднайти компроміс, конфлікт вирішити більш цивілізованим методом і, головні – мати результат, який максимально задовольнить сторін конфлікту. Адже робить акцент не на змагальності (як у судовому процесі), а на їх співпрацю [37, с. 155].

Рішення, до якого приходять у сімейній медіації (у виконанні якого будуть зацікавлені) кожна зі сторін, приймається ними добровільно, без здійснення будь-якого тиску, з дотриманням усіх законних прав і вважається досягнутим лише тоді, коли інтереси кожного (кого стосується виконання рішення) будуть задоволені.

Відповідно до Рекомендацій № R (98) 1 Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам щодо медіації в сімейних справах від 21 січня 1998 р. медіатор не наділений повноваженнями «нав'язувати сторонам якесь рішення» (пп. «iv» п. III). Професійність медіатора та його репутація відіграють важливе значення для встановлення довіри у сторін до нього, для проведення результативної і екологічної медіації. Професійний медіатор робить усе, щоб сторони конфлікту могли зрозуміти суть існуючої проблеми і самостійно вирішили її. Але, працюючи з людьми, з їхніми стосунками, йому багато приходиться працювати із емоційною стороною конфлікту [37, с. 155].

Завдання медіатора – створити таке підґрунтя, яке допоможе сторонам медіації подивитися на власний конфлікт зі сторони; здійснити аналіз різних

аспектів конфлікту; допомогти раціонально оцінити обставини, вчинити розумні дії, які відповідають їх дійсним інтересам. Адже, йдучи на медіацію, одне із подружжя, або ж двоє, мають уже, зазвичай, сформований чіткий намір розірвати шлюб. Медіатор зобов'язаний подбати про забезпечення у процесі медіації необхідного безпечного простору, за якого сторони зможуть довіряти одне одному, спільно працювати над вирішенням проблем і надалі безболісно спілкуватися.

Окрім того, що дії сторони медіації повинні бути «пронизані» їх доброю волею, вони мають ґрунтуватися на «справжньому бажанні» вирішити суперечку. Медіатор може скористатися правом, передбаченим у п. 5 ч. 1 ст. 11 Закону України «Про медіацію» [7], і відмовитися від участі у медіації, коли зрозуміє, що хтось зі сторін бере участь у медіації, не переслідуючи справжньої мети – «запобігти виникненню або врегулювати конфлікт» [7].

Проблемними питаннями у практичній медіації є ***питання щодо участі в медіації дітей та дотримання «найкращих інтересів дитини».***

На сьогодні законодавство України передбачає право дитини на:

1) соціальну послугу з медіації (відповідно до Закону України «Про медіації» [7] і Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації) [14];

2) допомогу в забезпеченні доступу до медіації (відповідно до Закону України «Про медіацію» [7], Закону України «Про безоплатну правничу допомогу» [5]);

3) участь в медіації у зв'язку із вчиненням кримінального правопорушення (відповідно до «Програма відновлення для неповнолітніх, які є підозрюваними у вчиненні кримінального правопорушення» [15]).

У цьому питанні також потрібно враховувати положення Рекомендацій №R(98) 1 від 21 січня 1998 р. Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам щодо медіації в сімейних справах, а саме: «медіатор повинен проявляти особливу турботу про найкращі інтереси дитини та їх добробут, спонукати батьків зосередитися на потребах дитини, нагадувати батькам про

першочерговий обов'язок забезпечити добробут своєї дитини, надавати їй інформацію і поради» (пп. «viii» п. III ) [37, с. 157].

Важливо у сімейних конфліктах, що виникають у результаті розірвання шлюбу, не забувати про інтереси дітей, на яких, наприклад, розлучення батьків або інші конфліктні ситуації в сім'ї можуть досить негативно вплинути не лише в дитинстві, але й у подальшому дорослому житті. Медіатор зобов'язаний допомогти батькам сконцентруватися на інтересах дітей, на їх почуттях. Для цього необхідно виробити оптимальні схеми подальшої їх взаємодії як небайдужих один для одного людей. У випадку розірвання шлюбу добре налагоджені за допомогою медіації стосунки між батьками допоможуть швидше адаптуватися дитині до нової ситуації, без втрат у психологічному та соціальному плані. Батьки мають навчитися не «змішувати» дві речі: закінчення їх взаємин як подружжя і співпраця у виконанні батьківських обов'язків.

У медіації, де предметом виступає спільна турбота батьків про інтереси дитини, медіатор зобов'язаний бути особливо уважним. Часто в сімейних конфліктах відбуваються «торги» з питань реалізації дитиною права на спілкування з обома батьками, з питань спільної участі в матеріальному забезпеченні дитини. Нерідко той з батьків, що проживає з дитиною, сприймає її як приналежну лише йому власність. І використовує у своїх маніпуляціях це. Розгляд дитини як об'єкта обміну товарно-грошових відносин є неприйнятним. Тому медіатор зобов'язаний протистояти цьому, створюючи умови для більш довірливої взаємодії між подружжям. У добре проведеній сімейній медіації взаємні поступки сторонами сприймаються швидше як вияв доброї волі та взаємної довіри, ніж як результат жорсткого торгу. Відповідно, медіатор має допомогти батькам сфокусуватися на інтересах дітей як самостійних особистостей і думати не лише про свої інтереси, а й про почуття і потреби дітей. Батьки зобов'язані зрозуміти, що благополуччя дітей – це найголовніше, а тому мають схвально ставитися до прагнень медіатора побудувати дискусію навколо пріоритетних питань, які стосуються інтересів дітей [37, с. 158].

Під час медіації у питаннях, пов'язаних із розірвання шлюбу, доцільно ініціювати обмін батьками інформацією про дитину. Зазвичай, при цьому медіатори просять батьків розповісти про характер, захоплення, заняття дитини. Зміщення фокусу спілкування батьків на дитину допомагає їм отримати загальне уявлення про те, що для неї було б корисним, добрим. І це насправді вибудовує гарне підґрунтя для конструктивної комунікації як між батьками, так і між батьками і дитиною.

У питанні щодо участі дітей в сімейній медіації слід виходити з:

- віку дитини;
- рівня «складності» конфлікту подружжя;
- бажання/небажання брати участь у прийнятті рішень з питань щодо дитини;
- здатності спокійно обговорювати розбіжності між подружжям;
- наявності у медіатора належних компетентностей для роботи з дітьми тощо [37, с. 158].

За таких обставин медіатору доцільно підписати додатковий договір про участь дитини у медіаційній процедурі, де прописати всі необхідні правові аспекти. При цьому потрібно пам'ятати, що у випадку не досягнення дитиною 14 років, вона може брати участь в медіації лише за згодою батьків (при цьому двох) або осіб, які їх замінюють. І згода, що буде надана батьками (або ж дитиною, яка досягла 14 років), має бути усвідомленою. Тоді вона буде вважатися «добровільною згодою».

Обсяг цивільної дієздатності дитини є вирішальним і в питанні щодо можливості безпосереднього підписання дитиною договору про проведення медіації.

Розмови з дитиною у медіації доречно проводити у форматі індивідуальної розмови («кокусу»): лише дитина і медіатор/спеціаліст-психолог. Одночасно дитині потрібно гарантувати, що вона може висловлюватися і при цьому не потрапить до неприємної ситуації, що все, що

вона скаже на індивідуальній медіації, жодним чином не зможе завдати шкоди її батькам.

У той же час батьки повинні чітко розуміти: участь дитини в медіації – це форма надання їй допомоги; можливість в умовах комфорту і безпеки висловити власні думки.

Завдання спеціаліста-психолога, якого залучили у медіацію з дитиною: донести батькам бажання дитини, її бачення на вирішення конфлікту, що виник у сім'ї. А не проводити із нею психологічну експертизу чи терапію. При цьому дитина у конфлікті між дорослими – не їх суддя. Тому заборонено вимагати у неї жодного рішення або висловлювань на користь когось із батьків.

Таким чином, лише за умови дотриманням вище зазначених правил участь дитини у медіації буде вважатися добровільною і такою, що проведена в інтересах дитини.

У спільноті медіаторів та юристів відсутня однозначна позиція ***щодо участі у медіації осіб-жертв домашнього насильства.***

Питання є досить дискусійним: чи можливо проводити медіацію у випадку, коли медіатор з'ясує, що одна зі сторін - жертва домашнього насильства? І чи можна вважати участь такої сторони в сімейній медіації добровільною? Адже під час проведення попередньої індивідуальної розмови зі стороною або ж під час уже процедури медіації він може з'ясувати, що одна сторона конфлікту – жертва домашнього насильства, а інша - кривдник.

Переконані, що не всі справи, пов'язані з домашнім насильством, – немедіабельні. Кожен конфлікт – індивідуальний. Часто, жінки, які стали жертвами домашнього насильства, звертаються до медіаторів через пошук можливості поговорити зі своїм колишнім партнером у присутності незалежної компетентної третьої сторони. При цьому медіатору важливо розуміти дійсну мету, зміст їх розмови. Щоб часом вона не перетворилася на психотерапевтичне консультування. Хоча сімейна медіація з-посеред усіх видів медіації найчастіше може застосовувати певні досягнення психотерапії [37, с. 159].

Медіація можлива з приводу конфліктів, які містять юридичний аспект (наприклад, щодо способу і порядку виконання обов'язку з утримання батьками малолітньої/неповнолітньої дитини; визначення місця проживання дитини; способу й порядку спілкування дитини із батьком, який не проживатиме з нею; способу і порядку стягнення аліментів на утримання подружжя, що здійснюватиме догляд за дитиною, яка не досягнула трирічного віку; та ін.).

Дві сторони конфлікту перед початком медіації укладають з медіатором договір, згідно якого їм буде надана послуга - медіація. За результатами її проведення сторони можуть підписати угоду, яка матиме юридичну силу (ст. 10) [7]. Розуміємо, що лише під час рівноправного переговорного процесу сторони можуть реалізувати власні інтереси та пошук, обговорення прийнятних для кожної сторони рішень. Але цього досягнути не реально, якщо між сторонами медіації буде наявний дисбаланс влади. Проте вважаємо: якщо сторона – жертва домашнього насильства, буде наполегливою щодо медіації, медіатор переконається у справжніх її намірах щодо медіації та у психологічній готовності комунікувати з іншим подружжям, то, на нашу думку, з боку медіатора не повинно існувати жодних перешкод для здійснення медіації.

В Україні популярна думка, що ч. 1 ст. 48 Конвенції Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу з цими явищами від 11 травня 2011 р. передбачає неможливість застосовувати медіацію у справах щодо домашнього насильства [1]. Насправді у ч. 1 ст. 48 даної Конвенції мова йде про наступне: «Сторони вживають необхідних законодавчих або інших заходів для заборони на обов'язкові альтернативні процеси з вирішення спорів, у тому числі посередництво та примирення, стосовно всіх форм насильства, які підпадають під сферу застосування цієї Конвенції» [1]. Виходячи із цього вважаємо, що у Конвенції відсутня вимога від держав здійснити абсолютну заборону щодо застосування у справах про домашнє насильство медіацію. Дана Конвенція лише робить застереження: до категорії справ, у яких застосовується обов'язкова медіація, не відносяться справи про домашнє насильство [1].

Наступним аргументом, який наводять не на користь медіації за участі жертв домашнього насильства, є положення Наказу Міністерства соціальної політики України «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)» від 17 серпня 2016 р. № 892: «Соціальна послуга в частині проведення медіації не застосовується між потерпілою особою та особою, яка вчинила правопорушення або злочин, у випадках насильства у сім'ї, торгівлі людьми, жорстокого поводження з дітьми» [14]. Як контраргумент хочемо зауважити:

По-перше, Закон України «Про медіацію» не містить жодних обмежень, що стосуються категорій осіб і сфери застосування медіації [4].

По-друге, наказ Міністерства соціальної політики України від 17 серпня 2016 р. № 892 стосується лише медіації як соціальної послуги [7].

По-третє, наказ Міністерства соціальної політики України від 17 серпня 2016 р. № 892 у своїй більшості не відповідає сучасній європейській соціальній політиці, а є прикладом відображення такого рудименту пострадянського минулого, як «патерналістське ставлення до людини».

Певну складність для практичної медіації є **участь у медіації осіб, щодо дієздатності яких у медіатора є сумнів.**

Кожна справа сторін конфлікту містить унікальні обставини. Медіатор може зіштовхнутися із проблемою визначання розумової спроможності однієї чи кількох сторін конфлікту для участі у медіації. Можна стверджувати, що медіатор діє як фасилітатор і бере на себе повноваження, надані сторонами конфлікту, але не виконує функції адвоката, надаючи «юридичні поради» чи захищаючи найкращі інтереси клієнта. Навпаки, робота медіатора полягає у тому, щоб сприяти взаємодії між сторонами конфлікту для пошуку «взаємоприйнятної домовленості» між ними. Реалізуючи це, медіатор може допомогти у формулюванні умов договору, укладеного за результатами досягнутих між сторонами домовленостей, а також у перевірці їх на

реалістичність. Аналогічні договори після їх підписання набувають юридичної сили [55].

Оскільки медіація здійснюється за участю сторін конфлікту, а мета медіації - досягнути угоди, яка є «взаємоприйнятною» для сторін, відповідно медіатору доцільно, принаймні, визначити, чи мають сторони конфлікту можливість робити спроби щоб досягти цієї мети.

Якщо сторона конфлікту психічно нездатна брати участь у медіації, дисбаланс сил автоматично матеріалізується. І в більшості таких випадків сам процес медіації заходить у «глухий кут».

Медіація – це процес, за допомогою якого дві або більше сторони беруть участь у спрощених переговорах за підтримки нейтрального третього посередника (медіатора) з метою досягнення «взаємоприйнятної угоди». Це визначення передбачає, що основний фактор у медіації – це здатність розуміти, аналізувати та приймати рішення щодо питань у контексті переговорів з метою досягнення «взаємоприйнятної угоди».

Медіатор може, як правило, допомагати сторонам формулювати їхні запити. Часто медіатор може допомогти визначити особисті інтереси кожної зі сторін медіації. Якщо сторона може представити свої запити і обговорити інші відповідні питання, що виникають із такого запиту, тоді медіатор бачить, що сторона спроможна визначити свої особисті інтереси. Відповідно, якщо сторона може визначити, що є «прийнятним», то вона має право на «самовизначення». Проте медіатор не може «охарактеризувати» пропозицію про врегулювання конфлікту як прийнятну чи неприйнятну, оскільки це виходить за межі його обов'язків і повноважень. Неприпустимо, щоб медіатор висловлював думку щодо прийнятності чи неприйнятності будь-якого договору, який є може бути результатом медіації [55].

У медіатора існує етичний обов'язок визначити, чи сторони мають право на самовизначення. Але у будь-якому разі медіатор не може допомогти стороні у самовизначенні.

Медіатор може обговорювати різні доступні варіанти вирішення конфлікту, але не має права виносити рішення. Таким чином, медіатор повинен бути впевнений, що всі сторони мають «здатність самовизначення» для того, щоб медіація продовжилася. Якщо медіатор не вважає, що одна або кілька сторін зможуть вказати, що для них є «прийнятним», враховуючи з'ясовані особисті інтереси, тоді медіатор зобов'язаний зупинити медіацію.

Медіатори можуть на власний розсуд вирішувати, чи вступати в медіацію, коли одна або обидві сторони можуть бути юридично недієздатними. Деякі медіатори проходять безпосередньо з даними сторонами через медіацію; інші вимагають, щоб на медіації були присутні родичі або близькі друзі; інші наполегливо рекомендують, щоб адвокат таких сторін ознайомився із запропонованим проектом договору, перед тим як він буде укладатися [55].

Тоді виникає питання щодо визначення здатності сторони конфлікту брати участь у медіації. Дієздатність можуть оцінювати різні люди. Як правило, найбільш обізнаними є фахівці, що спеціалізуються на психічному здоров'ї людини (психіатри, психологи, психіатричні соціальні працівники тощо). Медіатор, з іншого боку, повинен мати такий рівень інформації та розуміння розумових здібностей сторони конфлікту, який відповідає ризику того, що судження такої сторони конфлікту будуть неадекватними. Запит складається з трьох складових:

- 1) Чи здатна сторона конфлікту отримувати інформацію?
- 2) Чи сторона конфлікту здатна цю інформацію інтегрувати у спосіб, який відображає раціональний, відтворюваний процес?
- 3) Чи може ця особа озвучити результати, яких хоче у процесі медіації? [55].

Недієздатність ґрунтується на чітких і переконливих доказах того, що особа через психічний стан абсолютно нездатна піклуватися про себе чи майно. Оскільки «недієздатна» - означає особу, яка була визнана такою;

проте зберігає будь-які законні права, реалізацію яких її не було позбавлено у порядку спеціальної процедури.

Звичайно, що цілком комфортно мати справу зі стороною, яка каже: «Я маю поговорити зі своїм адвокатом» або «Я хочу зателефонувати своїй дружині» - типова підтримка прийняття рішень. Медіатору комфортно спілкуватися і у випадку, коли сторони не використовують усі свої права, і, навіть, коли вони не досягли «найкращого» можливого кінцевого договору. Медіатору важливо, роблячи висновок про компетентність сторони медіації, не сплутати її непогодженням із рішенням іншої сторони та з переоцінкою «компетентності» цієї сторони [55].

Важливо, щоб медіатор розумів, що як з юридичної точки зору, так і з точки зору етики, саме питання «дієздатності» сторони конфлікту має найбільше значення для дійсності договору, який укладається за результатами медіації. Саме «дієздатність» має вирішальне значення для визначення дійсності даного договору. Таким чином, медіатор повинен розуміти концепцію «дієздатності» під час оцінки того, чи слід продовжувати медіацію чи ні.

### **Висновки до розділу**

1. Правові засади процедури медіації становлять дві групи принципів: 1) правові; 2) комунікативно-психологічні, які мають юридичне значення.

*Правові принципи* включають: самовизначення сторін у процесі медіації; принцип свободи та інформованої добровільності сторін і медіаторів; рівності сторін; неконкурентність; принцип простої та швидкої процедури, її гнучкості та неформальності; принцип обмеженості повноважень медіатора; принцип конфіденційності; принцип «не нашкодь»; принцип професійної полікомпетентності медіатора; принцип інформованої згоди сторін на присутність третьої особи на процедурі (як умова такої присутності).

До комунікативно-психологічних принципів (що мають правове значення) належать: принцип чесності сторін конфлікту; принцип етики поведінки та прагнення забезпечити психологічний комфорт; принцип персонального характеру процедури та безпосередньої взаємодії сторін; принцип неупередженості та нейтральності медіатора; принцип процедури медіації.

2. Медіація – це процес, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту беруть участь у спрощених переговорах за підтримки нейтрального третього посередника (медіатора) з метою досягнення «взаємоприйнятних домовленостей». Що передбачає здатність сторін конфлікту розуміти, аналізувати та приймати рішення щодо питань у контексті переговорів з метою досягнення «взаємоприйнятних домовленостей».

Медіатор діє як фасилітатор і бере на себе повноваження, надані сторонами, але не виконує функції адвоката, надаючи «юридичні поради» чи захищаючи найкращі інтереси клієнта. Навпаки, робота медіатора полягає в тому, щоб сприяти взаємодії між сторонами конфлікту для пошуку «взаємоприйнятної угоди» між сторонами.

У питанні суб'єктивного складу процедури медіації медіатор має застосовувати індивідуальний підхід оскільки кожна справа є унікальною, з унікальними обставинами.

3. У медіації, що стосується інтересів дитини, доцільно ініціювати обмін батьками інформацією про дитину. Зазвичай, варто просити батьків розповісти про характер, захоплення, заняття дитини. Зміщення фокусу спілкування батьків на дитину допоможе їм отримати загальне уявлення про те, що для дитини буде корисним, добрим. І це насправді вибудовує гарне підґрунтя для конструктивної комунікації як між батьками, так і між батьками і дитиною.

У питанні щодо участі дітей в сімейній медіації слід виходити з: віку дитини; рівня «складності» конфлікту подружжя; бажання/небажання брати участь у прийнятті рішень з питань щодо дитини; здатності спокійно

обговорювати розбіжності між подружжям; наявності у медіатора належних компетентностей для роботи з дітьми тощо.

Обсяг цивільної дієздатності дитини є вирішальним, як у питанні залучення дитини у медіацію, так і у питанні безпосереднього підписання нею договору про проведення медіації.

4. Лише під час рівноправного переговорного процесу сторони конфлікту можуть реалізувати власні інтереси та пошук, обговорення прийнятних для кожної сторони рішень. І цього досягнути не реально, якщо між сторонами медіації буде наявний дисбаланс влади. Проте вважаємо: якщо сторона – жертва домашнього насильства, буде наполегливою щодо медіації; медіатор переконується у справжніх її намірах щодо медіації та у психологічній готовності комунікувати з іншим подружжям, то з боку медіатора не повинно існувати жодних перешкод для здійснення медіації.

5. Оскільки медіація здійснюється за участю сторін конфлікту, а мета медіації - досягнути угоди, яка є «взаємоприйнятною» для сторін, відповідно медіатору доцільно, принаймні, визначити, чи мають сторони конфлікту можливість робити спроби щоб досягти цієї мети.

Якщо сторона конфлікту психічно нездатна брати участь у медіації, дисбаланс сил автоматично матеріалізується. І в більшості таких випадків сам процес медіації заходить у «глухий кут».

Тому медіатор повинен на власний розсуд вирішувати, чи вступати в медіацію, коли одна або обидві сторони можуть бути юридично недієздатними. Деякі медіатори проходять безпосередньо з даними сторонами через медіацію; інші вимагають, щоб на медіації були присутні родичі або близькі друзі; інші наполегливо рекомендують, щоб адвокат таких сторін ознайомився із запропонованим проектом договору, перед тим як він буде укладатися.

## ВИСНОВКИ

Дослідження психологічних і правових аспектів процедури медіації дало можливість сформулювати наступні висновки:

1. Медіація – це структурований процес, за допомогою якого дві або більше сторін конфлікту беруть участь у спрощених переговорах за підтримки нейтрального третього посередника (медіатора) з метою досягнення «взаємоприйнятних домовленостей».

Медіатор діє як фасилітатор і бере на себе повноваження, надані сторонами, але не виконує функції адвоката, надаючи «юридичні поради» чи захищаючи найкращі інтереси клієнта. Він не радить, не нав'язує своїх рішень, а допомагає сторонам медіації подивитися на конфлікт з різних поглядів. Лише сторони конфлікту разом напрацьовують спільний шлях вирішення конфлікту.

2. У процесі медіації медіатор може здійснювати такі спеціальні функції як: активного слухача; неупередженого організатора; адвоката диявола; генератора ідей; розширювача ресурсів; того, хто навчає веденню переговорів; того, хто допомагає у формулюванні досягнутих домовленостей; зберігача психологічного клімату.

3. *Компетентності медіатора* – це динамічне поєднання знань, розумінь, цінностей, навичок і умінь, які надають людині можливість виступати як медіатор. До професійних компетентностей медіатора входять:

- 1) *комунікативна* (вміння вести процес обміну інформацією, спілкування за допомогою невербальних, вербальних і паравербальних засобів);
- 2) *конфліктологічна* (вміння всебічно розглянути, об'єктивно оцінити ситуацію, виявити і проаналізувати конфлікти, визначити найбільш прийнятний спосіб трансформації конфліктів, налагодити конструктивну взаємодію);
- 3) *рефлексивна* (вміння спілкуватися зі сторонами конфлікту, їх підтримувати у рамках проблеми, вирішення якої вони хочуть знайти, підтримувати баланс інтересів сторін, відслідковуючи при цьому власні емоційні реакції, контролюючи вплив на медіаційний процес власних цінностей, суджень та ін.);

4) *правова* (наявність юридичних знань, умінь, навичок з реалізації правових норм, які забезпечують регулювання професійної діяльності); 5) *процедурна* (вміння оцінити медіабельність конфліктів, обрати необхідну форму медіації (спільна зустріч, «кокус», «човникова» медіація); та ін.).

Проте сьогодні у спільноті науковців та професійних медіаторів прийнято говорити про *медіаційну компетентність медіатора*, складовими якої є: - управління увагою та внутрішнім станом; - управління ескалацією конфлікту в тетраедрі; - візуалізація та метафора; - структурний менеджмент – сортування та його застосування для вирішення конфлікту; - менеджмент відмінностей; - медіація з використанням жартів; - принцип свідомих намірів; - мистецтво постановки питань; - визначення найменших небезпек виникнення конфлікту.

4. У формуванні конструктивних думок сторін конфлікту, шляхів його вирішення важливо застосовувати шість принципів психологічного впливу (за Робертом Чалдіним):

1) *Правило взаємного обміну* (сторона конфлікту робить пропозицію його вирішити, очікуючи, що інша - відповідь зустрічною);

2) *Авторитет* (нагадування сторонам конфлікту про медіаторський досвід (розміщення сертифікатів і дипломів на веб-сайтах, стінах, робочому столі), що заспокоює їх нервову систему);

3) *Прихильність* (медіатор уважно слухає, щиро співчуває, і це створює ефект «прихильності» до сторін);

4) *Зобов'язання і послідовність* (сприяє співпраці наявність попередніх зобов'язань у сторін перед медіатором).

5) *Соціальний доказ* (розповідь медіатора про результати його інших медіацій них справ виступають «соціальним доказом» того, що умови вирішення конфлікту, які розглядають сторони і медіатор, є розумними).

6) *Дефіцит* (шанс припинення медіації, втрати можливості його вирішення конфлікту або ж її важко буде відновити, то дефіцит, з точки зору другого шансу, спонукає сторін до прийняття рішення на медіації).

5. На практиці медіатори часто мають справу з наступними когнітивними упередженнями:

1) *Фундаментальна помилка атрибуції та негативне упередження* (схильність трактувати чужу поведінку та вчинки рисами характеру їх суб'єкта, тоді як обґрунтовуємо власні вчинки і поведінку – впливом обставин, що склалися );

2) *Реакційне знецінення (реактивна девальвація)* (зниження оцінки певної пропозиції, якщо вважається, що пропозиція була запропонована опонентом (суперником у конфлікті));

3) *Упередженість підтвердження* (неприйняття правдивості інформації, що суперечить поглядам, яких дотримуємося сторона конфлікту);

4) *Корисливе упередження та надмірна самовпевненість* (схильність сторони конфлікту вірити, що має більш об'єктивну та розумну точку зору, а ніж її опонент);

5) *Ефекти прив'язки та ефекти контрасту* (початкові пропозиції сторін мають істотний вплив на кінцевий результат медіації із вирішення конфлікту);

6) *Конкурентне збудження* (виникає, коли сторона/сторони медіації прагнуть «перемогти» в медіації, вимагаючи максимальних поступок);

7) *Справедливість і проблема обмеженого власного інтересу* (сторона часто відмовляються від пропозицій, які об'єктивно зробили б їх вигіднішими, ніж їх альтернативи (наприклад, звернення до суду), оскільки їй запропонований розподіл доступних ресурсів виглядає несправедливим, після того як вона оцінила, що отримала інша сторона);

8) *Ефекти фонду* («позивач» (одна сторона медіації), як правило, цінує свої претензії вище, ніж «відповідач» (інша сторона), і почуття права або «обдарування» у позивача, ймовірно, з часом ще більше посиляться);

9) *Упередження «неповоротних витрат»* (сторона продовжує вкладати час, гроші чи енергію у те, що втрачає, оскільки вона уже вклали деякі ресурси, які неможливо повернути);

10) *Уникнення втрат і перевага ризику* (сторони конфлікту не однаково оцінюють відповідальність і потенційні збитки (під впливом таких факторів, як упередження через надмірну самовпевненість, упередження до статусу-кво тощо), що призводить до «переваги ризику», а тому не погоджуються на очікуваний (реалістичний) результат медіації);

11) *Вибіркове сприйняття та вибіркова пам'ять* (сторони приходять на медіацію з різними даними, якими кожен хоче підтвердити свої позиції);

12) *Стратегії боротьби з когнітивними упередженнями* (часто сторони медіації мають одночасно кілька несвідомих упереджень).

6. Процес реалізації процедури медіації може супроводжувати такі психологічні проблеми як «перенесення» і «контрперенесення».

За статусом медіатор - максимально нейтральна особа, відповідно у процесі взаємодії з клієнтом він не представлений «особистісно». Що створює передумови для можливого виникнення перенесення і контрперенесення. Коли у медіатора сформувалося контрперенесення до однієї зі сторін конфлікту, то у процесі медіації може виникнути загроза несвідомого порушення таких принципів медіації як нейтральність та неупередженість.

Сторони конфлікту, вдаючись до «перенесення», можуть ввести в оману медіатора, «збити з пантелику», ускладнити процес поділу інформації, отриману від них медіатором, на емоції, факти, інтерпретації, тоді, як даний поділ є особливо важливим для ефективно вирішити конфлікт.

У зв'язку з цим дуже важливо, щоб медіатор слідкував за можливим виникненням у процесі медіації «перенесення» і «контрперенесення».

7. В момент виникнення загрозової тривоги учасники медіації можуть вдаватися до психологічних захисних механізмів (проекція, заміщення, витіснення, реактивне утвердження, раціоналізація, регресія, сублимація, дослідження, заперечення), які за даних обставин будуть (швидше за все) засобами самообману, спотворюватимуть сприйняття ними і реальності. І це безумовно не може не вплинути і на їх ставлення до подолання конфліктів.

Так, використання стороною конфлікту «заперечення» призводить до несвідомого спотворення нею фактів, задля приховування основної суперечності, яка виявляється у конфлікті. Людина не може справитись з конфліктом, не бачить жодного реального виходу із нього, а будь-яка спроба медіатора допомогти (як допомога «ззовні») може зустрітись опором.

Сторона конфлікту, яка вдається до «проекції», як психологічного захисту, часто буде звинувачувати у конфліктах, перш за все інших, а не себе.

8. Правові засади процедури медіації становлять дві групи принципів: 1) правові; 2) комунікативно-психологічні, які мають юридичне значення.

*Правові принципи* включають: самовизначення сторін у процесі медіації; принцип свободи та інформованої добровільності сторін і медіаторів; рівності сторін; неконкурентність; принцип простої та швидкої процедури, її гнучкості та неформальності; принцип обмеженості повноважень медіатора; принцип конфіденційності; принцип «не нашкодь»; принцип професійної полікомпетентності медіатора; принцип інформованої згоди сторін на присутність третьої особи на процедурі (як умова такої присутності).

До *комунікативно-психологічних принципів* (що мають правове значення) належать: принцип чесності сторін конфлікту; принцип етики поведінки та прагнення забезпечити психологічний комфорт; принцип персонального характеру процедури та безпосередньої взаємодії сторін; принцип неупередженості та нейтральності медіатора; принцип процедури медіації.

9. У питанні суб'єктивного складу процедури медіації медіатор має застосовувати індивідуальний підхід оскільки кожна справа є унікальною, з унікальними обставинами.

У питанні щодо участі дітей в сімейній медіації слід виходити з: віку дитини; рівня «складності» конфлікту подружжя; бажання/небажання брати участь у прийнятті рішень з питань щодо дитини; здатності спокійно обговорювати розбіжності між подружжям; наявності у медіатора належних компетентностей для роботи з дітьми тощо. Обсяг цивільної дієздатності

дитини є вирішальним, як у питанні залучення дитини у медіацію, так і у питанні безпосереднього підписання нею договору про проведення медіації.

Якщо сторона – жертва домашнього насильства, буде наполегливою щодо медіації; медіатор переконується у справжніх її намірах щодо медіації та у психологічній готовності комунікувати з іншим подружжям, то з боку медіатора не повинно існувати жодних перешкод для здійснення медіації.

Якщо сторона конфлікту психічно нездатна брати участь у медіації, дисбаланс сил автоматично матеріалізується. І в більшості таких випадків сам процес медіації заходить у «глухий кут». Тому медіатор повинен на власний розсуд вирішувати, чи вступати в медіацію, коли одна або обидві сторони можуть бути юридично недієздатними.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

2. Конвенція Ради Європи про запобігання насильству стосовно жінок і домашньому насильству та боротьбу із цими явищами від 11.05.2011 (ратифікація від 20.06.2022). URL : [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_001-11#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_001-11#Text) (дата звернення: 23.10.2023).

3. Рекомендація № R (98) 1 Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам щодо медіації в сімейних справах : Ухвалено Комітетом Міністрів Ради Європи на 616 засіданні заступників міністрів від 21.01.1998. URL: [file:///C:/Users/user/Downloads/Rec\\_2001\\_9\\_2001\\_09\\_05.pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Rec_2001_9_2001_09_05.pdf) (дата звернення: 23.10.2023).

4. Конституція України від 28.06.1996. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 23.10.2023).

5. Про соціальну роботу з сім'ями, дітьми та молоддю : Закон України від 21.06.2001 № 2558-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2558-14#Text> (дата звернення: 23.10.2023).

6. Про безоплатну правничу допомогу : Закон України від 02.06.2011 № 3460-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3460-17#Text> (дата звернення: 23.10.2023).

7. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019. № 2671-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 23.10.2023).

8. Про медіацію : Закон України від 16.11.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (дата звернення: 01.11.2023).

9. Про нотаріат : Закон України від 16.11.2021 № 1875-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (дата звернення: 23.10.2023).

10. Господарський процесуальний кодекс України від 06.11.1991 № 1798-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1798-12#Text> (дата звернення: 23.10.2023).

11. Сімейний кодекс України від 10.01.2002 № 2947-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2947-14/card2#Card> (дата звернення: 23.10.2023).

12. Цивільний процесуальний кодекс України від 18.03.2004 № 1618-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15#Text> (дата звернення: 23.10.2023).

13. Кодекс адміністративного судочинства України від 06.07.2005 № 2747-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2747-15#Text> (дата звернення: 23.10.2023).

14. Кримінальний процесуальний кодекс України від 13.04.2012 № 4651-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4651-17#Text> (дата звернення: 23.10.2023).

15. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації) : Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 № 892. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16#Text> (дата звернення: 23.10.2023).

16. Про реалізацію пілотного проекту «Програма відновлення для неповнолітніх, які є підозрюваними у вчиненні кримінального правопорушення» : Наказ Міністерства юстиції України і Генеральної прокуратури України від 21.01.2019 № 172/5/10. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0087-19#Text> (дата звернення: 23.10.2023).

17. Безхлібна Н., Потьомкіна Ю. Медіатор: роль, статус і відповідальність. URL: [https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine\\_article/EA012840](https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA012840)

18. Бондарчук Н., Радченко О. Проведення медіації онлайн : міжнародний досвід та перспективи запровадження в Україні. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2023. Серія «Право». Вип. 75. Ч. 3. С. 159-161.

19. Войтюк Марина. Втілення медіації в діяльність поліції у протидії домашньому насильству. URL: <https://er.dduvs.in.ua/bitstream/123456789/9922/1/37.pdf> (дата звернення: 26.10.2023).

20. Гаврилук Р. Правова природа медіації як вислід буттєвих властивостей людини. *Право України*. 2018. № 3. С. 128-143.

21. Гаврилук Р., Пацурківський П. Принцип людиномірності медіації. *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації*: матер. II Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 3-4 листопада 2023 р.). Тернопіль : ЗУНУ, 2023. С. 33-37.

22. Гірняк А. Психологія модульно-розвивальної взаємодії: монографія. Тернопіль : ВПЦ «Університетська думка». 2020. 376 с.

23. Гусев Адрій. *Світоглядні основи медіації в контексті українських реалій: огляд та перспективи засвоєння*: зб. статей «5 років діалогу і 25 років медіації в Україні : від протистояння до порозуміння» [за заг. ред. І. Терещенко] К., 2019. С. 109-114.

24. Єрмоменко Г., Шепель О. Робочий зошит «Базові навички медіатора». Київ : Український Центр Медіації при КМБШ, 2021. 241 с.

25. Кобилецьки О., Стецюк Ю. Роль медіатора у проведенні медіаційної процедури: психологічні аспекти. *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації*: матер. Міжнародної науково-практичної конференції, (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 4-5 листопада 2022 р.) в 2 т. Тернопіль : ЗУНУ, 2022. Т. 2. С. 177-178.

26. Кобилецький О. Ко-медіація як спосіб вирішення конфліктів. *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації*: матер. II Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 3-4 листопада 2023 р.). Тернопіль : ЗУНУ, 2023. С. 368-370.

27. Коваль О., Лирик М. Психологічний профіль медіатора. *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації*: матер. II Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 3-4 листопада 2023 р.). Тернопіль : ЗУНУ, 2023. С. 139-141.

28. Коваль О., Шевченко Л. Психологічне консультування у роботі медіатора. *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації*: матер. II Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 3-4 листопада 2023 р.). Тернопіль : ЗУНУ, 2023. С. 343-345.

29. Когнітивні викривлення: Упередженість підтвердження. URL: <https://www.psykholoh.com/post/%D0%> (дата звернення: 26.10.2023).

30. Кодекс професійної етики медіатора : затверджено рішенням Загальних зборів ГО «Національна асоціація медіаторів України» від 19.02.2022, протокол № 1/2022. URL: <http://namu.com.ua/ua/info/mediators/nseyenfyekhnyurueekakhsua/> (дата звернення: 23.10.2022).

31. Кузів М. З. Компетентність медіатора та її особливості. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя*. 2019. № 3. С. 38-42. URL: <http://lib.ndu.edu.ua/dspace/bitstream/123456789/1602/1/7.pdf> (дата звернення: 26.10.2023).

32. Лилик М. Розвиток резильєнтності у професійній діяльності медіатора. *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації* : матер. Міжнародної науково-практичної конференції, (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 4-5 листопада 2022 р.) в 2 т. Тернопіль : ЗУНУ, 2022. Т. 1. С. 167-168.

33. Мазаракі Н. А. Медіація в Україні: теорія та практика : монографія / Інститут законодавства Верховної Ради України. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 276 с.

34. Матіяш В., Глух П. Психологічні характеристики конфліктних стосунків у системі «керівник-підлеглий». *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації*: матер. II Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 3-4 листопада 2023 р.). Тернопіль : ЗУНУ, 2023. С. 350-354.

35. Медіація в справах щодо домашнього насильства в контексті законопроектів «Про медіацію». URL : <https://jurfem.com.ua/mediatsiya-vspravah-shcodo-domashnyogo-nasylstva/> (дата звернення: 23.10.2022).

36. Медіація в Україні : теорія та практика : монографія / Н. А. Мазаракі / Інститут законодавства Верховної Ради України. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 276 с.

37. Медіація у професійній діяльності юриста : підручник / авт. кол. : Т. Білик, Р. Гаврилюк, І. Городиський [та ін.] ; за ред. Н. Крестовської, Л. Романадзе. Одеса : Екологія, 2019. 456 с.

38. Медіація.Уа : нові підходи та інструменти менеджменту конфліктів у сучасних умовах. Колективна монографія партнерів проєкту Erasmus+ Медіація: Навчання та трансформація суспільства / MEDIATS 599010-EPP-1-2018-1-NL-EPPKA2-SVHE-JP / за ред. О. А. Сєдашової, О. М. Карпової. Київ: Університет економіки та права «КРОК», 2022. 185 с.

39. Озерський І. В. Актуальні проблеми медіації в юрисдикційному процесі України : навч. посіб. / І. В. Озерський. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2020. 248 с.

40. Оманливий ефект незворотних витрат: як ми продовжуємо інвестувати у проіграшну справу. URL: <https://nauka.ua/article/omanlivij-efekt-nezvorotnih-vitrat-yak-mi-prodovzhuyemo-investuvati-u-proyigrashnu-spravu> (дата звернення: 26.10.2023).

41. Пацурківський П., Гаврилюк Р. Людське право на медіацію. *Право України*. 2020. № 7. С. 212-229. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/3238/%d0%9b%d1%8e%d0%b4%d1%81%d1%8c%d0%ba%d0%b5%20%d0%bf%d1%80%d0%b0%d0%b2%d0%be%20%d0%bd%d0%b0%20%d0%bc%d0%b5%d0%b4%d1%96%d0%b0%d1%86%d1%96%d1%8e.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (дата звернення: 26.10.2023).

42. Подковенко Т. О. Медіація як форма діалогу та шлях до порозуміння. *Наукові заходи Юридичного факультету Західноукраїнського національного університету*. 2023. № 3. С. 120-122.

43. Реакційне знецінення. URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D0%B0%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B5\\_%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%86%D1%96%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D0%B0%D0%BA%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B5_%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%86%D1%96%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F) (дата звернення: 26.10.2023).
44. Рибак Л. Психологічний профіль медіатора як організатора та посередника психосоціальної міжсуб'єктної взаємодії. *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації* : матер. Міжнародної науково-практичної конференції, (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 4-5 листопада 2022 р.) в 2 т. Тернопіль : ЗУНУ, 2022. Т. 1. С. 162-166.
45. Роберт Чалдіні «Психологія впливу». Короткий конспект. URL: <https://leosvit.com/art/psychologiya-vplyvu-konspekt> (дата звернення: 26.10.2023).
46. Романадзе Л. Універсальний кодекс етики медіатора : утопія чи реальність? *Зовнішня торгівля : економіка, фінанси, право*. 2021. № 1. С. 14-22. URL: [http://zt.knute.edu.ua/files/2021/01\(114\)/4.pdf](http://zt.knute.edu.ua/files/2021/01(114)/4.pdf) (дата звернення: 01.11.2023).
47. Садвакасова З. М. Психология медиации и переговоров : учебное пособие / Садвакасова З. М., Файзуллина А. К., Садыкова Н. М. Алматы : Казак университет, 2020. 294 с.
48. Сенік А. Вивчення специфіки медіації у професійній підготовці майбутніх соціальних працівників. *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації* : матер. II Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 3-4 листопада 2023 р.). Тернопіль : ЗУНУ, 2023. С. 409-412.
49. Стецюк Ю. Медіація як соціально-психологічний феномен і процес налагодження конструктивної взаємодії. *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації* : матер. II Міжнародної науково-практичної конференції (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 3-4 листопада 2023 р.). Тернопіль : ЗУНУ, 2023. С. 348-350.
50. Урусова О. Г. Психологічний аналіз професійної діяльності у життєвому просторі особистості медіатора. *Вісник Одеського національного*

університету. Серія : Психологія. 2016. Т. 21. Вип. 3. С. 270-281. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vonu\\_psi\\_2016\\_21\\_3\\_31](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vonu_psi_2016_21_3_31) (дата звернення: 01.11.2023).

51. Фундаментальна помилка атрибуції. URL: <https://criticalthinkerua.wordpress.com/2021/%97/> (дата звернення: 26.10.2023).

52. Шевченко Л. Використання компетентностей медіатора у роботі психолога. *Психосоціальні ресурси особистісного та соціального розвитку в епоху глобалізації* : матер. Міжнародної науково-практичної конференції, (м. Тернопіль, Західноукраїнський національний університет, 4-5 листопада 2022 р.) в 2 т. Тернопіль : ЗУНУ, 2022. Т. 1. С. 239-241.

53. Яремко О. М. Право на медіацію як соціальну послугу: проблеми реалізації в територіальних громадах України. *Науковий вісник Ужгородського Національного Університету*. 2023. № 78. Ч. 2. С. 419-424.

54. Яремко О. М. Сімейна медіація у системі соціальної допомоги. *Трансформаційні процеси соціально-гуманітарної сфери сучасної України в умовах війни: виклики, проблеми та перспективи*: зб. матеріалів міжнародної науково-практичної конференції, Тернопіль, 2-3 червня 2022 р. / під заг.ред.: О. Є. Гомотюк. Тернопіль: Університетська думка, 2022. С. 106-108.

55. Яремко О. М., Шафранський В. В. Інформування про медіацію як повноваження виконавчих органів місцевого самоврядування. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2023. № 4. С. 199-2005.

56. Authur I. Finkle, Jjon Linden. Determining 'Legal Capacity' In Mediation. URL: <https://mediate.com/determining-legal-capacity-in-mediation/> (дата звернення: 26.10.2023).

57. Blink: The Power of Thinking Without Thinking. URL: [https://en.wikipedia.org/wiki/Blink:\\_The\\_Power\\_of\\_Thinking\\_Without\\_Thinking](https://en.wikipedia.org/wiki/Blink:_The_Power_of_Thinking_Without_Thinking) (дата звернення: 26.10.2023).

58. Conflict competence. URL: <https://www.mediationworks.com/conflict-competence/> (дата звернення: 26.10.2023).

59. Keryn Foley. To Co-Mediate or Not to Co-Mediate - That is the Question. P. 93-107. URL: <http://www5.austlii.edu.au/au/journals/BondLawRw/2017/7.pdf> (дата звернення: 26.10.2023).

60. Malets Marta. Principles of mediation as an alternative method to ensure human and citizen's rights. URL: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2022/dec/29225/26.pdf> (дата звернення: 26.10.2023).

61. Mediation: what you need to know before going in. URL: <https://andersonhunterlaw.com/blog/mediation-process-how-it-works> (дата звернення: 26.10.2023).

62. Reflective Practice. URL: <https://www.themii.ie/reflective-practice> (дата звернення: 26.10.2023).

63. Roger Fisher and William Ury - Getting to Yes Negotiating Agreement Without Giving In. URL: [https://www.academia.edu/43705717/Roger\\_Fisher\\_and\\_William\\_Ury\\_Getting\\_to\\_Yes\\_Negotiating\\_Agreement\\_Without\\_Giving\\_In](https://www.academia.edu/43705717/Roger_Fisher_and_William_Ury_Getting_to_Yes_Negotiating_Agreement_Without_Giving_In) (дата звернення: 26.10.2023).

64. Viet Hannah, Elliott Kate. The benefits of co-mediation. URL: <https://www.familylawpartners.co.uk/blog/the-benefits-of-co-mediation> (дата звернення: 26.10.2023).

65. He psychology of mediation. URL: <https://www.adrsystems.com/wp-content/uploads/2018/10/THE-PSYCHOLOGY-OF-MEDIATION.pdf> (дата звернення: 26.10.2023).

66. What is Reflective Practice? URL: <https://www.mediationinstitute.edu.au/reflective-practice/> (дата звернення: 26.10.2023).