



КАФЕДРА  
ЦИВІЛЬНОГО,  
ГОСПОДАРСЬКОГО  
ТА ЕКОЛОГІЧНОГО  
ПРАВА

ІНСТИТУТ ГУМАНІТАРНИХ І СОЦІАЛЬНИХ НАУК  
НТУ "ДНІПРОВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА"

# Лекція 10-11

## МЕДІАЦІЙНА ПРОЦЕДУРА

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА МЕДІАЦІЙНОЇ ПРОЦЕДУРИ

- ▶ **Цілісність процедури медіації** полягає в тому, що вона є системою взаємопов'язаних елементів, які у своїй сукупності створюють механізм оптимального ненасильницького розв'язання конфлікту, вигідного усім його учасникам.
- ▶ **Структурованість процедури медіації** означає, що вона включає декілька послідовних етапів (стадій, фаз): премедіацію, підготовчу стадію, збір інформації та визначення тем для обговорення, робота з інтересами та потребами сторін, пошук варіантів рішення, оцінка варіантів рішення тощо. Кількість, назва та змістовне наповнення стадій можуть відрізнятися залежно від виду медіації, концепції медіаторської школи, яка здійснювала підготовку медіатора, об'єднання медіаторів, до якого входить медіатор, та його власного стилю, досвіду та методики роботи.

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА МЕДІАЦІЙНОЇ ПРОЦЕДУРИ

- ▶ **Гнучкість процедури медіації** полягає в тому, що її компоненти та етапи, стиль та методика проведення медіатором легко можуть бути підлаштовані під потреби оптимального розв'язання конфлікту. Зокрема до медіації можуть залучатися особи, думки та підтримка яких є важливими для сторони медіації. В цьому відмінність медіації від формального судового або іншого юрисдикційного процесу, де коло учасників строго обмежено.
- ▶ Медіація як процедура може носити дискретний характер, з перервами між сесіями, з сепаратними зустрічами медіатора зі сторонами, з можливістю повернутися на попередню стадію, якщо у процесі медіації сторони з'ясували, що не вичерпали «порядок денний» попередньої стадії.

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА МЕДІАЦІЙНОЇ ПРОЦЕДУРИ

- Алгоритм проведення медіації включає кілька етапів (фаз, стадій):
- **Підготовка до медіації** (премедіація, попередня фаза) – робота з налагодження контактів зі сторонами, організація простору для проведення медіації. Формат сімейної медіації передбачає також проведення попередніх сепаратних зустрічей зі сторонами спору (по черзі з кожною стороною спору окремо), протягом яких медіатор роз'яснює сторонам сутність медіації та проводить попередній аналіз конфлікту.
- **Зустрічі сторін та медіатора** (фаза дослідження). Власне медіація складається із серії зустрічей сторін за участі та підтримки медіатора. Перша зустріч розпочинається зі вступного слова медіатора. Медіатор знайомить учасників з процедурою медіації, її принципами та правилами, встановлює разом зі сторонами зручний для них порядок проведення медіації, відповідає на запитання сторін.
- Далі медіатор пропонує сторонам розповісти про ситуацію, яка склалася. Цей етап є базовим у побудові діалогу між сторонами. Завданням етапу є надати сторонам можливість щиро і повно висловитися стосовно конфліктної ситуації та їх ставлення до неї. Медіатор допомагає сторонам почути та зрозуміти одна одну й тим самим спрямовує сторони на формулювання важливих для них питань. Так відбувається збирання тем для обговорення сторонами медіації.
- У подальшому медіатор працює разом зі сторонами на виявлення їх справжніх інтересів і потреб – того, що насправді є для них важливим. Медіатор за допомогою уточнюючих запитань та перефразувань допомагає сторонам розпізнати власні інтереси і потреби, які можуть ховатися за їх позиціями. Він формулює інтереси та потреби сторін у позитивному дусі, як відкриті та прийнятні для обговорення з обох сторін. Виявлення спільних інтересів та потреб є найефективнішим кроком на шляху до порозуміння сторін та вироблення ними рішення, яке задовольнятиме їх найоптимальніше.
- Робота медіатора зі сторонами відбувається в формі індивідуальних чи спільних зустрічей.

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА МЕДІАЦІЙНОЇ ПРОЦЕДУРИ

- **Пошук варіантів вирішення конфліктної ситуації** (фаза дослідження) спрямований на пошук найбільш ефективного способу вирішення спірних питань. Медіатор використовує навички управління процесом для того, щоб сторони висловили всі можливі варіанти вирішення спору.
- Під час оцінки варіантів вирішення спору (фаза торгів) медіатор постановкою питань допомагає сторонам обрати серед численних варіантів найоптимальніше рішення та перевірити його реалістичність, у тому числі – з юридичної точки зору.
- На цьому етапі для перевірки реалістичності угоди може бути доцільним залучення експертів (юристів, психологів, архітекторів, інженерів тощо). Особливо це корисно, коли в результаті угоди підготовлені документи підлягають державній реєстрації, або сторони мають звернутися до суду (наприклад, у разі розірвання шлюбу подружжя, яке має неповнолітніх дітей).
- **Прийняття рішення та оформлення домовленостей** (завершальна фаза). Угода за результатами медіації повинна містити чіткий план виходу з конфліктної ситуації з указаними часовими рамками та розподілом прав, обов'язків та відповідальності між сторонами медіації.
- У підсумку медіації може бути укладено й інший правовий договір, в якому визначаються права та обов'язки учасників, щодо окремих питань з яких досягнуто домовленість (наприклад, нотаріально посвідчений договір дарування майна).
- У разі наявного судового провадження за підсумками медіації може бути складено проект мирової угоди, в якій викладено всі досягнуті сторонами домовленості, що стосуються предмету позову.

## ПРЕМЕДІАЦІЯ

- **Премедіація** – це процес налагодження контактів між медіатором та сторонами спору, а також підготовки їх до медіаційних переговорів, що включає проведення попередніх індивідуальних зустрічей медіатора зі сторонами, збір інформації щодо спору та його аналіз з метою прийняття рішення про доцільність і можливість застосування процедури медіації, роботу з організації медіаційних переговорів щодо вирішення спору.
- Від того, наскільки якісно була проведена премедіація, багато в чому залежить й успішність власне самої процедури медіації в цілому. Премедіація має ключове значення при врегулюванні конфліктів між потерпілими та правопорушниками в рамках програм з відновного правосуддя, у сімейній медіації, вирішенні будь-яких інших спорів, які відзначаються високим емоційним напруженням, глибиною й гостротою протиріч між сторонами та потребують ґрунтовної їх попередньої підготовки до конструктивних і продуктивних переговорів.
- Фаза премедіації являє собою комплекс дій як медіатора, так і власне сторін спору і зазвичай передбачає **наступні етапи**:
  - ініціювання медіації;
  - формування у сторін конфлікту розуміння процедури медіації;
  - визначення запиту сторін на медіацію;
  - збір інформації та попередня діагностика конфлікту;
  - підготовка до медіаційних переговорів.

# ПРЕМЕДІАЦІЯ

Ініціатива однієї із сторін конфлікту (спору)

Направлення/  
рекомендація органу  
або посадової особи



Положення договору  
(до виникнення  
спору)

За згодою сторін  
(після виникнення  
спору)

## ПРЕМЕДІАЦІЯ

- ▶ При обранні медіатора необхідно врахувати такі аспекти:
  - ▶ досвід особи з надання послуги медіації;
  - ▶ спеціалізація медіатора за видами спорів;
  - ▶ розмір оплати послуг медіатора;
  - ▶ доступність та рівень зайнятості медіатора;
  - ▶ модель медіації, якої дотримується медіатор (фасилітативна, оціночна тощо).
- 
- ▶ Зазвичай до медіатора про допомогу звертається лише одна із сторін конфлікту. У таких випадках одним із перших і ключових завдань на етапі ініціювання медіації є **залучення іншої сторони** до процедури медіації. Найпоширеніший підхід до переконання іншої сторони в доцільності медіації – це пояснити переваги медіації й навести аргументи, чому було б помилкою для обох сторін не скористатися таким шансом при вирішенні їх конфлікту.



## ПРЕМЕДІАЦІЯ

- ▶ Важливим завданням медіатора на етапі ініціювання медіації є **ознайомлення сторін спору із особливостями процедури медіації**. Більшість людей, які звертаються до медіаторів, не є обізнаними з медіацією взагалі, або ж досить часто щиро помиляються щодо природи та процедури цього виду врегулювання спорів.
- ▶ Важливо, щоб сторони добре усвідомлювали, як саме відбуватиметься процес медіаційних переговорів та чого можна очікувати від нього.
- ▶ Інформаційно-ознайомча діяльність медіатора передбачає такі кроки:
  - ▶ ознайомлення сторін із фазами (стадіями, етапами) медіації;
  - ▶ прояснення ролі медіатора, сторін та інших учасників медіації в процесі перемовин;
  - ▶ короткий виклад базових правил проведення медіації;
  - ▶ розкриття змісту принципів медіації;
  - ▶ пояснення наслідків (в т. ч. юридичних) досягнення або відсутності досягнення домовленостей за результатами медіації;
  - ▶ доведення до відома учасників інформації про розмір та порядок оплати послуг медіатора.

# ПРЕМЕДІАЦІЯ

- На етапі ініціювання медіації медіатору вкрай необхідно **створити атмосферу довіри**. По-перше, йдеться про створення довірчих відносин між медіатором та сторонами і, по-друге, про формування їх довіри до процедури медіації. Для цього можна, зокрема, навести статистику успішності врегулювання спорів за допомогою медіації, коротко розповісти про досвід медіатора, репутацію організації, в якій він працює, тощо. Все це в сукупності дозволить почуватися сторонам більш впевнено та безпечно.
- Наступним етапом фази премедіації є **збір інформації та попередня діагностика конфлікту**. Аналіз конфліктної ситуації розпочинається з моменту звернення до медіатора і продовжується протягом всієї медіації. Проведення аналізу необхідно для виявлення структури й динаміки конфлікту, а також перспективи його розвитку та визначення ефективного способу роботи з ним.
- **Для цього медіатор з'ясовує:**
  - в чому полягає суть спору, його тривалість, характер перебігу конфлікту;
  - хто може бути зацікавлений окрім сторін у вирішенні спору або на кого можуть вплинути рішення, прийняті в ході медіації;
  - кого слід додатково залучити до переговорів (наприклад, адвокатів сторін, інших їх представників, батьків, родичів, колег, експертів, психологів, перекладачів тощо);
  - приблизний перелік питань для обговорення під час спільної сесії;
  - релевантні для вирішення спору характеристики його сторін (взаємовідносини між сторонами, їх освіта, професія, походження, тип характеру, манера поведінки, розмови, стилі комунікації);
  - часові та інші обмеження щодо участі сторін у медіації;
  - контактні та інші відомості про сторони.

## ПРЕМЕДІАЦІЯ

- ▶ Також для медіатора важливо з'ясувати питання про наявність у нього **конфлікту інтересів** – його особистої зацікавленості у певному результаті медіації. Медіатор повинен повідомити сторони про можливий конфлікт інтересів невідкладно, починаючи з того моменту, коли він про це дізнався.
- ▶ Головною метою діагностики конфліктної ситуації є визначення **медіабельності спору**, тобто виявлення можливості застосування технології медіації задля його вирішення.
- ▶ **Базові критерії медіабельності** спорів наведено у таблиці на наступному слайді

# ПРЕМЕДІАЦІЯ

Критерії	Медіація доцільна	Медіація недоцільна
<b>Люди</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Сторони можуть брати участь у переговорах, бажають висловитися, готові вести діалог й шукати шляхи вирішення конфлікту</li> <li>- Наявність достатніх дискреційних повноважень у суб'єкта владних повноважень – учасника медіаційних переговорів;</li> <li>- Сторони демонструють справжність намірів та потребу у врегулюванні конфлікту</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Сторони нездатні усвідомити усю складність питань, пов'язаних зі спором, або його юридичні наслідки</li> <li>- Наявні випадки насильства чи погрози його застосування</li> <li>- Мають місце патологічні поведінкові відхилення, наркотична чи алкогольна залежність</li> <li>- Відсутність добровільної згоди на участь у медіації хоча б у однієї зі сторін</li> </ul>
<b>Зміст</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Позитивні дії сторін в напрямку вирішення конфлікту можливі</li> <li>- Джерело конфлікту може бути нейтралізоване в залежності від зміни поведінки його сторін</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Необхідне попереднє розслідування чи розкриття фактів;</li> <li>- Сторона спору відчуває, що вирішення спору має носити публічний, а не приватний характер (уникнення повторної віктимізації, вплив на прийняття політичних рішень, потреба в отриманні прецеденту)</li> <li>- Предмет та зміст спору суперечать моралі та публічному порядку</li> </ul>
<b>Рішення</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Сторони виявляють готовність та в змозі приймати рішення.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Є значний дисбаланс у становищі сторін спору; слабша сторона не готова вести перемовини або ж позбавлена можливості представництва</li> <li>- Медіація розглядається як засіб помсти, підготовки до судового процесу, його затягування чи для інших, прихованих цілей</li> <li>- Учасники переговорів не уповноважені приймати рішення</li> <li>- Відсутність осіб, на інтереси, права та обов'язки яких можуть вплинути рішення, досягнуті за результатами медіаційних переговорів, або осіб, від яких залежить виконання таких рішень</li> </ul>

## ПРЕМЕДІАЦІЯ

- Підготовка до медіаційних переговорів . Тут першим завданням медіатора є логістичне забезпечення процесу медіаційних переговорів. Медіатор має у більшості випадків забезпечити сторони приміщенням та всім необхідним для медіації. Тобто він створює матеріальні умови для належного проведення медіації: наприклад, наявність достатньої кількості кімнат для проведення роздільних перемовин. Треба також подбати про те, щоб стіл, за яким буде відбуватись медіація, був достатньо великим, щоб за нього могли сісти всі учасники процесу. Важливо подбати й про інші, на перший погляд, дрібнички, які однак дуже важливі для комфорту та позитивного налаштування сторін (кава, чай, інші напої, фліп-чарти, папір, ручки, маркери тощо).
- Одне з ключових питань в логістиці медіації – це координація часових рамок проведення медіації та плану дій. Потрібно визначитись із датою проведення сесії, як була б зручною для обох сторін та їх представників. Бажано також резервувати приміщення на довший час, ніж зазвичай потрібно для проведення медіації певного виду конфліктів, оскільки в конкретному випадку медіація може неочікувано затягнутися.

## ПРЕМЕДІАЦІЯ

- ▶ Під час фази премедіації медіатор зі сторонами укладають угоду про проведення медіації. В угоді про проведення медіації зазначаються:
  - ❑ медіатор (медіатори), сторони конфлікту, їхні представники та/або законні представники (за їхньої наявності);
  - ❑ порядок, розмір та форма оплати послуг медіатора (медіаторів) і відшкодування витрат на підготовку та проведення медіації;
  - ❑ предмет медіації, або предмет спору, що передається на врегулювання в рамках медіації;
  - ❑ умови участі сторін у витратах, пов'язаних з проведенням процедури медіації;
  - ❑ мова медіації та угоди за результатами медіації;
  - ❑ залучення перекладача та інших осіб (у разі потреби);
  - ❑ порядок проведення медіації;
  - ❑ строки та місце проведення;
  - ❑ зобов'язання сторін про конфіденційність проведення медіації та наслідки недотримання цього зобов'язання;
  - ❑ підстави та обсяг відповідальності медіатора, що бере участь у врегулюванні спору (конфлікту) сторін медіації, за дії (бездіяльність), що потягли збитки для сторін медіації.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ПІДГОТОВЧА СТАДІЯ

- ▶ Основні завдання підготовчої стадії:
  - ❑ Формування у сторін конфлікту розуміння процедури медіації.
  - ❑ Визначення основних організаційних аспектів.
  - ❑ Підписання угоди про проведення медіації.
- ▶ Підготовчу стадію медіації розпочинає медіатор вступним словом. Основною метою вступного слова є підготовка сторін до переговорів, створення довірливої атмосфери. Для досягнення зазначеної мети медіатор виконує певні завдання
- ▶ **Визначаючи принцип конфіденційності, медіатор має з'ясувати у сторін конфлікту, яка саме інформація не підлягає розголошенню іншим особам. Іншими словами, межі конфіденційності визначають самі сторони.**

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ПІДГОТОВЧА СТАДІЯ

- ▶ Медіатор разом зі сторонами має з'ясувати основні організаційні та змістовні правила проведення переговорів. До основних правил можна віднести:
- ▶ Місце і час зустрічей.
- ▶ Перерви під час проведення переговорів.
- ▶ Можливість висловлюватися по черзі, не перебиваючи один одного.
- ▶ Ввічливе та поважне ставлення один до одного та до медіатора.
- ▶ Можливість ставити запитання після висловлювання іншого учасника.
- ▶ Вимкнення мобільних телефонів.



## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ПІДГОТОВЧА СТАДІЯ

- Визначений перелік правил проведення медіації не є вичерпним. Під час проведення медіатором спільної зустрічі зі сторонами конфлікту можуть бути визначені й інші правила.
- Перелік і змістове наповнення правил залежить від багатьох факторів, а саме:
  - від суті самого конфлікту;
  - від рівня ескалації конфлікту;
  - від кількості учасників конфлікту;
  - від емоційного стану сторін.
- Після визначення правил проведення медіації медіатор визначає свою роль і функції.
- Кожна стадія (фаза, етап) медіації має свої конкретно поставлені цілі і завдання, і доки не будуть досягнуті ці цілі, не слід переходити до наступної стадії.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ПІДГОТОВЧА СТАДІЯ

- ▶ Основні правила для медіатора, дотримання яких допоможе досягти конструктивного діалогу:
  - ❑ доброзичливе ставлення до обох сторін конфлікту;
  - ❑ залучення до діалогу учасників медіації, а не монологічне мовлення самого медіатора;
  - ❑ впевненість та врівноваженість, які допомагають зняти емоційне напруження у сторін конфлікту;
  - ❑ чітке і зрозуміле (просто) мовлення;
  - ❑ безоціночні висловлювання відносно конфліктної ситуації та самих учасників;
  - ❑ постійний зоровий контакт з усіма сторонами переговорів.

# СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ПІДГОТОВЧА СТАДІЯ

- Фрази, яких має уникати медіатор

«Я не несу відповідальності  
за прийняте рішення...»

«Я не відповідаю за ваші  
домовленості...»

«Я не відповідаю за те, що буде  
відбуватися під час переговорів...»

«Я не відповідаю за кінцевий  
результат медіації...»

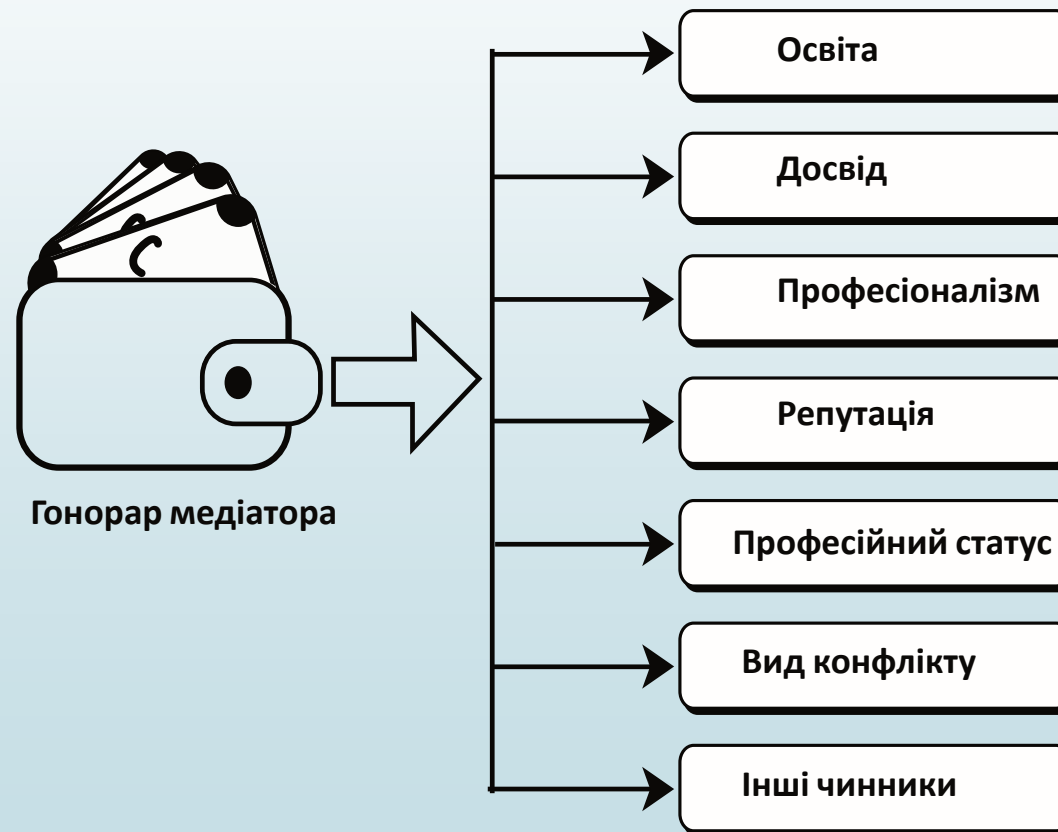


## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ПІДГОТОВЧА СТАДІЯ

- ▶ **Гонорар медіатора.** На підготовчій стадії медіації також визначається гонорар медіатора. На даний час не існує сталої практики щодо визначення гонорару медіатора. Відповідно до загальноприйнятої точки зору єдиною вимогою тут може бути розумність цін. Розмір гонорару може бути визначено медіатором (центром медіації) самостійно або за домовленістю зі сторонами конфлікту.
- ▶ Сторони сплачують медіатору, організації або центру з проведення медіації суму, вказану в угоді з ними про організацію і проведення медіації. У вартість послуг з організації і проведення медіації входять:
  - ❑ гонорар (винагорода) медіатора;
  - ❑ надання приміщення для проведення процедури медіації;
  - ❑ інші витрати.
- ▶ Порядок оплати, у тому числі розподіл витрат між сторонами, а також строки оплати послуг медіатора, організації або центру з проведення медіації обумовлюється сторонами медіації у відповідній складеній ними угоді.

# СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ПІДГОТОВЧА СТАДІЯ

- Чинники, що впливають на розмір гонорара медіатора

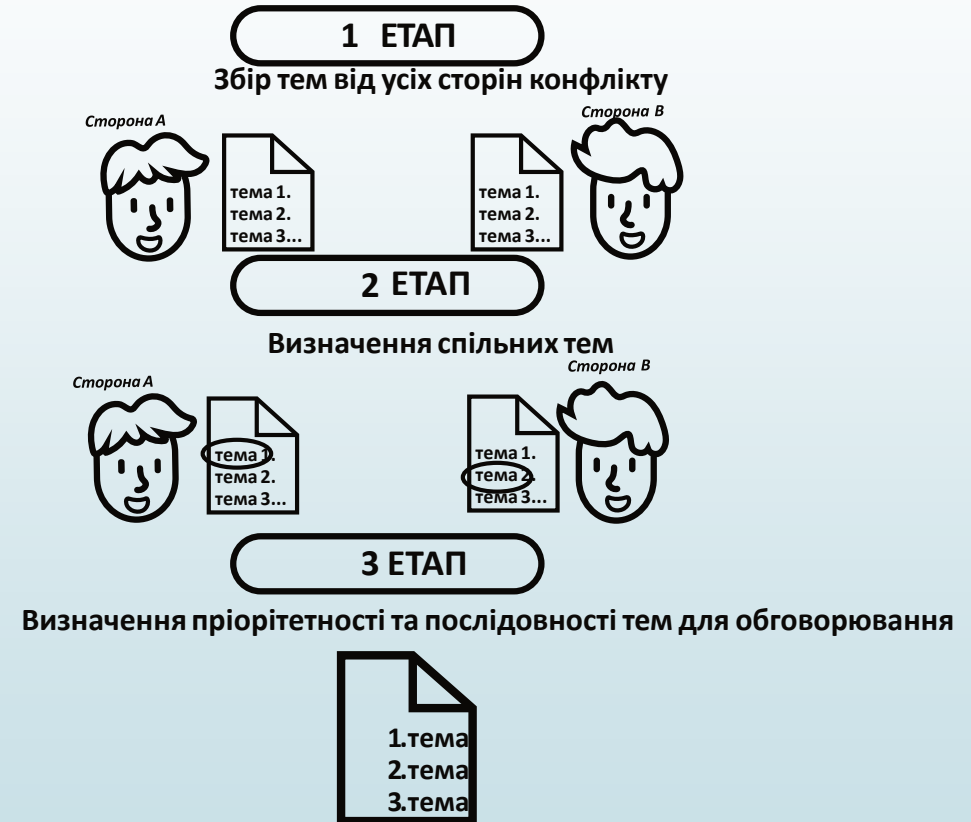


# СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ПІДГОТОВЧА СТАДІЯ

- **Договором про проведення медіації** є тристороння угода про зобов'язання сторін провести процедуру медіації щодо певних спірних правовідносин із визначенням процедурних прав та обов'язків сторін.
- **Функції договору про проведення медіації:**
  - стимулююча;
  - гарантуюча.
- Зміст договору про проведення медіації складають умови, визначені угодою його сторін.
- У договорі про проведення медіації зазначаються:
  - відомості про медіатора (медіаторів) та сторони медіації;
  - строки та місце проведення медіації;
  - інформація про предмет конфлікту (спору);
  - порядок, розмір та форма відшкодування витрат на підготовку та проведення медіації та винагорода медіатора (медіаторів);
  - умови конфіденційності інформації щодо медіації;
  - відповідальність медіатора (медіаторів) та сторін медіації за порушення умов договору;
  - порядок та підстави припинення медіації;
  - інші умови, визначені медіатором (медіаторами) та сторонами медіації.

# СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ:ЗБІР ІНФОРМАЦІЇ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ТЕМ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

- Основними завданнями другої стадії є:
- збір інформації про конфлікт (спір);
- визначення важливих для усіх сторін конфлікту (спору) тем для обговорення. Визначення спільних тем для обговорення;
- визначення пріоритетності та послідовності тем для обговорення.
- В межах поставлених завдань медіатор має дотримуватися певних правил ведення переговорів.

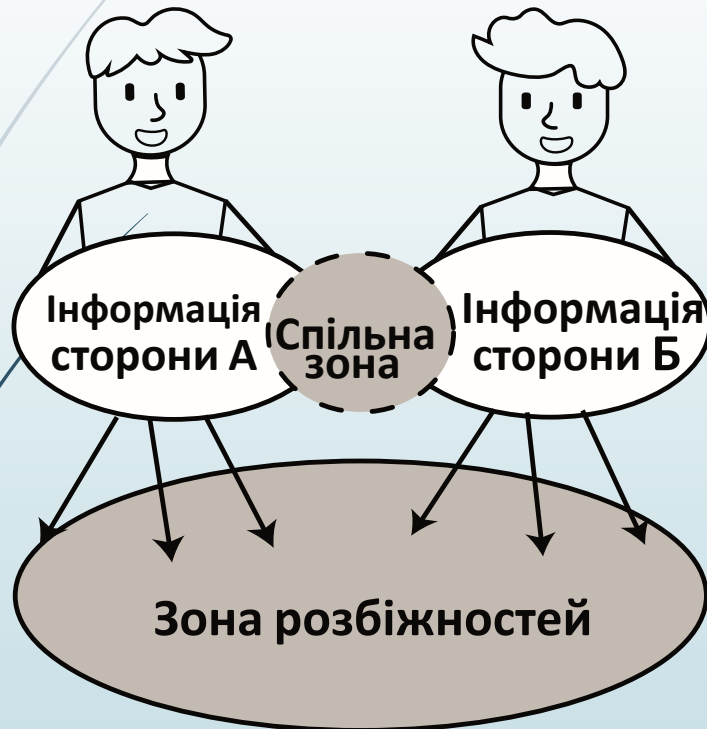


## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ:ЗБІР ІНФОРМАЦІЇ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ТЕМ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

- **Збір інформації про конфлікт (спір).** Друга стадія медіації розпочинається з пропозиції медіатора розповісти кожній стороні про своє бачення проблеми (конфлікту, спору).
- Як правило, першою розпочинає та сторона, яка звернулася до медіатора щодо її проведення. Розпочати свою розповідь може й інша сторона. Медіатор повинен зважати на конкретну ситуацію, налаштування та бажання самих сторін конфлікту.
- Завданням медіатора під час збору інформації є уважно вислухати усі сторони конфлікту, акцентуючи увагу на найбільш важливих моментах.
- Як правило, розповіді сторін носять принципово позиційний характер, який супроводжується обвинуваченнями, претензіями, невдоволеннями тощо. Тому медіатор повинен за допомогою відповідних технік та інструментів намагатися нейтралізувати такі висловлення. Це допомагає сторонам зосереджуватися на самій проблемній (конфліктній) ситуації, а також на власних потребах та інтересах.



## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ЗБІР ІНФОРМАЦІЇ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ТЕМ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ



- ▶ На цій стадії медіації ще не відбувається всебічне дослідження проблеми та її бачення сторонами конфлікту, а збирається попередня інформація, яка є необхідною для визначення тем для подальшого обговорення. Тому медіатору не варто своїми запитаннями спонукати сторони до представлення розширеної розповіді.
- ▶ Медіатор має утримувати рівновагу часу та активність усіх сторін конфлікту.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ:ЗБІР ІНФОРМАЦІЇ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ТЕМ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

- ▶ Визначення тем для обговорення. Після того, як учасники конфлікту висловили своє бачення проблемної ситуації, необхідно визначити теми для подальшого обговорення.
- ▶ Темы для обговорення – це узагальнений результат основних питань, які потрібно розглянути для врегулювання конфлікту (спору).
- ▶ Варто звернути увагу, що у визначенні тем для обговорення медіатор бере активну участь і допомагає сторонам відфільтрувати усю інформацію. Для формулювання тем необхідно дотримуватися таких критеріїв:
  - ❑ нейтральність оцінки проблемної ситуації;
  - ❑ нейтральність щодо сторін конфлікту;
  - ❑ можливість опрацювання сторонами;
  - ❑ відкритість до рішення;
  - ❑ лаконічність.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ:ЗБІР ІНФОРМАЦІЇ ТА ВИЗНАЧЕННЯ ТЕМ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ

- ▶ **Визначення тем для обговорення.** Після того, як учасники конфлікту висловили своє бачення проблемної ситуації, необхідно визначити теми для подальшого обговорення.
- ▶ **Теми для обговорення** – це узагальнений результат основних питань, які потрібно розглянути для врегулювання конфлікту (спору).
- ▶ Варто звернути увагу, що у визначенні тем для обговорення медіатор бере активну участь і допомагає сторонам відфільтрувати усю інформацію. Для формулювання тем необхідно дотримуватися таких критеріїв:
  - ❑ нейтральність оцінки проблемної ситуації;
  - ❑ нейтральність щодо сторін конфлікту;
  - ❑ можливість опрацювання сторонами;
  - ❑ відкритість до рішення;
  - ❑ лаконічність.

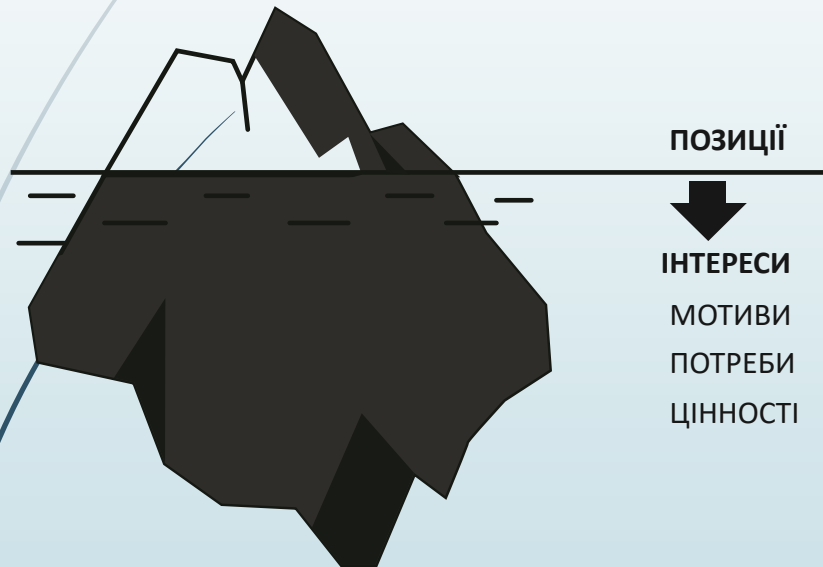
## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: РОБОТА З ІНТЕРЕСАМИ ТА ПОТРЕБАМИ СТОРІН

- ▶ Під час проведення медіації однією з основних і найголовніших її стадій є робота з виявлення інтересів та потреб сторін. Складність цього процесу полягає в тому, що сторони зазвичай можуть висувати вимоги щодо однієї проблеми, а насправді жадати вирішення іншої. Тобто вони таким чином приховують один перед одним реальні потреби та інтереси за своїми позиціями.
- ▶ Медіатор у такому випадку може зіштовхнутися з двома ситуаціями.
- ▶ За першої – інтереси сторін збігаються та як наслідок між ними є порозуміння та спільне бачення сутності конфлікту. У цій ситуації вкрай важливо не робити поспішні висновки та рішення, до яких сторони можуть бути схильними через різку зміну бачення всієї проблеми. Медіатор має ретельно перевірити всі досягнуті домовленості між сторонами та переконатися в тому, що після виходу з медіації сторони виконуватимуть свої зобов'язання одна перед одною. В іншому ж випадку це може призвести до ескалації конфлікту й відмови від медіації через прийняття нереалістичних рішень.
- ▶ За другої – сторони мають різні інтереси, у результаті відстоювання яких кожна з них виробляє й дотримується певної позиції, яка заважає подивитися на ситуацію під іншим кутом. У цій ситуації важливо розуміти те, що комунікація між людьми завжди відбувається на двох рівнях:
  - методологічному («Як» – Як учасники хочуть співпрацювати один з одним та ставитись один до одного? Як усі учасники разом можуть якісно просуватись у цьому процесі?): зосереджується на тому, як проходить комунікація між учасниками і як вони ставляться до неї;
  - предметному («Що» – що конкретно слід змінити, створити чи реорганізувати?): займається конкретним предметом розмови чи конфлікту.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: РОБОТА З ІНТЕРЕСАМИ ТА ПОТРЕБАМИ СТОРІН

- ▶ Водночас саме завдяки медіації таке мислення сторін можливо змінити, оскільки в ній бере участь третя нейтральна сторона – медіатор, який допомагає побачити реальну сутність конфлікту шляхом виявлення інтересів і потреб кожного.
- ▶ Головними цілями медіатора в роботі з інтересами та потребами сторін є:
- ▶ допомогти сторонам розпізнати свої істинні інтереси;
- ▶ створити умови для вільного прояву своїх емоцій;
- ▶ зробити можливим слухання один одного й розуміння інтересів іншого;
- ▶ підготувати основу для пошуку варіантів вирішення конфлікту.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: РОБОТА З ІНТЕРЕСАМИ ТА ПОТРЕБАМИ СТОРІН



- **Мотив** – це внутрішні та/або зовнішні умови, які викликають активність особистості.
- Мотиви можуть бути:
- **біологічні** (базуються на фізіологічних потребах);
- **соціальні** (базуються на психологічних потребах).
- Мотив у людини з'являється тоді:
- коли вона має незадоволену потребу;
- в оточенні людини є об'єкт, що може цю потребу задовольнити;
- коли людина впевнена, що за цих умов досягне успіху.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: РОБОТА З ІНТЕРЕСАМИ ТА ПОТРЕБАМИ СТОРІН

- Основними мотивами конфлікту виступають **потреби** – відчуття відсутності якогось необхідного індивіду блага. Через велику кількість потреб існують різні теорії, що пояснюють поведінку особистості, виходячи з її потреб. Однією з найвідоміших є теорія ієрархії людських потреб американського психолога-гуманіста А. Маслоу, який поділив усі потреби на базові та похідні.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: РОБОТА З ІНТЕРЕСАМИ ТА ПОТРЕБАМИ СТОРІН



- Базові потреби за А. Маслоу постійні й розміщуються згідно з принципом ієрархії у висхідному порядку від «нижчих» матеріальних до «вищих» духовних:
- **фізіологічні потреби** – у їжі, диханні, фізичних рухах, відтворенні, одязі, житлі, відпочинку тощо;
- **потреба в безпеці свого існування**, упевненості в завтра, стабільності умов, у гарантованій зайнятості в праці;
- **потреба у належності та любові** – у стосунках, належності до колективу, піклуванні про інших, участі в сумісній трудовій діяльності;
- **потреба у визнанні** – у пошані з боку «значущих інших», службовому зростанні, статусі, престижі, визнанні й високій оцінці, у самопошані;
- **потреба в самоактуалізації** – найвищий ступінь самопрояву.



## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: РОБОТА З ІНТЕРЕСАМИ ТА ПОТРЕБАМИ СТОРІН

- У науковій літературі існують також інші класифікації потреб за різними критеріями. Зокрема:
- **за природою** – первинні (фізіологічні, як правило, природжені), вторинні (психологічні, які усвідомлюються з досвідом);
- **за суб'єктами прояву** – особисті, групові, колективні, суспільні тощо;
- **за кількісною визначеністю й можливостями задоволення** – абсолютні, дійсні, платоспроможні, задоволені;
- **за характером, причиною виникнення** – матеріальні, трудові, статусні.

**Інтерес** – це засіб задоволення потреби індивіда, як правило, це набуття матеріального чи нематеріального блага. Наприклад, індивід відчуває потребу у теплі, а його інтересом та, відповідно, засобом задоволення цієї потреби є придбання теплового одягу. Класифікують інтереси за такими критеріями:

- **за рівнем дієвості** – пасивні, активні;
- **за спрямованістю** – безпосередні, опосередковані;
- **за змістом** – матеріальні, духовні, соціальні.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: РОБОТА З ІНТЕРЕСАМИ ТА ПОТРЕБАМИ СТОРІН

### ► **Техніка «Я-повідомлення».**

- Особливістю цієї техніки є те, що вона дозволяє висловити свою думку, не висловлюючи звинувачення в сторону іншої людини. Таким чином, сторони не відчують напад на них з боку опонента та потреби захищатися, що сприяє встановленню між ними конструктивного діалогу.

### ► **У техніці «Я-повідомлення» фраза складається з чотирьох основних частин:**

1. Починати фразу треба описом того факту, який не влаштовує вас у поведінці іншої людини. Не має бути жодних емоцій або оцінок людини як особистості.
2. Далі слід описати свої відчуття у зв'язку з такою поведінкою.
3. Потім потрібно пояснити, як ця поведінка впливає на вас або оточуючих.
4. У завершальній частині фрази треба повідомити про ваше бажання, тобто про те, яку поведінку ви б хотіли бачити замість тієї, яка викликала у вас невдоволення або інші негативні відчуття.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ПОШУК ТА ОЦІНКА ВАРІАНТІВ РІШЕННЯ

- Роль медіатора на цій стадії медіаційної процедури є менш активною, він має стимулювати сторони до напрацювання рішень, які б задовольняли кожну з них та були засновані на їх інтересах, проте одночасно він має слідкувати за тим, щоб варіанти рішень, які пропонуються сторонами, були реалістичними та здійсненними.
- При цьому медіатор повинен залишатися нейтральним, не змушувати одну зі сторін приймати пропозиції іншої сторони, а також утримуватися від надання власних варіантів рішення сторонам.
- **У загальному вигляді завдання медіатора на цій стадії можна звести до того, що він повинен:**
  - створити умови для пошуку та напрацювання сторонами варіантів рішень;
  - організувати обговорення варіантів рішень, запропонованих сторонами;
  - сприяти виробленню рішення, прийнятного для обох сторін спору;
  - оцінити зазначені рішення з точки зору їх відповідності інтересам сторін, їх реалістичності, здійсненності тощо.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ПОШУК ТА ОЦІНКА ВАРІАНТІВ РІШЕННЯ

- Умовно зазначена стадія може бути поділена на два етапи, які у літературі іноді розглядаються як окремі стадії медіаційної процедури, а саме:
- пошук варіантів рішення;
- оцінка варіантів рішення.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ПОШУК ТА ОЦІНКА ВАРІАНТІВ РІШЕННЯ

- Основними критеріями для оцінки варіантів рішень є:
- **Тест на відповідність інтересам та потребам сторін**, сутність якого зводиться до перевірки варіанту рішення на відповідність як інтересам та потребам сторони, яка його запропонувала, так і інтересам та потребам іншої сторони.
- **Тест на справедливість**. Успіх майбутнього виконання угоди за результатами медіації залежить від того, чи вважають сторони досягнуті домовленості справедливими для себе та протилежної сторони. Зважаючи на це, під час оцінки варіантів рішення медіатор має переконатися у тому, щоб сторони не сумнівалися у справедливості рішення
- **Тест на здійсненність угоди**. Запропоновані сторонами варіанти рішень мають бути оцінені з точки зору їх реалістичності, адже інколи сторони схильні до пропозицій, які в реальності є невиконуваними. У цьому випадку завданням медіатора є повернення сторін до реальності та допомога їм в оцінці запропонованих варіантів рішень з точки зору можливості їх втілення в життя та виконання.

# СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ПОШУК ТА ОЦІНКА ВАРІАНТІВ РІШЕННЯ

- К. Мур поряд із запропонованими також виокремлює низку інших тестів для оцінки варіантів рішень, основними з яких є такі:
- **Тест на оцінку потенційної «сили угоди» («potential strength of agreements»)**. В межах зазначеного тесту варіанти, напрацьовані сторонами, оцінюються з точки зору потенційної сили домовленості. Так, більш сильними вважаються домовленості, які включають усі спірні питання із детальним описом варіанту вирішення кожного із них, зазначенням конкретних дій, які має вчинити кожна сторона, та строками їх вчинення, вони є обов'язковими до виконання сторонами, наприклад, за рахунок форми договору. Натомість більш слабкими є домовленості, які включають вирішення лише окремих спірних питань, є проміжними або тимчасовими, в яких не прописані деталі тощо.
- **Тест розумної особи («reasonable person test»)**. Зазначений тест покликаний перевірити справедливість угоди з точки зору розумної особи. Відповідно до нього медіатор просить сторони оцінити, чи вважала б розумною та справедливою зазначену угоду будь-яка розумна особа або ж особа, яку вони поважають (їх друзі, родичі, суддя, що може вирішувати їх справу в суді, тощо), а також чи обрала б такі варіанти рішень зазначена особа, чи вважала б вона їх прийнятними та розумними.
- **Тест на гордість («pride test»)**. Для перевірки на відповідність зазначеному тесту медіатор запитує сторони про те, чи могли б вони пишатися, відчувати гордість за вироблене ними рішення та чи могли б вони про нього розповідати із гордістю іншим особам, які користуються у них авторитетом.
- **Тест на оцінку варіантів рішення з точки зору почуттів сторін**. В межах цього тесту медіатор з'ясовує, які почуття викликає у сторін певний варіант рішення, чи не вважають сторони його принизливим чи некомфортним для себе, чи задоволені сторони обраним варіантом рішення, наскільки вони задоволені тощо.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ОФОРМЛЕННЯ ДОМОВЛЕНОСТЕЙ

- В залежності від обставин домовленості можуть бути закріплені однією або кількома угодами. Наприклад, за наявності відкритого судового провадження домовленості, що стосуються предмету позову, можуть бути викладені у формі мирової угоди (в адміністративному судочинстві – заяви про примирення) та подані на затвердження до суду.
- В той же час домовленості щодо передання нерухомого майна можуть бути оформлені як нотаріально посвідчений договір дарування. При цьому угода за результатами медіації може відображати домовленості з інших питань, а також строки та порядок звернення до суду та нотаріуса.
- До **обставин, що впливають на спосіб закріплення домовленостей**, належать:
  - характер конфлікту (спору);
  - наявність відкритого судового провадження;
  - наявність відкритого виконавчого провадження;
  - необхідність подальшого звернення до суду;
  - необхідність нотаріального посвідчення домовленостей.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ОФОРМЛЕННЯ ДОМОВЛЕНОСТЕЙ

- Подальше звернення до суду та нотаріальне посвідчення домовленостей можуть бути зумовлені вимогами законодавства або бажанням сторін.
- Доволі часто сторони звертаються до медіації за наявності відкритого судового провадження (іноді їх може бути декілька одночасно). В такому випадку сторонам потрібно визначитися, що далі відбуватиметься з судовим провадженням. Результатами домовленостей в такому разі можуть бути:
  - укладення сторонами мирової угоди (в адміністративному судочинстві – заява про примирення) на підставі досягнутих домовленостей та подання її на затвердження до суду;
  - звернення позивача до суду з заявою про залишення позову без розгляду;
  - звернення позивача до суду з заявою про відмову від позову;
  - звернення відповідача до суду з заявою про визнання позову.
- Сторони мають розуміти наслідки кожного з обраних варіантів.



## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ОФОРМЛЕННЯ ДОМОВЛЕНОСТЕЙ

- Мирова угода та угода за результатами медіації не є тотожними поняттями. *Принципова різниця* полягає в тому, що **угода за результатами медіації** є різновидом цивільно-правової угоди та у разі її невиконання сторона має звертатися за захистом своїх прав до суду.
- **Мирова угода** передбачена процесуальним законодавством, що визначає низку її особливостей, а саме:
  - може бути укладена за наявності відкритого судового провадження;
  - укладається на підставі взаємних поступок;
  - має стосуватися лише прав та обов'язків сторін судового процесу;
  - сторони можуть вийти за межі предмета спору за умови, що мирова угода не порушує прав чи охоронюваних законом інтересів третіх осіб;
  - затверджується ухвалою суду, яка є виконавчим документом;
  - суд має право відмовити в затвердженні мирової угоди, якщо умови мирової угоди суперечать закону чи порушують права чи охоронювані законом інтереси інших осіб, є невиконуваними; або одну зі сторін мирової угоди представляє її законний представник, дії якого суперечать інтересам особи, яку він представляє.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ПОСТМЕДІАЦІЯ

- ▶ Постмедіаційна стадія має свої переваги, зважаючи на те, що сторони мають можливість продовжити роботу із медіатором над покращенням своїх стосунків та збільшити успіхи, досягнуті під час медіації. Зміст конкретних дій, сукупність яких становить цю стадію, визначається сторонами та медіатором після укладення угоди за результатами медіації, коли вони можуть домовитися про зустріч через деякий час з метою оцінки та обговорення результатів медіаційної процедури.
- ▶ До основних завдань цієї стадії належать:
  - ❑ обговорення зі сторонами перебігу та результатів медіаційної процедури, її аналіз з точки зору відповідності очікуванням сторін;
  - ❑ затвердження угоди за результатами медіації (чи її окремих положень) компетентним органом та надання їй виконавчої сили за спільним бажанням сторін, якщо така можливість передбачена законодавством;
  - ❑ вирішення питання про долю розгляду справи іншими компетентними органами (судами, третейськими судами тощо), якщо медіація проводилася під час таких проваджень;
  - ❑ узгодження порядку виконання угоди за результатами медіації та процедури інформування щодо такого виконання;
  - ❑ вирішення питання щодо моніторингу виконання угоди за результатами медіації;
  - ❑ узгодження порядку надання сторонам інформаційної підтримки або допомоги у подоланні труднощів з виконанням угоди у майбутньому, якщо така підтримка чи допомога буде потрібна.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ПОСТМЕДІАЦІЯ

- У літературі пропонуються такі критерії оцінки заходів із виконання угоди за результатами медіації:
- ефективність з точки зору витратності;
- достатня простота для того, щоб бути легко зрозумілими для сторін;
- достатній ступінь деталізації, що мінімізує ризики виникнення нових спорів у майбутньому;
- реалістичність з точки зору очікувань сторін;
- відповідність певним вимогам моралі або стандартам справедливості, якщо цього вимагають сторони.

## СТАДІЇ МЕДІАЦІЇ: ПОСТМЕДІАЦІЯ

- Популярним у зарубіжних державах є проведення постмедіаційних коучинг-сесій із медіатором. Постмедіаційний коучинг є добровільним та конфіденційним процесом, що може бути проведений на стадії постмедіації та застосовується для того, щоб:
  - допомогти сторонам подолати будь-які побічні реакції та наслідки медіації;
  - допомогти одній або обом сторонам надалі розвивати відносини;
  - удосконалити навички однієї або обох сторін із управління конфліктами;
  - пропрацювати зі сторонами будь-які невирішені питання, які стали очевидними після проведення процедури медіації.
- Перевагами такого коучингу є те, що медіатор фактично може бачити динаміку відносин між сторонами після медіації та допомагати сторонам і надалі працювати над своїми відносинами. Крім того, він може бути застосовний у тих ситуаціях, де сторони дійшли згоди лише щодо деяких питань, проте хочуть проаналізувати процедуру медіації та виробити подальшу стратегію поведінки у спорі разом.

Дякую за увагу