

# Медіація

# Анотація

Посібник присвячений теорії та практиці медіації як сучасного механізму альтернативного врегулювання конфліктів. У ньому подано концептуальні основи, нормативно-правове підґрунтя, етичні стандарти діяльності медіатора, типологію конфліктів і стратегії їх вирішення. Практичний блок містить тести й завдання для самоконтролю, що сприяють закріпленню знань і розвитку професійних компетентностей. Видання орієнтоване на студентів, викладачів і практиків.

# ЗМІСТ

|   |    |
|---|----|
| <b>СПИСОК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ</b> .....   | 6  |
| <b>ГЛОСАРІЙ ТЕРМІНІВ</b> .....  | 7  |
| <b>ВСТУП</b> .....  | 20 |
| <b>РОЗДІЛ 1</b>   |    |
| <b>КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ МЕДІАЦІЇ</b>  |    |
| <b>ТА ЇЇ ІНСТИТУЦІЙНИЙ РОЗВИТОК</b> .....   | 28 |
| § 1.1 Сутність, предмет і принципи альтернативного<br>вирішення конфліктів .....                      | 31 |
| § 1.2 Поняття медіації: методологія,<br>підходи, класифікація .....                                   | 35 |
| § 1.3 Еволюція інституту медіації в правових системах .....   | 40 |
| § 1.4 Нормативно-правове забезпечення<br>медіаційної діяльності в Україні .....                       | 48 |
| § 1.5 Переваги та обмеження медіації<br>як правового механізму .....                                  | 64 |
| <i>Висновки до розділу</i> .....  | 67 |
| <i>Контрольні питання</i> .....   | 70 |
| <i>Тести</i> .....  | 71 |
| <i>Практичні завдання</i> .....   | 73 |
| <i>Рекомендовані нормативно-правові акти та література</i> .....                                      | 74 |
| <b>РОЗДІЛ 2</b>   |    |
| <b>ПСИХОСОЦІАЛЬНІ АСПЕКТИ КОНФЛІКТУ</b>   |    |
| <b>В МЕДІАЦІЙНОМУ ПРОЦЕСІ</b> .....   | 78 |
| § 2.1 Взаємозв'язок медіації з психологією<br>та правознавством .....                                 | 80 |
| § 2.2 Психологічні аспекти конфліктів<br>у медіаційному процесі .....                                 | 83 |
| § 2.3 Роль емоцій та комунікації у правовому<br>врегулюванні спорів: психолого-юридичний аналіз ..... | 86 |

|  |     |
|--|-----|
| § 2.4 Групові динаміки в медіації: від індивідуальних до колективних стратегій | 98  |
| <i>Висновки до розділу</i>   | 103 |
| <i>Контрольні питання</i>  | 105 |
| <i>Тести</i>   | 106 |
| <i>Практичні завдання</i>  | 108 |
| <i>Рекомендовані нормативно-правові акти та література</i>                     | 109 |

## РОЗДІЛ 3

### КОМУНІКАТИВНІ СТРАТЕГІЇ ТА ДІАЛОГОВІ

|   |            |
|---|------------|
| <b>ТЕХНІКИ В МЕДІАЦІЇ</b>                                     | <b>114</b> |
| § 3.1 Спілкування у конфліктних і юридично значущих ситуаціях | 117        |
| § 3.2 Типологія комунікативних процесів                       | 193        |
| § 3.3 Ділове спілкування в межах медіаційної процедури        | 219        |
| § 3.4 Принципові переговори та маніпуляції в медіації         | 240        |
| <i>Висновки до розділу</i>                                    | 268        |
| <i>Контрольні питання</i>                                     | 270        |
| <i>Тести</i>  | 271        |
| <i>Практичне завдання</i>                                     | 273        |
| <i>Рекомендовані нормативно-правові акти та література</i>    | 274        |

## РОЗДІЛ 4

### ПОЗАСУДОВІ МЕХАНІЗМИ ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ:

|   |            |
|---|------------|
| <b>АЛГОРИТМИ ТА ЦИФРОВІ РІШЕННЯ</b>   | <b>278</b> |
| § 4.1 Підготовча робота юриста: алгоритми дій і оцінка ситуації             | 280        |
| § 4.2 Використання висновку спеціаліста у вирішенні спорів                  | 303        |
| § 4.3 Судово-психологічна експертиза: цілі та обмеження                     | 327        |
| § 4.4 Онлайн-медіація: виклики та можливості                                | 360        |
| § 4.5 Альтернативні способи врегулювання спорів (ADR) та їх місце в Україні | 392        |
| <i>Висновки до розділу</i>  | 413        |
| <i>Контрольні питання</i>   | 414        |
| <i>Тести</i>  | 415        |
| <i>Практичні завдання</i>   | 417        |
| <i>Рекомендовані нормативно-правові акти та література</i>                  | 418        |

**РОЗДІЛ 5****СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМКИ ТА ГАЛУЗЕВІ ОСОБЛИВОСТІ**

|  |     |
|--|-----|
| <b>ЗАСТОСУВАННЯ МЕДІАЦІЇ</b> . . . . .                                     | 421 |
| § 5.1 Медіація в цивільних та сімейних спорах . . . . .                    | 424 |
| § 5.2 Соціально-трудоі спори: можливості<br>медіаційного підходу . . . . . | 470 |
| § 5.3 Медіація в адміністративних конфліктах . . . . .                     | 507 |
| § 5.4 Медіація в освітньому середовищі . . . . .                           | 546 |
| § 5.5 Медіація у сфері охорони здоров'я . . . . .                          | 589 |
| § 5.6 Бізнес-медіація . . . . .  | 644 |
| § 5.7 Медіація в сфері інтелектуальної власності . . . . .                 | 700 |
| § 5.8 Відновлювальна медіація та ювенальна юстиція . . . . .               | 715 |
| § 5.9 Судова медіація: процедурні особливості . . . . .                    | 726 |
| <i>Контрольні питання</i> . . . . .  | 738 |
| <i>Тести</i> . . . . .   | 739 |
| <i>Практичні завдання</i> . . . . .  | 741 |
| <i>Рекомендовані нормативно-правові акти та література</i> . . . . .       | 743 |

**РОЗДІЛ 6****ПРЕДИКАТ «МОРАЛЬНОГО ЗАКОНУ»**

|   |     |
|---|-----|
| <b>У ПРОФЕСІЙНІЙ СФЕРІ МЕДІАТОРА</b> . . . . .  | 747 |
| § 6.1 Поняття та сутність морального закону<br>в професії медіатора . . . . .                         | 749 |
| § 6.2 Професійна етика медіатора: джерела, принципи<br>та функції . . . . .                           | 756 |
| § 6.3 Виклики та особливості застосування морального<br>закону в різних контекстах медіації . . . . . | 769 |
| § 6.4 Механізми забезпечення дотримання морального<br>закону та професійної етики . . . . .           | 779 |
| § 6.5 Право людини на отримання професійно-етичної<br>послуги медіатора . . . . .                     | 789 |
| <i>Висновки до розділу</i> . . . . .  | 800 |
| <i>Контрольні питання</i> . . . . .   | 801 |
| <i>Тести</i> . . . . .  | 802 |
| <i>Практичне завдання</i> . . . . .   | 804 |
| <i>Рекомендовані нормативно-правові акти та література</i> . . . . .                                  | 805 |

## СПИСОК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

*Цей список містить умовні скорочення, що використовуються в посібнику, для зручності читання та розуміння тексту.*

**ADR** – Альтернативні способи вирішення спорів (Alternative Dispute Resolution)

**ВПО** – Внутрішньо переміщені особи

**ЗМІ** – Засоби масової інформації

**КК України** – Кримінальний кодекс України

**КПК України** – Кримінальний процесуальний кодекс України

**КУпАП** – Кодекс України про адміністративні правопорушення

**МВС** – Міністерство внутрішніх справ України

**МОН України** – Міністерство освіти і науки України

**МЮ України** – Міністерство юстиції України

**НУО** – Недержавна (неурядова) організація

**ООН** – Організація Об'єднаних Націй

**ОСББ** – Об'єднання співвласників багатоквартирного будинку

**РЦСССДМ** – Районний центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді

**СБУ** – Служба безпеки України

**СОТ** – Світова організація торгівлі

**СУП** – Система управління персоналом

**ФПУ** – Федерація профспілок України

**ЦК України** – Цивільний кодекс України

**ЦПК України** – Цивільний процесуальний кодекс України

**ЧХ** – Чинник конфлікту (у контексті конфліктології)

**ЮНІСЕФ** – Дитячий фонд ООН (United Nations International Children's Emergency Fund)

## ГЛОСАРІЙ ТЕРМІНІВ

*Цей глосарій містить ключові терміни, що використовуються у посібнику з медіації. Він допоможе краще зрозуміти основні поняття та принципи, що лежать в основі медіаційної діяльності.*

**Арбітраж** – метод вирішення спору, при якому сторони передають розгляд справи третій, незалежній особі (арбітру або арбітражному суду), рішення якої є обов’язковим для виконання. Відрізняється від медіації тим, що арбітр приймає рішення, а медіатор лише сприяє його знаходженню сторонами.

**Активне слухання** – техніка комунікації, яка передбачає повну зосередженість на словах, емоціях та невербальних сигналах співрозмовника, з метою повного розуміння його позиції та потреб. Є ключовим інструментом медіатора.

**Альтернативні способи вирішення спорів (АСВС)** – сукупність методів та процедур для розв’язання конфліктів поза судовою системою, таких як медіація, арбітраж, переговори, фасилітація тощо.

**Анонімність** – принцип медіації, що означає нерозголошення інформації про сторони та їхні дані третім особам, якщо це не узгоджено зі сторонами.

**Асиметрія інформації** – ситуація, коли одна сторона має більше або краще інформування, ніж інша, що може впливати на переговорний процес і потребує особливої уваги медіатора.

**Баланс сил** – прагнення медіатора створити умови, за яких жодна зі сторін не відчуває себе у значно слабшій або сильнішій позиції, що дозволяє вести рівноправні переговори.

**Безвихідь (тупик)** – ситуація в медіації, коли сторони не можуть дійти згоди або подальшого прогресу в переговорах. Медіатор використовує різні техніки для виходу з тупика.

**Безпечне середовище** – атмосфера довіри та конфіденційності, що створюється медіатором для сторін, щоб вони могли вільно висловлювати свої думки та почуття без побоювання засудження чи ескалації конфлікту.

**Безоцінчне судження** – здатність медіатора утримуватися від оцінки дій, слів або мотивів сторін конфлікту, зберігаючи нейтральність та об'єктивність.

**Верифікація** – процес уточнення та підтвердження інформації, що надходить від сторін, з метою уникнення непорозумінь та забезпечення точності.

**Вигоди** – потенційні позитивні результати, які сторони можуть отримати внаслідок успішного вирішення конфлікту через медіацію.

**Взаєморозуміння** – ключова мета медіації, яка передбачає, що сторони не лише чують одна одну, а й починають розуміти перспективи, потреби та інтереси іншої сторони.

**Відновлювальна медіація** – підхід у медіації, що фокусується на відновленні відносин та відшкодуванні шкоди, завданої конфліктом, а не лише на встановленні вини чи покаранні. Часто застосовується у кримінальних справах, особливо за участю неповнолітніх.

**Волонтерська медіація** – медіація, що здійснюється на безоплатній основі волонтерами, як правило, у рамках громадських або соціальних проектів.

**Вступне слово медіатора** – початкова частина медіаційної сесії, під час якої медіатор пояснює процес, роль медіатора, принципи медіації (конфіденційність, добровільність, нейтральність) та відповідає на запитання сторін.

**Гнучкість** – важлива риса медіаційного процесу, що дозволяє адаптувати його до унікальних обставин кожного конфлікту та потреб сторін. Також стосується здатності медіатора змінювати стратегії та підходи в залежності від розвитку ситуації.

- Гармонізація інтересів** – процес, спрямований на знаходження спільних точок дотику та компромісів між різними інтересами сторін, що є однією з ключових цілей медіації.
- Групова медіація** – вид медіації, що застосовується для вирішення конфліктів у групах людей, наприклад, у колективах, громадах або між організаціями.
- Гарантії виконання угоди** – механізми або домовленості, які сторони можуть передбачити в медіаційній угоді, щоб забезпечити її реалізацію та запобігти майбутнім суперечкам.
- Довіра** – основа успішної медіації. Медіатор прагне створити атмосферу довіри між сторонами, а також між сторонами та медіатором.
- Добровільність** – один з фундаментальних принципів медіації, що означає вільне та усвідомлене бажання сторін брати участь у процесі медіації та досягати угоди. Сторони можуть вийти з медіації в будь-який момент.
- Діалог** – відкрите та конструктивне спілкування між сторонами, що є центральним елементом медіації та сприяє взаєморозумінню та пошуку рішень.
- Двосторонні переговори** – переговори, що відбуваються без участі медіатора, безпосередньо між сторонами конфлікту. Медіація може бути ініційована після невдалих двосторонніх переговорів.
- Досудовий етап** – стадія врегулювання спору до його передачі на розгляд суду, що включає переговори, претензійну роботу, а також може включати медіацію.
- Динаміка конфлікту** – розвиток і зміна характеру конфлікту з часом, включаючи його ескалацію або деескалацію. Медіатор враховує динаміку конфлікту для ефективного управління процесом.
- Емпатія** – здатність медіатора розуміти та відчувати емоції та переживання сторін, не втрачаючи при цьому нейтральності. Емпатія допомагає медіатору будувати довіру та сприяти відкритості.

**Ескалація конфлікту** – загострення конфлікту, збільшення його інтенсивності та поширення. Медіація спрямована на запобігання ескалації та деескалацію.

**Ефективність медіації** – ступінь досягнення поставлених цілей у процесі медіації, що може вимірюватися задоволеністю сторін, стійкістю досягнутих угод, економією часу та ресурсів.

**Емоції** – важлива складова будь-якого конфлікту. Медіатор допомагає сторонам усвідомити та виразити свої емоції конструктивним способом, щоб вони не заважали пошуку рішення.

**Етапи фасилітації переговорів** – структурований алгоритм взаємодії медіатора із сторонами, який включає початкову оцінку ситуації, аналіз позицій, балансування інтересів, формування угоди.

**Етика медіатора** – сукупність моральних принципів і норм поведінки, яких має дотримуватися медіатор у своїй професійній діяльності. Включає неупередженість, конфіденційність, компетентність та добросовісність.

**Життєздатність угоди** – характеристика медіаційної угоди, що вказує на її реалістичність, практичність та можливість її виконання сторонами в довгостроковій перспективі. Медіатор допомагає сторонам розробити угоду, яка буде життєздатною.

**Забезпечення медіаційної діяльності (нормативно-правове)** – сукупність законів, підзаконних актів та інших нормативних документів, що регулюють процес медіації, права та обов'язки сторін і медіаторів.

**Задоволеність сторін** – один з ключових показників успішності медіації, що відображає ступінь задоволеності учасників процесом та досягнутим результатом.

**Заключна заява медіатора** – підведення підсумків медіаційної сесії, підтвердження досягнутих домовленостей та обговорення наступних кроків, якщо це необхідно.

**Згода на медіацію** – усвідомлене та добровільне вираження сторонами бажання брати участь у медіаційному процесі.

**Зустріч (кокус)** – індивідуальна конфіденційна зустріч медіатора з однією зі сторін конфлікту, що проводиться окремо від спільної сесії. Використовується для уточнення інформації, зняття емоційної напруги або обговорення чутливих питань.

**Імпас** – див. **Безвихідь (тупик)** – це ситуація в медіації, коли сторони не можуть дійти згоди або подальшого прогресу в переговорах. Медіатор використовує різні техніки для виходу з тупика.

**Інтереси** – справжні потреби, бажання, побоювання та прагнення сторін, які лежать в основі їхніх позицій у конфлікті. Медіатор допомагає сторонам перейти від обговорення позицій до виявлення та задоволення інтересів.

**Індивідуальна зустріч** – див. **Зустріч (кокус)** – це конфіденційна зустріч медіатора з однією зі сторін конфлікту, що проводиться окремо від спільної сесії.

**Інформована згода** – принцип, що означає, що сторони повинні бути повністю поінформовані про процес медіації, його принципи, можливі результати та наслідки, перш ніж дати свою згоду на участь.

**Імплементация угоди** – процес втілення досягнутих у медіації домовленостей у життя. Медіатор може допомогти сторонам розробити план імплементации.

**Комунікація** – процес обміну інформацією між сторонами. Ефективна комунікація є основою успішної медіації, а медіатор виступає фасилітатором цього процесу.

**Конфіденційність** – один з основних принципів медіації, що означає нерозголошення інформації, отриманої під час медіації, третім особам без згоди сторін. Це створює довіру та дозволяє сторонам відкрито висловлюватися.

**Конфлікт** – зіткнення інтересів, позицій, поглядів або цінностей між двома або більше сторонами. Медіація є одним з ефективних способів його вирішення.

**Когнітивні викривлення в конфлікті** – помилки у сприйнятті інформації та поведінки опонента, що можуть призводити

до ескалації конфлікту (наприклад, ефект «все або нічого», упередження підтвердження).

**Кокус** – див. **Зустріч (кокус)**.

**Компроміс** – взаємна поступка сторін, що призводить до часткового задоволення їхніх інтересів. Хоча медіація прагне до знаходження взаємовигідних рішень, компроміс також може бути результатом.

**Компетентність медіатора** – наявність у медіатора необхідних знань, навичок та досвіду для ефективного проведення медіації. Це включає розуміння психології конфлікту, переговорних технік, юридичних аспектів тощо.

**Крос-культурна медіація** – медіація, що відбувається між сторонами з різним культурним походженням, що вимагає від медіатора розуміння міжкультурних відмінностей та їхнього впливу на комунікацію.

**Легітимність угоди** – визнання та прийняття сторонами медіаційної угоди як справедливої, обов'язкової та такої, що відповідає їхнім інтересам.

**Лобіювання** – дії однієї сторони, спрямовані на просування власних інтересів поза медіаційним процесом, що може підірвати довіру та ефективність медіації.

**Логіка конфлікту** – розуміння причин виникнення, розвитку та можливих наслідків конфлікту, що допомагає медіатору аналізувати ситуацію та знаходити шляхи вирішення.

**Маніпуляції (в медіації)** – використання нечесних або прихованих прийомів однією зі сторін або медіатором з метою впливу на результат медіації на свою користь.

**Медіація** – структурований процес вирішення конфліктів, у якому нейтральна і неупереджена третя сторона (медіатор) допомагає сторонам досягти взаємоприйнятної угоди.

**Медіація у міжнародному контексті** – процес урегулювання конфліктів за участю сторін з різних культур, юрисдикцій



[Перейти на сайт](#) →