



КАФЕДРА
ЦИВІЛЬНОГО,
ГОСПОДАРСЬКОГО
ТА ЕКОЛОГІЧНОГО
ПРАВА

ІНСТИТУТ ГУМАНІТАРНИХ І СОЦІАЛЬНИХ НАУК
НТУ "ДНІПРОВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА"

Лекція 9

Майстерність Медіатора

МЕДІАТОР ЯК ПРОФЕСІЯ

- У багатьох країнах світу, а з недавнього часу і в Україні медіатор є самостійною професією, включеною до класифікатора професій (код 2442.2. Фахівець з урегулювання конфліктів та медіації у соціально-політичній сфері).
- Професійна діяльність медіатора належить до суб'єктсуб'єктного типу («людина-людина» за класифікацією Є. О. Клімова), тобто вона передбачає спілкування та взаємодію з людьми задля допомоги їм у вирішенні або запобіганні конфліктних ситуацій. Для цього професійний медіатор має володіти певними здібностями, зокрема, інтелектуальними, мовними, емоційними та низкою комунікативних та процедурних умінь і навичок. З іншого боку діяльність медіатора належить до класу евристичних, вона пов'язана з аналітичною, дослідницькою діяльністю, плануванням, управлінням, контролем, інтеракційними процесами між людьми, конструюванням та проєктуванням продуктивних шляхів виходу з конфліктних ситуацій. Ця професійна діяльність вимагає високої ерудиції, оригінальності, критичності мислення, прагнення до розвитку та постійного самовдосконалення. Престиж професійної діяльності перебуває на стадії формування, оскільки медіація в нашій країні тільки впроваджується в практику.
- У зв'язку з цим постають питання про створення та реалізацію вимог до такої професії. Зазвичай вони визначаються через інститут акредитації медіатора.

МЕДІАТОР ЯК ПРОФЕСІЯ

- Акредитація (синоніми - сертифікація/certification, реєстрація/registration) – процедура включення до публічних реєстрів за умови виконання певних вимог.
- Акредитуватися можуть як медіатори, так і навчальні центри та організації-провайдери послуг і для цього створюються окремі реєстри.
- Багато питань виникає щодо суб'єктів ведення реєстрів медіаторів. Існує два варіанти організації реєстрів медіаторів.
- **Перший варіант** - ведення реєстрів покладається на ті організації, які безпосередньо працюють із медіаторами - суди; служби у справах дітей; об'єднання медіаторів; організації, які здійснювали підготовку медіаторів; організації, які надають послуги медіації, тощо.
- **Другий варіант** - ведення реєстрів медіаторів зводиться до централізації цього процесу в рамках єдиного державного реєстру, який ведеться зазвичай Міністерством юстиції.

МЕДІАТОР ЯК ПРОФЕСІЯ

	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	Добро-чесність, 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 програмипідготовки: 2 роки професійного досвіду
Угорщина	Медіатор	–	Вища + 5 років досвіду	60 годин	50 годин за 5 років	Відсутність судимості

МЕДІАТОР ЯК ПРОФЕСІЯ

	Рада цивільної медіації – Civil Mediation Council (Велика Британія)	Міжнародний інститут медіації/ Американська Асоціація Арбітражу (IMI /AAA)
Навчання у цій організації, години	40 (з них 20 годин практики)	140 годин
Навчання в інших центрах, години	40 (з них 20 годин практики)	140 годин (у центрах, акредитованих MIM)
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
Екзамен традиційний	–	25 питань
Екзамен через практику	4 години записаної рольової гри або реальної медіації	1 година записаної рольової гри
Строк акредитації	1 рік	5 років
Підвищення кваліфікації	6 годин на рік	–
	Рада цивільної медіації – Civil Mediation Council (Велика Британія)	Міжнародний інститут медіації/ Американська Асоціація Арбітражу (IMI /AAA)
Скарги, оцінка, адміністрування справ	Система скарг і оцінки роботи медіатора на його сайті. Докази наявності процедур адміністрування справ	–
Страховання	Страховий поліс на суму 1 млн фунтів	–

ОСОБЛИВОСТІ АКРЕДИТАЦІЇ МЕДІАТОРІВ У СФЕРІ СІМЕЙНОЇ МЕДІАЦІЇ

- Сфера сімейної медіації розвивається прискореними темпами порівняно з іншими сферами, що викликано найбільшою її ефективністю в справах щодо розлучення подружжя, поділу майна або вирішення питань щодо виховання дітей при розлученні. У такому «екологічному» вирішенні сімейних справ зацікавлена і держава, тому в багатьох країнах спостерігається збільшення державного фінансування програм сімейної медіації. Разом із тим, сімейна медіація має свою специфіку щодо необхідності глибоких психологічних знань і навичок медіатора, розуміння особливостей дитячої психіки, необхідності ідентифікації домашнього насильства та реагування на нього тощо. Крім того, від сімейних медіаторів вимагається знання основ сімейного права, зокрема, особистих немайнових та майнових відносин подружжя та інших членів сім'ї. Тому до сімейних медіаторів висувуються особливі вимоги щодо акредитації як державними органами, так і об'єднаннями і організаціями медіаторів. Акредитаційні вимоги багатьох організацій передбачають системи постійного менторства або супервізії сімейних медіаторів.
- Особлива увага приділяється емоційній компетентності та ресурсному стану сімейних медіаторів.

ОСОБЛИВОСТІ АКРЕДИТАЦІЇ МЕДІАТОРІВ У СФЕРІ СІМЕЙНОЇ МЕДІАЦІЇ

	Рада сімейної медіації – Family Mediation Council (Велика Британія)	Асоціація сімейної медіації – Ontario Association for 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 навчальної програми, 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 супервізією 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	–
Страховання	–	1 млн доларів





КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДІАТОРА

- Компетентності медіатора - динамічне поєднання знань, розуміння , цінностей, навичок, умінь, яке забезпечує особі можливість функціонування як медіатора.
- Для забезпечення ефективності медіації та виконання своїх функцій медіатор має *вміти* оцінювати динаміку середовища конфлікту, а також бути:
 - ❑ розумним і активним слухачем;
 - ❑ терплячим і неупередженим, переконливим, демонструвати гнучкість і волю;
 - ❑ непідкупним, скромним і об'єктивним;
 - ❑ нейтральним і неупередженим щодо оцінки результату вирішення спору;
 - ❑ мати творчу натуру, гарну уяву і бути винахідливим.
- Щоб загальні характеристики медіатора відповідали цим якостям, він/вона має не лише мати добрі теоретичні знання про медіацію, конфлікти, інтереси та потреби, але й засвоїти цілий комплекс навичок.

КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДІАТОРА

- **Роль медіатора:**
- менеджера процесу, який забезпечує контроль, конфіденційність і створює відчуття прогресу й можливості досягнення результату;
- помічника, який допомагає сторонам вийти з глухого кута і знайти шлях досягнення взаємоприйняттого результату;
- збирача інформації, який аналізує зібрану інформацію і визначає спільні інтереси сторін та можливі варіанти досягнення згоди;
- «губки», яка всмоктує почуття і розчарування сторін, сприяючи зосередженню їхньої уваги на вирішенні проблеми і використанні їхньої енергії в напрямі вирішення ситуації;
- двигуна, який допомагає сторонам переоцінити свою ситуацію шляхом виявлення нових перспектив;
- тренера– як перед, так і під час процесу медіації;
- коуча, який супроводжує в процесі змін і прийняття відповідальності за своє життя;
- «тестера реальності», який допомагає сторонам реально подивитися на спір;
- каталізатора для вирішення проблеми, який завдяки креативному підходу допомагає сторонам самостійно визначити результат, що найкраще відповідатиме їхнім потребам;
- переговорника, який допомагає сторонам використовувати ефективні стратегії для досягнення прогресу в переговорах;
- перевіряючого проєкт угоди за результатами медіації з метою забезпечення охоплення всіх питань;
- спостерігача за виконанням угоди за результатами медіації (якщо сторони звертаються з таким проханням до медіатора).

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МЕДІАТОРА

МЕДІАЦІЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ЮРИСТА:			
БЕЗ ПРОХОДЖЕННЯ НАВЧАННЯ	 ІНФОРМУВАННЯ ГРОМАДЯН (клієнтів, сторін) про існування такого способу врегулювання конфліктів як медіація	СУДДЯ сприяння примиренню сторін ПРОКУРОР сприяння укладенню угоди про примирення між потерпілим та підозрюваним/обвинуваченим) АДВОКАТ сприяння позасудовому врегулюванню спору ЮРИСТ сприяння позасудовому врегулюванню спору НОТАРІУС сприяння позасудовому врегулюванню спору ВИКОНАВЦІ інформування про можливий шлях досягнення мирової угоди у процесі виконання рішення	
	 СУПРОВІД КЛІЄНТА в процедурі медіації	АДВОКАТ підготовка договору про проведення медіації, оцінка варіантів рішень на реалістичність оформлення домовленостей за результатами медіації ЮРИСТ підготовка договору про проведення медіації, оцінка варіантів рішень на реалістичність, оформлення домовленостей за результатами медіації НОТАРІУС оцінка варіантів рішень на реалістичність, оформлення домовленостей за результатами медіації	
	ПІСЛЯ ПРОХОДЖЕННЯ СПЕЦІАЛЬНОГО НАВЧАННЯ БАЗОВИМ НАВИЧКАМ МЕДІАТОРА	 Використання медіаційних навичок в професійній діяльності	СУДДЯ підвищення ефективності судді в процедурі врегулювання спору за участю судді; підвищення ефективності комунікації з учасниками судового провадження ПРОКУРОР підвищення ефективності комунікації з громадянами АДВОКАТ підвищення ефективності комунікації з клієнтами та процесуальними опонентами ЮРИСТ підвищення ефективності комунікації з клієнтами НОТАРІУС підвищення ефективності комунікації з клієнтами ВИКОНАВЦІ підвищення ефективності комунікації з учасниками виконавчого провадження
		 Виконання функцій медіатора	АДВОКАТИ проведення медіації ч.2 ст.21 Правил адвокатської етики ЮРИСТИ проведення медіації

Ця публікація здійснена за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Нове правосуддя». Погляди авторів, викладені у цьому виданні, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного ро

КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МЕДІАТОРА

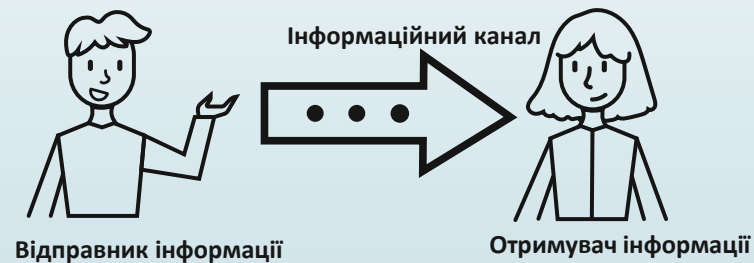
Компетенція	Знання	Розуміння	Уміння
Ідентифікація конфлікту (когнітивна)	Ознак конфлікту як ресурсу	Природи, причин та функцій конфлікту	Роз'яснити сторонам можливості трансформації конфлікту в конструктивну взаємодію
Аналіз конфлікту та можливостей інтервенції (аналітична)	Методів аналізу конфліктів за їх типами, видами, суб'єктивним 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 (біхевіористська)	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

КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДІАТОРА

- Конфліктологічна компетентність медіатора полягає в кінцевому рахунку в тому, що, володіючи знаннями, розумінням та уміннями у сфері конфліктології, він здатний дати відповідь на запитання:
 - ❑ чи є аналізована ним ситуація конфліктною?
 - ❑ хто бере участь у конфлікті і чи є його учасники договороздатними особами?
 - ❑ якою є «біографія», рівень ескалації та перспективи розвитку конфлікту?
 - ❑ чи існує можливість інтервенції медіатора в конфлікт і якою саме вона має бути?
- Така всебічна діагностика конфлікту, як правило, здійснюється медіатором на стадії премедіації та уточнюється на підготовчій стадії медіації в процесі спілкування з учасниками конфлікту.

КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДІАТОРА

- **Комунікація** (від лат. *communicatio* - єдність, передача, з'єднання, повідомлення) - це процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами, спілкування за допомогою вербальних, паравербальних і невербальних засобів.



КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МЕДІАТОРА

Компетенція	Знання	Розуміння	Уміння
Активне слухання	Поняття та елементів, форм активного слухання	Функції зворотного зв'язку в комунікації	Слухати та чути, уточнювати почуте та надавати зворотний зв'язок у вербальній, невербальній та паравербальній 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 резюмування	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 переформулювання	Техніки перефразування та переформулювання.	Ролі та функцій перефразування та переформулювання.	Усвідомлювати сутність, значення повідомлення співрозмовника, відслідковувати конфліктогени; переформулювати повідомлення з виключенням конфліктогенів, проясненням змісту і сенсу повідомлення.
Постановка запитань	Різних видів запитань.	Методи постановки запитань, критерії 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 невербальної комунікації.	Значення, ролі невербальної комунікації.	Розпізнавати невербальні повідомлення. Контролювати власні невербальні повідомлення, передавати їх з дотриманням принципу нейтральності та утриманням балансу сторін.

КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДІАТОРА

- *Види слухання:*
- **Неслухання.** Співрозмовник удає, що слухає, а фактично не зацікавлений у підтриманні бесіди зараз, його думки зосереджені не на співрозмовникові та інформації, яка передається (як вербально, так і невербально), а на власних потребах або на внутрішньому діалозі з метою підбору «найкращої відповіді», наступного свого запитання, або відбувається емоційна реакція на слова співрозмовника, формуються певні судження.
- **Повсякденне слухання.** Підтримання «світської», тобто такої, що не має значення, бесіди. Учасники бесіди в такий момент не мають наміру і не здатні глибоко розуміти один одного. Це данина ввічливості, етикету тощо. Так при зустрічі із сусідом у ліфті ми питаємо «Як справи?», хоча при цьому не маємо наміру вислуховувати розгорнуту відповідь і очікуємо слів: «Все гаразд».
- **Активне слухання.** Передбачає зосередження на співрозмовникові та інформації, яку він передає. Під час такого слухання ставляться уточнюючі запитання, подаються вербальні та невербальні сигнали розуміння інформації, що сприймається, з метою надання співрозмовникові підтвердження того, що його справді чують (сприймають інформацію без спотворення, викривлення). Співрозмовник у такому випадку заохочує іншого співрозмовника розкривати далі інформацію, яка для нього важлива і є важливою для процесу медіації.
- **Глибинне або емпатійне слухання.** Це - стан знаходження слухача в «потоці», розуміння глибинного сенсу того, що говорить співрозмовник.

КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДІАТОРА

- ▶ Активне, а тим більше емпатійне слухання з боку медіатора формує довіру сторін до медіатора і процедури медіації, налаштовує їх на співпрацю.
- ▶ Активне слухання дає можливість медіатору отримати вичерпну інформацію з повідомлень співрозмовника.
- ▶ Оскільки в комунікації є відправник і одержувач інформації, їм відповідають два квадрати - квадрат відправника повідомлення (метафорично – «чотири язики») і квадрат одержувача повідомлення (метафорично – «чотири вуха»). Сутність цієї моделі полягає в тому, що якщо людина щось повідомляє, то це повідомлення передається і може бути сприйняте на 4-х різних рівнях.
 - ▶ Факти, зміст (те, про що я інформую).
 - ▶ Саморозкриття, «Я-повідомлення», відомості про себе (що я даю зрозуміти про себе).
 - ▶ Відносини (що я про тебе думаю чи за кого вважаю).
 - ▶ Заклик (що я хочу, щоб ти зробив).

КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДІАТОРА

- Повідомлення виходять при цьому з «чотирьох язиків» відправника інформації і досягають «чотирьох вух» отримувача інформації. За якість комунікації несе відповідальність як відправник, так і отримувач, причому повністю зрозуміла комунікація є випадко
- **На першому рівні комунікації** (рівень фактів) перебуває інформація про факти конкретної справи. Завдання відправника інформації на цьому рівні полягає в тому, щоби викласти факти ясно і чітко. А отримувач інформації, аналізуючи її, має дати собі відповідь на такі запитання:
 - Це правда чи неправда?
 - Стосуються викладені факти до справи чи не стосуються?
 - Викладені відомості є достатніми для розуміння справи чи потребують уточнення?
- **Другий рівень комунікації включає** повідомлення відправника інформації про себе («Я-повідомлення»). Незалежно від волі відправника інформації він у своєму повідомленні щось говорить про себе - свої почуття, цінності, потреби. Своєю чергою отримувач інформації, аналізуючи її, дає собі відповідь на запитання:
 - Який настрій у відправника інформації?
 - Що з ним сталося?
 - Що він за один, врешті-решт?
 - м ідеальним, винятковим, а зовсім не правилом.

КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДІАТОРА

- ▶ **На третьому рівні комунікації** (рівень відносин) відправник інформації повідомляє, як він ставиться до отримувача інформації. Ставлення може передаватися вербальним та невербальним шляхом (мімікою, жестами, інтонацією, тембром та висотою голосу). Аналізуючи ці сигнали, отримувач інформації може зрозуміти, чи його цінують та поважають, чи принижують, чи ігнорують.
- ▶ **На четвертому рівні комунікації** (рівень заклику) відправник інформації висловлює своє бажання, заклик, наказ отримувачу інформації зробити щось, або утриматися від якихось дій. Знов-таки такий заклик може бути невербальним. Отримувач інформації має дати собі відповідь на запитання: «Чого хоче від мене відправник? Що я маю робити?»

ПРОЦЕДУРНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ 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 медіабельності	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 спротивом 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. Допомогати сторонам у розгляді варіантів рішень та альтернатив обговорюваній угоді (BATNA/WATNA тощо)

КОМПЕТЕНТНОСТІ МЕДІАТОРА

- У кінцевому рахунку процедурна компетентність медіатора полягає в тому, що він є здатним:
- оцінити медіабельність конфлікту, причому як перед початком, так і в ході медіації;
- створити простір та забезпечувати умови для ефективної комунікації під час медіації, зокрема, шляхом установлення та узгодження зі сторонами правил переговорів;
- залучати сторони до медіації, підтримувати їхню мотивацію залишатись у процедурі медіації, самому залишатися в ролі медіатора та керувати перебуванням у своїй ролі кожного з учасників медіації;
- обирати доречний для конкретного випадку процедурний формат медіації (індивідуальні чи спільні зустрічі, «човникова» медіація);
- проводити сторони через етапи медіації, при тому розуміти гнучкість медіації, зокрема, можливість повертатись на попередній етап, якщо з'являється нова інформація або процес не просувається.

РЕФЛЕКСИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МЕДІАТОРА

Компетенція	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 структурування 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 саморефлексії, зворотного зв'язку, супервізії, інтервізії.	Важливості саморефлексії, зворотного зв'язку, супервізії, інтервізії для професійного розвитку, запобігання професійному вигорянню та професійній деформації.	Застосовувати саморефлексію, запитувати та приймати зворотний зв'язок, брати участь в інтервізії, проходити супервізію, дбати про підвищення кваліфікації.

ПРАВОВА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МЕДІАТОРА

Компетенція	Знання	Розуміння	Уміння
Орієнтація в законодавстві щодо медіації	Основних нормативних положень щодо процедури медіації, 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.

ТЕХНІКИ МЕДІАТОРА: АКТИВНЕ СЛУХАННЯ

- Опанування активного та емпатичного слухання в узагальненому вигляді означає *навчитись слухати, сприймаючи інформацію:*
- без суджень, із повним безумовним прийняттям;
- зрозумівши (розуміючи) емоційний стан;
- визначивши задоволені та, головне, незадоволені потреби співрозмовника.
- *Активне слухання охоплює багато різних проявів та навичок:*
- від простих та звичних, серед яких увага, зоровий контакт, хитання головою, відповідний розмові нахил тіла та поза, логічні та відповідні почутому мімічні реакції, відповідний тон і темп у репліках тощо,
- до складних і таких, що потребують навчання, серед яких резюмування (парафраз), перефразування, віддзеркалення, рефреймінг тощо.

ТЕХНІКИ МЕДІАТОРА: АКТИВНЕ СЛУХАННЯ

- ▶ Медіатори мають бути надзвичайно ефективними слухачами, щоб виконати такі завдання:
 - ▶ створити безпечні умови для зустрічі;
 - ▶ сприяти встановленню взаємодії зі сторонами;
 - ▶ сприяти фокусуванню уваги на відповідних питаннях;
 - ▶ продемонструвати повагу до учасників незалежно від їх поглядів, вірувань, переконань;
 - ▶ визначити і узагальнити ідеї, сприйняття і проблеми кожного з учасників;
 - ▶ висвітлити основні проблеми і питання.
-
- ▶ *Активне слухання використовують для того, щоб:*
 - ▶ почути, а не відповісти;
 - ▶ зрозуміти справжнє значення сказаного;
 - ▶ зрозуміти емоційний зміст повідомлення;
 - ▶ надати зворотній зв'язок сторонам, щоб вони відчували себе почутими.

ТЕХНІКИ МЕДІАТОРА: АКТИВНЕ СЛУХАННЯ

- **Нейтральна мова.** Нейтральність медіатора - один із найважливіших принципів медіації, отже уміння дотримуватись нейтральності є однією з ключових компетентностей медіатора. Зокрема, це стосується і мови медіатора, його вміння сприймати почуте від кожного з учасників без висловлювання власної згоди чи незгоди з його/її словами і приділяти однакову увагу сторонам медіації. Мова медіатора не повинна містити жодних оціночних, тим більше – зневажливих висловлювань, узагальнень («...кожна мати...»), («...чоловіки завжди...»), («...всім відомо...»), конфліктогенів («...ви взагалі нормальний?...»), («...ну як ви не розумієте?...»), («...це погана ідея...») тощо), апелювань до власного досвіду («...на вашому місці я би...»), («...коли я потрапив до такої ситуації...»). Уміння відслідковувати лексику і невербальні характеристики (тон та висоту голосу, інтонації тощо) власного мовлення також допоможе медіаторові бути чутливим до мови сторін.
- **Робота із запитаннями.** Компетентність медіатора в роботі із запитаннями є важливою не менше компетенції слухання. Недарма народна мудрість каже, що правильно поставлене запитання - то половина відповіді. Запитання - дуже гострий інструмент, який може і «препарувати», прояснити ситуацію, наблизити сторони до взаєморозуміння, допомогти їм сформулювати, «викристалізувати» домовленість, так і «зарізати» довіру, зруйнувати процес переговорів. Медіаторові важливо знати різні види запитань, усвідомлювати їх призначення та вміти прогнозувати їх вплив, уміти доречно ставити запитання з урахуванням етапу медіації, стану сторін, змісту обговорюваних питань, бути здатним до рефлексії щодо свого наміру, бачення плану обговорення під час постановки запитань

ТЕХНІКИ МЕДІАТОРА: АКТИВНЕ СЛУХАННЯ

- **Парафраз (перепаразування)** . Парафраз - це прийом активного слухання, що полягає в стислому переказі іншими словами отриманої в процесі бесіди інформації. Важливо, що слухач при цьому уникає використання слів-конфліктогенів, ужитих мовцем. Він замінює їх іншими, нейтральними словами, не перекручуючи та не втрачаючи зміст почутого.
- **Переформулювання.** Часто повідомлення або запитання медіатора може бути інтерпретоване слухачем помилково, що, безперечно, призводить до порушення комунікації. Тому медіаторові варто перевіряти, наскільки були зрозумілими для сторін його повідомлення чи запитання, зокрема і прямим запитанням про це. Також тут доречним буде вміння медіатора переформулювати своє повідомлення (запитання), тобто висловити його іншими, більш зрозумілими для співрозмовника словами, уточнюючи сенс сказаного, прояснюючи зміст власного попереднього висловлювання.
- **Резюмування.** Резюмування - це прийом активного слухання, який полягає в стислому та водночас точному підведенню підсумків висловлень спірозмовника з акцентом на головні його судження та думки. Тим самим слухач, поперше, показує мовцю, що він уважно його слухав і точно зрозумів сказане, по-друге, слухач допомагає мовцю чіткіше визначити свою позицію.
- **Рефреймінг.** Уміння розпізнавати моменти, які заводять сторони в глухий кут, допомагати їм зрозуміти і подолати такі моменти. Зокрема, медіатор перефокусовує сторони медіації на майбутнє, допомагає їм побачити ситуацію з іншого ракурсу: з точки зору іншої людини, більш сфокусовано на деталях або, навпаки, «з висоти» - у цілому, в усіх взаємозв'язках.

ТЕХНІКИ МЕДІАТОРА: НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ

- Невербальна комунікація включає рух очей, зоровий контакт зі співрозмовником, вираз обличчя, просторове розміщення, жести, пози, тембр голосу, інтонацію тощо.
- Науковими дослідженнями доведено, що за рахунок невербальних засобів відбувається від 40 до 80% комунікації, причому 55% повідомлень сприймається через вирази обличчя, позу, жести, а 38% - через інтонацію та модуляцію голосу, тобто в процесі паравербальної комунікації.
- Під час невербальної комунікації медіаторові важливо:
 - контролювати свої тілесні жести і міміку, вони не мають відображати оцінку, прихильність тощо;
 - використовувати спокійний, низький, рівний тон голосу. Це збільшить упевненість сторін у вашій неупередженості;
 - не використовувати обвинувальні, повчальні (моралізаторські) висловлювання або, навіть, осудливий тон голосу, що так само, як і закриті запитання, можуть зруйнувати «кредит довіри» до медіатора.

ТЕХНІКИ МЕДІАТОРА: НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ

- Метою невербальної комунікації є надання співрозмовникові сигналів про те, що ви його слухаєте, поважаєте, зацікавлені в ньому та його справі, при цьому зберігаєте нейтральність (рівноуважність) до сторін медіації.
- **Використання мовчання.** Мовчання - дуже важка для оволодіння навичка, але, водночас, це надзвичайно потужний і корисний засіб для ефективного проведення медіації.
- Цей прийом є доцільним для багатьох завдань, а саме: уповноважити сторону самостійно вирішувати власну проблему; продемонструвати повагу, очікуючи, доки людина обміркує ситуацію; дати людині час розібратися зі своїми емоціями; і створити, у разі потреби, тиск, що змушує людину до участі. Тому не варто «заповнювати» паузи безліччю запитань до сторін або пропозицією припинити зустріч. Пауза - важлива, ресурсна частина процедури медіації.

ТЕХНІКИ МЕДІАТОРА: НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ

- *Візуалізація.* Ураховуючи, що люди сприймають інформацію за допомогою різних каналів (слух, зір, дотик тощо), ознакою майстерності медіатора може бути його компетентність у візуалізації інформації. Не менш важливим є вміння зберігати інформацію, особливо інформацію щодо домовленостей сторін. Так візуалізації та збереженню інформації можуть прислужитися:
 - запис окремого слова або списку - назви предмета, потреби, емоції тощо, щодо яких відбувається комунікація,
 - побудова схем, що виявляють зв'язки між предметами/ явищами/особами, динаміку процесів, розподіл ресурсів тощо.

ТЕХНІКИ МЕДІАТОРА: ПОСТАНОВКА ЗАПИТАНЬ

- Запитання - чи не основний інструмент не лише медіатора, а й будь-якої людини, що використовується з дуже різними цілями. Можна ставити запитання співрозмовнику і отримувати нове знання. Можна ставити запитання собі і, розмірковуючи над відповіддю, отримувати розуміння. Недарма кажуть, що ти можеш впевнитись, що знаєш щось, якщо можеш пояснити це іншому, тобто, власне, відповісти на чиєсь запитання.
- Техніка постановки запитань часто викликає труднощі в опануванні. Помічними тут будуть знання завдань, що виконують певні види запитань, розуміння наміру запитань, знання впливу (сприйняття адресатом) певних стилей постановки запитань та, безумовно, практика. «Гарне» запитання має бути доречним щодо етапу медіації і ситуації, що обговорюється, та поєднувати запит на певний зміст із такою формою цього запиту, що наснажує на довіру, заохочує до активної комунікації, виявляє повагу.

ТЕХНІКИ МЕДІАТОРА: ПОСТАНОВКА ЗАПИТАНЬ

- *Види запитань:*
- за формою - закриті або відкриті, прості або множинні;
- за змістом - доречні або недоречні;
- за метою (наміром) - уточнюючі, альтернативні, гіпотетичні, риторичні, провокаційні, спрямовувальні, навідні, запитання-твердження (судження, оцінки) тощо.

ТЕХНІКИ МЕДІАТОРА: ПОСТАНОВКА ЗАПИТАНЬ

- **Закриті запитання** можуть бути сформульовані, починаючи зі слів: хто? що? коли? де? чи правильно? чи погоджуєтесь Ви? або містити певне коротке твердження чи заклик до вибору. Вони передбачають чітку конкретну коротку відповідь: «так», «ні», «не знаю», «можливо», «о 16:00», «в парку», «оцей» тощо.
- **Відкриті запитання** можуть бути сформульовані як прохання («розкажіть більше про це») або як широкий запит («як ситуація виглядає з Вашого боку?», «які варіанти вирішення ситуації Ви бачите?»). Відкрите запитання не направляє і не обмежує відповідь, надає максимальний простір для самовираження адресата, викликає роздуми.
- **Альтернативні запитання** пропонують зосередитись на виборі з кількох варіантів, дозволяють звернути увагу на оцінку перспектив при різному розгортанні подій або замислитись над напрацюванням критеріїв вибору найбільш прийнятого варіанту: «Ви бажаєте домовитися про компенсацію чи помститися?», «Ви бажаєте зафіксувати угоду письмово чи достатньо усної домовленості?».

ТЕХНІКИ МЕДІАТОРА: ПОСТАНОВКА ЗАПИТАНЬ

- **Гіпотетичні запитання** покликані допомогти адресату відчувати, дослідити різні можливості, визначити для себе ступінь їх прийнятності, або поставити під сумнів об'єктивність бачень, суджень, подивитись на ситуацію з іншого боку. Можна запитати:
 - Уявіть собі, наприклад, що ... Чи Вас би це задовольнило?
 - Ви б учинили так само, якби...?
 - Чи можливо, що Вам була відома не вся інформація про ...?
 - Якщо в медіації сторони зайшли в «глухий кут», не можуть домовитись, - запитання «Як, на Вашу думку, розвиватиметься ситуація, якщо ви не знайдете спільного рішення в медіації?» може стимулювати сторони до свідомого вибору між тим, щоб продовжити докладати зусиль до налагодження співпраці, і можливістю скористатися іншими способами вирішення суперечок.

ТЕХНІКИ МЕДІАТОРА: ПЕРЕФРАЗУВАННЯ

- Сутність *перепитування* як техніки, прийому активного слухання, полягає в тому, що, вислухавши повідомлення співрозмовника, медіатор власними словами повторює сказане, нічого не додаючи і не коментуючи, та перепитує співрозмовника, чи точно його почуто, чи саме це мав на увазі співрозмовник.
- Метою *перепитування* може бути прояснення розуміння медіатором висловлювання співрозмовника. Цей прийом допомагає впевнитися, наскільки точно ми «розшифрували» слова співрозмовника, і далі продовжувати спілкування з упевненістю, що досі все зрозуміли правильно.

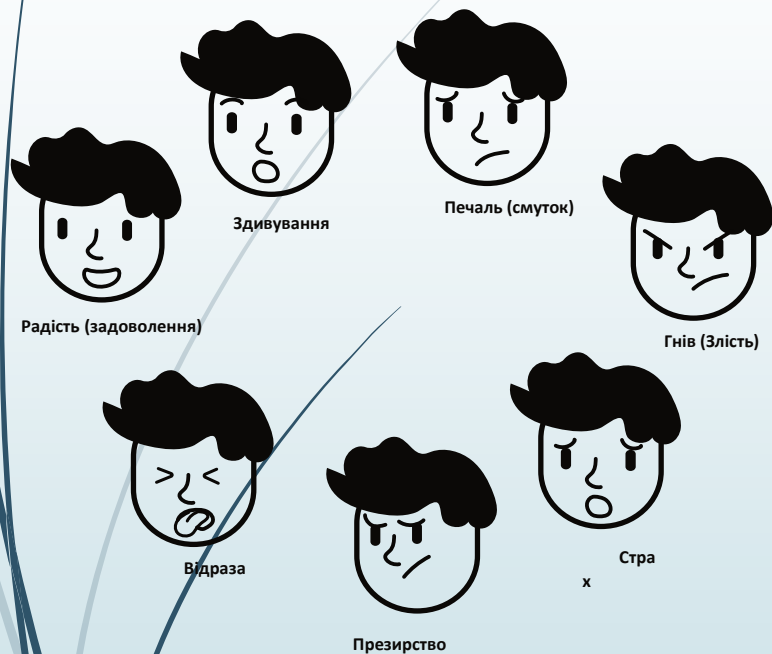
ТЕХНІКИ МЕДІАТОРА: ПЕРЕФРАЗУВАННЯ

- ▶ *Правила перефразування:*
- ▶ Перефразування можна починати такими фразами: «Чи правильно я тебе зрозумів, що...?», «Чи вірно я Вас почув, що... ?», «Іншими словами, Ви вважаєте, що...?», «Тобто...?» тощо. Не варто при цьому постійно використовувати однаковий початок фрази, ваша мова має бути якнайменше формалізованою.
- ▶ При перефразуванні потрібно орієнтуватися саме на сенс, зміст повідомлення, а не на емоції, якими вона супроводжується.
- ▶ Важливо вибрати головне і сказати це своїми словами. Дослівно повторюючи, ми будемо нагадувати папугу. При цьому бажано перефразувати всі більш або менш важливі думки.
- ▶ Бажаючи перефразувати співрозмовника, не варто перебивати його. Перефразування доречно, коли співрозмовник зробив паузу і збирається з думками, думає про що говорити далі. Наше повторення його слів у такій ситуації не тільки не зіб'є його з пантелику, але, навпаки, послужить фундаментом, від якого він зможе відштовхнутися, щоб рухатися далі.

ТЕХНІКИ МЕДІАТОРА: ПЕРЕФРАЗУВАННЯ

- ▶ Перефразування - універсальний прийом: його можна використовувати і в діловій бесіді, і в особистому спілкуванні, і при «світській розмові». Але особливо ефективним перефразування є в таких випадках:
- ▶ при комерційних (ділових) переговорах, коли необхідно повне розуміння бажань і пропозицій партнера. Полінувавшись повторити сказане своїми словами, ми ризикуємо втратити значні кошти і час;
- ▶ у конфліктних ситуаціях або під час дискусій. Якщо ми, перш ніж висловити аргументи проти, повторимо думку співрозмовника своїми словами, то можна бути впевненим, що він зі значно більшою увагою поставиться до наших: адже він побачить, що його слухають і намагаються зрозуміти;
- ▶ особливо корисно перефразування, коли ми мало орієнтуємося в предметі розмови. Людина, яка майстерно володіє цим прийомом, може підтримувати розмову на будь-яку тему годинами, справляючи на співрозмовника дуже сприятливе враження людини, що добре знає сферу, щодо якої точиться розмова;
- ▶ важливим перефразування, як не дивно, є саме тоді, коли мова співрозмовника здається нам цілком зрозумілою (при сплутаній мові ефективнішим є прийом з'ясування, уточнення), - воно не дає притупитися нашій увазі;
- ▶ перефразування допомагає і нашому співрозмовнику. У нього з'являється можливість побачити, чи правильно його розуміють, а якщо розуміють неправильно - своєчасно внести необхідні виправлення.

ТЕХНІКИ МЕДІАТОРА: РОБОТА З ЕМОЦІЯМИ



Розпізнавання власних емоцій

Я злюсь

Управління власними емоціями

Я роблю глибокий вдих та видих, рахую про себе до 10, «тримаю» обличчя спокійним

Розпізнавання емоцій іншої людини

«Здається, Ви гніваєтесь?»

Управління емоціями іншої людини
«Розкажіть, що саме викликає у Вас такі емоції»

ТЕХНІКИ МЕДІАТОРА: ПЕРЕФРАЗУВАННЯ

- **Розпізнавання власних емоцій.** Медіатор має усвідомлювати, яку він переживає емоцію до того, як він починає говорити чи діяти. Зокрема, він має точно назвати для себе ту емоцію, яку переживає.
- **Управління власними емоціями.** Воно полягає в здатності обрати оптимальну для свого функціонування як медіатора лінію поведінки при переживанні усвідомленої емоції. Емоційний стан медіатора має «працювати» на користь процесу медіації і не повинен наносити шкоду сторонам медіації або іншим її учасникам.
- **Розпізнавання емоцій іншої людини.** Як уже було сказано, емоції є правдивим показником інтересів та потреб людини. Тому вміння розпізнати та назвати ту емоцію, яку переживає сторона медіації, створює передумови для роботи з її інтересами та потребами. Гнів, радість, страх показують медіатору, що насправді є важливим для сторони медіації.
- **Управління емоціями іншої людини.** Це вміння полягає в зниженні або підвищенні емоційного фону процесу медіації залежно від того, яке завдання виконується на тому чи іншому її етапі. Правильно усвідомлена медіатором і названа ним емоція сторони медіації дозволяє скерувати її поведінку в необхідне для успішних перемовин русло.

Дякую за увагу