4. МАЙСТЕРНІСТЬ МЕДІАТОРА

4.1. Медіатор як професія

4.2. Компетентності медіатора

4.3. Техніки медіатора

4.1. Медіатор як професія

Медіація, як форма альтернативного врегулювання конфліктів, стає дедалі важливішою в сучасному суспільстві, де конфлікти можуть виникати на всіх рівнях соціальної взаємодії. Вона дозволяє уникнути тривалих судових процесів, знижуючи витрати часу та ресурсів як для учасників конфлікту, так і для держави. Водночас, професія медіатора набуває все більшого значення. У багатьох країнах світу, включаючи Україну, медіатор став самостійною професією, що відображено в класифікаторі професій, де медіатор має код 2442.2 – «Фахівець з урегулювання конфліктів та медіації у соціально-політичній сфері». Це вказує на те, що медіація визнається важливим інструментом в управлінні соціальними та політичними процесами.

*Професійна діяльність медіатора*

Професія медіатора відноситься до так званого суб’єкт-суб’єктного типу професійної діяльності, який визначається взаємодією між людьми, відповідно до класифікації Є. О. Клімова. Це означає, що діяльність медіатора значною мірою ґрунтується на безпосередньому контакті з іншими людьми. Основною метою такої взаємодії є допомога у вирішенні або запобіганні конфліктних ситуацій.

Медіатор повинен володіти широким спектром здібностей та навичок, які охоплюють інтелектуальну, мовну та емоційну сфери. Інтелектуальні здібності включають вміння аналізувати ситуацію, розуміти мотивацію та інтереси сторін конфлікту, а також прогнозувати можливі наслідки прийнятих рішень. Мовні здібності дозволяють медіатору ефективно комунікувати, висловлювати складні ідеї доступно та зрозуміло, а також сприяти взаєморозумінню між сторонами. Емоційні здібності важливі для того, щоб медіатор міг контролювати свої емоції, розуміти емоційний стан інших і допомагати сторонам конфлікту підтримувати емоційну стабільність.

Окрім особистісних якостей, професія медіатора належить до класу евристичних професій. Це означає, що діяльність медіатора включає творчий та дослідницький елементи, аналітичну роботу, планування, управління інтеракційними процесами між людьми. Медіатор має розробляти і впроваджувати продуктивні стратегії виходу з конфліктних ситуацій, що вимагає високої ерудиції, оригінального підходу до вирішення проблем, критичності мислення та прагнення до постійного професійного розвитку.

*Престиж професії медіатора*

У той час, коли в багатьох країнах медіація вже є поширеною практикою, в Україні ця професія лише починає формуватися. Престиж професії знаходиться на стадії становлення, оскільки медіація лише недавно почала впроваджуватися в практику. Це означає, що перед медіаторами в Україні відкривається унікальна можливість не тільки брати участь у формуванні нової професійної сфери, але й сприяти її розвитку та популяризації.

*Вимоги до професії медіатора*

Одним із ключових аспектів професії медіатора є необхідність відповідності певним вимогам, які визначаються через процедуру акредитації. Акредитація, або сертифікація, – це процес, у ході якого медіатор або організація, що надає послуги медіації, отримують офіційне визнання своєї компетентності. Ця процедура включає відповідність встановленим стандартам і вимогам, які можуть варіюватися залежно від країни або конкретної організації.

*Види реєстрів медіаторів*

Система ведення реєстрів медіаторів є ще одним важливим аспектом професії. Існує кілька підходів до організації таких реєстрів, які визначаються специфікою законодавства та традиціями кожної країни.

1. Множинні реєстри: Цей підхід передбачає, що реєстри медіаторів ведуть різні організації, які безпосередньо працюють із медіаторами, такі як суди, служби у справах дітей, об’єднання медіаторів, навчальні заклади тощо. Наприклад, у Швейцарії, Бразилії, Канаді, Німеччині та інших країнах, медіатори можуть бути зареєстровані в різних реєстрах залежно від їх спеціалізації або сфери діяльності.

Зазвичай вимоги до медіаторів для отримання акредитації в таких організаціях є досить високими. Наприклад, провідні міжнародні об’єднання медіаторів вимагають навчання з обов’язковим практичним екзаменом, докази проведення медіацій, постійну супервізію і підвищення кваліфікації. Це створює конкурентне середовище та сприяє професійному зростанню медіаторів.

2. Єдиний державний реєстр: У деяких країнах, таких як Австрія, Аргентина, Білорусь, введено єдиний державний реєстр медіаторів, який ведеться Міністерством юстиції або іншим державним органом. Такий реєстр може бути обов’язковим або добровільним. Наприклад, в Австрії медіацію можуть проводити особи, які не внесені до міністерського реєстру медіаторів, але ті, хто прагне підвищити свою кваліфікацію та репутацію, можуть отримати додаткову сертифікацію та включення до цього реєстру.

*Системи акредитації в різних країнах*

Країни з прецедентною та континентальною правовими системами мають різні підходи до акредитації медіаторів. У країнах прецедентного права (США, Австралія, Канада) законодавство про медіацію зазвичай не встановлює обов’язкових вимог до медіаторів. Вимоги визначаються організаціями, що ведуть реєстри медіаторів, або професійними об’єднаннями. У країнах континентального права (Франція, Німеччина, Україна) основні вимоги до медіаторів закріплюються в законодавстві і включають вік, освіту, а також спеціалізовану підготовку з медіації.

Цікаво зазначити, що для практикування медіації зазвичай не вимагається юридична освіта. Медіаторами можуть бути представники різних професій, таких як психологи, інженери, лікарі, вчителі, які не поступаються юристам у своїй компетентності та ефективності.

Таблиця 1 : Вимоги для набуття професії медіатора в різних країнах

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Статус | Вік | Освіта | Підготовка з медіації | Підвищення кваліфікації | Інше |
| Австрія | Не зареєстрований медіатор |  |  |  |  |  |
| Зареєстрований медіатор | 28 |  | Теорія 200-300 годин + практика 100-200 годин | 50 годин за 5 років | Доброчесність, відсутність судимості |
| Болгарія | Медіатор |  |  | 60 годин (з них практики 30 годин) | 30 годин на рік | Відсутність судимості |
| Німеччина | Не сертифікований медіатор |  |  |  |  |  |
| Німеччина | Сертифікований медіатор |  | Вища/професійна освіта | 120 годин + супервізія | 4 медіації + 4 супервізії + 20 годин навчання протягом 2 років | Вимоги до програми- підготовки: 2 роки професійного досвіду |
| Угорщина | Медіатор |  | Вища + 5 років досвіду | 60 годин | 50 годин за 5 років | Відсутність судимості |
| Італія | Медіатор |  | Ступінь бакалавра | 50 годин | 18 годин за 2 роки | Комеді- ація, 20 медіацій за 2 роки після отримання статусу медіатора |
| Румунія | Медіатор |  | Вища + 3 роки досвіду | 80 годин | 20 годин на рік | Добра репутація, відсутність судимості |
| Іспанія | Медіатор |  | Вища/професійна освіта | 100 годин (з них 35 годин практики) |  | Страхування професійної діяльності |

*Особливості акредитації медіаторів у сфері сімейної медіації*

Сімейна медіація є однією з найдинамічніше розвиваючихся сфер медіації через свою високу ефективність у вирішенні питань розлучення, поділу майна, визначення опіки над дітьми тощо. Ця сфера вимагає від медіатора не тільки знань у галузі права, але й глибоких психологічних знань, розуміння дитячої психіки, а також здатності ідентифікувати випадки домашнього насильства і адекватно реагувати на них.

У зв’язку з цим, до сімейних медіаторів висуваються особливі вимоги, як з боку державних органів, так і з боку професійних об’єднань медіаторів. Наприклад, в Австралії сімейні медіатори повинні бути зареєстровані як «фахівці

з врегулювання сімейних спорів» і пройти відповідну підготовку та акредитацію.

Таблиця 2 : Вимоги професійних організацій щодо акредитації медіаторів

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Рада цивільної медіації - Civil Mediation Council (Велика Британія) | Міжнародний інститут медіації/ Американська Асоціація Арбітражу (IMI /AAA ) | Медіація і право (Російська Федерація) |
| Навчання у цій організації, години | 40 (з них 20 годин практики) | 140 годин | 120(академічних) |
| Навчання в інших центрах, години | 40 (з них 20 годин практики) | 140 годин (у центрах, акредитованих МІМ) | 120 + 60 (академічних) |
| Практика | До отримання акредитації – присутність на 6 медіаціях протягом 12 місяців Після акредитації – 4 медіації протягом 12 місяців | 25 задокументованих медіацій (200 годин), з них 20 платних | 7 медіацій протягом 18 місяців |
| Екзамен традиційний |  | 25 питань | Теорія і практика |
| Екзамен через практику | 4 години записаної рольової гри або реальної медіації | 1 година записаної рольової гри |  |
| Строк акредитації | 1 рік | 5 років | 5 років |
| Підвищення кваліфікації | 6 годин на рік |  | 80 академічних годин протягом 5 років |
|  | Рада цивільної медіації - Civil Mediation Council (Велика Британія) | Міжнародний інститут медіації/ Американська Асоціація Арбітражу (IMI /AAA ) | Медіація і право (Російська Федерація) |
| Скарги, оцінка, адміністрування справ | Система скарг і оцінки роботи медіатора на його сайті. Докази наявності процедур адміністрування справ |  |  |
| Страхування | Страховий поліс на суму 1 млн фунтів | – | – |

*Дисциплінарна відповідальність медіаторів*

Дисциплінарна відповідальність медіаторів є важливим інструментом забезпечення професійних стандартів. Основним механізмом такої відповідальності є виключення медіатора з реєстру, що може серйозно вплинути на його професійну репутацію та можливість надавати послуги медіації в майбутньому. Дисциплінарні комісії, створені при організаціях, що ведуть реєстри, розглядають скарги від клієнтів і можуть приймати рішення про виключення медіатора з реєстру, або вимагати проходження додаткового навчання.

У країнах з розвиненою системою ведення реєстрів медіаторів, таких як Канада або Велика Британія, дисциплінарна відповідальність медіаторів є важливою складовою забезпечення високих професійних стандартів. Наприклад, у Великій Британії медіатори можуть працювати під наглядом ментора, який підтверджує якість і кількість проведених медіацій, а в Канаді споживачі можуть подавати скарги на медіаторів до дисциплінарних комісій, які потім приймають відповідні рішення.

Таблиця 3 : Вимоги професійних організацій щодо акредитації сімейних медіаторів

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Рада сімейної медіації - Family Mediation Council (Велика Британія) | Асоціація сімейної медіації – Ontario Associationfor Family Mediation, Canada (провінція Онтаріо, Канада) |
| Години навчання | 60 | 102:  60 – тренінг з медіації;  21 – тренінг із скринінгу на домашнє насильство;  21 – курс із сімейного права (для юристів не обов’язково) |
| Освіта | – | Вища (університет або коледж) або 10 років досвіду роботи з людьми |
| Навчання | Вимоги до навчаль- ноїпрограми, екзамен через практику | Вимоги до навчальної програми, екзамен через практику |
| Стажування | 1 комедіація оцінюється ментором 1 медіація оцінюється ментором  3 медіації самостійно | 100 годин медіації з суперві- зією досвідченого медіатора (копії 5 угод або меморандумів за результатами медіації) |
| Підвищення кваліфікації | 4 год з ментором (2 особисто) 15 годин прямої медіації (не рахуються консультація або підготовка до медіації) | 10 годин на рік |
| Строк акредитації | 3 роки | – |
| Страхування | – | 1 млн доларів |

Висновок

Професія медіатора – це не просто нова спеціалізація, а важливий інструмент соціальної стабільності. Вона вимагає високого рівня професійної підготовки, постійного самовдосконалення, дотримання етичних стандартів та проходження процедури акредитації. Незалежно від того, чи є в країні єдиний державний реєстр або існує система множинних реєстрів, головне завдання – забезпечення якості та професійності медіаторів. Це сприяє розвитку медіації як важливого елементу соціальної та правової системи, що дозволяє ефективно вирішувати конфлікти та знижувати навантаження на судову систему.

Медіаторство, як професія, має великий потенціал для розвитку, особливо в Україні, де цей інститут тільки починає набирати обертів. Важливо продовжувати працювати над створенням умов для підвищення престижу цієї професії, впроваджувати високі стандарти підготовки та акредитації медіаторів, щоб вони могли ефективно виконувати свою важливу місію у суспільстві.

4.2. Компетентності медіатора

Компетентності медіатора становлять собою динамічне поєднання знань, розуміння, цінностей, навичок та вмінь, які забезпечують можливість ефективного функціонування в ролі медіатора. У сучасному світі, де медіація стає все більш затребуваним інструментом вирішення конфліктів, важливо розуміти, що успішність цієї діяльності залежить від здатності медіатора адаптуватися до різних умов і ситуацій, розуміти динаміку конфлікту та застосовувати відповідні навички.

*Загальні вимоги до компетентності медіатора*

Для того щоб забезпечити ефективність медіації та успішно виконувати свої функції, медіатор повинен володіти певними особистими якостями і навичками. Ці якості включають здатність бути розумним і активним слухачем, терплячим і неупередженим, переконливим і водночас демонструвати гнучкість і силу волі. Крім того, медіатор повинен бути непідкупним, скромним і об'єктивним, зберігати нейтральність і неупередженість у процесі оцінки результату вирішення спору. Важливо також мати творчу натуру, гарну уяву і бути винахідливим.

Щоб відповідати цим якостям, медіатор повинен не лише мати добрі теоретичні знання про медіацію, конфлікти, інтереси та потреби, але й засвоїти цілий комплекс навичок, необхідних для успішного виконання своєї роботи.

*Ролі медіатора*

Роль медіатора в процесі медіації є комплексною і багатогранною. У літературних джерелах існують різні підходи до визначення ролей медіатора, але серед найбільш важливих виділяють:

- Менеджер процесу: Медікатор забезпечує контроль за процесом, конфіденційність, створює відчуття прогресу та можливості досягнення результату.

- Помічник: Медікатор допомагає сторонам вийти з глухого кута і знайти шлях досягнення взаємоприйнятного результату.

- Збирач інформації: Медікатор аналізує зібрану інформацію, визначає спільні інтереси сторін та можливі варіанти досягнення згоди.

- "Губка": Медікатор всмоктує почуття і розчарування сторін, сприяючи їхньому зосередженню на вирішенні проблеми.

- Двигун: Медікатор допомагає сторонам переоцінити ситуацію шляхом виявлення нових перспектив.

- Тренер і коуч: Медікатор супроводжує сторони як перед, так і під час процесу медіації, допомагаючи прийняти відповідальність за своє життя.

- "Тестер реальності": Медікатор допомагає сторонам реально оцінити спір.

- Каталізатор: Медікатор сприяє самостійному визначенню сторонами найкращого результату.

- Переговорник: Медікатор допомагає сторонам використовувати ефективні стратегії для досягнення прогресу в переговорах.

- Перевіряючий угоди: Медікатор перевіряє проект угоди, щоб забезпечити охоплення всіх питань.

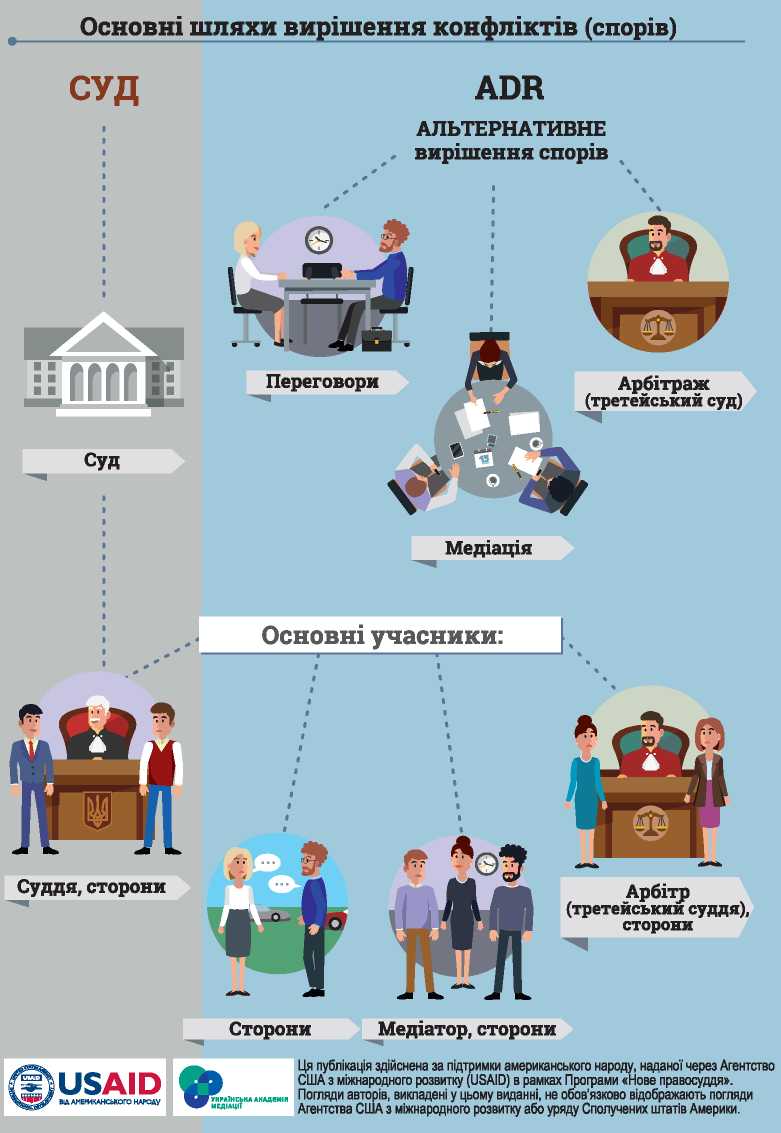
- Спостерігач за виконанням угоди: Медікатор може спостерігати за виконанням угоди, якщо сторони звертаються з таким проханням.

*Компетентності медіатора*

*4.2.1. Конфліктологічна компетентність медіатора*

Конфліктологічна компетентність є однією з ключових складових успішної медіації. Медіатор повинен володіти навичками ідентифікації конфлікту, його аналізу та можливості інтервенції. Ці навички допомагають сторонам всебічно розглянути ситуацію, об'єктивно її оцінити і прийняти рішення щодо найбільш доречного способу трансформації конфлікту.





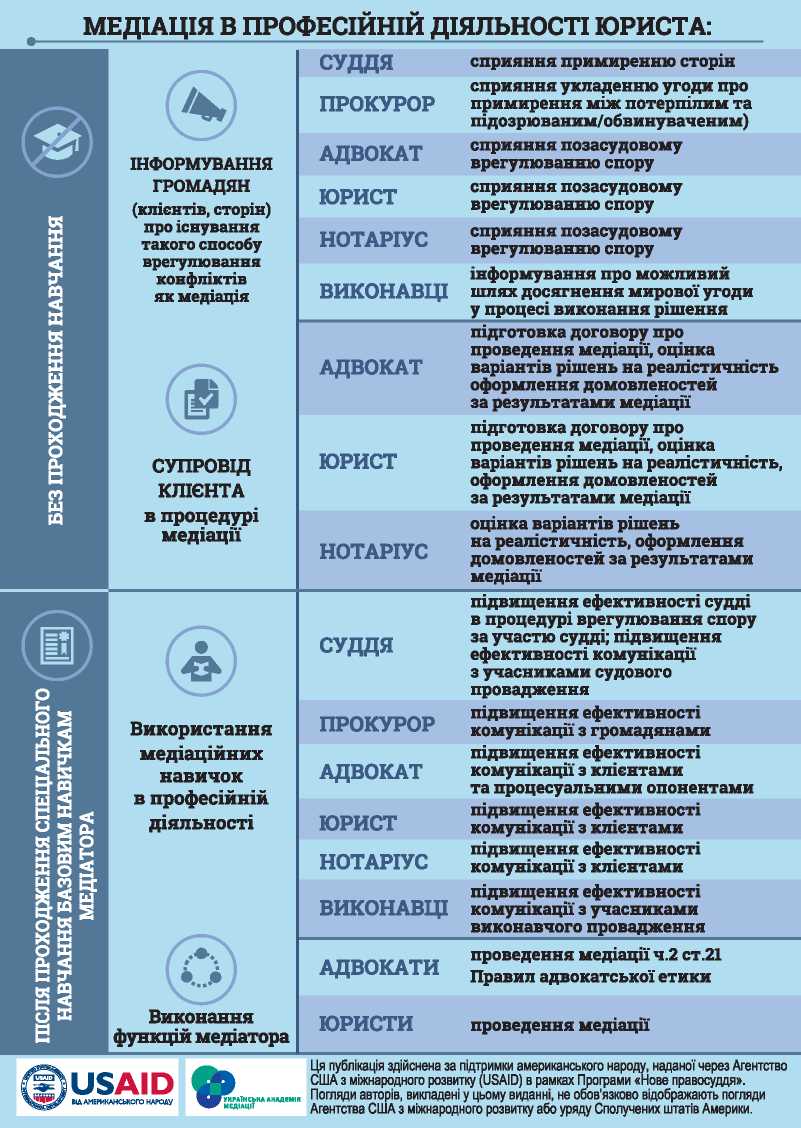












Таблиця 4 : Конфліктологічні компетенції медіатора

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Компетенція | Знання | Розуміння | Уміння |
| Ідентифікація конфлікту (когнітивна) | Ознак конфлікту як ресурсу | Природи, причин та функцій конфлікту | Роз’яснити сторонам можливості трансформації конфлікту в конструктивну взаємодію |
| Аналіз конфлікту та можливостей інтервенції (аналітична) | Методів аналізу конфліктів за їх типами, видами, суб’єктним складом, динамікою тощо | Відповідності методів аналізу меті аналізу. Динаміки розвитку конфлікту | Визначати рівень ескалації конфлікту. Визначати можливість інтервенції в конфлікт та обирати її спосіб |
| Вплив на стилі (стратегії) поведінки в конфлікті (бі- хевіористська) | Стилів (стратегій) поведінки в конфлікті | Впливу способів поведінки в конфлікті на його перебіг, можливість його вирішення чи трансформації | Забезпечувати баланс сили/ влади сторін конфлікту для їх ефективної взаємодії |
| Визначення способу та дизайну інтервенції в конфлікт (інтервенціоністська) | Способів інтервенції в конфлікт | Сутності, мети, меж, можливих наслідків інтервенції | Обрати відповідний певному конфлікту спосіб інтервенції та його дизайн |

Медіатор повинен знати, як відрізнити конфлікт від неконфліктної взаємодії, як з’ясувати й оцінити структурні елементи конфлікту, виявити його причини, деструктивні та конструктивні функції. Конфліктологічна компетентність дозволяє медіатору давати відповіді на такі питання:

- Чи є ситуація конфліктною?

- Хто бере участь у конфлікті, і чи є учасники договороздатними особами?

- Якою є «біографія» конфлікту, рівень його ескалації та перспективи розвитку?

- Чи існує можливість інтервенції медіатора в конфлікт, і якою вона має бути?

Діагностика конфлікту зазвичай здійснюється на стадії премедіації та уточнюється на підготовчій стадії медіації. Для цього медіатор може використовувати різні методи картографії конфлікту.

*4.2.2. Комунікативна компетентність медіатора*

Комунікативна компетентність є невід'ємною частиною роботи медіатора, оскільки медіація передбачає процес переговорів, де ефективна комунікація є ключовим фактором.

Таблиця 5 : Комунікативні компетенції медіатора

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Компетенція | Знання | Розуміння | Уміння |
| Активне слухання | Поняття та елементів, форм активного слухання | Функцій зворотного зв’язку в комунікації | Слухати та чути, уточнювати почуте та надавати зворотний зв’язок у вербальній, невербальній та пара- вербальній формі. Підтримувати візуальний контакт зі співрозмовником. Працювати з паузою |
| Робота з емоціями | Поняття емоцій та їх функцій. | Значення емоцій у процесі комунікації та прийняття рішень. Природи стресу внаслідок придушеної емоції та нереалізованої потреби. | Розпізнавати, визнавати, називати, уточнювати емоції. Трансформувати емоції у творчий ресурс для сторін. |
| Резюмування | Техніки резюму вання | Ролі та функцій резюмування | Доречно застосовувати резюмування |
| Міжкультурна комунікація | Поняття культури та культурного розмаїття. | Культурного розмаїття, культурних особливостей та відмінностей | Спілкуватися з представниками інших культур, толерантно ставитися до культурних відмінностей співрозмовника. |
| Перефразування та перефор- мулюван- ня | Техніки перефразування та перефор- мулюван- ня. | Ролі та функцій перефразування та переформу- лювання. | Усвідомлювати сутність, значення повідомлення співрозмовника, відслідковувати ко н флікто гени; переформулювати повідомлення з виключенням конфліктогенів, проясненням змісту і сенсу повідомлення. |
| Постановка  запитань | Різних видів запитань. | Мети постановки запитань, критеріїв влучних запитань. | Доречно ставити різні види запитань. Чітко та просто формулювати запитання. |
| Безоціночність повідомлень | Поняття судження. | Впливу оціночних повідомлень на комунікацію. | Формулювати думки як безоціночні повідомлення. |
| Невербальна комунікація | Поняття та видів не- вербальної комунікації. | Значення, ролі невербальної комунікації. | Розпізнавати невер- бальні повідомлення. Контролювати власні невербальні повідомлення, передавати їх з дотриманням принципу нейтральності та утриманням балансу сторін. |

Комунікація, в контексті медіації, – це обмін інформацією, фактами, ідеями, емоціями між двома або більше особами. Інформація в медіації необхідна для прояснення ситуації, досягнення взаєморозуміння та вирішення конфлікту.

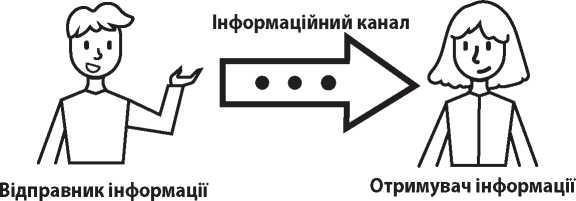


Рисунок 1 : Схема передачі інформації

Основним завданням медіатора є не лише передача та прийом інформації, але й забезпечення її правильного сприйняття та інтерпретації. Важливою навичкою є активне та емпатійне слухання, що допомагає медіатору налагодити довіру з учасниками медіації та сприяти ефективному вирішенню конфлікту.

Активне слухання включає вміння ставити уточнюючі запитання, подавати вербальні та невербальні сигнали розуміння інформації, що сприймається. Емпатійне слухання, в свою чергу, дозволяє медіатору не тільки чути, але й розуміти глибинні емоції та потреби сторін.

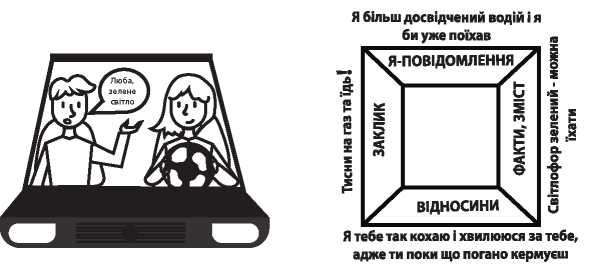


Рисунок 2 : Комунікативний квадрат Ф. Шульца фон Туна

Комунікативний квадрат відображає сутність інформаційного обміну на чотирьох рівнях: факти, саморозкриття, відносини та заклик. Вміння медіатора працювати на всіх цих рівнях забезпечує успішність комунікації під час медіації.

*4.2.3. Процедурна компетентність медіатора*

Процедурна компетентність включає знання і вміння, пов'язані з організацією та проведенням медіації. Це структуровані переговори, де медіатор має забезпечувати ефективну організацію процесу, контролювати його перебіг і створювати умови для результативної роботи сторін.

Таблиця 6 : Процедурні компетенції медіатора

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Компетенція | Знання | Розуміння | Уміння |
| Робота з конфіденційною інформацією | Поняття конфіденційності | Значення і важливості конфіденційності. | Вчасно звертати увагу на «чутливу» інформацію, з’ясовувати рівень конфіденційності інформації для сторін, дотримуватися конфіденційності |
| Оцінювання медіабельності  конфлікту | Поняття та критеріїв медіабельності конфлікту чи спору | Об’єктивних та суб’єктивних критеріїв медіа- бельності | Оцінювати ситуацію на медіабельність перед початком та в ході медіації |
| Залучення сторін у медіацію та підтримання їх мотивації залишатись у процедурі | Факторів, що впливають на прийняття рішень. Технік роботи зі спротивом | Причин виникнення спротиву. Цілей роботи медіатора зі спроти- вом сторін. Важливості дотримання принципів добровільності та самовизначення сторін | Роз’яснити сторонам суть, принципи та правила, можливості та наслідки медіації, ролі та межі відповідальності учасників процедури. Доречно використовувати техніки роботи зі спротивом. Сприяти виробленню та оцінюванню варіантів вибору |
| Ведення процедури | Принципів медіації. Правил медіації. Етапів медіації та їх завдань, форм зустрічей, інших складових процедури | Важливості дотримання послідовності етапів медіації, цілей різних форм зустрічей. Варіативності результатів медіації. Ролей медіатора, сторін, інших учасників медіації. Принципів медіації. Мети встановлення правил медіації | Організовувати та підтримувати безпечний та комфортний простір для конструктивних переговорів, забезпечувати дотримання принципів та правил медіації, послідовності її етапів. Керувати процесом (плином) та темпом переговорів. Допомагати сторонам у розгляді варіантів рішень та альтернатив обговорюваній угоді (BATNA/ WATNA тощо) |

Медіатор повинен бути здатним оцінити медіабельність конфлікту, створити умови для ефективної комунікації, вибрати відповідний процедурний формат медіації, проводити сторони через етапи медіації та забезпечувати документування процесу та результатів медіації.

Процедурна компетентність також включає вміння оформляти документи, пов'язані з медіацією, забезпечувати їх конфіденційність та правову коректність.

*4.2.4. Рефлексивна компетентність медіатора*

Рефлексивна компетентність – це здатність медіатора до самоаналізу, усвідомлення власних дій, емоцій та їх впливу на процес медіації. Вона включає вміння відслідковувати свої реакції, наміри, контролювати вплив власних суджень та цінностей на процес переговорів.

Таблиця 7 : Рефлексивні компетенції медіатора

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Компе тенція | Знання | Розуміння | Уміння |
| Ціннісно-етична | Цінностей та норм етики медіатора | Ціннісних та етичних засад (підвалин) медіації | Діяти відповідно до цінностей та норм етики медіатора. |
| Рольова | Ролі медіатора в процесі медіації | Кордонів між компетенціями медіатора та іншими професійними компетенціями | Триматись у межах ролі медіатора під час процедури медіації |
| Ситуаційне оцінювання | Закономірностей комунікації та ознак її ефективності, структури медіації. Методів перевірки реалістичності сприйняття ситуації учасниками медіації. Об’єктивних критеріїв оцінювання ситуації, домовленостей. | Логіки структу- рування медіації в цілому та мети кожного її етапу. Наявності чинників, що можуть вплинути на хід медіації, виконання домовленостей сторонами. | Відслідковувати актуальну ситуацію в процедурі медіації, прогнозувати її розвиток, скеровувати перемовини відповідно до етапів медіації. Застосовувати методи перевірки реалістичності сприйняття ситуації учасниками медіації. |
| Ресурсність та безпека професійної діяльності | Механізмів само- рефлексії, зворотного зв’язку, супервізії, інтер- візії. | Важливості само- рефлексії, зворотного зв’язку, супервізії, інтервізії для професійного розвитку, запобігання професійному вигорянню та професійній деформації. | Застосовувати само- рефлексію, запитувати та приймати зворотний зв’язок, брати участь в інтервізії, проходити супервізію, дбати про підвищення кваліфікації. |

Медіатор повинен постійно аналізувати свою професійну діяльність, щоб забезпечити її екологічність, запобігти професійному вигоранню та підвищити ефективність своєї роботи. Для цього важливо брати участь у супервізії та інтервізії, що є важливими інструментами професійної підтримки та розвитку.

*4.2.5. Правова компетентність медіатора*

Правова компетентність включає знання законодавства, яке регламентує медіаційну діяльність, правового статусу медіатора, процедури медіації та угод за її результатами. Медіатор повинен розуміти, як його діяльність співвідноситься з правовою системою, і знати правила юридичного оформлення документів у медіації.

Таблиця 8 : Правові компетенції медіатора

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Компе  тенція | Знання | Розуміння | Уміння |
| Орієнтація в законодавстві щодо медіації | Основних нормативних положень щодо процедури м е діації, регулювання діяльності медіатора | Правових засад взаємодії правової системи і медіації, відповідальності медіатора, конфіденційності процедури медіації. | Знаходити нормативно-правові акти щодо медіації і отримувати з них інформацію. Дотримуватись законодавства під час проведення медіації та оформлення її результатів. |
| Робота з угодами в процесі медіації | Положень щодо основних угод у медіації (договір про проведення медіації, угода за результатами медіації) | Правової сутності угод у медіації. | Оформлення угод щодо медіації. |

Знання основ законодавства є обов'язковим для кожного медіатора, незалежно від наявності юридичної освіти. Медіатор повинен також володіти навичками пошуку юридичної інформації та розуміти вимоги щодо офіційного затвердження угод, досягнутих у процесі медіації.

Висновок

Компетентності медіатора є основою його професійної діяльності. Вони включають широкий спектр знань, навичок та вмінь, необхідних для успішного проведення медіації. Високий рівень компетентності забезпечує ефективність медіації, сприяє досягненню справедливих і добровільних рішень та підвищує престиж професії медіатора. Завдяки постійному розвитку та вдосконаленню компетентностей, медіатор може ефективно виконувати свою роль у суспільстві, сприяючи вирішенню конфліктів та підтриманню соціальної гармонії.

4.3. Техніки медіатора

Техніки, які використовує медіатор, відіграють критично важливу роль у процесі медіації. Робота медіатора зосереджена на взаємодії з людьми, управлінні інформацією, яку вони надають, та на підтримці конструктивних відносин між сторонами конфлікту. Однак, для досягнення успіху у медіації медіатору потрібно не лише володіти спеціальними технічними знаннями, а й глибоко розуміти людську психологію та володіти навичками ефективного комунікатора. Розглянемо основні техніки, які медіатор використовує в процесі своєї роботи, зокрема ті, що допомагають створити довірливі взаємини, ефективно слухати та сприяти конструктивному діалогу.

*Встановлення довіри*

Довіра – це основа будь-якого процесу медіації. Без довіри сторони не будуть відкрито спілкуватися, ділитися інформацією та шукати спільні рішення. Медіатор повинен бути здатним створити та підтримувати атмосферу довіри протягом усього процесу. Цього можна досягти завдяки кільком важливим аспектам:

1. Мова тіла та невербальна комунікація:

- Розуміння мови тіла: Медіатор повинен вміти читати мову тіла співрозмовників – це допомагає зрозуміти, що насправді відчувають і думають сторони, навіть якщо вони не виражають цього словами. Наприклад, схрещені руки або напружена постава можуть свідчити про оборонну позицію або недовіру.

- Віддзеркалення: Техніка віддзеркалення полягає в тому, що медіатор несвідомо або свідомо імітує мову тіла, міміку або навіть тембр голосу співрозмовника. Це створює відчуття синхронізації та психологічної близькості, що сприяє встановленню довіри.

- Контроль власної мови тіла: Важливо також, щоб медіатор контролював свою власну мову тіла. Відкрита постава, спокійні рухи, доброзичливий вираз обличчя – все це допомагає створити комфортну атмосферу для сторін.

2. Вербальна комунікація та створення нейтральної атмосфери:

- Щирість: Медіатор повинен проявляти щирість у своїх словах і діях. Фальшивість або нещирість швидко відчувається і може підірвати довіру.

- Нейтральність: Нейтральність – це одна з ключових компетенцій медіатора. Це означає, що медіатор не стає на чийсь бік, не висловлює своїх особистих думок щодо правильності або неправильності дій сторін. Нейтральність повинна проявлятися як у вербальному, так і невербальному спілкуванні.

- Упевненість: Медіатор має демонструвати впевненість у своїх знаннях і компетенціях, що створює авторитет і зміцнює довіру з боку сторін.

*4.3.1. Активне слухання*

Активне слухання – це не просто техніка, а цілий підхід до взаємодії зі співрозмовниками. Воно передбачає повну зосередженість на тому, що говорить інша людина, а також на її емоційному стані. Активне слухання сприяє створенню атмосфери поваги та підтримки, що є надзвичайно важливим під час медіації.

Основні аспекти активного слухання:

- Прийняття без суджень: Медіатор повинен слухати без висловлення суджень, приймаючи інформацію такою, як вона є, без спроби її оцінити чи інтерпретувати з власної точки зору.

- Розуміння емоційного стану: Важливо не тільки слухати слова, але й намагатися зрозуміти емоції, що стоять за ними. Це допомагає медіатору побачити глибинні причини конфлікту та краще зрозуміти потреби сторін.

Техніки активного слухання:

- Парафраз (перефразування): Ця техніка полягає в стислому переказі почутого своїми словами, що дозволяє підтвердити правильність розуміння інформації та уникнути можливих непорозумінь. Наприклад, якщо одна зі сторін каже: «Я відчуваю, що мене не слухають», медіатор може відповісти: «Чи правильно я зрозумів, що ви відчуваєте розчарування через те, що ваші слова не сприймаються всерйоз?»

- Резюмування: Це більш складна техніка, яка полягає в підведенні підсумків всього, що було сказано під час певної частини розмови. Вона допомагає структурувати обговорення і підтвердити, що всі важливі моменти були почуті і правильно зрозумілі.

- Рефреймінг: Це переформулювання висловлювань сторін таким чином, щоб вони могли побачити проблему з іншої точки зору. Наприклад, якщо одна зі сторін каже: «Це просто несправедливо!», медіатор може перефразувати це як: «Ви відчуваєте, що вас не врахували належним чином, і це викликає у вас відчуття несправедливості?»

*4.3.2. Невербальна комунікація*

Невербальна комунікація – це сукупність сигналів, які люди передають без слів, використовуючи міміку, жести, пози, інтонацію голосу та інші невербальні засоби. Вона є надзвичайно важливою в процесі медіації, оскільки більша частина інформації в людському спілкуванні передається саме таким чином.

Основні аспекти невербальної комунікації:

- Зоровий контакт: Підтримання зорового контакту зі сторонами медіації є ключовим елементом довіри та показником того, що медіатор зацікавлений і залучений у розмову. Водночас важливо не перетворювати зоровий контакт на пильний погляд, який може сприйматися як агресивний.

- Вираз обличчя: Вираз обличчя медіатора повинен бути доброзичливим і відкритим, відображаючи його нейтральність і підтримку. Важливо уникати виразу осуду, роздратування або скептицизму, що може негативно вплинути на процес.

- Інтонація голосу: Тон голосу медіатора повинен бути спокійним і рівним, що створює атмосферу стабільності і впевненості. Занадто високий або низький тон, а також різкі зміни інтонації можуть сприйматися як знак нестабільності або упередженості.

- Пози та жести: Пози медіатора повинні бути відкритими, зручними та стабільними, без зайвого напруження. Жестикуляція має бути помірною і відповідати контексту бесіди. Важливо уникати закритих поз, таких як схрещені руки або ноги, які можуть свідчити про оборонну позицію.

Використання мовчання:

- Пауза як інструмент: Мовчання може бути дуже ефективним засобом в арсеналі медіатора. Воно дозволяє сторонам обдумати сказане, зібратися з думками або навіть відчути певний тиск, щоб висловитися. Медіатор може використовувати паузу для того, щоб дати сторонам можливість обміркувати свої позиції або просто для того, щоб зменшити напруження в розмові.

*4.3.3. Постановка запитань*

Запитання – це основний інструмент медіатора, що дозволяє йому отримати необхідну інформацію, з’ясувати позиції та інтереси сторін, а також направляти процес медіації в потрібному напрямку.

Основні види запитань:

- Закриті запитання: Закриті запитання передбачають коротку відповідь – «так» або «ні». Вони корисні, коли потрібно отримати конкретну інформацію або перевірити факти. Наприклад: «Чи правильно я зрозумів, що ви не погоджуєтеся з пропозицією?» Вони ефективні для уточнення деталей або зосередження розмови на конкретному аспекті.

- Відкриті запитання: Відкриті запитання надають сторонам можливість висловити свої думки більш розгорнуто. Вони заохочують до висловлення емоцій і думок. Наприклад: «Що ви відчували під час цієї ситуації?», «Які варіанти вирішення конфлікту ви бачите?»

- Гіпотетичні запитання: Ці запитання допомагають сторонам уявити альтернативні сценарії та обміркувати різні варіанти вирішення конфлікту. Вони можуть стимулювати творче мислення і допомогти сторонам побачити ситуацію з нової точки зору. Наприклад: «Якби ви могли повернутися назад, що б ви зробили інакше?»

- Альтернативні запитання: Такі запитання пропонують сторонам вибір між кількома варіантами, що сприяє зосередженню на прийнятті рішення. Наприклад: «Ви б вважали за краще обговорити це питання зараз або відкласти на наступну зустріч?»

Техніки роботи з запитаннями:

- Робота з послідовністю: Медіатору важливо дотримуватися логічної послідовності у постановці запитань. Наприклад, спочатку ставити загальні відкриті запитання, а потім поступово переходити до уточнюючих і закритих.

- Використання паузи: Після постановки запитання медіатору варто дати співрозмовнику достатньо часу для обдумування і формулювання відповіді. Не варто поспішати з наступним запитанням або заповнювати паузу розмовою.

*4.3.4. Перефразування*

Перефразування – це важлива техніка активного слухання, яка допомагає уточнити та перевірити, чи правильно медіатор зрозумів інформацію, висловлену стороною. Вона також може бути корисною для згладжування конфліктогенних висловлювань і фокусування на конструктивних аспектах.

Сутність перефразування:

- Перефразування для уточнення: Мета цієї техніки полягає в тому, щоб переконатися, що медіатор правильно зрозумів сказане співрозмовником. Це дозволяє уникнути непорозумінь і забезпечити чіткість комунікації.

- Перефразування для пом'якшення: Часто в конфліктних ситуаціях сторони використовують слова, які можуть бути сприйняті як образливі або надто емоційні. Перефразування дозволяє пом’якшити такі висловлювання, зберігаючи при цьому їхній зміст.

Правила перефразування:

- Використання нейтральних фраз: Перефразування слід починати зі слів на кшталт: «Чи правильно я зрозумів, що...?», «Іншими словами, ви вважаєте, що...?». Це допомагає створити атмосферу спільного пошуку істини, а не протистояння.

- Фокус на змісті: Перефразування повинно відображати сенс сказаного, а не тільки емоції. Це дозволяє сторонам зосередитися на вирішенні проблеми, а не на конфлікті.

*4.3.5. Робота з емоціями*

Емоції є невід'ємною частиною будь-якого конфлікту. Вони часто стоять на перешкоді досягненню згоди, але водночас можуть бути ключем до розуміння справжніх інтересів сторін. Медіатор повинен уміти ефективно працювати з емоціями, як своїми, так і сторонами конфлікту.

Основні емоції:

- Базові емоції: Американський психолог Пол Екман виділяє такі базові емоції: радість, здивування, печаль, гнів, відраза, презирство, страх. Ці емоції є універсальними і властиві всім людям незалежно від культури.

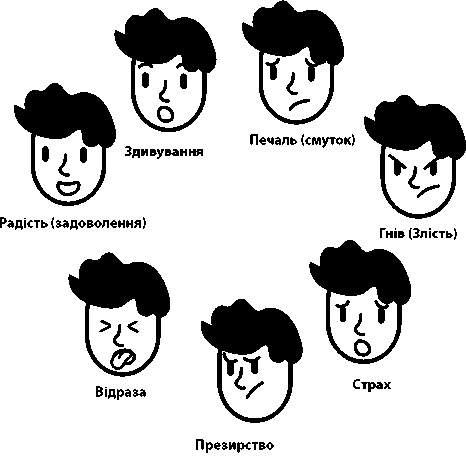


Рисунок 3: Базові емоції

Робота з емоціями в медіації:

- Розпізнавання емоцій: Медіатор повинен навчитися розпізнавати емоції як у себе, так і у сторін конфлікту. Це включає вміння читати невербальні сигнали, такі як вираз обличчя, жести та інтонацію голосу.

- Управління емоціями: Важливо, щоб медіатор не тільки розпізнавав емоції, але й умів ними керувати. Це може включати зниження емоційного напруження або, навпаки, його підвищення в потрібний момент, щоб стимулювати процес переговорів.

- Підтвердження емоцій: Іноді просто називання емоції може допомогти стороні усвідомити свій емоційний стан і звільнитися від нього. Наприклад, медіатор може сказати: «Здається, ви відчуваєте розчарування через те, що сталося». Це допомагає сторонам відчути себе зрозумілими і сприяє їхньому залученню до процесу.



Рисунок 4 : Емоційний квадрат

Емоційний інтелект медіатора:

- Розпізнавання власних емоцій: Медіатор повинен бути усвідомленим щодо своїх власних емоцій і вміти ними управляти, щоб вони не впливали на процес медіації.

- Управління емоціями інших людей: Це передбачає здатність впливати на емоційний фон зустрічі, знижуючи або підвищуючи його залежно від потреби.

Висновок

Техніки медіатора є ключовими інструментами, які визначають успішність процесу медіації. Вони дозволяють створити довірливу атмосферу, забезпечити ефективну комунікацію та підтримати сторони в процесі вирішення конфлікту. Опанування цих технік вимагає постійної практики та вдосконалення, проте вони є основою успішної медіації. Медіатор, який вміло застосовує ці техніки, здатний не лише вирішувати конфлікти, але й перетворювати їх на можливості для розвитку і зростання, як для окремих осіб, так і для організацій в цілому.