

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

СОЦІАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ МЕДІАЦІЇ
І АЛЬТЕРНАТИВНОГО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

Навчальний посібник

Харків «ХАІ» 2015

УДК 159.964.21:313.6(075.8)
ББК 88.5я73
Ж 69

Колектив авторів:

М. Є. Жидко, Ю. І. Гулий, В. Я. Літвінова, І. О. Кочарян

Рецензенти: канд. психол. наук, доц. Н. В. Барінова,
канд. психол. наук, доц. Н. М. Терещенко

Соціальна психологія медіації і альтернативного вирішення конфліктів [Текст] : навч. посіб. / М. Є. Жидко, Ю. І. Гулий, В. Я. Літвінова, І. О. Кочарян. – Х. : Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харк. авіац. ін-т», 2015. – 108 с.

ISBN 978-966-662-412-6

Комплексно розглянуто загальні аспекти соціально-психологічної проблематики медіації і альтернативного вирішення конфліктів у сучасному суспільстві.

Подано характеристику медіації як альтернативного стосовно формальних державних механізмів способу вирішення конфліктів і суперечок за участю третьої нейтральної особи. Детально обговорено компетенції медіатора як неупередженого, нейтрального фахівця, який сприяє досягненню на добровільній основі взаємовигідного рішення, що відповідає інтересам сторін у вирішенні спору. Охарактеризовано процедуру медіації і її прикладних аспектів щодо навчального процесу, сімейного консультування, бізнес-консультування, медичної й психологічної практики.

Для студентів при самостійній роботі з курсу «Психологічні основи соціальної медіації», а також як додатковий матеріал при самостійній роботі з курсів «Соціальна психологія», «Конфліктологія», «Юридична психологія», «Педагогічна психологія», «Психологія сім'ї».

Іл. 3. Табл. 1. Бібліогр.: 7 назв

УДК 159.964.21:313.6(075.8)
ББК 88.5я73

ISBN 978-966-662-412-6

© Колектив авторів, 2015
© Національний аерокосмічний
університет ім. М.Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут», 2015

ВСТУП

«Твое видение станет ясным, только если ты сможешь заглянуть в свое сердце. Кто смотрит наружу – видит лишь сны, кто смотрит в себя – пробуждается».

К. Г. Юнг

«То, что кажется хаосом в данный момент, имеет четкую структуру. События, которые кажутся странными, на самом деле, имеют значение, и именно они являются ведущей силой перемен. В том, что маргинализируется сегодня, скрывается будущее организации и завтрашний день для сообщества. За трениями, проблемами есть скрытый смысл. Если мы раскрыли бы всю информацию: измеряемую и неизмеримую, рациональную и иррациональную, логичную и эмоциональную, – мы бы обнаружили уникальные решения, которые изначально были заложены в ситуации и как можно стать творческими, достигая цели».

М. Шупбах

Так склалося, що задум і змістовна структура цього навчального посібника виникла у авторів ще в 2012 році. У той час це було обумовлено необхідністю модернізації навчальних програм, включення до них найсучасніших соціально-психологічних знань і технологій. На відміну від США та країн Європи медіація і альтернативне вирішення конфліктів не мали та дотепер не мають необхідної законодавчої та навчально-методичної бази, у той час як потреба в цих формах соціально-психологічної роботи не дуже швидко, але зростала (особливо в сфері

сімейної медіації, бізнес-консультування, медичної і психологічної практики тощо).

Але власне написання основного тексту відбувалося якраз під час трагічних і славетних подій революції гідності й антитерористичної операції, коли соціальний попит на відповідні знання та навички був як ніколи гострий, а вся теорія, що викладалась, безпосередньо проходила сувору практичну перевірку. Тому можна стверджувати, що доки в Україні остаточно не настане мир, а насильницькі (навіть у випадках благих намірів) засоби вирішення будь-яких суперечок і конфліктів не зникнуть, або стануть виключно сферою «силовиків», у написанні будь-яких матеріалів з альтернативного вирішення конфліктів не може бути поставлена крапка...

Чому це так важливо? Тому що наявність альтернативного вирішення конфліктів (АВК) є однією з головних ознак розвинутого громадського суспільства. Перш за все АВК оснований на добровільній участі сторін з метою вироблення взаємоприйняттого і життєздатного розв'язання конфлікту.

Медіація – це особлива форма посередництва і особлива форма примирної процедури. Це метод, що дозволяє сторонам за сприяння нейтрального, неупередженої особи - медіатора, на добровільній основі виробити взаємовигідне, життєздатне рішення, що відповідає їхнім інтересам.

Медіація відрізняється від традиційного вирішення спорів у суді або арбітражі насамперед тим, що медіатор не приймає рішення щодо спору, залишаючи сторони власниками процесу врегулювання. Специфікою і одночасно перевагою медіації є неформалізований, конфіденційний процес вироблення та прийняття рішень, в якому сторони беруть участь на рівних, зберігаючи повний контроль за цим процесом.

У медіації сторони зберігають повну свободу волевиявлення. Медіація сприяє зниженню навантаження на державну систему, скороченню фінансових і тимчасових витрат сторін на вирішення спору, досягненню взаємовигідного, життєздатного, оптимального рішення щодо спору.

Навчальний посібник «Соціальна психологія медіації і альтернативного вирішення конфліктів» спрямовано на вивчення студентами методу медіації як одного з найбільш оптимальних і ефективних способів вирішення різноманітних соціальних конфліктів (юридичних, політичних, комерційних, етнічних, релігійних, трудових, сімейних та ін.).

Автори щиро сподіваються, що викладені у тексті знання дозволять студентам як майбутньому нашої держави зробити її життя мирним і кращим.

Розділ 1. АЛЬТЕРНАТИВНЕ ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ (АВС). МЕДІАЦІЯ ЯК МЕТОД АВС

*«Над скудною землею бешено кричить вороньє,
Над ними синєва, но они нікуди не взлетять.
У кожного судьба, у кожного що-то своє,
Они не вийдуть из клітки,
Потому что они не хотят.
И если выбить двери плечом,
Все выстроится снова за час,
Сколько ни кричи,
Пустота в пустоту ни о чем
Есть повод прийти сюда еще один раз».*

Б. Гребенщиков

«Альтернативне врегулювання спорів (АВС) – це група процесів, за допомогою яких вирішуються спори і конфлікти без звернення до формальної системи судочинства, включає основні види АВС – переговори, арбітраж і медіацію.

Комісія з розгляду спорів – цей інструмент має сенс у великих проектах, в яких попередні витрати в порівнянні із загальними витратами не мають вирішального значення. Комісія з розгляду спорів діє як супровід, наприклад, при тривалих будівельних проектах, в яких бере участь кілька фірм. З досвіду відомо, що при здійсненні будівництва, конструкторської діяльності, архітектурного планування і т. д. часто виникають конфлікти. Усі учасники одночасно перебувають у великій залежності від термінів, якості роботи один одного і т. д. Тому комісії з розгляду спорів ставиться задача супроводу проекту і вирішення спорів у міру їх виникнення залежно від домовленості в рамках обов'язкового рішення (adjudication) або необов'язкової рекомендації. Зокрема, можуть бути прийняті тимчасові рішення.

Переговори – це засіб, взаємозв'язок людей, призначений для досягнення угоди, коли обидві сторони мають збігаючі або протилежні інтереси. Переговори призначено для того, щоб за допомогою взаємного обміну думками (у формі різних пропозицій за рішенням поставленої на обговорення проблеми) одержати угоду, яка відповідає інтересам обох сторін, і досягти результатів, які задовольняють усіх його учасників. Переговори виконують такі функції: 1) інформаційно-комунікативна функція: характерна для попередніх переговорів, у процесі яких відбувається взаємна «розвідка», обмін думками, інформацією, налагодження зв'язків і відносин; 2) досягнення домовленостей – функція переговорів, проведених в умовах, коли необхідна інформація отримана, позиції сторін визначені і є необхідним аналіз протиріч для досягнення узгоджених рішень і підписання договору про спільну діяльність;

3) регулювання, контроль, координація дій – ці функції характерні для переговорів, які здійснюються в процесі спільної роботи, коли необхідним є контроль за виконанням досягнутих угод, подальше підвищення ефективності спільної діяльності.

Арбітраж – це процес, під час якого дві сторони зустрічаються в присутності нейтральної третьої особи, яка є спеціально підготовленим арбітром і вислуховує обидві сторони, а потім виносить обов'язкове або необов'язкове для виконання сторонами рішення залежно від того, про що сторони домовились заздалегідь (як правило, у контракті). Фактично арбітраж створює приватну судову систему. Якщо одна із сторін не бажає дотримуватися умов рішення, примусити таку сторону до виконання рішення можна через державний суд.

Міжнародний арбітраж використовується, коли сторони або предмет спору знаходяться в різних юрисдикціях. Зазвичай сторони укладають угоду, у якій зазначається, до якого міжнародного арбітражного суду вони можуть звертатися у разі виникнення суперечки. Такий вид арбітражу також використовується урядами для вирішення міжнародних спорів.

Внутрішній арбітраж застосовується, якщо сторони мешкають або мають підприємства, зареєстровані в тій самій країні, і означає, що спір вирішується в третейському суді у цій країні.

Третейський суд – постійно діючий третейський суд або третейський суд, утворений сторонами для вирішення конкретного спору. Компетенція третейського суду ґрунтується на угоді сторін. Сторони, передаючи спір на розгляд третейського суду, беруть на себе зобов'язання підкоритися рішенню останнього.

Третейський суддя – фізична особа, обрана сторонами або призначена у погодженому сторонами порядку для вирішення спору в третейському суді.

Третейський розгляд – процес вирішення спору в третейському суді та прийняття рішення третейським судом.

Третейська угода – угода сторін про передачу спору на вирішення третейського суду.

Правила постійно діючого третейського суду – статuti, положення, регламенти, що містять правила третейського розгляду і затверджені організацією – юридичною особою, що утворила постійно діючий третейський суд.

Фасилітація (англ. Facilitation – сприяння) – процес надання сприяння в проведенні переговорів конфліктуючих сторін, допомога в досягненні угоди до взаємного задоволення учасників. Успішна фасилітація включає попередню підготовку і планування, конструктивний підхід. Вона вимагає від фасилітатора певних навичок і типу поведінки,

набору засобів і методів, необхідних для роботи. Мета фасилітатора – підтримувати процес переговорів, щоб учасники змогли виконати поставлене перед ними завдання з досягнення взаємоприйнятної угоди.

Медіація – це метод вирішення спорів із залученням **посередника (медіатора)**, який **допомагає сторонам конфлікту** налагодити процес комунікації і проаналізувати конфліктну ситуацію таким чином, щоб **вони самі змогли** вибрати той варіант рішення, який би задовольняв **інтереси і потреби усіх учасників конфлікту**. На відміну від формального судового чи арбітражного процесу, під час медіації сторони доходять згоди самі – **медіатор не приймає рішення за них**.

Принципи медіації:

- добровільність;
- конфіденційність;
- щирість намірів щодо вирішення конфлікту;
- неупередженість посередника;
- правомочність сторін;
- неформальність і гнучкість процедури медіації.

Переваги медіації:

- економія часу;
- зниження вартості процесу вирішення спору;
- можливість впливати на результат;
- конфіденційність процедури;
- можливість збереження або відновлення ділових взаємин з партнерами;
- можливість запобігти виникненню подібних конфліктів у майбутньому;
- гарантія виконання рішення (у разі успішної медіації).

Головні відмінності АВС від судового розгляду:

- **у суб'єкті процедури:** домінантне положення самих сторін;
- **у предметі процедури:** головна увага приділяється не фактам, а реальним інтересам;
- **під час процедури:** гнучкість і неформальність;
- **у результатах і наслідках:** взаємоприйнятне рішення, спільно вироблене сторонами.

У свою чергу, комплексне порівняння основних процесів вирішення спору (конфлікту), що здійснюються у сучасному суспільстві, можна подати таким чином (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Порівняння основних процесів вирішення спору

| Параметри ▼ | Приватні переговори | Медіація | Судовий розгляд |
|--|---|--|--|
| Підстави | Домовленість про переговори | Домовленість і договір про участь у медіації | Судовий позов |
| Характер | Участь на паритетних засадах | Участь на паритетних засадах | Змагальний процес |
| Початок | Одна сторона контактує з іншою за власною ініціативою | За зверненням сторони Український центр медіації (УЦМ) може зв'язатися з іншою стороною | Повідомлення про попередній розгляд справи через суд |
| Труднощі | Відсутність особи, яка керує процесом | Переконати іншу сторону розпочати процедуру | З'ясування суті спору; виконання рішення |
| Тривалість | Може бути різною. Переговори можуть затягнутися через недоліки організації процесу | Заздалегідь оцінюється сторонами, контролюється УЦМ і медіатором. Добровільність участі налаштовує сторони вирішити спір якнайшвидше | Багато часу забирає призначення справи до розгляду. Інша сторона може не з'явитися до суду, тому судові засідання відкладатимуться |
| Ступінь контролю сторін над результатом і процесом | Високий | Високий | Низький |
| Регулювання | Неформальна процедура | Правила медіації та Кодекс етики медіатора | Процесуальне законодавство |
| Роль юристів | Забезпечення співпраці або змагальності процесу залежно від виду переговорів, у яких вони беруть участь | Забезпечення співпраці. Ефективний внесок у переговори, які проводяться за допомогою третьої нейтральної сторони. Правове оформлення результатів медіації | Забезпечення змагальності процесу під час здійснення захисту |
| Роль нейтральної третьої сторони | | Посередництво у переговорах і налагодження комунікації (медіатор) | Прийняття рішення на основі закону (суддя) |
| Ризики | Відсутність згоди або формальна згода | Відсутність згоди | Непередбачуваний результат і складність при виконанні рішення |

| Параметри ▼ | Приватні переговори | Медіація | Судовий розгляд |
|---------------------------------------|------------------------------|--|--|
| Порядок формалізації результату | Домовленість або договір | Домовленість, угода або договір | Постанова або рішення суду |
| Відносини між сторонами | Залишаються невизначеними | Поліпшені | Можуть погіршитися і бути розірвані |

1.1. Коротка історія виникнення та розвитку медіації. Сучасні види медіації

«Появились какие-то новые трихины, существа микроскопические, вселявшиеся в тела людей. Но эти существа были духи, одаренные умом и волей. Люди, принявшие их в себя, становились тотчас бесноватыми и сумасшедшими. Но никогда, никогда люди не считали себя такими умными и непоколебимыми в истине, как считали зараженные. Никогда не считали непоколебимее своих приговоров, своих научных выводов, своих нравственных убеждений и верований. Целые селения, целые города и народы заражались и сумасшествовали. Все были в тревоге и не понимали друг друга, всякий думал, что в нем одном и заключается истина, и мучился, глядя на других, бил себя в грудь и ломал себе руки».

Ф. М. Достоевський

«Не грусти, – сказала Алиса. – Рано или поздно все станет понятно, все станет на свои места и выстроится в единую красивую схему, как кружева. Станет понятно, зачем все было нужно, потому что все будет правильно».

Л. Керролл

Поняття «медіація» походить від латинської «mediare» – бути посередником. Медіація традиційно належить до альтернативних методів вирішення спорів, у якому третя, нейтральна сторона – медіатор – сприяє сторонам, залученим у суперечку, в пошуку взаємовигідного рішення.

Найпоширенішою ідеєю медіації є, ймовірно, у Китаї і Японії, де релігія і філософія здавна робили сильний акцент на консенсус, спільно прийняті рішення і гармонію.

У стародавньому Китаї медіація була головним засобом для залагодження суперечок. У Китайській Народній Республіці ще й сьогодні вона використовується в Народних комітетах щодо примирення. Навіть у формальній правовій системі велике значення надається самовизначенню та посередництву в конфліктах.

В Японії від керівників сільської громади очікувалося, що вони будуть допомагати жителям залагоджувати розбіжності.

У стародавній Греції конфлікти між містами-державами залагоджувалися завдяки посередництву інших міст. Невеликі грецькі міста також пропонували посередницькі послуги в конфліктах між великими містами-державами: Афінами і Спартою.

У багатьох племенах Африки існує структура народних зборів. У кожного є право скликати такі збори, на яких як медіатор виступає шановна людина. Вона бере участь у цих зборах, щоб допомогти сторонам вирішити їх конфлікт. Роль посередника хоча і різна, але здається, що всі шукають урегулювання конфлікту без суду або застосування санкцій.

Інші приклади техніки медіації були знайдені в селах Йорданії, Малайзії, Латинської Америки й Іспанії.

Представники церков і релігій також часто виступали посередниками в конфліктах. Уже в Біблії містяться поради щодо неформального, позасудового врегулювання конфліктів третіми особами, навіть якщо при цьому мова не йде про медіацію в її сьогоднішньому розумінні: в посланні до коринтян (6, 1 – 5) Павло закликає тамтешню християнську громаду не виносити свої суперечки на світський суд, а залагоджувати їх в громаді. В Євангелії від Матфея (18, 15 – 17) повідомляється, як Ісус рекомендує залучити одного або двох сторонніх осіб, якщо порушення правил не можна залагодити в безпосередній бесіді.

Церква в Західній Європі була, ймовірно, найбільш значною організацією з виконання медіації і залагодження конфліктів у середні століття. Священники були посередниками в сімейних спорах, в злочинах і дипломатичних конфліктах. І сьогодні ще священнослужителі в багатьох випадках беруть на себе активну роль як посередники між членами громади, що сперечаються.

Для багатьох етнічних груп, релігійних сект і субкультур велике значення має самостійне, незалежне від держави, врегулювання конфліктів.

Так, рабини в Європі були посередниками в конфліктах усередині єврейських громад. Це було важливо, щоб зберегти свою власну культурну і релігійну ідентичність, часто, однак, також тому, що через їхню віру інші можливості вирішення конфліктів для них виключалися.

Квакери, меноніти й інші релігійні угруповання, а також китайські та японські іммігранти в Америці також використовують медіацію та третейські суди для вирішення своїх суперечок.

Найбільш відомим є використання посередників у конфліктах в страйковій боротьбі. У заснованому в 1947 році в США для цієї мети Federal Mediation and Conciliation Service з'являється вже термін «медіація».

З 60-х років XX ст. у США було розроблено концепцію медіації в її сьогоdnішній формі. Ці роки визначалися протестами проти війни у В'єтнамі, рухом за права людини, за нове визначення ролі статей, студентськими хвилюваннями. Ідеї, що виходили з цих рухів, а також імпульси антропологів культури й інших вчених привели до того, що почали розроблятися альтернативи звичайним правовим системам, які були вже непридатними.

Важливу роль першопрохідника відіграла заснована в 1964 році Community Relation Service (CRS) американського міністерства юстиції. Ця установа повинна була допомогти вирішувати конфлікти расистського, етнічного або національного характеру за допомогою медіації і переговорів.

Завдяки скасуванню расової сегрегації тоді існував великий конфліктний потенціал, який не повинен був зживатися ні насильницьким чином на вулицях, ні в судах. Ця закулісна установа внесла важливий внесок у пом'якшення багатьох великих конфліктів тих років.

У 70-ті роки використання і поширення техніки медіації значно зросло. У комунальній сфері було організовано перші центри Neighborhood Justice Centers (NJC), які пропонують безкоштовні або недорогі медитативні послуги. Вони займаються суперечками між орендарями і наймачами, подружніми та сімейними конфліктами, проблемами з сусідами, вандалізмом, розбірками із застосуванням насильства та ін.

Нині в США є понад 700 подібних центрів медіації. Багато подібних організацій є державними і співпрацюють з судами, інші є незалежними і розглядають себе як альтернативу загальноприйнятій правовій системі.

Областю, яка зростала швидше за всіх, була медіація при сімейних конфліктах. Швидко зростаюча кількість розлучень призвела до того, що суди стали дуже перевантаженими. Тому стали шукати інші можливості, щоб розглядати розлучення і регулювати їх наслідки. Медіацію все більше стали розглядати як придатний для цього засіб.

У трьох американських штатах – Орегон, Каліфорнія і Огайо – суди приймають подібні справи тільки після спроби вирішити конфлікт за допомогою медіації. У цій сфері працює багато професійних медіаторів.

В екологічних конфліктах значення техніки медіації значно зросло не тільки в США, але й у Канаді та Японії. Тим часом і в Німеччині з'явилися перші спроби використовувати медіацію в області екології.

У багатьох інших областях техніка медіації також знайшла застосування, і цей процес триває.

Слід згадати використання медіації в міжнародних конфліктах. Як у рамках ООН, яка в 33-й статті своєї хартії передбачає медіацію як одну з можливостей вирішення конфліктів, так і на підставі ініціатив окремих держав або організацій було організовано посередництво в багатьох політичних конфліктах:

1. Квакери під час війни Біафри (1967 – 1970 рр.) брали участь у посередницьких зусиллях з її припинення.
2. У суданській громадянській війні 1972 р. Всеафриканським комітетом церков було успішно започатковано вирішення конфлікту (щонайменше на 10 років).
3. Конфлікт між сандиністами й індіанцями мискито в Нікарагуа (1988 – 1989 рр.) було врегульовано, зокрема, за участю священиків церкви «Moravian Church».
4. Угоду, досягнуту в Кемп-Девіді в 1978 році, яка принесла мир між Ізраїлем і Єгиптом, було укладено завдяки медіації, проведеній президентом Картером.

Концепція медіації була «привезена» до Європи (Англія, Ірландія, Франція, Німеччина та ін.) тільки в 80-ті роки окремими людьми.

Однак і тут були і є вже схожі підходи до методів консультивання, супервізії, терапії бесідою і конфлікт-менеджмента.

Майже ідентичною з моделлю медіації є модель «Допомоги у роз'ясненні» Крістофа Томана і Фрідемана Шульца фон Туна.

У цьому ж напрямку йдуть пропозиції з вирішення конфліктів із залученням третьої сторони, які подав англієць Едвард де Боно.

У Німеччині нині можна зазначити великий інтерес до медіації. Уже існують підходи в області розлучень, молодіжної злочинності і при відносинах "злочинець – жертва", а також при вирішенні спірних ситуацій при охороні навколишнього середовища і в політичних конфліктах.

Отже, медіація являє собою один з методів вирішення конфліктів, розроблений у кінці 60-х – початку 70-х років ХХ ст. в США. Сьогодні медіація досить успішно використовується в багатьох областях сучасного життя: у сфері бізнесу та комерції, в рамках здійснення відновного правосуддя, а також при вирішенні міжособистісних конфліктів.

У рамках відновного правосуддя медіація вже більше 20 років використовується в програмах примирення: нині в США і Канаді існує більше 300 різних програм примирення, а у Великобританії, Німеччині, Скандинавських країнах, Східній Європі, Австралії та Новій Зеландії їх налічується більше 500. При цьому використання медіації приводить до досить ефективних результатів, так, наприклад, у США більше 95 % таких справ закінчилися письмовим договором про відшкодування збитків і понад 90 % таких договорів виконуються в рамках одного року. В той же час фактичне виконання вироків суду про відшкодування збитку зазвичай становить лише 20 – 30 %.

Наведена статистика свідчить про важливість того факту, що при складанні договору про відшкодування збитку в процесі медіації правопорушник бере абсолютно свідому участь і тому сприймає його як моральне зобов'язання, в той час як вирок суду сприймається як чергова каральна міра. Феномен виникнення моральних зобов'язань оснований на тій обов'язковій умові, що проведення медіації стає можливим тільки після того, як обвинувачуваний або відповідач визнав свою провину і висловив добровільне бажання відшкодувати збиток. Крім того, у процесі проведення медіації жертва і злочинець мають можливість зустрітися вічна-віч і отримати з перших вуст інформацію про справжні наміри і почуття протилежної сторони. Саме це, з одного боку, у більшості випадків додає полегшення жертвам, оскільки вони отримують можливість висловити свої почуття і поставити свої запитання безпосередньо особі, яка заподіяла їм шкоди, і, з іншого боку, дозволяє злочинцю побачити зворотний бік скоєного ним, про який він, як правило, або має дуже приблизне уявлення, або взагалі не замислюється. Таким чином, медіація сприяє формуванню у злочинця свідомої відповідальності і бажання відшкодувати або хоча б мінімізувати завдані ним збитки. Крім того, проведення примирних процедур з використанням медіації значно підвищує правосвідомість і активізує громадянську позицію місцевого співтовариства, оскільки медіатором, як правило, є один з його представників, що пройшов спеціальну підготовку, і в самому процесі примирення та складанні договору про відшкодування збитку беруть участь зацікавлені представники найближчого оточення всіх учасників кримінальної події.

Усе перелічене вище сприяло тому, що медіація поступово знаходить своє застосування, перш за все, в роботі з неповнолітніми правопорушниками. Тут медіація використовується при розв'язанні шкільних конфліктів і при проведенні примирних процедур у разі скоєння неповнолітнім злочину малої тяжкості. Але вона може використовуватися і при роботі з підлітками, засудженими до позбавлення волі за скоєння злочинів різного ступеня тяжкості. У цьому випадку використання принципів і методів медіації має свої специфічні особливості.

Основними принципами медіації, які відрізняють цей метод вирішення конфліктів, є:

- присутність медіатора, що виконує функцію посередника;
- присутність усіх сторін конфлікту;
- неформальний рівень проведення переговорів;
- добровільність участі в медіації усіх сторін;
- необхідність досягнення консенсусу і конкретних домовленостей [2].

Застосування медіації найдоцільніше в тих випадках, коли вирішення конфлікту неможливе в процесі безпосереднього спілкування конфліктуєчих сторін, але сторони зацікавлені в хороших відносинах одна з одною у майбутньому і прагнуть до узгодженого вирішення конфлікту.

Також важливо, щоб учасники медіації не мали вираженого психічного захворювання, була відсутня сильна залежність від стороннього впливу, і їх не примушували насильно [1].

Однак у процесі практичного використання медіації, в тому числі й у правозастосовчій діяльності, поступово сформувалися її нові різновиди, що відрізняються від класичного варіанта. Так, наприклад, часто учасники кримінальної події не визнають своєї частки участі в конфлікті або вважають, що їх вина набагато менше від тієї, яка їм інкримінується. У цьому випадку медіатору доводиться відступати від стандартних процедур проведення медіації та використовувати творчий підхід для здійснення посередництва, який підходить виключно для певної конкретної ситуації. Крім того, медіація може бути значно розтягнута в часі, оскільки недостатня готовність сторін до переговорів значно ускладнює досягнення конкретних домовленостей.

Іноді при високому ступені готовності однієї сторони до проведення медіації, друга сторона, як правило, жертва, може бути абсолютно не готовою до зустрічі віч-на-віч і проведенню переговорів. У цьому випадку використовується такий різновид медіації як «osamaru» (від японської «робитися краще»). Це передбачає роботу однієї зі сторін конфлікту над собою і можливістю виходу з конфліктної ситуації під керівництвом медіатора або коучера (індивідуального тренера).

Щодо визначення видів медіації, то Вікіпедія пропонує таку класифікацію.

Медіація, орієнтована на вирішення проблем (problem-solving or settlement-directed approach). Основною особливістю цього підходу є зосередженість на інтересах людей, а не на позиціях: позиція – це результат конфлікту, який сторона заявляє як найбільш бажаний; інтереси – мета, яка має бути задоволена або досягнута. У рамках цього підходу медіатор спочатку пропонує сторонам викласти свої позиції, а вже потім допомагає їм визнати, що у сторін існують спільні інтереси та потреби.

Трансформативна медіація (transformative approach). Цей підхід дозволяє учасникам визначити хід медіації, в той час як медіатор слідує за ними (а не навпаки, коли учасники слідують за вказівками медіатора). У даному випадку в центрі уваги – спілкування сторін, надання їм можливості по-новому поглянути на події і зрозуміти це серцем, а не тільки розумом. Тут ключовими компонентами є слухання і учування: саме це допомагає учасникам конфлікту пережити якусь «трансформацію» і дійти взаєморозуміння, що, в свою чергу, сприяє визнанню ними потреб один в одному і більш чуйного ставлення до таких потреб.

Наративна медіація (narrative approach). Наративний підхід оснований на переконанні в тому, що медіатори і учасники конфлікту тривало впливають один на одного під час діалогу, тобто сам процес

виглядає як процес, під час якого учасники висловлюють свій погляд на події.

Екосистемна або сімейно-орієнтована медіація (ecosystemic or family-focused approach). Даний підхід до медіації добре підходить для врегулювання сімейних конфліктів тому, що основним завданням під час вирішення подібних конфліктів є допомога сім'ям у подоланні прийдешніх змін і збереженні нормальних відносин з дітьми. Цей підхід також застосовується до міжкультурних конфліктів і суперечок між людьми різних поколінь.

Медіація, основана на розумінні (understanding-based approach). Головна мета цього підходу полягає у вирішенні спору за допомогою розуміння, оскільки більш глибоке розуміння сторонами їхніх власних перспектив, пріоритетів та інтересів, як і перспектив, пріоритетів та інтересів усіх інших сторін, робить їх здатними спільними зусиллями подолати конфлікт, що виник між ними. У рамках даного підходу ключове значення має відповідальність сторін за ті рішення, які вони приймають. Такий підхід передбачає, що саме самі учасники, а не професіонали найбільш повно уявляють собі суть спору і мають найкращі можливості знайти рішення.

Відновлювальна медіація (restorative mediation). Цей підхід, що є близьким за змістом до «розуміючого», сформувався як самостійний саме в Росії і впливає з більш широкого підходу до правосуддя в цілому – «Відновне правосуддя». Відновлювальна медіація спрямована на створення умов для діалогу, в процесі якого відповідальність за прийняті рішення лежить на сторонах-учасниках конфлікту і в результаті якого відбуваються компенсування шкоди і відновлення відносин, відновлення внутрішньоособистісних статусів учасників конфлікту. Таким чином, основне завдання медіатора – не помирити сторони, а створити такі умови для сторін та їх діалогу, за яких вони зможуть самі дійти до важливого відновлювального ефекту примирення й укладення договору.

Оцінна медіація (evaluative approach). Медіатор впливає на процес медіації, оцінюючи те, що відбувається, а за певних обставин впливає на результат діалогу, за необхідності пропонуючи свої варіанти вирішення конфлікту.

Серед сучасних видів медіації слід зазначити такі.

Комерційна медіація (commercial mediation) – процес вирішення спорів у сфері господарських правовідносин, корпоративного управління тощо між сторонами, які не підпорядковуються одна одній. Для проведення комерційної медіації залучаються сторонні незалежні медіатори. Сторонам забезпечуються рівні можливості обрання незалежного медіатора.

Медіація в організації (work-place mediation) – процес вирішення конфліктів, в якому сторони конфлікту – представники однієї організації, а медіатором може бути внутрішній або сторонній незалежний медіатор. Така медіація є частиною системи управління конфліктами в організації.

Сімейна медіація – це спосіб мирного врегулювання конфлікту між сторонами спору за допомогою незацікавленої сторони (медіатора – сімейного юриста). Такий порядок вирішення проблем є альтернативою судовим справам і має цілий ряд переваг, основною з яких є те, що вирішення суперечки досягається шляхом прийняття сторонами рішення на добровільній і рівноправній основі, дає сторонам можливість викласти свої проблеми, надії, інтереси і потреби одна в одній у присутності кваліфікованого медіатора.

Шкільна медіація – інноваційний метод, що дозволяє охопити весь спектр інститутів, які беруть участь у формуванні особистості дитини, її вихованні та соціальній освіті (від сім'ї, дошкільних установ до вищої школи).

Цілі цього методу:

1. Створення безпечного середовища, сприятливого для розвитку в особистості таких якостей, як активна життєва позиція, вміння приймати рішення, відповідати за свої вчинки.
2. Розвиток адаптаційних можливостей особистості в умовах дорослішання.
3. Виховання культури конструктивної поведінки в конфлікті, основаної на медіативному світогляді, в основі якого лежить визнання цінності людського життя, унікальності кожної особистості, прийняття, повага права кожного на задоволення потреб і захист власних інтересів (але не на шкоду чужим).
4. Поліпшення якості життя всіх учасників освітньо-виховного процесу (сім'я, вихователі, педагоги, адміністратори виховно-освітніх установ, психологи, соціальні працівники, соціальні педагоги, шкільні інспектори, діти, підлітки, юнацтво) за допомогою медіативного підходу, що ґрунтується на доброзичливому спілкуванні, повазі, відкритості, доброзичливості, сприяє створенню позитивного клімату, взаємному прийняттю як усередині груп дорослих та дітей, так і між групами.

Медіація при суді – це особлива форма процесу в американському цивільному суді. Тут справи суди направляють на медіацію. Рішення, винесене медіатором, має обов'язкову силу, якщо жодна зі сторін протягом певного строку не вимагає проведення повторного судового розгляду.

Окремо слід зазначити **медіацію в медицині та медіацію в психологічній практиці**, які будуть детально розглянуті в підрозд. 4.4, 4.5.

1.2. Основні поняття і принципи медіації і їх співвідношення з традиційними поняттями конфліктології

Медіація – метод вирішення спорів із залученням **посередника (медіатора)**, який **допомагає сторонам спору** налагодити процес комунікації і проаналізувати конфліктну ситуацію таким чином, щоб **вони змогли самостійно** вибрати той варіант рішення, який відповідатиме їхнім інтересам і задовольнить їхні потреби.

На відміну від формалізованого судового або арбітражного процесу, під час медіації сторони доходять згоди самі – **медіатор не приймає рішення за них**.

Медіатор – нейтральна щодо сторін конфлікту третя сторона (спеціально підготовлений посередник), яка сприяє досягненню сторонами взаємоприйнятної згоди розв'язати цей спір, зосереджуючись при цьому на інтересах сторін, а не на правових позиціях або договірних правах.

Для кого медіація?

Розглядається можливість використання медіації, якщо:

- у Вас, як фізичної або юридичної особи, виник спір або конфлікт з іншою особою, який необхідно вирішити швидко і ефективно, і при цьому бажано зберегти партнерські стосунки;
- спір (конфлікт) знаходиться на стадії передачі матеріалів до суду, але Ви вагаєтеся, чи отримаєте бажаний результат;
- спір вже розглядається в суді, але Ви не задоволені тим, як триває процес, і шукаєте альтернативні способи вирішення спору (конфлікту).

Основні принципи медіації

Добровільність

Сторони беруть участь у медіації добровільно – під час прийняття рішення про медіацію, у процесі її проведення, досягнення домовленостей і виконання рішень. Самовизначення – фундаментальний принцип медіації. Він потребує, аби процес медіації спирався на здатність сторін досягти добровільного, взаємоприйнятного рішення.

Конфіденційність

Усе, що відбувається під час медіації, має конфіденційний характер. Будь-яка інформація, записи, звіти або інші документи, подані *Українському центру медіації (УЦМ)* та медіатору під час підготовки до медіації або вироблені в процесі медіації, є конфіденційними. Медіатор не має права розкривати іншій стороні або іншій особі інформацію, отриману від сторони під час приватної зустрічі, без згоди на те сторони, яка подала таку інформацію. Конфіденційність є обов'язковою умовою угоди про проведення медіації, яку підписують усі учасники медіації.

Незалежність медіатора

Кожній зі сторін надається право самостійно обрати медіатора з реєстру незалежних медіаторів УЦМ. Медіатор, який обирається сторонами і призначається УЦМ, повідомляє сторонам і УЦМ, якщо він чи вона має будь-яку особисту або фінансову зацікавленість у результаті медіації або про наявність будь-яких інших відомих йому/їй обставин, що можуть призвести до конфлікту інтересів у медіації.

Неупередженість медіатора

Думка кожної зі сторін однаково важлива для медіатора. Медіатор не має право висловлювати власну думку щодо сутності спору (конфлікту). Концепція безсторонності медіатора – центральна у процесі медіації. Безсторонність означає свободу від фаворитизму та неупередженість. Медіатор не приймає подарунки, послуги або інші блага, отримання яких може викликати сумніви у тому, що медіатор неупереджений.

Правомочність сторін

Медіація може бути перервана або припинена у будь-який час за ініціативи будь-кого з учасників медіації. Кожна сторона самостійно визначає склад учасників (юристи, родичі, повноважні представники та інші). Зрештою сторони самі вирішують, за яких умов вони будуть укладати угоду чи припиняти медіацію.

Гнучкість процедури

Через те, що сторони спору (конфлікту) мають погодитися з усіма домовленостями, досягнутими в результаті медіації, вони зберігають контроль за процесом. Рішення приймається сторонами добровільно, без тиску з боку медіатора. Сторони мають право відмовитися від будь-яких запропонованих рішень і звернутися до інших способів вирішення спору (конфлікту).

Загалом специфіку медіації серед процесів АВС можна подати таким чином (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Специфіка медіації

Поняття та принципи медіації співвідносяться перш за все з тими поняттями конфліктології, що стосуються **конструктивного вирішення конфліктів**.

Деструктивне їх вирішення – коли розбіжності між людьми перетворюються на особистий конфлікт. Різні точки зору на певні проблеми перетворюються на закиди іншим людям і судження про їх характер, їх наміри та мотиви.

Замість того щоб звернутися до загальної проблеми, розглядають іншу людину як проблему.

У більшості випадків предмети спору зміщуються, коли конфлікт стає більш інтенсивним. Спочатку йшлося про одну єдину проблему, з часом з'являються проблеми нові та іншого роду. «Бесіда» про проблеми стає все менше специфічною і більш загальною. Проблеми розростаються і залишають відчуття заплутаності й нерозв'язності. Нарешті, і спілкування стає все більш опосередкованим і менш точним. Сторони менше контактують одна з одною, а більше з людьми, які згодні з ними. Зростаючій інтенсивності емоційної залученості в конфлікт відповідає зниження здатності слухати і спілкуватися. Досягти задовільних результатів таким чином навряд чи можливо. Часто сварка заходить у глухий кут, з якого конфліктуючі сторони не можуть самі вибратися.

Конструктивно вирішувати конфлікти означає шукати вирішення проблеми, не зачіпаючи особистість противника.

Усі учасники конфлікту спільно беруть на себе відповідальність за проблему і пліч-о-пліч шукають рішення.

Проблема визначається і спільно вирішується. Точно так, як існує відмінність між людиною і проблемою, слід розрізняти **позицію і інтерес**.

Позиції, тобто, усталені уявлення про те, як повинна бути вирішена проблема, часто не поєднуються одна з одною, тому узгоджене рішення проблеми здається неможливим.

Однак те, що лежить в основі інтересів, а, зрештою, важливі саме вони, можна задовольнити різним чином.

Якщо інтереси розкриваються, часто стає можливим знайти рішення, які являють собою спільний інтерес.

Пошук інтересів і проблем, що лежать в основі, може, зазвичай, привести до розуміння того, що очевидний конфлікт зовсім не є визначальним, а всього лише «був останньою краплею».

Тоді задовільне вирішення очевидного конфлікту можливе лише тоді, коли відбувається звернення до прихованих конфліктів. Основою останніх можуть бути, наприклад, порушення на особистісному рівні або на рівні відносин.

Якщо змінити ці проблеми шляхом їхнього розуміння під час бесіди неможливо і потрібно розглядати їх глибше, то переступають кордони в бік терапії. У той час, як при належних переговорах розглядаються позиції й інтереси, особистісні проблеми і проблеми відносин і їх глибоких причин – це поле терапії.

Залежно від роду конфлікту і дій медіатора медіація відповідає скоріше належним переговорам або йде трохи далі, до розгляду проблем особистості і відносин, але не як самоціль, а завжди з урахуванням мети вирішення очевидних проблем.

Оскільки проблеми на різних рівнях найчастіше взаємозв'язані, між належним вирішенням проблеми і роботою з особистістю не можна провести чітке розмежування.

Медіація – це не терапія, але може мати певний терапевтичний ефект.

Після того, як ми розрізнили видимі й приховані конфлікти, можна з'ясувати і розширити спектр можливих прихованих причин. При цьому мова йде, насамперед, про безпосередні приховані причини відкритої сварки і менше – про закладені більш глибоко особистісні проблеми, які мають бути скоріше об'єктом терапії (психотерапевтичного впливу), а не медіації.

За предметним конфліктом можуть приховуватися різні інтереси або потреби, які в принципі можна узгодити.

В іншому взаємозв'язку, наприклад в житловому кооперативі або в сім'ї, можна знайти ображені почуття або «емоційні інтереси» (наприклад, бажання отримати визнання).

Далі, прихованими можуть бути порушені відносини (наприклад, патріархальні відносини влади і залежності) або внутрішньоособистісні проблеми (наприклад, закомплексованість, «схибленість на порядку», страхи).

Різні цінності (наприклад, свобода – порядок) також часто призводять до конфліктів.

Часто в основі суперечки лежать непорозуміння, тобто проблеми спілкування, або просто бракує важливої інформації, що, в свою чергу, впливає на бачення конфлікту.

І, нарешті, в основі актуального конфлікту можуть лежати зовнішні умови, такі, як велика просторова близькість або дистанція, фактори навколишнього середовища, економічна несправедливість або політичне гноблення.

Список прихованих проблем можна, зазвичай, розширити.

Багато **причин конфліктів** перетинаються, тому з'являється певна парність (наприклад, почуття – емоційні інтереси, міжособистісні проблеми – цінності, точки зору).

Розділення «предметна проблема – актуальний конфлікт», «емоційні проблеми – приховані конфлікти» не піддається узагальненню. Точно також і інверсія «емоційна проблема – актуальний конфлікт», «предметна проблема та ін. – прихований конфлікт».

У принципі, кожна проблемна сфера може виходити на передній план як актуальний конфлікт. Тоді інші області автоматично потрапляють в коло потенційних прихованих конфліктів. «Піраміду» прихованих конфліктів (конфліктів заднього плану) можна також подати у вигляді «обертового кола», верхня частина якого щоразу позначає актуальний конфлікт (рис. 1.2).

При цьому можна визначити певні рівні названого конфлікту та його оброблення (рис. 1.3).



Рис.1.2. Видима й прихована частини конфлікту

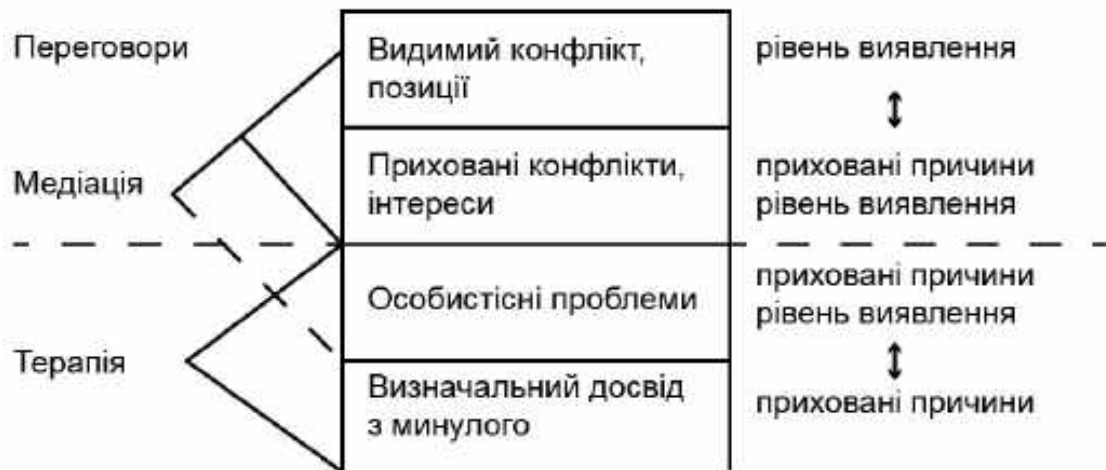


Рис. 1.3. Рівні конфлікту й оброблення конфлікту

Дуже цікаву теоретичну та методологічну парадигму для вирішення соціальних конфліктів у 1988 р. запропонував засновник процесуального підходу у психотерапії Арнольд Мінделл¹. Він назвав її «глибинною демократією» (ГД). Як фізик і юнгіанський аналітик, він уважав, що усвідомлення породжує реальність, тому ми сприймаємо її на різних рівнях, створюючи різні будови реальності. Приклади цього можна бачити в сприйнятті часу: вимірювана секундною стрілкою реальність схожа на сон, суб'єктивне сприйняття часу під час зустрічі з коханою людиною, глибинна сутність лихоліття під час споглядання сходу, яка виходить за рамки нашої концепції часу і на мить замінює її надією. На відміну від «класичної» демократії, яка зосереджується на владі більшості, ГД пропонує вважати всі точки зору, стани свідомості і світогляду важливими. ГД так само припускає, що інформація, яка міститься в цих точках зору, станах свідомості і світоглядах, потрібна у своїй повноті для того, щоб цілісно зрозуміти процес, що відбувається в системі. Глибинна демократія – це погляд, який зосереджується на усвідомленні як загальноприйнятих, так і маргінальних точок зору.

Даний тип усвідомлення можна застосувати до груп, організацій, особливого внутрішнього досвіду, конфліктуючих людей тощо. Серйозне ставлення до, на перший погляд, неважливих подій чи почуттів часто може привести до несподіваного вирішення групових або внутрішніх конфліктів. Тимчасом як звичайна демократія намагається включити всіх людей у політичний процес, ГД намагається стимулювати більш глибокий рівень діалогу та прийняття, відкритий всім людям не тільки у розумінні виборчого права голосу, але й у прояві різних і протилежних поглядів, напружень, почуттів і стилів спілкування, в ключі, який підтримує усвідомлення відносності рангів, влади і привілеїв, і їхніх тенденцій витіснити певні

¹ Більш детально див. його роботу «Лідер як майстер єдиноборств».

погляди, людей та групи². Як пише сам А. Мінделл, «Глибинна демократія – це наше відчуття того, що світ існує, щоб допомогти нам знайти свою повноту, і що ми тут для того, щоб допомогти світу знайти цілісність».

Державі важко підтримувати прояви протесту, оскільки політична і бюрократична інерція не дозволяє їй бути відкритою для змін ззовні. Придушення мирного протесту заради порядку призводить до репресій, у той час як неконтрольований протест призводить до анархії. Отже, завдання полягає в досягненні балансу: захистити право свободи слова і зборів, одночасно підтримуючи порядок і запобігаючи спробі залякування і насильства.

Такий баланс важко підтримувати. У кінцевому підсумку це залежить від прихильності можновладців до інститутів демократії і прав особистості, а також від підтримки цих ідей більшістю населення і від добровільного обмеження форм вираження свого протесту з боку гноблених груп. У публікації Міністерства закордонних справ США від 2004 р. під назвою «Що таке Демократія» стверджується таке: «Демократичні суспільства можуть перебороти найгостріші розбіжності серед своїх громадян, за винятком розбіжностей щодо законності самої демократії». Символічний зв'язок між демократією і людським розвитком – один з аспектів глибинної демократії.

Одна з найважливіших цілей ГД – використання, підтримка і усвідомлення метанавичок. Концепція прийняття різноманітності і діалогу між різними точками зору не означає, що фасилітатор – слабка людина, це всього лише одна метанавичка (хоча часто він відображає відсутність усвідомлення). Фасилітатор також час від часу повинен утілювати, висловлювати і практикувати інші метанавички, такі, як жорсткість, злість, упертість, любов, відстороненість, турбота про благополуччя інших, і непідробне бажання досягти консенсусу. Хоча, коли фасилітатор використовує свої внутрішні реакції для більш повної підтримки своєї інтервенції, це теж метанавичка. З цієї причини таким важливим є людський розвиток, внутрішнє психологічне і духовне зростання і внутрішній спокій фасилітатора.

Глибинна демократія містить не тільки прийняття інших людей, груп і різних точок зору, але й прийняття різного досвіду, такого, як почуття, сні, тілесні симптоми, змінені стани свідомості, синхронії, і усвідомлення сигналів, ролей і структури динаміки взаємодій між суб'єктами взаємин.

² Розуміння корисності підтримки глибинного діалогу дійшло до нас як мінімум з часів Платона, який запропонував вислуховувати жінок під час публічних дебатів. Афіни потребували мудрості всіх своїх громадян і не могли дозволити собі виключити жінок з лав своїх мислителів і лідерів. Незважаючи на те, що Платон не розвинув свої ідеї до включення рабів, інших рас і жінок нижчих станів, він посіяв культурне насіння, якому знадобилося дві з половиною тисячі років, щоб прорости, і яке тільки зараз досягає культурного розквіту.

Репресія і експлуатація – це два найпоширеніших види структурного насильства; серцево-судинні захворювання і рак – два основних соматичних стани, привнесені модернізацією. Репресії і серцево-судинні захворювання подібні в тому, що обидва запобігають циркуляції. Експлуатація та рак мають спільне в тому, що частина соціуму або людини живе за рахунок інших. Дослідження світу і дослідження здоров'я являють собою метафори один одного, і одне може вчитися в іншого. Відповідно, теорія світу і медицина підкреслюють роль свідомості та мобілізації в зціленні.

1.3. Порівняльний аналіз медіації і основних підходів у вирішенні конфліктів

Сутнісним підходом до медіації є теза про те, що ми не повинні надавати простір руйнівним силам деструктивного спору, через які ми втрачаємо здоров'я або потрапляємо в залежність від інших. Навпаки, ми повинні використовувати шанс для розвитку і для зростання, який криється в конфлікті. І найбільш компетентно сприяти цьому можуть медіатори [1].

Цій думці можна протиставити той факт, що сторони мають набагато точніші знання про конфлікт і його обставини, ніж може мати стороння людина. Тільки вони знають свої почуття, пов'язані з ним, які часто роблять таким важким раціональне вирішення конфлікту. І, нарешті, їм доведеться жити з прийнятим рішенням. Часто «саморобне» врегулювання конфлікту для учасників є набагато ефективнішим і задовільнішим, ніж хитромудре рішення експертів. І ще: люди набагато швидше готові змінити свою поведінку, коли вони беруть участь в аналізі проблем і виробленні рішення і реалізують рішення, які вони сформулювали разом з усіма.

Проблема полягає в тому, що компетенція, знання і фантазія сторін конфлікту не можуть виявитися, поки вони воюють. Це може змінитися, якщо посередники (неупереджені треті особи) перервуть процес ескалації і покажуть конфліктуючим шлях, по якому вони зможуть дійти конструктивних рішень.

Під керівництвом медіаторів сторони вчаться, як можна з користю для всіх перетворити боротьбу за позиції і мислення в категоріях перемога – поразка. Виходячи з глибокої поваги до особистостей, що сперечаються, мова йде про рішення, яке враховує інтереси всіх учасників.

Це має також практичний смисл, оскільки авторитарні рішення затушовують проблему, пригнічують претензії, які сприймалися як обґрунтовані, і, таким чином, збільшують потенціал, що лежить в основі конфлікту. Конфлікт знову виявиться в іншому місці.

На противагу цьому за допомогою медіативного підходу не тільки можна вирішити актуальну проблему, а й пом'якшити майбутні труднощі.

Взаємини під час вирішення конфлікту не погіршуються, навпаки, вони, як правило, навіть поліпшуються. Зникає живильне середовище для майбутніх спірних питань. А якщо все-таки виникають проблеми, поведінка в конфлікті, якій навчилися сторони, може сприяти тому, що ці проблеми будуть з'ясовуватися конструктивно і кооперативно. Мета, яка виходить за межі конкретного залагодження суперечки, полягає в тому, щоб зробити людей «конфліктоздатними».

Важливим аспектом медіації, який, очевидно, сприяє її зростаючому поширенню, є те, що вона не перетворює людей на злочинців (як, наприклад, судовий вирок), не знаходить в них патології (як у результаті терапевтичного впливу).

Люди можуть скористатися цією допомогою, не наражаючись на небезпеку зниження відчуття самоцінності.

Специфіка методу медіації:

- Медіація при роботі з конфліктом спрямовується як на предметну, так і на емоційну сторони спору. Таким чином, вона доцільно поєднує переваги односторонньо орієнтованих методів, таких, як судовий процес (предметно орієнтований) і терапія (емоційно орієнтована). Медіація враховує знання психології та дослідження конфліктів, відповідно до яких почуття, позиції, стосунки і спілкування мають розумітися як істотні фактори конфлікту і залучатися до процесу вирішення.

- Передумовою конструктивного вирішення конфлікту є повага і визнання достоїнств співрозмовників. Для того щоб вони могли звертатися до інших і розвивати їхнє розуміння, їм необхідно відчувати, що їх визнають і розуміють. Медіатори висловлюють цю повагу своєю поведінкою, вони активно слухають, дають все озвучити, нічого не засуджують і не оцінюють. Вони сприймають емоції, опір, позиції й інтереси всерйоз, навіть якщо вони не обов'язково їх поділяють. Пізніше і противників спонукають висловлювати один одному це розуміння і ясно виявляти його.

- У деструктивній суперечці страждають спілкування і комунікативна здатність. «У запалі бою» інформація повідомляється неточно і супроводжується докорами, через це спілкування іноді зовсім припиняється. Медіація спрямована на те, щоб усі сторони конфлікту могли викласти своє бачення речей і свою інформацію без докорів і детально, щоб у всіх виникла повна картина того, що сталося.

- Конфлікт завжди супроводжується безліччю емоцій. Просто ігнорувати їх – значить, ускладнювати прийняття рішення. У медіації можна і потрібно висловлювати емоції, не ображаючи при цьому інших. Це допомагає протилежній стороні більш глибоко зрозуміти спір і супротивників.

- Креативні оригінальні рішення, які вигідні всім, знаходять скоріше завдяки кооперації, а ніж конкуренції. Для цього конфлікт позитивним

чином заново визначають так, що його розуміють як «загальну проблему». За допомогою відповідних прийомів медіатори допомагають сторонам, що сперечаються, знаходити рішення спільно і креативно.

- Розуміючи, що можуть змінитися обставини, які можуть утруднити реалізацію досягнутої домовленості щодо конфлікту або зробити її непридатною, обговорюють також можливі коригування або нові переговори про угоди.

Основні положення концепції медіації:

1. Конфлікт – це здорове явище, але недозволений конфлікт небезпечний.

2. Часто конфлікт є скоріше результатом того, що сторони не знають, як вони можуть вирішити проблему, а не того, що вони не хочуть вирішити її.

3. Учасники спору можуть прийняти принципово кращі рішення про своє життя, ніж авторитет ззовні, як, наприклад, третейський суддя.

4. Люди приймають більш повні і тому кращі рішення, коли вони усвідомлено сприймають почуття, які виникли в результаті конфлікту, і інтегрують їх у рішення.

5. Переговори успішні тоді, коли сторони, які сперечаються, повинні після конфлікту продовжувати свої відносини, ніж коли після цього вони не спілкуються.

6. Учасники угоди дотримуються положень медіації, коли вони самі відповідальні за результат і визнають процес, який привів до угоди.

7. Нейтральний, довірчий і нетерапевтичний характер сеансів медіації стимулює до участі в ній.

8. Здатності до переговорів, що розвиваються у процесі медіації, корисні для вирішення конфліктів у майбутньому.

Роль неупереджених третіх осіб

Досвід показує, що при деяких конфліктах сторони не завжди можуть вирішити їх самі. І тоді необхідно залучення додаткових, неупереджених третіх осіб. Причини для цього різні.

Практичні причини:

- Часто сторони конфлікту не знайомі з основними правилами медіації та методами конструктивного вирішення конфлікту. Сторонні особи, що мають необхідний досвід, можуть дозовано і цілеспрямовано привнести це знання в процес урегулювання конфлікту.

- Навіть якщо конфлікти не приховуються, але їх дозволено обговорювати, то якість спілкування людей під час обговорень може погіршити перебіг конфлікту, перш за все якщо підігриваються емоції. Присутність сторонньої особи створює, як правило, вихідну ситуацію, в якій сторони конфлікту більше будуть контролювати свою поведінку. Нестримані емоційні атаки або не відбуваються, або їх можна присікти. Неупереджені треті особи завдяки дистанції, спричиненої відсутністю

зацікавленості, можуть вивести супротивників на шляхи конструктивного вирішення конфлікту більш ефективно, ніж учасники конфлікту. Їхні поради щодо дій приймаються швидше, ніж якби вони висувалися однією з конфліктуючих сторін, яку можна запідозрити в корисливих намірах.

- Як і в усіх складних бесідах, корисно вести бесіди з досвідченою особою, особливо, якщо дискусія зайшла в глухий кут або спостерігається повернення до деструктивної поведінки.

- Нейтральні треті особи можуть на підставі свого досвіду вносити в переговори креативні, корисні ідеї та допомагати долати блокади мислення, що виникають через емоційне збудження.

Логічна необхідність:

- Третя особа, наприклад, необхідна, коли одна конфліктуюча сторона хоче внести в процес з'ясування будь-якої пропозиції або піти на поступки, але не хотіла б повідомляти про них відкрито, бо боїться, що ці поступки можуть бути інтерпретовані як ознака слабкості. А третій особі такі пропозиції можна довірити в індивідуальній бесіді, і тоді ця третя особа зможе внести в процес обговорення ці ініціативи як власні ідеї.

- У тих, хто перебуває всередині ситуації, часто відсутній необхідний досвід і відчуття перспективи. Не можна йти по дорозі й одночасно перебувати в позиції вертольота і шукати альтернативні шляхи.

- Безсторонні треті особи можуть бути використані як «запасні мости комунікації». Це означає, що перерване спілкування між противниками за допомогою посередників можна знову відновити. Під час бесід можна крок за кроком вибудувати заново конструктивне безпосереднє спілкування.

- Певні методичні прийоми можуть бути використані тільки сторонніми особами, наприклад спостереження, «подвоєння», цілеспрямовані провокації і контрсугестія.

Основні ідеї медіації відповідають ідеям руху «життя без насильства» та ненасильницького вирішення конфліктів. Хоча це і не дивно, але підбадьорює і підтверджує, що різні напрямки мислення, зрештою, зустрічаються в цій точці перетину.

Образ людини, пізнання і методи **гуманістичної психології** вже давно збагачували теорію і практику ненасильницького вирішення конфліктів, особливо в тренінгах при підготовці ненасильницьких акцій.

Результати та концепції досліджень конфліктів, що проводяться психологами, соціологами і політологами, також все більше підкріплюють положення та стратегії ненасильства.

Це не дивно, оскільки дослідження конфліктів здавна були областю антимілітаризму і пацифізму. Дивно, однак, що і звичайні політконсультанти, а також практики і вчені, орієнтовані більше на економіку, радять використовувати концепції переговорів і вирішення конфліктів, які так схожі на рекомендації з книги щодо основ ненасильницьких дій, як ніби вони списані з неї.

І, нарешті, все більше міркувань такого ж роду виявляється з боку юристів і політичних консультантів. Для них спонукальною причиною є перевантаженість судів, неефективність і недостатність звичайного регулювання конфліктів і безпорадність політики перед зростаючим насильством.

Основні вимоги ненасильницьких дій виявляються і в центральних пунктах медіації:

1. Несправедливість, насильство і конфлікти не повинні прийматися пасивно, ними потрібно активно займатися.

2. Конфлікти необхідно вирішувати без застосування насильства або втручання авторитетів, що спираються на насильство.

3. Засоби вирішення конфліктів мають відповідати своїй меті, а саме, ненасильницькій роботі з конфліктами.

4. Необхідною є відмінність між особистістю і роллю, людиною і проблемою. Необхідно поважати гідність людини, усувати несправедливість і впливати на вирішення проблеми.

5. Метою вирішення конфлікту не повинно бути знищення противників або їх придушення, а створення і для них рівноцінного місця в новому соціальному порядку.

6. Передумовою справжнього діалогу є рівновага влади, яку необхідно створити за допомогою відповідних ненасильницьких методів.

7. Власна правда не повинна сприйматися як абсолют.

8. Повинна зберігатися можливість ревізії власних позицій, необхідно шукати і приймати правду іншої сторони.

9. Замість результатів «перемога – поразка» слід прагнути до рішень на основі консенсусу.

10. Люди повинні мати можливість формувати своє життя і світ, в якому вони живуть. Вони мають навчитися долати насильство і панування і обходитися без них.

Відмінність від інших принципів вирішення конфліктів. Медіація є одним з підходів до вирішення конфлікту. Залежно від типу конфлікту, особистостей учасників і зовнішніх обставин потрібно віддати перевагу медіації.

Нижче будуть проведені межі між медіацією та деякими іншими способами, які в деяких пунктах схожі з методами медіації. Однозначне розмежування, справді, не завжди можливе.

Судочинство і медіація

Спільним у них є включення у врегулювання конфлікту третьої інстанції.

У центрі уваги судочинства знаходиться минуле і оцінювання того, хто правий, а хто ні.

У техніці медіації, навпаки, мова більше йде про сьогоднішнє і про майбутнє.

Центральним питанням є те, як можна врегулювати конфлікт, не вишукуючи провини і винуватих.

Вихід судочинства невідомий, хоча воно має дотримуватися приписів і законів. Залежно від того, які судді і які адвокати займаються справою, результати можуть бути дуже різними.

Як правило, в кінці є переможці та переможені. У медіації, навпаки, результат залежить від сторін конфлікту. У них більше свободи дій, щоб прийняти і нетрадиційні рішення, оскільки вони не зобов'язані керуватися запропонованими нормами.

Зазвичай, у домовленості, що досягається в результаті медіації, необхідно дотримуватися рамкових умов і враховувати права, які можуть бути оскаржені, оскільки в іншому випадку ця домовленість буде недовговічною, але всередині цих рамок існують різноманітні можливості для специфічного, відповідного конкретній нагоді врегулювання.

Метою є рішення, за яких виграють усі сторони.

На противагу медіації участь у судочинстві для обвинувачуваних не є добровільною. Так само і прийняття вироку не віддається на вільний розсуд конфліктуючих сторін.

Однак існують моменти, які наближаються до методу медіації: у правовій практиці часто робиться спроба спонукати сторони до спрощення угоди, щоб не було потрібним винесення судового вироку.

Спроби уникнути покарання, насамперед для молоді, шляхом досудового відшкодування злочинцем збитку, нанесеного жертві, теж є примежевою до медіації областю.

У деяких федеральних штатах США існує правило, що розлучення розглядаються в суді тільки тоді, коли вже була проведена медіація. Це певною мірою порушує принцип добровільності медіації і тим самим може завдати шкоди деяким сильним сторонам процесу медіації.

Ця проблема загострюється ще при так званих методах med-arb (поєднання медіації й арбітражу = третейський суд), в яких медіатори можуть винести обов'язкову арбітражну постанову, якщо між учасниками не було досягнуто згоди. Неупередженість медіатора і довірливість медіативних бесід, зазвичай, при цьому страждають.

Однак, як альтернатива судовому процесу ця комбінована форма цілком може бути виправдана.

На відміну від медіації в третейському суді неупереджена третя інстанція вирішує, яке рішення конфлікту має бути здійснено.

Якщо рішення арбітражу є обов'язковим, тоді діє більшість з відмінних рис, які вже були названі (відмінності судочинства від медіації).

Якщо вирок арбітражу не обов'язковий, тобто спрощує вирішення спору (сторони можуть визнати його чи ні), близькість до медіації стає значущою. Однак рішення конфлікту не є результатом, який спільно виробили самі учасники.

У деяких випадках це не обов'язково є недоліком, наприклад, якщо спрощується рішення, коли сторони в першу чергу зацікавлені в тому, щоб контакт завершився (і не обов'язково з конкретним результатом).

Якщо в суді визначальними є факти, дії, наміри і закони, в медіації та терапії значення надається також почуттям. За ступенем, в якому почуття знаходяться в центрі уваги, розрізняють медіацію і терапію. При медіації почуття знаходять своє місце, але не є центральним моментом, як у терапії. У полі зору медіації первинно знаходяться не зцілення і оброблення душевних конфліктів, а досягнення угод, орієнтованих на майбутнє. Почуття хоча і є частиною дійсності, з якої формулюються інтереси учасників, але фокус процесу медіації в основному знаходиться на рівні інтересів.

Медіація (М) і терапія (Т)

Йдеться про міжособистісні конфлікти – М.

Йдеться про внутрішньоособистісні конфлікти – Т.

Залучені всі учасники конфлікту (можливі також і групи) – М.

Як правило, терапевт працює тільки з однією особою – Т.

Втягуються приховані причини, щоб дійти рішення – М.

Конфлікт використовується як показник шляху до більш глибоких проблем – Т.

Мета полягає у вирішенні актуальної проблеми – М.

Мета: вирішення більш глибоких особистісних проблем – Т.

Справді, медіація може також виконувати терапевтичну дію. До внутрішньоособистісних проблем звертаються тільки тоді, коли вони перешкоджають вирішенню конфлікту на предметному рівні. Якщо основна проблема міститься в особистості конфліктуючого, корисним є терапевтичне втручання.

Консультування/супервізія та медіація

Консультування та супервізія в багатьох пунктах споріднені з моделлю медіації, коли мова йде про консалтинговий підхід, метою якого є вирішення проблеми особами, які звертаються за консультацією (модель «консультування процесу»).

Але консультування та супервізії найчастіше відбуваються тільки з однією стороною конфлікту.

Однак є випадки, коли до них залучаються всі конфліктуючі сторони. Хоча й тоді методи медіації відрізняються від них, а саме тим, що від учасників вимагається згода з деякими основними правилами, що буде дотримуватися певна процедура і в кінці має бути досягнуто письмову угоду, орієнтовану на майбутнє.

Гнучкі дії при медіації (наприклад, відмова від основних правил або змішування різних фаз), що за відомих умов можуть бути доречними, розмивають межу, що відділяє медіацію від консультування, орієнтованого на процес.

Запитання для самоконтролю

1. Що таке АВС?
2. Визначіть основні види АВС.
3. У чому полягає специфіка методу медіації при вирішенні конфлікту?
4. У чому полягають її переваги?
5. Назвіть основні сучасні види медіації.
6. Визначіть загальні принципи медіації.
7. Як співвідноситься медіація з іншими підходами до вирішення конфлікту?

Розділ 2. МЕДІАТОР І ЙОГО КОМПЕТЕНЦІЇ

2.1. Підготовка і отримання статусу медіатора

*«Слепцы, числом их было пять,
В Бомбей явились изучать
Индийского слона.
Исследовав слоновий бок,
Один сказал, что слон высок
И прочен, как стена.
Другой по хоботу слона
Провел рукой своей
И заявил, что слон – одна
Из безопасных змей.
Ощупал третий два клыка,
И утверждает он:
– На два отточенных штыка
Похож индийский слон!
Слепец четвертый, почесав
Колено у слона,
Установил, что слон шершав,
Как старая сосна.
А пятый, подойдя к слону
Со стороны хвоста,
Определил, что слон в длину
Не больше чем глиста.
Возникли распри у слепцов
И длились целый год.
Потом слепцы в конце концов
Пустили руки в ход.
А так как пятый был силен, –
Он всем зажал уста.
И состоит отныне слон
Из одного хвоста!»*

С. Маршак

Медіатором може бути фізична особа, яка пройшла спеціальну підготовку за відповідним напрямком в Україні або за її межами та отримала сертифікат або інший документ, що підтверджує проходження нею відповідної підготовки, та якій на момент укладення договору про проведення медіації виповнився двадцять один рік.

Сторони та/або організації, що забезпечують проведення медіації, можуть установлювати додаткові вимоги до медіаторів, зокрема щодо віку, освіти, досвіду тощо.

Медіатором не може бути особа, яка має судимість, яку не знято або не погашено в установленому законом порядку, обмежена у дієздатності або визнана недієздатною за рішенням суду.

Медіатор має бути сертифікований будь-яким підприємством, установою, організацією, які здійснюють підготовку медіаторів в Україні або за її межами за програмою, що становить не менше сорока академічних годин, включаючи практичні заняття.

Документом, який підтверджує проходження відповідної підготовки, є сертифікат або інший документ, у якому зазначаються:

- прізвище, ім'я, по батькові особи, яка проходила підготовку;
- назва суб'єкта, який провів підготовку;
- прізвище, ім'я, по батькові осіб, які провели навчання;
- кількість годин навчання, в тому числі кількість годин практичних занять.

2.2. Права і обов'язки медіаторів

Під час медіації медіатор **має право:**

- самостійно визначати порядок проведення медіації;
- перевіряти повноваження представників сторін медіації;
- проводити зустрічі індивідуально з кожною зі сторін медіації або з кількома, або усіма сторонами медіації одночасно в умовах, що забезпечують дотримання конфіденційності;

– пропонувати сторонам призупинити медіацію з метою проведення додаткових підготовчих дій або залучення необхідних фахівців з боку тієї чи іншої сторони медіації;

– допомагати сторонам медіації сформулювати зміст угоди про результати медіації згідно із досягнутим сторонами медіації рішенням щодо врегулювання конфлікту (спору);

- припинити процес медіації;
- користуватися іншими правами, наданими медіатору чинним законодавством України, а також договором про проведення медіації.

У випадку, якщо медіатор отримав від однієї із сторін інформацію, що стосується медіації, він/вона має право розкрити таку інформацію іншій стороні лише за умови попереднього отримання на це згоди сторони, яка надала таку інформацію.

Медіатор не має права надавати сторонам юридичні консультації, експертні висновки або інші консультації щодо предмета конфлікту (спору) або можливих результатів вирішення конфлікту (спору), в якому він/вона залучений безпосередньо як медіатор.

Медіатор не має права без згоди сторін робити будь-які публічні заяви по суті конфлікту (спору).

Медіатор не має права нав'язувати сторонам медіації рішення щодо врегулювання конфлікту (спору).

Медіатор **зобов'язаний** діяти в межах чинного законодавства України, норм професійної етики медіаторів, а також договору про проведення медіації.

Під час медіації медіатор зобов'язаний:

- надавати сторонам медіації роз'яснення щодо порядку проведення медіації;
- повідомити сторони медіації про наявність конфлікту інтересів відповідно до вимог цього Закону;
- уживати всіх передбачених чинним законодавством України заходів з метою досягнення сторонами медіації протягом установленого строку рішення щодо позасудового врегулювання конфлікту (спору);
- не затримувати проведення медіації без поважних причин;
- утримуватися від надання сторонам медіації будь-яких обіцянок або гарантій щодо конкретних результатів медіації.

Формат проведення медіації та повноваження медіатора

Медіація може відбуватися у форматі як спільних, так і окремих приватних (медіатор-сторона) зустрічей. Кожній стороні мають бути забезпечені рівні можливості брати участь у дискусії.

Медіатор може проводити медіацію у спосіб, який він уважатиме доречним, враховуючи обставини справи, побажання сторін і необхідність швидкого і ефективного вирішення спору.

Медіатор не уповноважений приймати рішення замість сторін.

Медіатор може припинити медіацію, якщо, на його думку, сторони не докладають достатніх зусиль для вирішення спору.

2.3. Типологія медіаторів і їхні функції

У цілому, можна визначити такі загальні **типи медіаторів**:

1. Третейський суддя володіє максимальними можливостями для вирішення проблеми. Він вивчає проблему всебічно і його рішення не оскаржується.
2. Арбітр – те ж саме, але сторони можуть не погодитися з його рішенням і звернутися до іншого.
3. Посередник виконує нейтральну роль. Володіє спеціальними знаннями і забезпечує конструктивне вирішення конфлікту. Але остаточне рішення належить опонентам.
4. Помічник організує зустріч, але не бере участі в обговоренні.
5. Спостерігач своєю присутністю в зоні конфлікту пом'якшує його перебіг.

Перші два типи називають високоавторитарними. Вони вигідні, якщо потрібно швидке рішення. Якщо конфлікт не надто напружений, переважають останні три види.

Слід також зазначити такі основні **функції медіатора** [2].

По-перше, медіатор виконує аналітичну функцію – спонукає сторони ретельно аналізувати конфліктну ситуацію. Перебуваючи в цій ролі, він намагається, щоб сторони висловили наявну інформацію і всі наявні точки зору щодо предмета спору, визначили найбільш суттєві моменти в цій суперечці для кожної сторони, ступінь подробиці інформації, щоб вона була корисною для прийняття рішення сторонами. Для такого аналізу медіатор спочатку вислуховує всі сторони, а потім ставить їм запитання з приводу тих чи інших обставин спору, наприклад:

– Як Ви вважаєте, чи є дана обставина істотним для протилежної сторони?

– На Вашу думку, чи варто обговорити цю обставину більш докладно?

– Протилежна сторона явно висловила своє невдоволення Вашими словами. Могли б Ви пояснити, чим, на Ваш погляд, вона незадоволена?

– Чи знаєте Ви які-небудь випадки, схожі на той конфлікт, який ми обговорюємо сьогодні?

– Як Ви думаєте, чому інша сторона чинить опір вашій пропозиції?

У літературі існують різні підходи до питання про те, чи повинен медіатор сам бути фахівцем в тій області, де він вирішує спір, щоб виконувати аналітичну функцію. В американській літературі з конфліктології превалює думка, що це не обов'язково: адже медіатор не приймає рішення спірних проблем, а лише забезпечує комунікацію між конфліктуючими сторонами, для чого мати спеціальні знання з предмета спору не потрібно. Багато американських авторів наполягають також на тому, що медіатору не слід до початку медіації намагатися отримати якісь попередні відомості про конфліктну ситуацію і конфліктанти, бо це може створити в нього якісь упереджені уявлення і порушити його нейтральність. Відповідно до іншого підходу медіатор повинен розумітися в предметі спору, оскільки це може допомогти йому винаходити і пропонувати на розгляд конфліктантів оригінальні способи узгодження їхніх інтересів. З цієї точки зору медіатору для виконання аналітичної функції корисно ще до початку медіації зібрати якомога більше даних про природу і причини конфлікту. Цю інформацію можна одержувати з поданих сперечальниками матеріалів, документів, газетних статей, з попередніх бесід з учасниками конфлікту і т. д. У вітчизняних умовах, мабуть, другий підхід виявляється часто більш ефективним.

По-друге, медіатор має бути активним слухачем. Йому слід засвоїти як змістовну, так і емоційну складові промови осіб, які сперечаються, а потім продемонструвати сторонам, що він їх дійсно почув. У цій ролі медіатор буквально повторює або переформулює твердження мовця, щоб упевнитися у тому, що сам медіатор та інша сторона правильно зрозуміли те, що було сказано. Але при цьому він намагається розділити

події (або факти), з приводу яких стався конфлікт, оцінки цих подій учасниками і ті почуття, які з приводу цих подій переживають учасники. Слід мати на увазі, що більшість людей не вміє відрізнити факти від їхніх інтерпретацій та оцінок, що часто призводить до незрозуміння позиції іншої сторони. Адже не можна навіть перелічити всі можливі інтерпретації одного і того ж факту.

Такий повтор відіграє виключно важливу роль у медіації: повтор гарантує, що сторони почули і зрозуміли одна одну; повторення сказаного, позбавлене у виконанні медіатора емоційного забарвлення, спрямовує обговорення сторін на змістовну сторону спору; повторення дозволяє мовцеві відчувати неточності свого тексту і в своїй відповіді їх виправити. Слід також мати на увазі: демонстрація уваги до слів мовця підвищує його довіру до медіатора, адже люди (особливо в Росії) абсолютно не звикли до того, що їх чують.

Медіатор має сприймати емоції сперечальників як факт (вони можуть плакати чи сміятися, гніватися або радіти), але при цьому розглядати дану ними емоційну оцінку події лише як інтерпретацію самої події. Тому медіатор може повідомляти сторонам своє враження від їхнього емоційного стану (наприклад: «Я бачу, що ви обурені цими словами»). Таке повідомлення, з одного боку, спонукає сторону, яка зазнає емоційного напруження, контролювати прояв своїх почуттів (що, як правило, знижує напруження), а з іншого – допомагає протилежній стороні краще зрозуміти почуття свого суперника (що сприяє конструктивному вирішенню проблем). Але медіатор не повинен оцінювати ситуацію, яка неминуче спричиняє цей емоційний стан. Він не може, наприклад, сказати: «Ви говорите обурливі речі. Тому протилежна сторона обурена Вашими словами»³.

По-третє, медіатор організовує процес переговорів. У цій ролі він допомагає сторонам домовитися про процедуру ведення переговорів, а далі підтримує як виконання досягнутих процедурних угод, так і коректні відносини між сторонами в процесі переговорів. Медіатор своїми питаннями та висловлюваннями весь час управляє процесом переговорів і задає тон усьому процесу. Він стежить за регламентом і робить зауваження сторонам, якщо вони порушують правила ведення переговорів

³ Тут можна пригадати технологію нанесильницького спілкування (ННС), яку свого часу розробив один з клієнт-центрованих психологів Маршалл Розенберг. Вона містить чотири компоненти: 1) спостереження, 2) відчуття, 3) потреби і 4) прохання і дві частини: 1) чесне висловлювання за допомогою наведених вище чотирьох компонентів і 2) досягнення співчуття за допомогою чотирьох компонентів. Процес ННС полягає у послідовному русі від конкретних дій, які ми спостерігаємо і які впливають на власне благополуччя через те, що ми відчуваємо стосовно того, що спостерігаємо, і потреби, цінності, бажання тощо, які продукують наші відчуття, до конкретних дій, до яких ми звертаємося, щоб зробити життя кращим.

(наприклад, може заявити: «Стоп! Не можна говорити всім відразу!» Або навіть зовсім зупинити процес медіації, якщо сторони не в змозі зупинитися в агресивній перепалці). Медіатор оголошує перерви в процесі роботи. Може потребувати конфіденційної бесіди з кожною стороною по черзі (так звана кокус-перерва).

По-четверте, медіатор виступає як генератор ідей. У цій ролі він намагається допомогти сперечальникам знайти інші рішення, ніж ті, які досі ними розглядалися. Найчастіше, виходячи зі свого досвіду, він відразу бачить якісь пропозиції, які, здавалося б, могли задовольнити учасників. Але медіатор повинен передусім стимулювати самих учасників шукати нові варіанти вирішення за допомогою різноманітних питань.

Ідеї, які виробили самі сторони, зазвичай набагато краще враховують ті нюанси взаємин сторін, які не можуть бути відомі медіатору. Однак у випадках, коли у сперечальників ніяких ідей не виникає, медіатор має право запропонувати свій варіант рішення, але ні в якому разі його не нав'язуючи.

Мають абсолютно бути виключені вислови типу: «Повірте моєму досвіду. Цей підхід набагато кращий»; «Слухайте, що я говорю, я ж пропоную вам гарне рішення»; «Я не можу погодитися з Вашим підходом»; «Не можна бути таким упертим»; «Ваша ідея не заслуговує довіри» і т. д.

По-п'яте, посередник розширює ресурси сперечальників. Він надає учасникам спору інформацію або допомагає їм розшукати необхідну інформацію. Однак він повинен бути дуже обережний, щоб не давати ніяких тлумачень, роз'яснень або порад. Уся інформація, що надається, має містити тільки дійсні факти і не залежати від усякого роду побічних відомостей, уточнень та інтерпретацій. Якщо є ймовірність, що відомості, якими володіють сторони, неповні, невірні або допускають різні тлумачення, медіатор рекомендує сторонам звернутися до відповідних надійних джерел, де вони зможуть отримати правильну інформацію, роз'яснення чи пораду. Наприклад, він може дати сперечальникам прочитати формулювання закону або іншого юридичного документа, але при цьому не має права інтерпретувати цей документ, а в разі виникаючих проблем зобов'язаний рекомендувати їм звернутися до юриста. Посередник повинен бути впевнений, що сторони не покладаються сліпо на його затвердження. Він не має права оцінювати позицію сторони, заявляючи, наприклад: «Ви сказали мені, що ... Я цьому повірив, але це невірно».

По-шосте, медіатор контролює реалістичність висловлюваних ідей і здійснюваність прийнятих угод. Тест на реальність найчастіше пов'язаний із запитаннями типу:

- Що Ви конкретно пропонуєте зробити?
- Як Ви думаєте, що станеться, якщо ...?

Так, якщо в процесі медіації одна зі сторін наполегливо відкидає всі пропозиції, медіатор має право сказати:

– Створюється враження, що Ви не хочете дійти згоди. Як Ви думаєте, що буде, якщо Ви не домовитесь?

Нехай, наприклад, сторони домовилися щодо якогось пункту. Медіатор зобов'язаний перевірити, чи дійсно вони розуміють необхідність виконання цього пункту. Типове запитання:

– А що станеться, якщо яка-небудь зі сторін порушить цю угоду?

Ось один типовий випадок з медіаторської практики. На медіації з приводу розлучення колишнє подружжя довго сперечається про час зустрічей батька з дітьми. Батько наполягає на своєму праві зустрічатися з дітьми завжди, коли він захоче. Для нього ця вимога відображає його уявлення про справедливість: батько є батько. Однак колишньою дружиною воно сприймається як несправедливе, як нічим не контрольоване посягання на режим її життя. Вона бурхливо заперечує, аргументуючи свою позицію тим, що діти вчаться, можуть бути зайняті тощо. Цю проблему не можна вирішити на рівні абстрактних уявлень про справедливість. Тому медіатор «тестує реальність». Він запитує батька: «Скажіть, будь ласка, які тимчасові можливості для зустрічей Ви реально маєте у своєму розпорядженні?» Батько відповідає, що весь тиждень він працює, по суботах найчастіше зайнятий, так що реально залишається тільки один день – неділя. І на такий варіант мати одразу погоджується, тільки просить попередньо дзвонити їй по телефону.

При завершенні процесу медіації посередник повинен упевнитися, що сперечальники точно і ясно розуміють усі умови угоди про врегулювання. Сторони, крім того, повинні бути повністю згодні з умовами угоди, з наслідками цієї угоди і мають бути здатні виконати свою частину домовленості. Медіатор як перевіряючий реалістичність досягнутої угоди зобов'язаний подбати про те, щоб домовленості були надійними і довгостроковими.

І по-сьоме, медіатор навчає сторони процесу ведення переговорів. У цій ролі посереднику треба вчити сторони думати, діяти і вести переговори з настановою на співробітництво. Більшість беруть участь у спорі і не знають, як вести переговори, намагаються застосовувати заборонені прийоми («переговорні виверти»), іноді вони демонструють «фальшиві емоції», вводять неправдиву інформацію, висувають надмірні вимоги в надії отримати те, що вони дійсно хочуть, залякують противника. Вони застосовують подібні маніпулятивні техніки, щоб змусити протилежну сторону прийняти їх позицію. Найчастіше при цьому не думають про те, що обман якщо й може принести успіх, то лише на дуже короткий час, поки протилежна сторона не відчує, що її перехитрували.

Більшість учасників переговорів після сеансу медіації випробовують справжнє потрясіння від того, що вдається розмовляти з протилежною

стороною без криків і погроз, без хитрувань і вивертів і при цьому досягати позитивного результату у взаємодії з іншими людьми. Можна уявити собі здивування родичів, які перебувають у багаторічній суперечці, які признаються медіатору, що вони вперше побачили проблему з точки зору протилежної сторони і починають розуміти: поки вони повністю не зрозуміють позицію іншої сторони, не можна буде домовитися. Досвід правильно організованих переговорів, навіть якщо він не приводить до успішної угоди, вчить учасників медіації тому, як треба себе вести в складних життєвих ситуаціях, дає їм зразки ефективної комунікації, формує бачення самого себе з несподіваної точки зору. Ця роль медіації настільки велика, що деякі учасники переговорів, навіть якщо вони не закінчилися успіхом, і через кілька місяців з вдячністю згадують сам процес медіації.

2.4. Етичні проблеми медіації. Етичний кодекс медіатора

*«Поранил палец каменотес и увидел, что кровь красна.
Он каплю крови слизнул языком и понял, что кровь вкусна.
И выпил он собственную кровь – остановиться не мог,
И, выпив кровь, он стал пожирать плоть свою, начиная с ног.
Он давился от жадности крупным куском, он кости свои глодал,
и никогда вкуснее себя он ничего не едал.
Но всему на свете приходит конец – и вот окончен обед.
И понял каменотес – от него остался один скелет.
И только сердце, как попугай, затаилось в клетке грудной.
Лишился тела каменотес – и сам он тому виной.
Не смог несчастный каменотес умерить свой аппетит –
он съел себя, но, как попугай, сердце в груди сидит.
А утром проснулся, а рядом с ним – его испражненный гора.
И понял он, что вся эта дрянь была его телом вчера.
Не без труда каменотес отвращение смог побороть,
и он из собственного дерьма слепил себе новую плоть.
Однажды, забывшись, он вновь себя укусил, чтобы набить живот.
Но быстро понял каменотес, что вкус – совершенно не тот.
И часто-часто он вспоминал, как сыт был собою одним.*

И только сердце, как попугай, громко смеялось над ним».

Б. Херсонський

Кодекс медіатора було розроблено Українським центром медіації (який засновано при Києво-Могилянській бізнес-школі) на основі Європейського Кодексу (European Code of Conduct for Mediators) медіаторів⁴.

Цей кодекс може слугувати фундаментальним етичним і професіональним путівником для осіб, які займаються медіацією у будь-якій сфері.

Стандарти, вписані у цьому кодексі, мають:

- слугувати путівником для поведінки медіаторів;
- бути джерелом інформації для сторін спору;
- підвищувати публічну довіру до медіації як ефективного засобу вирішення спорів.

Стандарти цього кодексу мають бути застосовані в усіх видах медіації. Проте у певних випадках на їхнє застосування можуть впливати закони або договір між сторонами.

Організації можуть взяти на себе ці зобов'язання, висуваючи вимоги до своїх медіаторів.

Організації, які надають послуги медіації, також можуть взяти на себе ці зобов'язання, зажадавши від своїх медіаторів дотримання цього кодексу. Організації можуть оприлюднити інформацію про ті заходи, які вони проводять для забезпечення дотримання кодексу з боку своїх медіаторів, наприклад за допомогою навчання, оцінювання і контролю їхньої діяльності.

Відповідно до кодексу медіація – це будь-який процес, де дві або більше сторін погоджуються на залучення третьої сторони – надалі «медіатора», – щоб допомогти сторонам вирішити спір за допомогою угоди без судового рішення.

Розробники вважають, що організації, які надають послуги медіації, можуть розробляти більш детальні кодекси, адаптовані до певного контексту, типу пропонованих послуг або до окремих сфер (наприклад, медіації в сімейних відносинах, у сфері споживання, трудових спорах тощо).

Отже, кодекс медіатора містить такі основні положення.

⁴ European Code of Conduct for Mediators – результат плідної співпраці ініціативної групи медіаторів-практиків, які представляють більш ніж 30 європейських організацій. Кодекс розроблено за підтримки Європейської Комісії і затверджено на конференції у Брюсселі 02.06.04 р.

1. Самовизначення

1) Медіатор має визнавати, що процес медіації базується на принципі самовизначення сторін.

Самовизначення – фундаментальний принцип медіації. Він потребує аби процес медіації спирався на здатність сторін досягти добровільного, взаємоприйняттого рішення. Будь-яка сторона може відмовитися від медіації у будь-який час.

Самовизначення – процес приходу до добровільного, не під тиском рішення, у якому кожна сторона робить свій власний і зважений вибір стосовно правил процесу та його наслідків. Сторони можуть використовувати принцип самовизначення на будь-якому етапі медіації, включаючи обрання медіатора, вибір правил проведення процедури, участі або відмови від участі та власне результати.

2) Хоча принцип самовизначення сторін застосовується і щодо визначення правил самої процедури медіації, медіатор має балансувати між цим правом сторін і його обов'язком проводити процедуру якісно, відповідно до даного Кодексу.

3) Медіатор не має можливості особисто впевнитися в тому, що кожна зі сторін робить вільний і зважений вибір, тому у випадках, де це можливо, є доцільним роз'яснити сторонам важливість консультування з професіоналами, які б допомогли сторонам зробити зважений вибір.

2. Безсторонність, нейтральність

1) Медіатор має проводити медіації нейтрально. Концепція безсторонності медіатора – центральна у процесі медіації. Безсторонність означає свободу від фаворитизму та неупередженість.

2) Медіатор завжди повинен діяти неупереджено, ставлячи перед собою пріоритетне завдання надавання рівних послуг обом сторонам для здійснення самої медіації.

3) Персональні характеристики, походження, цінності та вірування або їх прояви на медіації не мають робити медіатора упередженим щодо учасників.

4) Медіатор не має дарувати або приймати подарунки, послуги або інші блага, отримання яких призводить до сумнівів у тому, що медіатор не є безстороннім.

5) Медіатор має проводити медіацію тільки у тих справах, де він здатен залишатися нейтральним та об'єктивним і проводити процедуру в інтересах обох сторін. У будь-який момент, якщо медіатор не в змозі проводити процес нейтрально, він має припинити медіацію.

3. Конфлікт інтересів

1) Конфлікт інтересів – дії чи відносини, які можуть створити враження можливої прихильності медіатора до якоїсь зі сторін. Потреба

захищати сторони від конфлікту інтересів також стосується поведінки медіатора під час і після медіації.

2) Медіатор не повинен діяти або, почавши роботу, повинен призупинити діяльність при виявленні обставин, які можуть вплинути на його незалежність або призвести до конфлікту інтересів. Виявлення таких обставин є неодмінним обов'язком медіатора протягом усього процесу медіації.

3) Медіатор має повідомити сторони про всі відомі йому наявні або потенційні конфлікти інтересів у цій справі.

4) Базовий підхід до питання про конфлікт інтересів відповідає принципу самовизначення. Медіатор зобов'язаний повідомити сторони про всі наявні або потенційні конфлікти інтересів, відомі йому в цій справі, що можуть спровокувати питання щодо нейтральності медіатора.

5) Це може стосуватися (зокрема, але не обмежуючись цим):

А) будь-яких особистих чи ділових відносин з однією із сторін;

Б) будь-якого фінансового чи іншого інтересу, прямого чи непрямого стосовно результату медіації;

В) випадків, коли медіатор (або співробітник його/її фірми) діяв на користь однієї із сторін.

6) Таку інформацію медіатор має надати сторонам перед початком медіації, втім у медіатора зберігається обов'язок повідомляти сторонам таку інформацію протягом процесу медіації у міру її виникнення. Після такого повідомлення медіатор має відмовитися від продовження процедури медіації, крім випадків якщо всі сторони домовилися відмовитися від цього медіатора.

7) Якщо всі сторони погоджуються продовжувати процедуру медіації, будучи поінформованими про такі конфлікти інтересів, медіатор може продовжувати процедуру медіації. Утім якщо конфлікт інтересів дає підстави сумніватися у чесності процесу медіації, медіатор має припинити процес медіації.

8) Медіатор має уникати ситуацій конфлікту інтересів як під час, так і після медіації. Без погодження з усіма іншими сторонами медіатор не має встановлювати професійні стосунки з однією із сторін у зв'язку зі справою на медіації або безвідносно до цієї справи за умов, коли це може привести до виникнення закономірного питання про чесність процесу медіації.

4. Компетентність медіатора

1) Медіатор має право проводити процедуру медіації тільки у разі, якщо він має достатню кваліфікацію аби задовольнити обґрунтовані очікування сторін.

2) Медіатори повинні бути компетентні та добре обізнані у процедурах медіації. Це передбачає належне навчання, безперервне

оновлення знань і практики медіації відповідно до стандартів і принципів акредитації медіаторів.

3) Будь-яка особа може бути обрана медіатором за умови, що сторони влаштовує кваліфікація медіатора. Проте навчання та досвід у медіації зазвичай є необхідним для ефективної медіації. Мінімальний обсяг навчання має становити 40 астрономічних годин, з яких 60 % часу – практичні заняття, спрямовані на відпрацювання навичок медіатора.

4) Особа, що пропонує свої послуги як медіатора, дає привід сторонам та іншим особам (невизначеному колу осіб) очікувати, що вона має достатній рівень знань для ефективного проведення процедури медіації. У випадку присудової або інших форм обов'язкової медіації необхідно, щоб медіатор, призначений сторонам, мав необхідні знання та досвід.

5) Медіатор повинен мати доступну для сторін інформацію стосовно власної підготовки, освіти, досвіду медіатора.

6) Якщо під час проведення медіації медіатор доходить висновку про неадекватність власної компетенції для продовження медіації, він має обговорити цю проблему зі сторонами за першої ж нагоди та вжити необхідних заходів аби, зокрема, але не обмежуючись цим, припинити медіації або просити допомоги у компетентної особи (медіатора).

5. Призначення медіатора

1) Вибір медіатора є невід'ємним правом сторін медіації.

2) Вибір медіатора відбувається на незалежній і добровільній основі.

3) Кожна зі сторін медіації має рівне право на вибір медіатора.

6. Конфіденційність

1) Медіатор має захищати/враховувати обґрунтовані/розумні очікування сторін стосовно конфіденційності.

2) Медіатор має поважати обґрунтовані очікування сторін щодо конфіденційності процедури медіації. Очікування сторін стосовно конфіденційності залежать від обставин справи медіації й угод, які вони можуть укласти. Медіатор не може розкривати/оприлюднювати будь-яку інформацію, яку сторона вважає конфіденційною, крім випадків, коли на те отримана згода всіх сторін або того потребує закон.

3) Медіатор не має права розкривати іншій стороні або іншій особі інформацію, отриману від сторони під час приватної зустрічі, без згоди на те сторони, яка надала таку інформацію.

4) Медіатор також має доводити до відома сторін необхідність зберігати інформацію, отриману під час медіації, у таємниці, а також те, що сторони мають право виробити власні правила щодо конфіденційності.

5) Медіатор може визначати зі сторонами межі конфіденційності, а також обговорювати наслідки порушення цього принципу.

6) Обов'язок усіх учасників дотримуватися конфіденційності фіксується в угоді про конфіденційність, яку медіатор підписує на початку процесу.

7. Процес медіації

7.1 Організація процесу медіації

1) Медіатор має належним чином проводити процедуру медіації, беручи до уваги різні обставини справи, включаючи можливий дисбаланс сил і норми права, а також брати до уваги будь-які побажання сторін і необхідність швидкого врегулювання спору.

2) Сторони повинні висловити добровільну згоду з медіатором щодо правил і способів, якими буде проводитися медіація.

3) Медіатор повинен переконатися, що сторони розуміють особливості процесу медіації, а також роль медіатора і самих сторін у цьому процесі.

4) Медіатор має вжити всіх необхідних заходів, щоб ще до початку медіації сторони зрозуміли всі положення й умови угоди про медіацію, включаючи додаткові умови щодо зобов'язань медіатора і сторін стосовно конфіденційності.

5) Угоду про медіацію за домовленістю сторін має бути складено у письмовій формі.

6) Медіатор, якщо вирішує, що це необхідно, може вислуховувати сторони окремо.

7.2. Справедливість процесу медіації

1) Медіатор є ґарантом того, що сторони, залучені у процес, мають рівні можливості.

2) Медіатор може припинити медіацію і повідомити сторонам, якщо вирішив, що це доречно у разі, якщо:

А) угода, що готується, на думку самого медіатора, відповідно до обставин справи та його компетентності, не матиме законної сили або виявиться незаконною;

Б) якщо медіатор вважатиме, що продовження медіації навряд чи приведе до врегулювання спору.

7.3. Якість процесу

1) Медіатор має проводити медіацію чесно, старанно та у спосіб, що відповідає принципу самовизначення сторін.

2) Медіатор має працювати над тим, аби забезпечити якість процесу та сприяти взаємоповазі сторін. Якісний процес вимагає дотримання медіатором старанності та процедурної чесності. Кожній стороні мають бути забезпечені достатні можливості брати участь у дискусії. Самі

сторони вирішують, за яких умов вони будуть досягати порозуміння, укласти угоду чи припинити медіацію.

3) Медіатор має сприяти чесності та щирості сторін під час медіації та не може навмисно перекручувати будь-які факти чи умови під час медіації.

7.4 Завершення процесу медіації

1) Медіатор має приймати всі необхідні заходи, щоб гарантувати укладення угоди сторін на основі повноцінної і достовірної інформації і розуміння умов угоди.

2) Сторони можуть відмовитися від медіації у будь-який час без пояснення причин.

3) Медіатор може за згодою сторін у рамках своєї компетентності інформувати сторони щодо того, як вони можуть оформити угоду і зробити її здійсненою.

7.5. Зобов'язання стосовно процесу медіації

1) Медіатор має постійно вдосконалювати свою практику медіації.

2) Медіатор має діяти у спосіб, що розвиває практику медіації.

3) Медіатор має демонструвати повагу до різних точок зору у галузі, вчитися у своїх колег-медіаторів і співпрацювати з іншими медіаторами задля розвитку професії та кращого служіння людям у розв'язанні конфліктів.

8. Рекламування і заклики

1) Медіатори вправі рекламувати і пропонувати свої послуги професійним, правдивим і гідним чином. Медіатор має бути чесним у рекламуванні послуг медіації.

2) Реклама або інше публічне спілкування медіатора стосовно пропонованої послуги або стосовно освіти, тренінгів чи експертизи має бути чесним (правдивим).

3) Медіатор має утримуватися від обіцянок і гарантій щодо результатів медіації.

4) Для реклами своїх послуг медіатор не може використовувати імена своїх клієнтів без їхньої згоди.

9. Витрати на проведення процесу і винагорода медіатора

1) Медіатор або його представник до початку процесу має поінформувати сторони про витрати (включаючи компенсації, збори тощо), пов'язані з проведенням медіації.

2) Сторони на початку медіації мають отримати достатньо інформації про витрати та збори, а також про наявні або потенційні оплати, аби визначити, чи вони все ще бажають скористатися послугами медіатора.

3) Якщо медіатор підвищує витрати після початку медіації, такі витрати мають бути резонними, зважаючи зокрема на вид і складність справи, попередню експертизу суперечки, необхідний для завершення медіації час. Найліпшим шляхом досягнення порозуміння у питанні витрат є визначення всіх умов щодо компенсацій, зборів і витрат сторін, а також порядку зміни попередніх умов щодо компенсацій, зборів і витрат сторін у письмовій угоді про медіацію.

4) Загальним є правило про сплату витрат на проведення процесу і винагороду медіатора у рівних частках. Рішення про отримання медіатором не однакової за розміром оплати від кожної зі сторін приймається сторонами самостійно і не має впливати на його нейтральність у проведенні процесу.

5) Якщо попередньої домовленості не існувало, медіатор повинен щоразу надавати сторонам повну інформацію щодо способу винагороди, який він планує застосувати. Медіатор не повинен погоджуватися на медіацію доти, поки спосіб його винагороди не буде прийнятий усіма зацікавленими сторонами.

Запитання для самоконтролю

1. Стисло охарактеризуйте набуття статусу медіатора.
2. Назвіть основні права і обов'язки медіатора.
3. Назвіть основні види і функції медіатора.
4. Навіщо потрібен Кодекс медіатора?
5. Охарактеризуйте положення про самовизначення.
6. Концепція безсторонності медіатора.
7. Конфлікт інтересів.
8. Як визначається компетентність медіатора? На чому ґрунтується вибір медіатора?
9. Конфіденційність у медіації.
10. Процес медіації.
11. Зобов'язання сторін стосовно організаційних аспектів процесу медіації.

Розділ 3. ПРОЦЕС МЕДІАЦІЇ

3.1. Процедура медіації

«– Если хочешь, чтобы у тебя был друг, приручи меня!

– А что для этого надо делать? – спросил Маленький принц.

– Надо запастись терпением, – ответил Лис. – Сперва сядь вон там, поодаль, на траву. Вот так. Я буду на тебя искоса поглядывать, а ты молчи, но с каждым днем садись немного ближе...»

А. де Сент-Екзюпері

Хто бере участь у медіації?

Надзвичайно важливо, щоб сторони особисто брали участь у медіації, бажано за сприяння юристів, які, враховуючи усі досягнуті домовленості, допоможуть правильно скласти остаточну угоду в разі врегулювання спору. За взаємною згодою сторін можуть залучатися інші особи, наприклад, спеціалісти, чия присутність допоможе краще зрозуміти ситуацію.

Навіщо залучати посередника, не уповноваженого приймати рішення у спорі?

Нейтральна третя сторона у процедурі медіації має фундаментальне значення, адже вона сприяє проведенню переговорів між сторонами таким чином, щоб ті могли самостійно віднайти рішення у спорі. Медіатор організовує процес переговорів таким чином, щоб допомогти виявити та проаналізувати справжні інтереси сторін, що іноді мають набагато більше значення, ніж правові позиції. Через те що сторони не завжди готові говорити одна з одною про власні пріоритети, без такої допомоги їм часто не вдається досягти згоди.

Чи є сенс застосовувати медіацію, коли вже розпочато судову процедуру?

Безперечно, так. Результат розгляду справи у суді зазвичай важко передбачити, а сама процедура судового розгляду залишається поза контролем сторін. Відомо, що забезпечити виконання навіть сприятливого для сторони рішення може бути проблематично. Саме безпосередня участь сторін у виробленні взаємоприйняттого рішення підвищує гарантії того, що домовленість буде дотримана і виконана у майбутньому. Статистика підтверджує, що угоди, досягнуті в результаті медіації, виконуються набагато сумлінніше, ніж судові рішення. До того ж, якщо сторона не задоволена результатами медіації, ніщо не перешкоджає їй звернутися до суду або повернутися до судового розгляду.

Яка юридична вага угод, досягнутих у результаті медіації?

Загалом угода, укладена в результаті медіації, може мати силу цивільно-правового договору за умови її відповідного посвідчення. У разі потреби, з угодою, укладеною після завершення медіації, сторони можуть:

- звернутися до нотаріуса для нотаріального посвідчення досягнутих домовленостей;
- звернутися до суду для укладення мирової угоди;
- укласти договір, підписаний уповноваженими особами сторін і посвідчений ними у належному порядку.

Як відбувається процедура медіації (процесуальний аспект)?

1. Прийняття рішення про скористання послугами медіатора. Вибір фахівця.

2. Укладання договору з медіатором про надання послуг медіатора.

3. Проведення медіатором підготовки для реалізації процедури медіації:

- збір необхідної інформації з предмета спору;
- узгодження графіків зустрічей;
- призначення першої зустрічі.

4. Стадія вирішення спору:

• заслуховуються думки сторін щодо можливостей урегулювання виниклого спору;

• кожна сторона виступає із зверненням до опонента, в якому висловлює свої умови для досягнення консенсусу;

• ведення переговорів між сторонами конфлікту.

5. Завершення процедури медіації:

5.1. У разі прийняття позитивного рішення спору: підписання «Меморандуму про взаєморозуміння» і припинення конфлікту.

5.2. У разі негативного рішення спору:

- заява медіатора про припинення процедури медіації;
- заява сторін (сторони) про припинення процедури медіації.

Існує більш детальний і комплексний огляд ступенів процесу медіації як спроба на підставі різних моделей, які можна знайти в літературі, скласти наочну модель, яку можна багатосторонньо використовувати (див. [1]).

3.2. Основні переваги процедури медіації

«Достаточно было спокойно подумать три секунды, чтобы все понять. Вот только где их взять, эти три спокойные секунды? У кого в жизни они есть? Мы не только живем, но и умираем на бегу – и слишком возбуждены собственными фантазиями, чтобы остановиться хоть на миг».

В. Пелевін

Економія часу та коштів. Порівняно із судовою процедурою вирішення спору шляхом медіації не є тривалим і може суттєво заощадити кошти для сторін. Це можливо за рахунок скорочення часу на розгляд спору, економії судових витрат і робочого часу співробітників компанії, які залучені до розгляду справи і змушені відволікатися від своїх безпосередніх обов'язків.

Приватність. Судовий розгляд – це відкритий для публіки і преси процес, а отже, кожен може дізнатися усі подробиці вашого спору, ділових стосунків чи приватного життя. Конфіденційність – один з принципів медіації, який дозволяє вам вирішити спір приватно і з гідністю.

Виграшне рішення для обох сторін. У процесі медіації не існує переможця та переможеного. Мета медіації – знайти рішення, яке задовольнить обидві сторони. Тільки за такої умови медіація вважатиметься успішною. Чим відвертішими будуть обидві сторони щодо своїх потреб, тим більше шансів, що вони зможуть виробити творче рішення, яке задовольнить їхні справжні інтереси як щодо минулої ситуації, так і на майбутнє. У суді навряд чи буде застосовуватися подібний підхід до прийняття рішення.

Більша ймовірність виконання рішення. Сторони, які самостійно досягли згоди і виробили рішення спільно, на основі власних потреб, більш вмотивовані виконувати досягнуті домовленості порівняно з рішенням, прийнятим за них третьою стороною (у суді).

Збереження ділових стосунків. Угода, укладена в результаті медіації, є таким балансом інтересів і потреб сторін, коли вони самостійно готові взяти на себе певні взаємні обов'язки. Така угода допомагає зберегти наявні ділові стосунки між сторонами і зміцнити довіру між ними у майбутньому, на відміну від судової або арбітражної процедури, у якій одна зі сторін програє. Медіацію часто порівнюють з процесом «зцілення», адже вона дає можливість сторонам відверто і безпосередньо поспілкуватися про те, що їх турбує, і узгодити подальшу взаємодію.

Неформальність процесу. Традиційний судовий розгляд – це змагальна процедура, яка може бути досить агресивною, якщо сторони ворожо налаштовані одна до одної. Основна увага тут приділяється фактам, тоді як реальні інтереси сторін не беруться до уваги. Сторони спілкуються одна з одною опосередковано – через юристів і суддю. На противагу цьому, медіація покликана допомогти сторонам налагодити безпосередній діалог і віднайти рішення проблеми шляхом співпраці. Медіація дозволяє знизити емоційне напруження між сторонами, яке виникло внаслідок конфлікту. Це дозволяє учасникам «розкритися» і віднайти найкращий варіант вирішення спору. Крім того, за допомогою медіації можна одночасно і за участю декількох сторін обговорити і узгодити позиції щодо широкого кола взаємозв'язаних питань, а не лише вузького предмета спору.

Запитання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте основні стадії медіації.
2. Стисло опишіть підготовку для реалізації процедури медіації.
3. Розкрийте зміст стадії вирішення спору.
4. У чому полягає завершення процедури медіації?
5. У чому полягають переваги процедури медіації?

Розділ 4. ПРИКЛАДНА МЕДІАЦІЯ

4.1. Медіація у навчальному процесі

«Один старец призвал однажды своих учеников и показал им лист чистой бумаги, в середине которого стояла черная точка.

– Что вы здесь видите? – спросил старец.

– Точку, – ответил один.

– Черную точку, – подтвердил другой.

– Жирную черную точку, – уточнил третий.

И тогда их любимый учитель сел в угол и заплакал.

– Скажи нам, о чем ты так горько плачешь? – удивились ученики.

– Я плачу о том, что все мои ученики увидели только маленькую черную точку и никто из них не заметил чистого белого листа...»

Буддистська притча

Шкільна медіація – це інноваційна методика, що дозволяє охопити весь спектр інститутів, які беруть участь у формуванні особистості дитини від сім'ї, дошкільних установ до вищої школи, її вихованні і соціальній освіті.

Мета методу:

- створення безпечного середовища, сприятливого для розвитку в особистості таких якостей, як активна життєва позиція, уміння приймати рішення, відповідати за свої вчинки;

- розвиток адаптаційних можливостей особистості в умовах дорослішання;

- виховання культури конструктивної поведінки в конфлікті, основаної на медіативному світогляді, основою якого є визнання цінності людського життя, унікальності кожної особистості, прийняття інших, повага права кожного на задоволення потреб і захист власних інтересів (але не на шкоду іншим);

- поліпшення якості життя всіх учасників освітньо-виховного процесу (сім'я, вихователі, педагоги, адміністратори виховно-освітніх установ, психологи, соціальні працівники, соціальні педагоги, шкільні інспектори, діти, підлітки, юнацтво) за допомогою медіативного підходу, що ґрунтується на позитивному спілкуванні, сприятливому кліматі, повазі, відкритості, доброзичливості, взаємному прийнятті іншого як усередині груп дорослих і дітей, так і між групами.

Медіація у навчальному процесі базується перш за все на *розумінні*, в якому апріорі закладено позитивне ставлення до особистості і визнання за нею права залишатися автентичною. На цих засадах проводиться корекція порушеної або деформованої комунікації, створюються умови для

розуміння сторонами самих себе і одна одну. Важливо розуміти, що створити сприятливий клімат і безпечний простір, підвищити якість навчання неможливо без розуміння дорослими простої, але найчастіше ігнорованої істини, що спілкування і є виховання. Від якості спілкування залежить і якість освіти. Саме тому однією з основ методу "Шкільної медіації" є позитивне спілкування. Шкільна медіація – це своєрідна школа спілкування.

Інтеграція методу «Шкільної медіації» починається з навчання дорослих основам медіації та вмінню вирішувати спори за допомогою цього методу. Вихователі, педагоги, шкільні психологи, соціальні педагоги та соціальні працівники, співробітники органів опіки та піклування, працівники правоохоронних органів, що працюють з важкими підлітками, неповнолітніми правопорушниками та інші, хто працює у виховно-освітній системі зважаючи на свою професійну діяльність, стоїть на «передовій», і саме їм доводиться шукати шляхи розв'язання цих непростих конфліктних ситуацій, стресогенних не тільки для самих учасників, а й для тих, хто намагається їх вирішити.

Складні конфліктні ситуації у виховно-освітній сфері виникають щохвилини, так само як і в житті в цілому. Медіація ставиться до конфліктів, як до невід'ємної частини життя. Зрозуміло, що часто конфлікт має деструктивний потенціал, хоча без конфлікту не було б і розвитку. Тому одне із завдань шкільної медіації – спрямувати енергію конфлікту не в деструктивне, а в творче русло. Адже головна мета медіації у виховно-освітньому контексті – вироблення сторонами рішення, яке їх задовольняє і орієнтоване на майбутнє співробітництво.

Однак медіативному підходу і основам медіації важливо навчати і дітей.

Навчаючи дітей умінню вирішувати конфлікти за допомогою медіативного підходу, ми вчимо їх поважати себе, а також цінувати і приймати іншого. Ми сприяємо прояву у дітей почуття власної гідності, а також виховуємо відповідальне ставлення до своїх дій, вчинків і життя в цілому. Медіативний підхід навчає їх умінню займати і розвивати активну життєву позицію, беручи на себе відповідальність за подальший розвиток власного життєвого сценарію, а також усвідомлюючи силу свого впливу на навколишній світ. Дуже важливо навчити дітей умінню правильно реагувати на конфліктні ситуації. У процесі навчання вони також учаться співпереживати, ставити себе на місце іншого, бути чуйним до страждань іншого, відчувати чужий біль. Це ті вищі цінності, без яких людина не може бути людиною.

Однією з форм навчання дітей медіації для зниження конфліктності на території виховно-освітніх установ є створення дорослими так званих «груп рівних» серед молодших і старших підлітків. Ті дорослі, які навчені «Шкільній медіації», працюють з дітьми в групах на рівних. Це дозволяє

активно залучати до роботи самих дітей. Навчаючи ровесників («групи рівних»), ми створюємо умови для розв'язання ними міжособистісних конфліктів, а з іншого боку – даємо їм можливість самореалізації. Діти самі стають розповсюджувачами ідей медіації.

Щоб підсилити можливості методу «Шкільна медіація», в нього були інтегровані ще два дуже важливих блоки. Перший блок – *правова просвіта*, орієнтована на всіх учасників освітнього процесу. Він містить комплекс правових знань, в якому передбачена інформація для батьків, дітей та усіх працівників освітньої системи. Необхідність створення такого лікнепу для дітей і дорослих нам підказав досвід, з яким постійно доводиться стикатися в роботі. Ми зрозуміли, що насправді педагогічним кадрам дуже бракує правових знань. Дуже часто це стає приводом і причиною дуже складних конфліктів, дуже глибоких, з одного боку, що переростають часом у правові конфлікти, а з іншого – часто стають причиною психологічної травматизації дітей.

Складні відносини іноді складаються між батьками та викладачами через правову неграмотність обох сторін, а також невміння спілкуватися один з одним, слухати і чути іншу сторону, співпереживати. Часто вчителі стають жертвами непорозуміння та споживацького ставлення батьків. Тому важливо, щоб кожна сторона зрозуміла, що у всіх є рівні права, була поінформована про ці права, при цьому повною мірою усвідомлюючи, що з будь-якого права випливає обов'язок і відповідальність. І якщо нам вдасться хоча б дрібними кроками поширити ці знання, організувати просвітницьку діяльність у цьому середовищі, то ми зробимо перші кроки до поліпшення умов для всіх учасників освітнього процесу, створимо реальний фундамент для вдосконалення правової культури в цілому.

Другий блок – *блок нейропсихології* – підхід до розуміння того, чому дитина не хоче вчитися, і як їй допомогти. Сучасна освітня система все більше стає нормативною. Дітей, що відповідають цим нормативним вимогам, дуже мало, і ті, хто не підпадають під ці знеособлені норми, мимоволі опиняються аутсайдерами, "другим сортом", що неминуче призводить до того, що діти сильно страждають. Існуюча статистика свідчить, що більше 80 % дітей не справляються з нормативними вимогами, які ставляться ще в дошкільному закладі. При цьому виявляється, що тому є об'єктивні причини. Діти з подібними відхиленнями часто страждають недостатністю функції центральної нервової системи. Але, на жаль, існування цих причин залишається прихованим або невиявленим, незрозумілим. Дорослі найчастіше не володіють інформацією про причини, що не укладаються в стандартні уявлення поведінкових реакцій. Такі діти в існуючих умовах з найбільшою ймовірністю виявляються відкинутими в суспільстві, насамперед однолітками, і не понятими дорослими. У першу чергу їх відкидає середовище, в якому вони навчаються, де вони проводять більшу частину

часу. Будучи відкинутими вчителями, своїми однолітками, позбавленими найчастіше допомоги і розуміння, через неграмотність у цьому питанні батьків, саме ці діти і поповнюють групи ризику. Вони стають потенційними кандидатами на те, щоб їхній життєвий сценарій розвивався у негативному напрямку. Часто вони поповнюють ряди проблемних підлітків, неповнолітніх правопорушників.

Коли вчитель бачить, що дитина непосидюча, неслухняна, не виконує завдань, зазвичай у вчителя це викликає роздратування. Він починає внутрішньо звинувачувати дитину в тому, що в її діях присутній злий намір, що дитина погано вихована. Виникає конфлікт уже між учителем і батьками. Насправді, потрібно на дитину звернути увагу, надати їй фахову консультативну допомогу і спробувати виявити справжні причини такої поведінки (найчастіше дійсно існує дефект центральної нервової системи, який не є патологією як такою, але при цьому потребує певної корекції й індивідуального підходу). Батькам, які навчаються чи якимось чином беруть участь у програмі шкільної медіації, слід знати і вміти розпізнавати в дітях прояви, симптоми, щоб згодом розуміти, що таким дітям можна і потрібно допомагати. У деяких випадках після виявлення причин вони можуть цю допомогу надавати і самі, просто виявляючи більше чуйності та розуміння, більш творчий підхід у відносинах з власними дітьми. Але однією з найважливіших задач цього блоку є просвітництво, знання, які дозволяють змінити погляд на ситуацію, усвідомити свої можливості й відмовитися від безсилої руйнівної для себе і оточуючих позиції, яка неминуче призводить до конфлікту.

Медіативний підхід оснований на діалогічності у спілкуванні всіх сторін, що припускає рівноправність і надання рівного простору для самовираження та захисту своїх інтересів. А для реалізації цих можливостей всі сторони повинні чітко уявляти і знати не лише свої права і свої обов'язки, а й усвідомлювати межі своєї відповідальності. Адже, створюючи за допомогою методу «Шкільна медіація» і медіативного підходу безпечне середовище в освітньо-виховній сфері, ми говоримо про право і можливість кожного захистити і відстояти свої інтереси (при цьому визнаючи це право і за своїм опонентом), реалізувати свої інтереси, не завдаючи збитку іншим, і насамперед дітям.

4.2. Медіація у сімейному консультуванні

«Как я живу без тебя, прошла немая тоска.

*Всё у меня хорошо, прекрасно как никогда.
Я тут летаю во мгле, а ты всё там на земле*

И чё-то как-то не торопишься на встречу ко мне.

*Но ничего ничего, я подожду,
Ведь надо всё-таки узнать,
Чё это было за кольцо
И чё за порошок,
И почему твоя мамаша назвала меня
"сынок".
Но я тут спрашивал у наших,
Все отводят глаза.
Они хоть ангелы, конечно,
Но откуда им знать.
Так что ты прилетай, я очень жду.
Хотя ты знаешь,
Хотя ты знаешь,
Мне кажется, я начал понимать,
Что ты имела в виду.»*

О. Кортнев

Застосування процедури сімейної медіації буде актуальним у будь-якій спірній ситуації, яка склалася у Вашому сімейному житті, проте слід пам'ятати, що сторони мають бути зацікавлені у вирішенні створеного конфлікту.

Найпоширенішими причинами звернення до медіаторів є конфлікти або певні спірні моменти щодо:

- заключень шлюбних договорів;
- розділу майна;
- вирішення питань, пов'язаних з кредитними зобов'язаннями або іншими зобов'язаннями, укладеними за час шлюбу (договори, угоди і т. д.);
- опіки над дітьми;
- установлення графіка побачень з дитиною;
- обговорення інших способів участі батька, який не буде проживати з дитиною, в житті дитини;
- укладення договору про сплату аліментів;
- зміни розміру аліментів;
- утримання колишнього чоловіка, жінки;
- роздільного проживання подружжя;
- ставлення батьків до дітей;
- питання виїзду дитини за кордон з одним із батьків;
- питання опіки та піклування над дитиною;
- питання усиновлення дітей;
- спадкових спорів тощо.

І це невичерпний список питань, адже кожен відносини, спори є унікальними й індивідуальними. І підхід до них потрібен такий же особливий.

Сімейна медіація – це спосіб мирного врегулювання конфлікту між сторонами спору за допомогою незацікавленої сторони (медіатора – сімейного юриста). Такий порядок вирішення проблем є альтернативою судовим справам і має цілу низку переваг, основною з яких є те, що вирішення суперечки досягається шляхом прийняття сторонами рішення на добровільній і рівноправній основі, дає сторонам можливість викласти свої проблеми, надії, інтереси і потреби у присутності кваліфікованого медіатора.

Важливо пам'ятати, що медіатор не є радником, він шукає можливі шляхи (альтернативи) вирішення поставленої проблеми.

При процедурі забезпечується безпечна навколишня обстановка, що сприяє зниженню ворожості та підвищує шанси на довгострокове позитивне спілкування. Посередник допомагає клієнтам вивчити варіанти, вислуховує пропозиції сторін і пояснює, чи можливо буде саме так вирішити конфлікт, тим самим спрямовуючи клієнтів у русло прийнятних і ефективних рішень.

Метою медіації є вирішення конфлікту (консенсус), який передбачає укладення угоди сторонами і виконання такого в добровільному непримусовому порядку.

Навіть якщо сторони вже вступили в судове провадження, ще не пізно звернутися за допомогою до медіатора. Фахівець допоможе прийняти прийнятне для сторін рішення, яке буде покладено в основу мирової угоди, або ж сторона-позивач може написати заяву в суд про залишення позову без розгляду.

4.3. Медіація у бізнес-консультуванні

«Пока земля еще вертится,
Пока еще ярок свет,
Господи, дай же ты каждому
Чего у него нет:
Умному дай голову,
Трусливому дай коня,
Дай счастливому денег
И не забудь про меня.
Пока земля еще вертится,
Господи, твоя власть!
Дай рвущемуся к власти
Навластвовать всласть.
Дай передышку щедрому
Хоть до исхода дня,
Каину дай раскаянье
И не забудь про меня.
Я знаю – ты все умеешь,
Я верую в мудрость твою,
Как верит солдат убитый,

Что он проживает в раю.
Как верит каждое ухо
Тихим речам твоим,
Как веруем и мы сами,
Не ведая, что творим.
Господи, мой боже,
Зеленоглазый мой!
Пока земля еще вертится
И это ей странно самой,
Пока еще хватает
Времени и огня,
Дай же ты всем понемногу
И не забудь про меня».
Б. Окуджава

Жодна компанія не застрахована від виникнення конфліктів. Цілеспрямоване посередництво із залученням зовнішньої незалежної особи зможе змінити нерозв'язні ситуації на позитивний результат.

Незалежні посередники супроводжують процес переговорів у разі виникнення конфліктних ситуацій і сприяють співробітництву між його учасниками. Посередництво є найбільш економічним і дієвим способом вирішення конфліктів

Невирішені конфлікти призводять до великих матеріальних і енергетичних витрат. Трапляється, що є багато пропозицій щодо рішень, але вони не завжди приводять до очікуваних результатів.

Посередництво в конфліктах стимулює конфліктуючі сторони повернутися на правильний шлях конструктивного діалогу швидко і цілеспрямовано, у результаті чого негативний цикл може перерватися і плідна співпраця стане знову можливою.

Спільно узгоджені рішення розвиваються на основі неупередженої підтримки під час процесу посередництва. Заходи для подальшого розгляду і їх результати оцінюються.

У наш час ефективний бізнес неможливий без обопільних ґарантій захисту прав та інтересів кожного партнера. А судова система, хоч і ґарантує захист прав підприємців та юридичних осіб, але при цьому є найменш ефективним способом вирішення комерційних спорів.

Сторонам також необхідно розуміти, що суд – це крайній захід, який деколи потребує величезних майнових і тимчасових витрат. Мало того, що саме розгляд часто затягується з тих чи інших причин, судові витрати цілком здатні розорити малий бізнес. Крім того, конфлікт може мати зовсім непотрібний розголос, що зовсім псує будь-які ділові й інші відносини між партнерами.

Вирішення спору у медіатора – це один з найефективніших способів подолання бар'єрів у бізнесі. Медіація – якраз той механізм, який делікатно підлаштовується під особливості ведення бізнесу, а також під особистість

кожного підприємця як людини. При цьому економиться дорогоцінний час ділових людей. Також медіація допомагає уникнути таких проблем, як арешт майна чи рахунків у банку, адже відомо, що ці заходи, виконуючи рішення суду, завдають значної шкоди виробництву. Крім того, падає рейтинг підприємця, причиною цього стає все той же розголос, тоді як медіація гарантує не тільки взаємовигідне рішення, але й повну конфіденційність і нормальні відносини між партнерами.

Комерційна медіація призначена для вирішення підприємницьких, економічних спорів, що виникають у сфері поставки товарів і послуг, фінансових послуг, будівництва, енергетики, транспорту і суперечок, пов'язаних із захистом авторських і суміжних прав, і сприятливо впливає на розвиток сучасного майнового обороту. Комерційна медіація здатна допомогти в урегулюванні конфліктів між клієнтами, постачальниками, конкурентами, при цьому медіативна угода завжди буде взаємовигідною.

4.4. Медіація в медицині. Балінт-групи

Для вирішення деяких специфічних проблем, що виникають у медичній практиці, окрім традиційної медіації та методів класичної конфліктології використовується такий спеціальний метод групової психодинамічної роботи, як Балінт-групи.

Умовно всю різноманітність проблем медичної практики психологічно можна розподілити за такими областями стосунків.

По-перше, це область стосунків «пацієнт – лікар». Пацієнти часто сприймають лікаря як магічну (або батьківську) фігуру, здатну творити чудеса. У зв'язку з цим пацієнти схильні перекладати на нього всі зусилля і відповідальність за своє одужання. Нерідко лікар через цілком об'єктивні причини стає єдиною близькою пацієнту людиною. Крім того, оскільки невідомою метою багатьох захворювань стає рішення деякого особистісного конфлікту (наприклад, привернення уваги), лікар через свої функціональні обов'язки виявляється «заручником» різного роду психологічних ігор, в яких він може використовуватися і як головний герой, і як статист.

По-друге, це стосунки «лікар – пацієнт». Лікарі, схильні до самопожертви, можуть іти на повіді у своїх контртрансферентних реакцій і брати на себе роль матері чи батька пацієнта, відповідно будуючи стосунки, що тією чи іншою мірою виходять за рамки професійних вимог. Така саморуйнівна поведінка негативно позначається як на самому лікарі (виникнення невротичних і психосоматичних захворювань, порушення сімейних і міжособистісних відносин тощо), так і на його професійній діяльності (наприклад, до браку часу на інших пацієнтів, неувважності, високої стомлюваності і, як наслідок, підвищенню ймовірності помилки). Можлива й інша крайність. Постійно стикаючись з людським стражданням,

лікар може виробити у себе настільки потужні механізми психологічного захисту, що це призведе до «професійної деформації» (грубість, цинізм, порушення професійної етики тощо). Особливо цьому сприяє широкий розвиток медичної техніки, що призводить до ще більшого відчуження між усіма учасниками лікувального процесу.

По-третє, це весь комплекс стосунків, що виникають при підготовці медичних фахівців. Деякі контакти з пацієнтами, які відбуваються за роки навчання або ординатури, накладають значний відбиток на особистісне та професійне становлення молодого спеціаліста (наприклад, смерть дітей, агресивні пацієнти, пацієнти, які постраждали від лікарської помилки тощо), формуючи навички розмежування професійного і особистого ставлення до пацієнта.

По-четверте, це стосунки між вищим і середнім медичним персоналом, а також технічними працівниками, які обслуговують лікувальні установи. Різниця точок зору і підходів до процесу лікування створює «сприятливий» ґрунт для виникнення професійних криз і стресів.

Нарешті, по-п'яте, це взаємовідносини медичних працівників і різних соціальних інститутів, які у своїй діяльності стикаються з медиками та їхніми пацієнтами.

Балінт-групи як метод групової психодинамічної роботи було запропоновано в 1950 р. Міхаелем Балінтом – угорським психотерапевтом, який працював у Британії.

Спочатку Балінт-групи за форматом виглядали як невеликі групи (8 – 12 осіб), під час роботи яких їхні учасники (лікарі, психотерапевти, медичні психологи) презентували ті випадки зі своєї практики, з якими виникли певні проблеми. Сьогодні Балінт-групи широко застосовуються як форма навчання студентів і метод підвищення кваліфікації⁵.

Участь у Балінт-групах не передбачає будь-якого попереднього досвіду. Але для того щоб виступати як керівник Балінт-групи, психотерапевт повинен відповідати певним вимогам⁶.

⁵ Зазначимо, що в європейських країнах участь в Балінт-групах є обов'язковою для отримання спеціалізації з психотерапії і оплати гонорару психотерапевтів, що працюють у психосоматичній клініці, зі страхової каси.

⁶ Наприклад, відповідно до закону ФРН від 1 листопада 1997 р. критерії відповідності лікаря званню керівника Балінт-групи такі: 1) членство в національному балінтовському товаристві; 2) післядипломна освіта в галузі психотерапії або психоаналізу і подальший, як мінімум трирічний, досвід у цій сфері; 3) участь у 35 спарених сесіях постійної Балінт-групи, які проводились керівником, визнаним національним балінтовським товариством; 4) робота ко-терапевтом у Балінт-групі, що проводилась керівником, визнаним національним балінтовським товариством протягом щонайменше 70 сеансів (по 1,5 години); 5) участь щонайменше у шести семінарах для майбутніх керівників Балінт-груп національного балінтовського товариства (не менше 30 сеансів), причому для цього необхідно самому провести дві Балінт-групи.

Цілі Балінт-групи такі: 1) пізнання існуючих відносин між працівником медичного закладу та пацієнтом; 2) поліпшення розуміння пацієнтів і вироблення умінь передачі пацієнтам відчуття розуміння і підтримки; 3) розвиток чуйності до «таємних послань» пацієнтів і «вторинної вигоди» від їхніх захворювань; 4) інтеграція соматичних, психологічних і соціокультурних аспектів захворювання при постановці загального діагнозу; 5) виявлення терапевтичного значення відносин «лікар – пацієнт»; 6) усвідомлення і застосування терапевтичного ефекту від «ліки під назвою «лікар»»; 7) усвідомлення своїх почуттів, краще розуміння і взаємодія з «проблемними» пацієнтами; 8) вирішення проблем, пов'язаних з контактами між лікарем і пацієнтом поза межами медичного закладу.

М. Балінт уважав, що найбільш поширеним медикаментом у лікарській практиці є сам лікар. На основі взаємних інтересів, бажань, конфліктів і образ устанавлюються своєрідні відносини лікаря і пацієнта, які досить важко пояснити в психологічних термінах. До них входять трансферентні й контртрансферентні реакції, ідентифікаційні процеси, різні соціальні феномени (рольові інтеракції, навіювання, «плацебо»-ефект тощо), але різноманіття і комплексність цих відносин не вичерпуються цими явищами. Лікар немов би вкладає в пацієнта певний душевний капітал, а пацієнт, у свою чергу, є покупцем цього капіталу. Цінність цього вкладення визначається загальними переживаннями, пов'язаними як з періодом хвороби, так і зі здоровим станом. Завдяки їм і лікар, і пацієнт разом учаться переносити біль і тривогу, невдачі та конфлікти, почуття надії і розчарування.

Виділяють *чотири рівня відносин «лікар – пацієнт»*:

1. Діловий рівень, що відповідає професійній компетентності, яка визначається стандартами існуючої системи охорони здоров'я.

2. Інформаційний рівень, який охоплює те, що пацієнт повідомляє або міг би повідомити лікарю, а крім того, все, що повідомляє пацієнту лікар.

3. Рівень дій, що містить діагностичні заходи, методи лікування, медикаменти тощо.

4. Рівень міжособистісних відносин, який охоплює надії, бажання, страхи і рольові очікування пацієнта.

Процес навчання в Балінт-групах містить такі фокуси роботи.

Таємні послання пацієнта. Як і в будь-якому іншому виді людської діяльності, тісно пов'язаної з інтенсивною міжособистісною взаємодією, комунікація «лікар – пацієнт» відбувається одночасно на декількох рівнях. Так, поряд з цілеспрямовано висловлюваними лікарю скаргами пацієнт посилає неусвідомлені повідомлення, які часто мають не менше клінічне значення, ніж раціональна мова. Як такі несвідомі «маркери» можуть бути на перший погляд випадкові, незначні висловлювання пацієнта (наприклад, «я побував уже у такої кількості найвідоміших лікарів, але ...»),

невербальні повідомлення (дистанція контакту; невербальні прояви, що супроводжують специфічні медичні процедури, наприклад роздягання тощо), неусвідомлювані спроби впливати на лікаря з метою прийняття ним «картини хвороби» і т. ін. Саме ці «таємні послання» сприяють формуванню певного виду взаємовідносин між лікарем і пацієнтом.

Реакції лікаря на пацієнта. Як інструмент діагностики «таємних послань» можуть бути ті думки, почуття й імпульси до дій, які пацієнт викликає у лікаря. Увага до своїх реакцій надає лікареві не тільки цінну інформацію про пацієнта, але й дозволяє будувати свою роботу більш усвідомлено і об'єктивно.

Діагноз «лікар – пацієнт». На підставі інтерпретації «таємних послань» пацієнта і усвідомлення власних реакцій на них лікар учить ставити інтегральний діагноз і пізнавати існуючі відносини.

У Балінт-групах пізнання існуючих відносин між лікарем і пацієнтом вважається ключовим моментом, оскільки передбачається, що психосоціальна частка хвороби пацієнта є проявом давніх порушених соціальних відносин⁷. Тому в Балінт-групах особливий акцент робиться на навчанні лікаря «сценічному розумінню» – особливим діагностичним спостереженням, що спирається на розшифровку «таємних послань» пацієнта і на власні почуття.

Основна ідея Балінта полягала насамперед у тому, щоб навчити лікарів усіх спеціальностей розуміти хворобу не тільки як результат дії певних природних причин, не як злісний удар долі, а бачити в хворобі прояв страхів і психологічних конфліктів хворої людини.

Терапевтично ефективне формування відносин «лікар – пацієнт». Сформоване діагностичне розуміння відносин «лікар – пацієнт» дозволяє не тільки захистити лікаря від пастки комплементарних невротичних відносин, а й побудувати інші відносини, що базуються на більш зрілих психодинамічних підставах.

Сам метод роботи в Балінт-групах полягає у такому. На відміну від традиційних для медицини клінічних розладів у Балінт-групі учаснику, що висловив потребу у груповому опрацюванні проблем, що виникли у нього у взаєминах з пацієнтом, надається можливість абсолютно неупереджено і без будь-якої підготовки розповісти про них. При цьому висловлюється не тільки історія хвороби, але й враження від особистості пацієнта, пов'язані з ситуацією емоції, спогади, асоціації. Далі розказане стає об'єктом для додаткових розпитувань, асоціацій, здогадок і фантазій, які прояснюють проблему відносин колеги зі своїм пацієнтом з боку інших учасників групи.

⁷ Так само, як при невротичних і психосоматичних захворюваннях, у разі соматичної патології пацієнт страждає від «вторинної компульсії», постійно інсценуючи давню травматичну сцену у стосунках з лікарем. Якщо лікар приймає запропоновану роль або сценарій відносин, він стає елементом цієї нав'язливості, ще більше посилюючи її.

Будь-який феномен, що виникає протягом обговорення в групі, має основне значення, оскільки пов'язаний з «феноменом резонансу». Повідомлюваний випадок не тільки розповідається в групі, а й одночасно ще раз розігрується в ній, причому чим більш прихована і незрозуміла проблема, що розповідається, тим вона стає яснішою. Таким чином, обговорювану проблему двічі презентують у групі, і тому вона стає доступною для учасників групи в двох аспектах: по-перше, через аналіз учасника, а по-друге, додатково, за допомогою актуальних переживань, що виникають у груповому процесі.

Як і в інших групових психодинамічних методах, особливу увагу приділяють умінню лікаря «перекладати» скарги хворого з мови «симптомів» на мову загальнолюдської комунікації, тобто бачити приховані психологічні проблеми, що криються за недугами. Спочатку це відбувається на рівні «класичних» медичних симптомів, потім – на «рівні відносин».

П. Куттер запропонував розрізняти три несвідомих виміри (рівні) ситуації обговорення:

1. Відносини між доповідачем і його пацієнтом у ситуації «там і тоді», що належать до реальної зустрічі. У цьому вимірі діють сили переносів і контрпереносу.

2. Відносини в ситуації «тут і зараз», які належать до реалій Балінт-групи. При цьому маються на увазі чотири варіанти переносів, що виявляються: 1) відносини між доповідачем і керівником; 2) відносини між доповідачем і групою; 3) відносини між групою і керівником (груповий перенос); 4) відносини між окремими учасниками групи і керівником.

3. Відносини, пов'язані з ситуацією «там і тоді», є актуальними для Балінт-групи в ситуації «тут і зараз». Саме цей рівень і стає робочим простором Балінт-групи, і на ньому інтерпретуються первісні відносини між лікарем і пацієнтом, які розглядаються при аналізі.

Процеси переносу, що відбуваються на другому рівні, заважають досягти мети Балінт-групи: усвідомити несвідомий вимір першого рівня за допомогою використання феноменів, які відображають вимір третього рівня. З урахуванням психоаналітичної концепції переносу-контрпереносу досягти мету можна лише тоді, коли учасники Балінт-групи навчаться виявляти, розуміти й інтерпретувати свої реакції контрпереносу як відповіді на переноси, що формуються, тощо. Учасники Балінт-групи зможуть контролювати свій контрперенос.

Критеріями того, що контроль над контрпереносом установлено, є такі:

- 1) зникають неконтрольовані реакції на ситуацію («горизонтальність відносин»);

2) формується вміння перевіряти почуття, виявлені в самих собі, на їх інтенсивність, зміст і форму («вертикальність персони»).

Після етапів розповіді й аналізу настає етап моделювання нових відносин, на якому враховується вся інформація, отримана на попередніх етапах. Зазвичай такі відносини потребують мужності як від лікаря, так і від пацієнта – мужності формувати глибокі, але усвідомлені взаємини, оснований не на розігруванні невротичних патернів, а на довірі й відповідальності.

Ефективним результатом роботи Балінт-групи, за словами Балінта, є «істотна, хоча і обмежена перебудова особистості». Під цим розуміють зміну двох базових параметрів:

1) зниження тривоги і впливу механізмів психологічного захисту (у тому вигляді, в якому вони виявляються у процесі перенесення на керівника, групу й окремих учасників, або у несвідомому виборі випадків, на які проєктуються власні несвідомі проблеми);

2) формування «психосоціальної компетентності», найбільш важливим компонентом якої є емпатія.

Ті ж принципи діють і у разі розгляду проблем, пов'язаних з відносинами між вищим і середнім медичним персоналом, технічними працівниками, а також медичними працівниками та представниками різних соціальних інститутів. Так, наприклад, спільна робота в одній Балінт-групі досвідчених лікарів і студентів-медиків, медсестер, санітарів, соціальних працівників сприяє інтенсивному обміну досвідом як у професійному, так і особистому плані (наприклад, з приводу дозволу проблеми «батьків і дітей», упровадження в лікувальну практику нових, сучасних методик лікування, культурно-етнічних особливостей деяких контингентів хворих, можливостей і недосконалості чинного законодавства тощо).

4.5. Медіація у психологічній практиці. Супервізія

«Четверо учеников школы Тендай обещали друг другу хранить молчание. Первый день они молчали. Но когда пришла ночь и лампы стали совсем тусклыми, один ученик не выдержал и крикнул слуге: "Поправь эти лампы!"».

"Мы условились не говорить ни слова," – заметил второй ученик.

"Вы, болваны, чего вы разговариваете?" – спросил третий.

"Один я с достоинством молчу," – заключил четвёртый».

О. Ладигенський

Супервізія не є суто медіативним засобом. Традиційно її головною метою є підвищення професійного рівня учасників групи та розвиток

професійної спільності (зокрема, психологів і психотерапевтів). Серед завдань є надання допомоги та підтримки учасникам у їх професійному зростанні; створення атмосфери для професійного зростання і розвитку учасників групи; набуття та розвиток досвіду професійного супервізування учасниками групи тощо. Предмет роботи групи визначається як труднощі у професійній діяльності учасників, тому, якщо ці труднощі пов'язані з будь-яким конфліктом, супервізія може тимчасово перетворюватися на засіб медіації.

У рамках психологічної та психотерапевтичної практики існують досить багато моделей організації супервізії, які визначаються перш за все методологічним напрямом. Тому у подальшому будемо розглядати варіант професійної полімодальної супервізії.

За формою проведення супервізійна група, яка виконує медіативну функцію, є відкритою для професійного співтовариства та за погодженням тих учасників конфлікту, які висловили свій намір спробувати його вирішити у такий засіб⁸. Структурно група будується як два кола учасників. Вхід до цих кіл вільний і визначається фахівцем, що подає випадок за погодженням з ведучим супервізії. Ведучим може бути досвідчений фахівець, який має навички ведення групи та засвоїв відповідну сертифіковану навчальну програму з супервізії.

Внутрішнє коло складається з учасників з досвідом роботи. До них, у принципі, можуть приєднуватися ті учасники, яких обере з власних міркувань фахівець, що супервізує конфліктну ситуацію.

Зовнішнє коло складається з усіх інших бажаних брати участь у роботі групи. У зовнішньому колі навіть можуть бути присутніми студенти та клієнти (за домовленістю зі своїм психотерапевтом і ведучим групи).

Тривалість роботи групи – 2,5 – 3 години з однією перервою.

Принципи роботи:

✓ *Дотримання етики професійної спільності.*

✓ *Конфіденційність:* усі учасники групи беруть на себе зобов'язання не обговорювати те, що відбувалося у групі поза її межами, і не розголошувати інформацію особистого характеру про клієнта, спеціалістів та учасників групи. Інформація, що прозвучала на групі, може обговорюватися тільки з учасниками групи. З метою дотримання безпеки й анонімності для клієнта учасник групи, що подає випадок, може змінювати дані особистого та професійного характеру, а також будь-які інші, що дозволяють пізнати клієнта.

✓ *Робота групи спрямована на задоволення запиту фахівця, який подає випадок.* Група прагне працювати в рамках проблем, заявлених

⁸ Зазначимо, що існують випадки, коли така форма проведення може бути змінена на закритий режим. Наприклад, це стосується обговорення випадків етичних порушень. У цьому випадку ведучий групи повідомляє про таку необхідність заздалегідь.

нею. Розширення рамок роботи можливе тільки при усвідомленій згоді фахівця. Ведучий стежить за дотриманням роботи в рамках запиту.

✓ *Усвідомленість*: усвідомлене розуміння процесів та їх вербалізація дозволяє ідентифікувати не тільки індивідуальні процеси, але й будь-які процеси, що відбуваються у групі й пов'язані з нею.

✓ *Відповідальність*: учасники групи беруть на себе всю повноту відповідальності за свої дії та їх наслідки в рамках роботи групи і поза групою.

Варіанти роботи супервізійної групи з медіативною функцією:

1. Супервізія конфліктного випадку – основний варіант роботи.
2. Очна супервізія – робота з клієнтом у присутності або за участю групи. Здійснюється за попередньою домовленістю з ведучим.
3. «Круглий стіл» – обговорення актуальної для професійної спільності теми.

Етапи роботи групи:

1. Представлення учасників.
2. Відбір заявки на роботу. Визначення варіанта роботи, процедури та часу для неї.
3. Презентація випадку.
4. Етап питань.
5. Етап висловлювань учасників, який завершується висловлюванням ведучого.
6. Етап зворотного зв'язку – фахівець, що подавав випадок, дає зворотний зв'язок щодо висловлювань інших учасників.
7. Завершення. Ведучий завершує розгляд випадку інтерпретацій групової динаміки.

Виділяють такі рівні роботи групи:

1. *Допомога фахівця*. Увага групи зосереджується на клієнті та процесах, які з ним відбуваються. Обговорюються думки, сформовані на підставі презентації випадку. Пропонуються варіанти роботи з клієнтом.

2. *Супервізійний*. Увага групи зосереджується на процесі, у якому виник конфлікт, взаємодії між клієнтом і фахівцем, засобах, результатах роботи тощо. Обговорюються можливості переведення конфлікту в конструктивне русло та поліпшення якості роботи фахівця з клієнтом.

3. *Особиста терапія*. До уваги групи потрапляють усі можливі проблеми фахівця, що могли призвести до виникнення та розвитку конфліктної ситуації.

Правила роботи:

Конфіденційність. Ведучим групи та учасниками припиняються будь-які дії, здатні спричинити порушення принципу конфіденційності. Запис ведеться тільки з дозволу фахівця, який подає випадок до розгляду. Мобільні телефони відключаються. Учасникам рекомендується запитувати дозвіл клієнта (або учасників конфлікту) на подання випадку до

супервізійного розгляду. У разі неможливості отримання цього дозволу (наприклад, у зв'язку з віддаленістю контакту) фахівець уживає весь комплекс необхідних заходів щодо збереження анонімності для клієнта. Анонімність і конфіденційність – відповідальність того, хто подає випадок до розгляду. У ситуації очного супервізування її розділяють усі учасники групи.

Правило стоп. Учасник групи має право перервати обговорення питання у разі його болючості або порушення принципів групи. Учасники внутрішнього кола можуть вивести зі складу групи будь-якого члена, який порушує правила групи.

Правило ведення. Фахівець, що подає випадок до розгляду, набуває статусу ведучого групи, може запрошувати до внутрішнього кола із зовнішнього, виключати з внутрішнього кола інших учасників, визначає рівень роботи, контролює дотримання правил групи, формує заявку, стежить за часом.

Правило розшифрування терміна. У разі вживання учасником групи терміна, який є незрозумілим для іншого учасника внутрішнього кола, ведучий може попросити його розшифрувати цей термін або замінити його іншими словами.

Дотримання заявки. Учасники прагнуть виконувати заявку і ставити запитання, що дозволяють отримати інформацію, необхідну їм для відповіді на запитання.

Питання. Якщо в питанні є приховані та відкриті твердження, його можна зняти з обговорення. Ведучий стежить за дотриманням цього правила та за необхідності може зупинити обговорення.

Запитання для самоконтролю

1. У чому полягає специфіка методу «Шкільна медіація»?
2. Опишіть його основні блоки.
3. У яких питаннях буде актуальним застосування процедури сімейної медіації?
4. Дайте їй стислу характеристику.
5. У чому полягає специфіка медіації у бізнес-консультуванні?
6. Які особливості Балінт-груп як медіативного засобу?
7. Перелічіть основні цілі Балінт-груп.
8. Охарактеризуйте рівні відносин «лікар – пацієнт».
9. Фокуси роботи під час навчання та проведення Балінт-груп.
10. Опишіть метод роботи Балінт-групи.
11. Які критерії ефективності роботи Балінт-групи?
12. У чому полягають відмінності супервізії як медіативного заходу?
13. Охарактеризуйте формат роботи супервізійної групи.

14. Які принципи роботи супервізійної групи?
15. Варіанти роботи супервізійної групи.
16. Етапи роботи супервізійної групи.
17. Рівні роботи супервізійної групи.
18. Правила роботи супервізійної групи.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК

1. Бесемер, Х. Медиация. Посредничество в конфликтах [Текст] : пер. с нем. Н. В. Маловой / Х. Бесемер. – Калуга : Духовное познание, 2004. – 176 с.
2. Конфликтология [Текст] / под ред. А. С. Кармина. – СПб. : Лань, 1999. – 448 с.
3. Лeko, Б. А. Медіація [Текст] : підруч. / Б. А. Лeko, Г. В. Чуйко. – Чернівці : Книги – ХХІ, 2011. – 464 с.
4. Модельні документи. Міжнародне законодавство: Директива 2008/52/ЄС Європейського Парламенту та Ради «Про деякі аспекти медіації у цивільних і господарських правовідносинах» // http://ukrmediation.com.ua/ua/useful_information/model_documents/?
5. Руководство Организации Объединенных Наций по эффективному посредничеству (медиации) / Приложение к докладу Генерального секретаря об Укреплении роли медиации в мирном урегулировании споров, в предотвращении и разрешении конфликтов (A/66/811, 25 июня 2012 г.) // <http://mirposrednik.ru/?p=468>
6. Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения [Текст] / Р. Фишер, У. Юри. – М. : Наука, 1992. – 158 с.
7. Jennifer, E. Beer. The Mediator`s Handbook / E. Beer Jennifer, Stief Eileen. – New Society Publishers, 1998. – 176 p.

СТАТУТ РАДИ БЕЗПЕКИ ООН**Глава VI. МИРНЕ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ****Стаття 33**

Сторони, що беруть участь у будь-якому спорі, продовження якого могло б загрожувати підтриманню міжнародного миру і безпеки, повинні передусім намагатися вирішити спір шляхом переговорів, обстеження, посередництва, примирення, арбітражу, судового розгляду, звертання до регіональних органів чи угод або іншими мирними засобами за своїм вибором. Рада Безпеки, коли вона вважає це необхідним, вимагає від сторін вирішення їхнього спору за допомогою таких засобів.

Стаття 34

Рада Безпеки уповноважується розслідувати будь-який спір або будь-яку ситуацію, яка може призвести до міжнародних суперечок або викликати спір, для визначення того, чи не може продовження цього спору або ситуації загрожувати підтриманню міжнародного миру й безпеки.

Стаття 35

Будь-який Член Організації може довести про будь-який спір або ситуацію, що має характер, зазначений у статті 34, до відома Ради Безпеки або Генеральної Асамблеї.

Держава, яка не є Членом Організації, може довести до відома Ради Безпеки або Генеральної Асамблеї про будь-який спір, в якому вона є стороною, якщо вона візьме на себе заздалегідь щодо цього спору зобов'язання мирного вирішення спорів, передбачені в дійсному Статуті. Вирішення Генеральною Асамблеєю справ, про які доведено до її відома на підставі дійсної статті, виконується з урахуванням положень статей 11 і 12.

Стаття 36

Рада Безпеки вповноважується у будь-якій стадії спору, який має характер, зазначений у статті 33, або ситуації подібного характеру рекомендувати належну процедуру чи методи врегулювання.

1. Рада Безпеки бере до уваги будь-яку процедуру для вирішення цього спору, котра вже була прийнята сторонами.

2. Роблячи рекомендації на підставі дійсної статті, Рада Безпеки бере також до уваги, що спори юридичного характеру повинні, як загальне правило, передаватися сторонами в Міжнародний Суд згідно з положеннями Статуту Суду.

Стаття 37

1. Якщо сторони в спорі, що має характер, зазначений у статті 33, не вирішать його за допомогою зазначених у цій статті засобів, вони передають його до Ради Безпеки.

2. Якщо Рада Безпеки вважає, що продовження даного спору насправді могло б загрожувати підтриманню міжнародного миру й безпеки, вона вирішує, діяти їй на підставі статті 36 чи рекомендувати такі умови вирішення спору, які вона вбачатиме підходящими.

Стаття 38

Без шкоди для положень статей 33 – 37 Рада Безпеки вповноважується, якщо усі сторони, що беруть участь у будь-якому спорі, про це просять, давати сторонам рекомендації з метою мирного вирішення цього спору.

Рекомендація N R (99) 19 Комітету міністрів Ради Європи державам-членам Ради, які зацікавлені в організації медіації у кримінальних справах

ПРИЙНЯТО
Комітетом міністрів
на 679-й зустрічі
представників Комітету
від 15 вересня 1999 р.

Комітет міністрів відповідно до положень статті 15.b Статуту Ради Європи (994_001), відзначаючи використання медіації у кримінальних справах як гнучке, всеохоплююче, спрямоване на вирішення проблем доповнення, або як альтернативу традиційному судовому розгляду;

враховуючи необхідність залучення до розгляду якомога більшої кількості людей – жертви, правопорушника та тих членів суспільства, яких певна пригода могла б стосуватися;

визнаючи законний інтерес жертви до можливих наслідків віктимізації, інтерес до діалогу з правопорушником для отримання вибачень і певної компенсації за заподіяну шкоду;

враховуючи важливість розвинення почуття відповідальності у злочинця та надаючи тим самим йому змоги для виправлення, які приведуть до реінтеграції та реабілітації;

відзначаючи, що медіація може підвищити у свідомості людей роль людини та спільноти у запобіганні злочинам та різного роду конфліктам, відкриваючи можливості для нових, більш конструктивних і менш репресивних вирішень тієї чи іншої справи;

визнаючи, що медіація потребує певних навичок, умінь, акредитованої освіти;

враховуючи необхідний вклад у справу з боку неурядових організацій і місцевих спільнот, враховуючи необхідність співпраці громадських і приватних структур;

враховуючи вимоги Конвенції з захисту прав людини (995_004);

не ігноруючи Європейську конвенцію з прав дітей (994_135), а також і рекомендацію N R(85)11 щодо позиції жертви в рамках кримінального права (994_127), рекомендацію N R(87)18 щодо спрощення кримінального правосуддя (994_339), рекомендацію N R(87)21 про надання допомоги жертві та про зменшення віктимізації, рекомендацію N R(87)20 про реакцію громадськості на підліткову злочинність (994_266), рекомендацію N R(88)6 про реакцію громадськості на правопорушення, вчинені підлітками із сімей-переселенців, рекомендацію N R(92)16 про Європейські норми щодо мір і санкцій (994_047), рекомендацію N R(95)12 про систему управління

кримінального правосуддя (994_130) та рекомендацію N R(98)1 про сімейну медіацію,

рекомендує урядам держав-членів Ради при розвитку системи медіації у кримінальних справах урахувати принципи, зазначені у додатку до цієї Рекомендації, та ознайомити якомога більшу кількість людей з цим документом.

Додаток до Рекомендації N R (99) 19

Визначення

Ці вказівки спрацьовують у будь-якому процесі, де жертві та правопорушнику надаються можливості, у разі їхньої згоди, брати активну участь за допомогою нейтральної третьої сторони (медіатора) у вирішенні питань, пов'язаних зі скоєним злочином.

Основні принципи

1. Медіація у кримінальних справах повинна мати місце тільки тоді, коли всі сторони добровільно дійшли згоди з цього приводу. Сторони також можуть відмовитися від своєї згоди на будь-якому етапі проведення медіації.

2. Будь-які обговорення під час зустрічі мають конфіденційний характер і не можуть використовуватися в майбутньому, окрім випадків, коли є наявна згода сторін.

3. Медіація у кримінальних справах має бути доступним заходом.

4. Медіація у кримінальних справах має бути допустимою на будь-якій стадії правосуддя.

5. Медіація є незалежною й автономною в рамках кримінальної юстиції.

Правова основа

6. Законодавство має сприяти розвитку медіації у кримінальних справах.

7. Мають існувати певні вказівки, які б визначали використання медіації у кримінальних справах. Такі вказівки мають характеризувати умови передання справ на медіацію (зустріч), а також висвітлювати підходи до вирішення питань, які можуть виникнути після закінчення процесу медіації.

8. Мають бути дотримані певні застереження; сторони повинні мати право на правову допомогу та, у разі необхідності, на тлумачення, роз'яснення. Підлітки повинні мати право на допомогу батьків.

Робота органів кримінальної юстиції щодо медіації

9. За органами кримінальної юстиції має залишатися право на прийняття рішення щодо передачі справи на медіацію, а також і на оцінювання вирішення цієї процедури.

10. Перш ніж дати згоду на зустріч, сторони мають бути поінформовані про свої права, особливості процесу медіації та про можливі наслідки прийнятого рішення.

11. Ані жертву, ані злочинця не можна закликати до участі будь-якими несправедливими способами.

12. Спеціальні інструкції, гарантії, застереження мають бути дотримані й у випадках з підлітками та під час участі у зустрічі.

13. Медіація не може отримати «зелене світло», якщо одна з основних сторін не зрозуміла значення процесу.

14. Деякі обставини справи мають визнаватися обома сторонами як підґрунтя для процесу медіації. Участь у зустрічі не має сприйматися як показник прийняття вини для наступного судового розгляду.

15. До передання справи для зустрічі мають бути враховані можливі ознаки нерівності сторін: вік, зрілість, інтелектуальні здібності.

16. До передання справи для зустрічі слід узгодити часові рамки проведення медіації (узгодження має проходити з уповноваженими органами кримінальної юстиції).

17. Зняття обвинувачення, що випливає із домовленості, яку було досягнуто під час зустрічі, повинно мати юридичний статус. Таким чином, будь-яка спроба кримінального переслідування за певною справою має зніматися.

18. Якщо справа передається назад органам юстиції без досягнутої сторонами угоди, або якщо умови угоди не виконуються, справа поновлюється у судовому порядку без будь-якого затримання.

Організація процесу медіації

V.1. Норми

19. При проведенні медіації слід керуватися визнаними стандартами.

20. Медіація повинна бути достатньо автономною. Повинні розроблятися як норми етики та компетенції, так і процедури відбору, навчання й оцінювання медіаторів.

21. Визначена правомочна особа або група осіб проводить моніторинг за проведенням процесу медіації.

V.2. Кваліфікація, навчання медіаторів

22. Медіаторів відбирають з різних верств суспільства, які мають хороші знання щодо тієї чи іншої спільноти та її культурних особливостей.

23. Медіатори мають виявляти навички міжособистісного спілкування та вміти оцінювати ситуацію.

24. Медіатори мають пройти початкове навчання, перш ніж почати виконувати свої функції на роботі. Їх навчання має на меті отримати більш ґрунтовні знання в певній сфері: уміти вирішувати конфлікти, працювати належним чином з жертвою та злочинцем, розуміти склад системи кримінальної юстиції.

V.3. Підхід до вирішення індивідуальних питань

25. До початку зустрічі (медіації) правомочні органи кримінальної юстиції інформують медіатора про всі обставини, що мають відношення до справи, та забезпечують його необхідними документами.

26. Медіація проводиться нейтральним чином, враховуються обставини справи, а також потреби та бажання сторін. Медіатор виявляє належну повагу до сторін та наглядає за тим, щоб сторони виявляли повагу одна до одної.

27. Медіатор несе відповідальність за забезпечення безпеки та створення сприятливої атмосфери для зустрічі. Медіатор має розуміти вразливість сторін.

28. Медіація проводиться ефективним чином, але в тому ступені й тими темпами, які більш за все підходять сторонам.

29. Зустріч має відбуватися в приміщенні.

30. Незважаючи на узгоджений принцип конфіденційності, інформація про можливу небезпеку злочинів, про яку може стати відомо під час зустрічі, передається медіатором відповідним зацікавленим особам чи органам.

V.4. Результат зустрічі

31. Сторони досягають угоди у добровільному порядку. Угоди мають містити розумні та співвідносні обов'язки сторін.

32. Медіатор повідомляє органи кримінальної юстиції про вчинені кроки та результати зустрічі. Доповідь медіатора не розкриває зміст процесу медіації, а також не дає оцінку поведінки сторін під час зустрічі.

Послідовний розвиток системи медіації

33. Для досягнення взаєморозуміння з питань повинні мати місце регулярні консультації та діалоги між представниками структур кримінальної юстиції та служб, які проводять медіацію.

34. Держави-члени Ради мають сприяти проведенню дослідження та оцінювання медіації у кримінальних справах.

**ДИРЕКТИВА 2008/52/ЄС ЄВРОПЕЙСЬКОГО ПАРЛАМЕНТУ І РАДИ
від 21 травня 2008 р.
Про деякі аспекти медіації у цивільних і господарських
правовідносинах**

ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПАРЛАМЕНТ І РАДА ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ,
Беручи до уваги Договір про заснування Європейського
Співтовариства і, зокрема, його статтю 61(с) та другий абзац статті 67(5),
Беручи до уваги пропозицію Комісії,
Беручи до уваги висновок Економічно-соціального комітету 1,
Діючи відповідно до процедури, викладеної в статті 251 Договору 2,
Оскільки:

(1) Співтовариство поставило собі за мету підтримувати і розвивати територію свободи, безпеки і правосуддя, де забезпечено право осіб на вільне переміщення. Відтак, Співтовариство, з-поміж іншого, має вжити заходи у сфері співпраці між судами у цивільних справах, необхідні для належного функціонування внутрішнього ринку.

(2) Основоположним принципом є принцип доступу до правосуддя і, прагнучи покращити доступ до правосуддя, Європейська Рада на своєму засіданні в Тампері 15 і 16 жовтня 1999 р. закликала держави-члени до впровадження альтернативних позасудових процедур.

(3) У травні 2000 р. Рада прийняла Висновки про альтернативні методи вирішення спорів, які регулюються цивільним і господарським законодавством, зазначивши, що встановлення основних засад у цій сфері є необхідним кроком у напрямку до забезпечення належного розвитку та функціонування позасудових процедур для вирішення спорів у цивільних і господарських правовідносинах з метою спростити і покращити доступ до правосуддя.

(4) У квітні 2002 р. Комісія подала Зелену книгу про альтернативне вирішення спорів, які регулюються цивільним і господарським законодавством, беручи до уваги існуючу ситуацію щодо методів альтернативного вирішення спорів у Європейському Союзі й ініціюючи широкі консультації з державами-членами та зацікавленими сторонами щодо можливих заходів зі стимулювання використання медіації.

(5) Завдання із забезпечення кращого доступу до правосуддя, як складова політики Європейського Союзу із розбудови території свободи, безпеки та правосуддя, має передбачати доступ як до судових, так і до позасудових методів урегулювання спорів. Ця Директива повинна зробити внесок у належне функціонування внутрішнього ринку, зокрема щодо доступності послуг медіації.

(6) Медіація може забезпечити економічно ефективно та швидке позасудове вирішення спорів у цивільних і господарських справах на основі процесів, що враховують потреби сторін. Існує більша ймовірність того, що домовленості, досягнуті в результаті медіації, будуть добровільно дотримуватися, а між сторонами збережуться дружні та стабільні стосунки. Ці переваги стають ще більш відчутними у ситуаціях, що містять транскордонні елементи.

(7) Для того щоб надалі стимулювати використання медіації та забезпечити те, щоб сторони, які звертаються до медіації, могли покладатися на передбачувану нормативно-правову систему, необхідно впровадити рамочне законодавство, зокрема щодо ключових аспектів цивільного судочинства.

(8) Положення цієї Директиви мають застосовуватися лише до медіації у транскордонних спорах, але ніщо не повинно заважати державам-членам застосовувати ці положення також до внутрішніх процесів медіації.

(9) Ця Директива жодним чином не повинна перешкоджати використанню сучасних технологій зв'язку у процесі медіації.

(10) Ця Директива має застосовуватися до процесів, використовуючи які дві або більше сторін у транскордонному спорі намагаються самостійно, на добровільній основі, досягти мирової угоди щодо вирішення їх спору за допомогою медіатора. Вона має застосовуватися до цивільних і господарських справ. Проте вона не має застосовуватися до прав та обов'язків сторін, які не вільні самостійно приймати рішення згідно з діючим законодавством у відповідній сфері. Такі права та обов'язки є особливо поширеними у сімейному та трудовому праві.

(11) Ця Директива не має застосовуватися до передконтрактних переговорів або процесів судового характеру, наприклад до певних схем судового примирення, схем розгляду споживчих скарг, арбітражних ухвал та експертних висновків, або до процесів, які адмініструються особами або органами, що видають офіційні рекомендації незалежно від того, чи мають вони обов'язкову юридичну силу щодо вирішення спору.

(12) Ця Директива має застосовуватися до випадків, коли суд відсилає сторони до медіації або національне законодавство рекомендує медіацію. Більше того, якщо за національним законодавством суддя вправі діяти як медіатор, ця Директива також має застосовуватися до медіації, яка проводиться суддею, який не задіяний у судовій процедурі щодо предмета або предметів цього спору. Проте ця Директива не має поширюватися на спроби, які роблять суд або суддя, що розглядають спір у контексті судового провадження (стосовно спору, що розглядається), або на справи, у яких суд або суддя, що їх розглядають, звертаються за допомогою або порадою до компетентної особи.

(13) Медіація, яка передбачається цією Директивою, має бути добровільним процесом у тому сенсі, що сторони самостійно керують процесом і можуть організувати його на власний розсуд і припинити у будь-який час. Проте національне законодавство має дозволяти судам установлювати часові рамки для процесу медіації. Більше того, суди повинні мати змогу привертати увагу сторін до можливості медіації, коли це доречно.

(14) Ніщо у цій Директиві не повинно обмежувати національне законодавство, згідно з яким використання медіації є обов'язковим або підлягає стимулам чи санкціям, за умови, що таке законодавство не заважає сторонам здійснювати їх право на доступ до судової системи. Так само, ніщо в цій Директиві не повинно обмежувати існуючі системи медіації, які регулюються самостійно, якщо вони стосуються аспектів, що не підпадають під сферу дії цієї Директиви.

(15) Для того щоб забезпечити правову визначеність, ця Директива має зазначити, який термін є доречним для з'ясування, чи є спір, який сторони намагаються вирішити за допомогою медіації, транскордонним спором. За відсутності письмового договору вважається, що сторони погодилися вживати медіацію в той момент часу, коли вони вчинили конкретну дію для початку процесу медіації.

(16) З метою забезпечити необхідну взаємну довіру щодо конфіденційності, вплив на строк позовної давності та визнання і забезпечення виконання домовленостей, досягнутих у результаті медіації, держави-члени будь-якими доречними, на їх думку, засобами мають заохочувати професійну підготовку медіаторів і впровадження ефективних механізмів контролю якості стосовно надання послуг медіації.

(17) Держави-члени мають установити означені механізми, звертаючись до ринкових рішень, і при цьому від них не слід вимагати надання фінансування у цьому відношенні. Ці механізми мають бути націлені на збереження гнучкості процесу медіації й автономності сторін, а також забезпечення того, що медіація проводиться ефективно, неупереджено і компетентно. Медіатори мають бути обізнані про існування Європейського Кодексу поведінки медіаторів, який також має бути доступний для широкого загалу в Інтернеті.

(18) У сфері захисту прав споживачів Комісія прийняла Рекомендацію⁹, що встановлює мінімальні критерії якості, які позасудові органи, залучені до консенсусного вирішення споживчих спорів, мають пропонувати своїм користувачам. Усіх медіаторів або організації, що підпадають під сферу дії цієї Рекомендації, слід заохочувати дотримуватися її принципів. Для того щоб спростити розповсюдження інформації стосовно таких органів, Комісія має створити базу даних

⁹ Рекомендація Комісії 2001/310/ЄС від 4 квітня 2001 р. про принципи функціонування позасудових органів, залучених до консенсуального вирішення споживчих спорів (ОВ L 109, 19.4.2001, с. 56).

позасудових схем, які, на думку держав-членів, дотримуються принципів цієї Рекомендації.

(19) Медіація не повинна розглядатися як слабка альтернатива судовому розгляду у тому сенсі, що виконання домовленостей, досягнутих у результаті медіації, залежить від доброї волі самих сторін. Відтак держави-члени мають подбати про те, щоб сторони письмової домовленості, досягнутої в результаті медіації, мали змогу отримати забезпечення виконання суті їх домовленості. Держава-член може відмовити у забезпеченні виконання такої домовленості лише у тому разі, якщо її зміст суперечить законодавству, включаючи міжнародне приватне право або якщо законодавство держави-члена не передбачає забезпечення виконання змісту конкретної угоди. Останнє може стосуватися випадків, якщо зобов'язання, визначене в угоді, є по суті таким, забезпечити виконання якого неможливо.

(20) Суть домовленості, досягнутої в результаті медіації, виконання якої було гарантовано в одній державі-члені, має визнаватися й оголошуватися як така, якій гарантується виконання в інших державах-членах, відповідно до діючого у цій сфері законодавства Співтовариства або національного законодавства. Це, наприклад, може здійснюватися на підставі Регламенту Ради (ЄС) № 44/2001 від 22 грудня 2000 р. про юрисдикцію та визнання і примусове виконання рішень у цивільних і господарських справах¹⁰ або Регламенту Ради (ЄС) № 2201/2003 від 27 листопада 2003 р. стосовно юрисдикції та визнання і примусового виконання рішень у шлюбних справах і справах щодо батьківських обов'язків¹¹.

(21) Регламент (ЄС) № 2201/2003 чітко встановлює, що, для того щоб виконання домовленостей між сторонами забезпечувалося в іншій державі-члені, їх виконання має бути гарантоване у державі-члені, де вони були зафіксовані. Відтак, якщо у конкретній державі-члені не може бути забезпечено виконання угоди, укладеної в результаті медіації у справі, що регулюється сімейним правом, про що подавався запит, ця Директива не має заохочувати сторони до того, щоб обійти закон цієї держави-члена через забезпечення примусового виконання своєї угоди в іншій державі-члені.

(22) Ця Директива не повинна впливати на правила держав-членів стосовно забезпечення виконання домовленостей, досягнутих в результаті медіації.

(23) Конфіденційність у процесі медіації є важливим чинником, і тому ця Директива має забезпечувати мінімальний ступінь відповідності

¹⁰ ОВ L 12, 16.1.2001, с. 1. Регламент із останніми змінами, внесеними Регламентом (ЄС) №1791/2006 (ОВ L 363, 20.12.2006, с. 1).

¹¹ ОВ L 338, 23.12.2003, с. 1. Регламент зі змінами, внесеними Регламентом (ЄС) №2116/2004 (ОВ L 367, 14.12.2004, с. 1).

цивільно-процесуальних норм її положенням про те, як захищати конфіденційність медіації у будь-яких наступних цивільних і господарських судових процедурах або арбітражі.

(24) Для того, щоб заохотити сторони використовувати медіацію, держави-члени мають подбати про те, щоб їх правила щодо строків позовної давності не перешкоджали сторонам звернутись до суду або арбітражу, якщо їх спроба медіації зазнає невдачі. Держави-члени мають забезпечити досягнення цього результату, навіть якщо ця Директива не гармонізує національні правила про строки позовної давності. Ця Директива не повинна впливати на положення про строки позовної давності, обумовлені міжнародними договорами і впроваджені у державах-членах, наприклад, у сфері транспортного права.

(25) Держави-члени мають заохочувати широкий загал до надання інформації про те, як можна звернутися до медіаторів та організацій, які надають послуги з медіації. Вони також мають заохочувати практикуючих юристів інформувати своїх клієнтів про можливість медіації.

(26) Згідно з пунктом 34 Міжвідомчої угоди про вдосконалення законотворчості¹² держави-члени заохочуються розробляти для себе і в інтересах Співтовариства свої власні таблиці, які якомога докладніше мають ілюструвати кореляцію між цією Директивою та заходами транспозиції, та оприлюднювати їх.

(27) Ця Директива має на меті підтримувати фундаментальні права людини, і бере до уваги принципи, визнані, зокрема, Хартією основних прав Європейського Союзу.

(28) Оскільки мета цієї Директиви не може бути досягнута у достатньому обсязі на рівні держав-членів, а, відтак, з причин масштабу або впливу її дії, її повніше можна досягти на рівні Співтовариства, Співтовариство вправі затверджувати заходи відповідно до принципу субсидіарності, встановленого у статті 5 Договору. Відповідно до принципу пропорційності, встановленого в означеній статті, ця Директива не виходить за межі того, що є необхідним для досягнення її мети.

(29) Відповідно до статті 3 Протоколу про позицію Сполученого Королівства та Ірландії, доданого до Договору про Європейський Союз та Договору про заснування Європейського Співтовариства, Сполучене Королівство та Ірландія повідомили про своє бажання взяти участь у прийнятті та застосуванні цієї Директиви.

(30) Відповідно до статей 1 і 2 Протоколу про позицію Данії, доданого до Договору про Європейський Союз та Договору про заснування Європейського Співтовариства, Данія не бере участі у прийнятті цієї Директиви і не зобов'язана її виконувати, а також не є суб'єктом її застосування.

¹² ОВ С 321, 31.12.2003, с. 1.

УХВАЛИЛИ ЦЮ ДИРЕКТИВУ:

Стаття 1

Мета і сфера застосування

1. Метою цієї директиви є спростити доступ до способів альтернативного вирішення спорів і сприяти мирному врегулюванню спорів, заохочуючи використання медіації та забезпечуючи збалансовані взаємовідносини між медіацією та судочинством.

2. Ця Директива застосовується у транскордонних спорах до цивільних і господарських правовідносин, за винятком прав і обов'язків, якими сторони не вправі розпоряджатися згідно з відповідним законодавством у цій сфері. Зокрема, її дія не поширюється на податкові, митні або адміністративні правовідносини, або на відповідальність держави за дії або бездіяльність при здійсненні владних повноважень (*acta iure imperii*).

3. У цій Директиві термін «держава-член» відноситься до усіх держав-членів, за винятком Данії.

Стаття 2

Транскордонні спори

1. Для цілей цієї Директиви транскордонним спором вважається спір, в якому принаймні одна зі сторін постійно або систематично проживає в іншій державі-члені, не в тій, де проживає будь-яка інша сторона, станом на дату, коли:

- (a) сторони домовляються використовувати медіацію після виникнення спору;
- (b) медіація призначена судом;
- (c) зобов'язання використовувати медіацію виникає відповідно до національного законодавства;
- (d) для цілей статті 5 сторони запрошуються до медіації.

2. Незважаючи на параграф 1, для цілей статей 7 та 8 транскордонним спором вважається також спір, за яким судове провадження або арбітраж після медіації між сторонами ініціюються в іншій державі-члені, ніж та, де сторони постійно або систематично проживають станом на дату, передбачену пунктами (a), (b) і (c) параграфа 1.

3. Для цілей параграфів 1 і 2 місце проживання встановлюється відповідно до статей 59 і 60 Регламенту (ЄС) № 44/2001.

Стаття 3

Визначення

Для цілей цієї Директиви застосовують такі визначення:

(a) „Медіація” означає структурований процес незалежно від його назви або посилання на нього, за допомогою якого дві або більше сторін спору намагаються самостійно, на добровільній основі, досягти згоди для вирішення спору за підтримки медіатора. Цей процес може бути

ініційований самими сторонами або у результаті пропозиції чи розпорядження суду, або для виконання припису законодавства держави-члена. Це включає медіацію, яка проводиться судом, що не відповідає за будь-яку судову процедуру щодо конкретного спору. Сюди не входять спроби, які роблять суд або суддя, що розглядають справу в контексті судового провадження стосовно цього спору.

(b) „Медіатор” означає будь-яку третю особу, до якої звернулися з проханням провести медіацію ефективно, неупереджено та компетентно, незалежно від віросповідання або професії цієї третьої особи у відповідній державі-члені та способу, у який ця третя особа була призначена або отримала запит провести медіацію.

Стаття 4

Забезпечення якості медіації

1. Держави-члени будь-якими відповідними, на їх думку, засобами мають заохочувати розроблення і дотримання медіаторами й організаціями, що надають послуги з медіації, добровільних кодексів поведінки, а також інших ефективних механізмів контролю якості щодо надання послуг з медіації.

2. Держави-члени мають заохочувати початкове професійне навчання медіаторів і підвищення їхньої кваліфікації з метою подбати про те, щоб медіація проводилася ефективно, неупереджено та компетентно стосовно сторін.

Стаття 5

Звернення до медіації

1. Суд, у якому порушено судову справу, може, коли це доречно, і беручи до уваги усі обставини справи, запросити сторони до медіації з метою вирішення спору. Суд також може запросити сторони відвідати інформаційну сесію з питань використання медіації, якщо такі сесії проводяться і до них є доступ.

2. Ця Директива не обмежує національне законодавство, яким передбачено обов'язкове використання медіації, або заохочення до медіації чи дозвіл на неї, до або після того, як почалося судове провадження, за умови, що таке законодавство не перешкоджає сторонам реалізувати їхнє право на доступ до судової системи.

Стаття 6

Забезпечення виконання угод, укладених у результаті медіації

1. Держави-члени мають подбати про можливість для сторін або однієї сторони, що отримала недвозначну згоду від інших сторін, вимагати забезпечення виконання змісту письмової угоди, укладеної в результаті медіації. Виконання змісту такої угоди буде забезпечено, за винятком випадків, коли у конкретній ситуації зміст угоди суперечить законодавству держави-члена, на території якої подається запит, або законодавство цієї держави члена не передбачає забезпечення її виконання.

2. Виконання змісту угоди може бути забезпечено судом або іншим органом, компетентним у постанові або рішенні чи іншому достовірному інструменті, згідно з законодавством держави-члена, де подається запит.

3. Держави-члени інформують Комісію про суди або інші органи, уповноважені отримувати запити відповідно до параграфів 1 і 2.

4. Жодне положення цієї статті не впливає на правила, які застосовуються для визнання та забезпечення виконання в іншій державі-члені угоди, що підлягає виконанню згідно з параграфом 1.

Стаття 7

Конфіденційність медіації

1. Зважаючи на те, що медіація має проводитися з урахуванням вимог конфіденційності, держави-члени зобов'язані подбати про те, щоб, за винятком випадків, коли сторони не домовляться інакше, ані медіатори, ані особи, залучені до адміністрування процесу медіації, не примушувалися давати свідчення у цивільному або господарському судових процесах чи арбітражі стосовно інформації щодо процесу медіації або у зв'язку з ним, окрім:

(а) коли це необхідно для заперечення міркувань державної політики держави-члена, якої це стосується, зокрема, коли йдеться про забезпечення захисту найкращих інтересів дітей або запобігання нанесенню шкоди фізичному або психічному здоров'ю особи;

(b) коли розголошення змісту угоди, укладеної в результаті медіації, необхідне для реалізації або забезпечення виконання цієї угоди.

2. Жодне положення параграфу 1 не заважає державам-членам упроваджувати більш суворі заходи для захисту конфіденційності медіації.

Стаття 8

Вплив медіації на строки позовної давності

1. Держави-члени дбатимуть про те, щоб сторони, які обирають медіацію у спробі вирішити спір, у подальшому не позбавлялися можливості ініціювати судове провадження або арбітраж стосовно цього спору внаслідок впливу строку позовної давності під час процесу медіації.

2. Параграф 1 не обмежує дію положень про строки позовної давності в міжнародних договорах, стороною яких є держави-члени.

Стаття 9

Інформація для громадськості

Держави-члени мають заохочувати будь-якими відповідними, на їх думку, засобами доведення до відома громадськості, зокрема через Інтернет, інформації про те, як можна зв'язатися з медіаторами й організаціями, що надають послуги з медіації.

Стаття 10

Інформація про компетентні суди і органи

Комісія будь-якими відповідними засобами доводитиме до відома громадськості інформацію про компетентні суди або органи, про які

держави-члени повідомили відповідно до статті 6 (3).

Стаття 11

Контроль

Не пізніше 21 травня 2016 р. Комісія зобов'язана подати до Європейського Парламенту, Ради і Економічно-соціального комітету звіт про застосування цієї Директиви. Звіт має враховувати розвиток медіації на території Європейського Союзу та вплив, який здійснила ця Директива у державах-членах. За потреби звіт може супроводжуватися пропозиціями з адаптації цієї Директиви.

Стаття 12

Транспозиція

1. Держави-члени зобов'язані до 21 травня 2011 р. ввести в дію закони, нормативні акти і адміністративні положення, необхідні для виконання положень цієї Директиви, за винятком статті 10, для якої дата виконання становить найпізніше 21 листопада 2010 р., про що держави-члени негайно інформують Комісію. При ухваленні державами-членами ці заходи мають містити посилання на цю Директиву або супроводжуватися таким посиланням у момент їхнього офіційного оприлюднення. Методи здійснення такого посилання визначаються самими державами-членами.

2. Держави-члени зобов'язані повідомити Комісії текст основних положень національного законодавства, ухваленого у сфері, яку охоплює ця Директива.

Стаття 13

Набрання чинності

Ця Директива набирає чинності на 20-й день після її оприлюднення в *Офіційному Віснику Європейського Союзу*.

Стаття 14

Адресати Директиви

Ця Директива адресована державам-членам.

Учинено у Страсбурзі 21 травня 2008 року.

За Європейський Парламент

Президент

H.-G. POTTERING

За Раду

Президент

J. LENARČIČ

**УКАЗ
ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ**
**«Про утворення Національної служби посередництва
і примирення»**

*{Із змінами, внесеними згідно з Указами Президента
N 1393/2000 (1393/2000) від 30.12.2000
N 272/2006 (272/2006) від 30.03.2006
N 291/2007 (291/2007) від 11.04.2007
N 178/2013 (178/2013) від 02.04.2013}*

Відповідно до Закону України "Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)" (137/98-ВР) **п о с т а н о в л я ю**:

1. Утворити Національну службу посередництва і примирення у складі центрального апарату та регіональних відділень.

(На часткову зміну статті 1 утворити в Автономній Республіці Крим та областях відділення Національної служби посередництва і примирення, ліквідувавши Центральне, Західне, Північне, Східне, Південне регіональні відділення цієї Служби згідно з Указом Президента N 1393/2000 (1393/2000) від 30.12.2000)

2. Затвердити Положення про Національну службу посередництва і примирення (додається).

2-1. Установити граничну кількість працівників Національної служби посередництва і примирення до 182 штатних одиниць, у тому числі центрального апарату – 31 штатну одиницю, її відділень – 151 штатну одиницю.

{Указ доповнено статтею 2-1 згідно з Указом Президента N 178/2013 (178/2013) від 02.04.2013}

{Стаття 3 втратила чинність в частині прирівняння за умовами оплати праці голови Національної служби посередництва і примирення до голів державних комітетів, його заступника - до заступника голови державного комітету, інших працівників - до відповідних категорій працівників державних комітетів на підставі Указу Президента N 272/2006 (272/2006) від 30.03.2006}

3. Прирівняти за умовами оплати праці, матеріально-побутового забезпечення, медичного та транспортного обслуговування голову Національної служби посередництва і примирення до голів державних комітетів, його заступника – до заступника голови державного комітету, інших працівників – до відповідних категорій працівників державних комітетів.

4. Кабінету Міністрів України:

- затвердити у місячний строк граничну кількість працівників Національної служби посередництва і примирення та фонд оплати праці;
- віднести посади працівників Національної служби посередництва і примирення до відповідних категорій посад державних службовців;
- забезпечити створення регіональних відділень Національної служби посередництва і примирення, які охоплюють своєю діяльністю: Центральне відділення – Київську, Житомирську, Вінницьку, Черкаську і Кіровоградську області та місто Київ, Західне відділення – Закарпатську, Чернівецьку, Івано-Франківську, Львівську, Тернопільську, Хмельницьку, Рівненську і Волинську області, Північне відділення – Чернігівську, Сумську, Харківську і Полтавську області, Східне відділення – Луганську, Донецьку і Дніпропетровську області, Південне відділення – Автономну Республіку Крим, Одеську, Миколаївську, Херсонську і Запорізьку області та місто Севастополь;
- передбачати у проектах Державного бюджету України на 1999 та наступні роки асигнування для забезпечення діяльності Національної служби посередництва і примирення, утримання її центрального апарату та регіональних відділень;
- внести в установленому порядку пропозиції щодо фінансування діяльності Національної служби посередництва і примирення у IV кварталі 1998 року під час уточнення Державного бюджету України на 1998 рік;
- вжити заходів щодо матеріально-технічного забезпечення діяльності Національної служби посередництва і примирення та надання для її центрального апарату приміщення у місті Києві.

5. Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним державним адміністраціям, де будуть утворені регіональні відділення, здійснити у IV кварталі 1998 року заходи щодо надання приміщень для відділень Національної служби посередництва і примирення.

Президент України
м. Київ, 17 листопада 1998 року
N 1258/98

Л. КУЧМА

ЗАТВЕРДЖЕНО
Указом Президента України
від 17 листопада 1998 року
N 1258/98

ПОЛОЖЕННЯ
про Національну службу посередництва і примирення

1. Національна служба посередництва і примирення (далі – НСПП) є постійно діючим державним органом, створеним Президентом України для сприяння врегулюванню колективних трудових спорів (конфліктів).

2. НСПП у своїй діяльності керується Конституцією України (254к/96-ВР), Законом України "Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)" (137/98-ВР), іншими законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, а також цим Положенням.

3. Основними завданнями НСПП є:

– сприяння взаємодії сторін соціально-трудова відносин у процесі врегулювання колективних трудових спорів (конфліктів), що виникли між ними;

– прогнозування виникнення колективних трудових спорів (конфліктів) та сприяння своєчасному їх вирішенню;

– здійснення посередництва і примирення під час вирішення колективних трудових спорів (конфліктів);

– забезпечення здійснення соціального діалогу, вироблення узгоджених пропозицій щодо розвитку соціально-економічних і трудових відносин в Україні. {Пункт 3 доповнено абзацем згідно з Указом Президента N 291/2007 (291/2007) від 11.04.2007};

– здійснення заходів із запобігання виникненню колективних трудових спорів (конфліктів). {Пункт 3 доповнено абзацем згідно з Указом Президента N 291/2007 (291/2007) від 11.04.2007};

підвищення рівня правової культури учасників соціально-трудова відносин. {Пункт 3 доповнено абзацем згідно з Указом Президента N 291/2007 (291/2007) від 11.04.2007}.

4. НСПП відповідно до покладених на неї завдань:

1) вивчає та узагальнює причини виникнення колективних трудових спорів (конфліктів) і можливі їх наслідки на національному, територіальному і галузевому рівнях, виробляє пропозиції щодо запобігання виникненню колективних трудових спорів;

2) здійснює реєстрацію висунутих працівниками вимог і колективних трудових спорів (конфліктів);

3) аналізує висунуті працівниками вимоги та здійснює оцінювання їхнього обґрунтування;

4) сприяє встановленню контактів між сторонами колективного трудового спору (конфлікту);

5) перевіряє у разі необхідності повноваження представників сторін колективного трудового спору (конфлікту);

6) консультує сторони колективного трудового спору (конфлікту) з питань:

компетенції органів стосовно задоволення вимог, які є предметом колективного трудового спору (конфлікту) або виконання яких сприятиме його вирішенню;

застосування нормативно-правових актів для вирішення колективного трудового спору (конфлікту);

7) за зверненням сторін (сторони) колективного трудового спору (конфлікту) розглядає матеріали щодо колективного трудового спору (конфлікту) з метою його вирішення;

8) звертається у випадках, передбачених статтею 24 Закону України "Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)" (137/98-ВР), і коли рекомендації НСПП щодо вирішення колективного трудового спору (конфлікту) сторонами не враховано, в установленому порядку із заявою до суду про вирішення колективного трудового спору (конфлікту). {Підпункт 8 пункту 4 в редакції Указу Президента N 291/2007 (291/2007) від 11.04.2007};

9) формує списки незалежних посередників та арбітрів;

10) на прохання сторін колективного трудового спору (конфлікту) пропонує їм кандидатури незалежних посередників і членів трудового арбітражу для залучення у примирних процедурах, координує роботу трудового арбітражу, направляє своїх спеціалістів, експертів для участі у роботі примирних органів, здійснює моніторинг стану виконання рішень примирних органів. {Підпункт 10 пункту 4 зі змінами, внесеними згідно з Указами Президента N 1393/2000 (1393/2000) від 30.12.2000, N 291/2007 (291/2007) від 11.04.2007};

11) вивчає, узагальнює і поширює вітчизняний та іноземний досвід роботи щодо запобігання та врегулювання колективних трудових спорів (конфліктів);

12) залучає у разі необхідності до участі у примирних процедурах народних депутатів України, представників державної влади, органів місцевого самоврядування та інших осіб;

13) забезпечує підготовку і підвищення кваліфікації незалежних посередників, арбітрів, які спеціалізуються на розгляді колективних трудових спорів (конфліктів);

14) узагальнює та вносить в установленому порядку пропозиції щодо вдосконалення законодавства з питань вирішення колективних трудових спорів (конфліктів);

15) у межах своєї компетенції розробляє і затверджує положення, інструкції й інші нормативні акти щодо діяльності НСПП та здійснення примирних процедур;

16) здійснює організаційно-методичне забезпечення діяльності регіональних відділень;

17) взаємодіє у межах своєї компетенції з Адміністрацією Президента України, іншими допоміжними органами і службами, утвореними Президентом України, Кабінетом Міністрів України, Радою міністрів Автономної Республіки Крим, міністерствами та іншими центральними і місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, об'єднаннями роботодавців, профспілок, підприємствами, установами і організаціями. {Підпункт 17 пункту 4 зі змінами, внесеними згідно з Указами Президента N 291/2007 (291/2007) від 11.04.2007, N 178/2013 (178/2013) від 02.04.2013};

18) координує вирішення сторонами колективного трудового спору (конфлікту) питань щодо організаційного, матеріально-технічного і фінансового забезпечення роботи незалежних посередників, членів примирних комісій і трудового арбітражу;

19) інформує громадськість про свою діяльність через засоби масової інформації, видає Бюлетень Національної служби посередництва і примирення. {Підпункт 19 пункту 4 зі змінами, внесеними згідно з Указом Президента N 1393/2000 (1393/2000) від 30.12.2000};

20) сприяє підвищенню рівня правової культури учасників соціально-трудових відносин щодо запобігання і вирішення колективних трудових спорів (конфліктів). {Пункт 4 доповнено підпунктом 20 згідно з Указом Президента N 291/2007 (291/2007) від 11.04.2007}.

5. НСПП має право:

– брати участь у вирішенні колективного трудового спору (конфлікту) на всіх його стадіях;

– координувати роботу трудового арбітражу, направляти своїх спеціалістів, експертів для участі у роботі примирних органів;

– одержувати в установленому порядку від державних органів, органів місцевого самоврядування, професійних спілок, роботодавців та їх об'єднань, сторін колективних трудових спорів (конфліктів) інформацію, документи та матеріали, необхідні для виконання покладених на НСПП законом функцій. {Абзац четвертий пункту 5 в редакції Указу Президента N 291/2007 (291/2007) від 11.04.2007};

– попереджати сторони про порушення ними вимог чинного законодавства під час розгляду колективного трудового спору (конфлікту) та можливі наслідки таких порушень;

– надсилати органам виконавчої влади та органам місцевого самоврядування рекомендації щодо вжиття заходів для вирішення колективного трудового спору (конфлікту), реалізація яких належить до їхньої компетенції;

– звертатися до органів прокуратури, правоохоронних органів, державних органів з нагляду за додержанням законодавства про працю з пропозиціями щодо здійснення заходів, спрямованих на додержання законодавства про працю, у тому числі щодо порядку вирішення колективних трудових спорів (конфліктів). {Пункт 5 доповнено абзацем згідно з Указом Президента N 291/2007 (291/2007) від 11.04.2007}.

6. НСПП у межах своїх повноважень приймає рішення, які мають рекомендаційний характер і повинні розглядатися сторонами колективного трудового спору (конфлікту), відповідними центральними або місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування.

7. НСПП очолює голова, який призначається та звільняється з посади Президентом України.

Голова НСПП має заступників, у тому числі одного першого. {Пункт 7 доповнено абзацем згідно з Указом Президента N 291/2007 (291/2007) від 11.04.2007}.

Голова НСПП:

– затверджує структуру і штатний розпис центрального апарату та кількість апарату її відділень;

– здійснює керівництво діяльністю НСПП, визначає функціональні обов'язки першого заступника, заступників голови, керівників структурних підрозділів та інших працівників центрального апарату, затверджує положення про відділення. {Абзац пункту 7 зі змінами, внесеними згідно з Указами Президента N 1393/2000 (1393/2000) від 30.12.2000, N 291/2007 (291/2007) від 11.04.2007};

– представляє НСПП у відносинах з центральними і місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, профспілками, об'єднаннями роботодавців, іноземними та міжнародними організаціями. {Абзац шостий пункту 7 зі змінами, внесеними згідно з Указом Президента N 178/2013 (178/2013) від 02.04.2013};

– затверджує кандидатури незалежних посередників та арбітрів НСПП. {Абзац сьомий пункту 7 зі змінами, внесеними згідно з Указом Президента N 291/2007 (291/2007) від 11.04.2007};

– видає у межах своєї компетенції накази, розпорядження, організовує та забезпечує контроль за їх виконанням;

– розпоряджається у межах своєї компетенції фінансовими та матеріально-технічними ресурсами НСПП;

– призначає на посади та звільняє з посад першого заступника, заступників голови НСПП, інших працівників центрального апарату,

керівників відділень НСПП та їх заступників. {Абзац десятий пункту 7 у редакції Указу Президента N 291/2007 (291/2007) від 11.04.2007};

– присвоює працівникам НСПП ранги державних службовців відповідної категорії;

– звітує про результати діяльності НСПП перед Президентом України.

8. Фонд оплати праці працівників НСПП затверджується в установленому порядку. НСПП фінансується за рахунок коштів Державного бюджету України. {Абзац перший пункту 8 у редакції Указу Президента N 178/2013 (178/2013) від 02.04.2013 }.

9. НСПП та її відділення є юридичними особами. НСПП має самостійний баланс, печатку із зображенням Державного Герба України і своїм найменуванням. {Пункт 9 в редакції Указу Президента N 1393/2000 (1393/2000) від 30.12.2000}.

Глава Адміністрації
Президента України

Є. КУШНАРЬОВ

Проект Закону
вноситься народним
депутатом України
О. І. Тищенкою
(№ 481)

**Закон України
«Про медіацію»**

Цей Закон створює правові умови та встановлює загальні засади здійснення медіації в Україні як позасудової процедури, що застосовується для швидкого та ефективного вирішення конфліктів і спорів.

Розділ I. Загальні положення

Стаття 1. Визначення основних термінів

У цьому Законі наведені нижче терміни вживаються у такому значенні:

– договір про проведення медіації – це домовленість сторін конфлікту (спору) з медіатором та/або організацією, що забезпечує проведення медіації, про порядок та умови надання послуг з медіації;

– компетентний орган в цілях цього Закону означає будь-який орган, що відповідно до чинного законодавства України має повноваження розглядати спір і приймати обов'язкове для сторін рішення по суті спору;

– конфлікт – реальні або такі, що видаються реальними, протиріччя між двома або більше особами (як фізичними, так і юридичними);

– медіатор – фізична особа, яка виступає незалежним посередником у позасудовому врегулюванні сторонами конфлікту (спору), що виник між ними, в порядку, передбаченому цим Законом;

– медіація – процедура позасудового вирішення конфліктів (спорів) їх сторонами на засадах добровільності, самовизначення і рівності сторін, конфіденційності, незалежності та неупередженості із залученням медіатора, що спрямована на самостійне досягнення сторонами рішень щодо позасудового врегулювання конфлікту (спору) в порядку, передбаченому цим Законом;

– медіаційне застереження – окреме положення у договорі про передачу на медіацію всіх або певних конфліктів (спорів), що виникли або можуть виникнути між ними у зв'язку з будь-якими конкретними правовідносинами;

– організація, що забезпечує проведення медіації, – юридична особа, зареєстрована у встановленому порядку, яка надає послуги з вирішення конфліктів (спорів) шляхом медіації;

– спір – конфлікт, переданий на розгляд компетентного органу;

– сторони медіації – фізичні та/або юридичні особи, між якими виник конфлікт (спір) і які погодилися вирішити його шляхом медіації;

– угода про результати медіації – це письмово оформлена домовленість сторін, що може укладатися за результатами медіації та містить викладення досягнутих сторонами спільних рішень щодо врегулювання конфлікту (спору).

Стаття 2. Законодавство про медіацію

Відносини у сфері медіації регулюються Конституцією України, цим Законом, а також іншими законами та підзаконними актами України.

Якщо міжнародним договором, згода на обов'язковість якого надана Верховною Радою України, передбачено інші положення, ніж ті, що встановлено цим Законом, застосовуються положення міжнародного договору України.

Стаття 3. Допустимість медіації

Сторони у конфлікті (спорі) мають право погодитися вирішити його шляхом медіації в порядку, передбаченому цим Законом, як у випадку, коли конфлікт не передається на розгляд компетентного органу, так і у випадку, коли компетентним органом розпочато розгляд відповідного спору, але в будь-якому випадку до моменту виконання у повному обсязі остаточного рішення у справі, винесеного компетентним органом.

Компетентний орган, в провадженні якого перебуває спір, може рекомендувати сторонам звернутися до медіації з метою врегулювання відповідного спору.

Стаття 4. Принципи медіації

Медіація здійснюється на засадах добровільності, самовизначення і рівності сторін, конфіденційності, незалежності та неупередженості медіатора.

Стаття 5. Добровільність медіації

Ніхто не може бути примушений до вирішення конфлікту (спору) шляхом медіації.

Сторони конфлікту (спору) беруть участь у медіації за взаємною згодою і можуть відмовитися від її проведення у будь-який момент до укладення угоди про результати медіації та звернутися до інших способів вирішення конфлікту (спору).

Участь особи у медіації не може розглядатися як визнання цією особою своєї вини або поставлених до неї вимог, так само як і відмовою від власних вимог.

Стаття 6. Самовизначення сторін медіації

У процесі медіації сторони конфлікту (спору) вільні у пошуку спільного рішення щодо врегулювання конфлікту (спору) та самостійно визначають можливості його врегулювання.

Стаття 7. Рівність сторін медіації

Сторони мають рівні права під час проведення медіації.

Забороняється надання будь-якій стороні медіації привілеїв чи обмежень за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших

переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних та інших ознак.

Стаття 8. Конфіденційність медіації

Під час проведення медіації зберігається конфіденційність усієї інформації, що має відношення до зазначеної процедури, за винятком випадків, передбачених чинним законодавством України, а також коли сторони домовились у письмовій формі про інше.

Медіатор не вправі розголошувати інформацію, що стосується медіації та стала йому відома під час проведення медіації, без попередньої письмової згоди на це усіх сторін медіації.

Учасники медіації, організації, що забезпечують проведення медіації, та їхні співробітники не вправі посилатися, якщо сторони не домовилися у письмовій формі про інше, в будь-яких інших процедурах вирішення конфлікту (спору), в тому числі в судових та арбітражних провадженнях, на інформацію про:

- пропозиції сторони про звернення до процедури медіації;
- висловлення стороною свого погодження на участь у процедурі медіації;
- міркування або пропозиції сторін щодо можливих шляхів урегулювання конфлікту (спору);
- заяви сторін медіації, зроблені ними під час медіації;
- пропозиції медіатора;
- висловлення стороною готовності прийняти пропозицію про врегулювання конфлікту (спору);
- іншу інформацію, що стосується медіації.

Стаття 9. Незалежність і неупередженість медіатора

Медіатор у своїй діяльності є незалежним і діє у межах чинного законодавства України.

Медіатор не має права брати участь у медіації конфліктів (спорів), у яких він/вона має особистий інтерес, у тому числі особисту чи фінансову зацікавленість у результатах вирішення таких конфліктів (спорів), або якщо він/вона пов'язаний сімейними чи діловими стосунками з однією або кількома сторонами медіації, або якщо до початку медіації він/вона розглядав відповідний конфлікт (спір) як посадова особа компетентного органу або виступав представником чи радником хоча б однієї зі сторін медіації, або якщо існують інші обставини, які ставлять під сумнів неупередженість медіатора. За наявності хоча б однієї з перелічених обставин медіатор зобов'язаний до призначення його/її медіатором у відповідному конфлікті (спорі) повідомити сторони медіації про наявний конфлікт інтересів, а у випадку, коли такі обставини стали відомі під час проведення медіації, – негайно після їх виявлення.

Медіатор, який проводив медіацію конфлікту (спору), не може бути представником або радником сторони медіації під час розгляду того самого конфлікту (спору) компетентним органом.

Стаття 10. Мова, якою здійснюється медіація

Сторони медіації у медіаційному застереженні та/або договорі про проведення медіації визначають, якою мовою або мовами буде проводитися медіація. Якщо медіаційне застереження та/або договір про проведення медіації не містить посилання на мову, якою здійснюється медіація, то вона проводиться українською мовою.

Усі договори, угоди, заяви й інші документи, складені в процесі медіації або за її результатами, викладаються мовою або мовами, обраними сторонами медіації для здійснення медіації. Якщо медіаційне застереження та/або договір про проведення медіації не містить посилання на мову, якою здійснюють медіацію, то усі договори, угоди, заяви й інші документи, складені в процесі медіації або за її результатами, викладаються українською мовою.

Розділ II. Статус медіатора

Стаття 11. Вимоги до медіатора

Медіатором може бути фізична особа, яка пройшла спеціальну підготовку за відповідним напрямком в Україні або за її межами і отримала сертифікат або інший документ, що підтверджує проходження нею відповідної підготовки, та якій на момент укладення договору про проведення медіації виповнився двадцять один рік.

Сторони та/або організації, що забезпечують проведення медіації, можуть ставити додаткові вимоги до медіаторів, зокрема щодо віку, освіти, досвіду тощо.

Медіатором не може бути особа, яка має судимість, яку не знято або не погашено в установленому законом порядку, обмежена у дієздатності або визнана недієздатною за рішенням суду.

Стаття 12. Сертифікація медіаторів

Медіатор має бути сертифікований будь-яким підприємством, установою, організацією, які здійснюють підготовку медіаторів в Україні або за її межами за програмою, що становить не менше сорока академічних годин, включаючи практичні заняття.

Документом, який підтверджує проходження відповідної підготовки, є сертифікат або інший документ, у якому зазначаються:

- прізвище, ім'я, по батькові особи, яка проходила підготовку;
- назва суб'єкта, який провів підготовку;
- прізвище, ім'я, по батькові осіб, які провели навчання;
- кількість годин навчання, в тому числі кількість годин практичних занять.

Стаття 13. Відповідальність медіатора

Медіатор несе відповідальність за порушення вимог цього Закону, інших законів і підзаконних актів України, норм професійної етики медіаторів, а також договору про проведення медіації.

Шкода, завдана сторонам унаслідок надання некваліфікованих послуг з медіації, відшкодовується медіатором у порядку, встановленому цивільним законодавством України, а також договором на проведення медіації.

Стаття 14. Страхування відповідальності медіатора

Цивільна відповідальність медіатора підлягає добровільному страхуванню в порядку, визначеному чинним законодавством України.

Розділ III. Проведення медіації

Стаття 15. Договір про проведення медіації

Медіація проводиться на підставі договору про здійснення медіації, який укладається сторонами конфлікту (спору) з одним або кількома медіаторами або організацією, що забезпечує проведення медіації. Договір про проведення медіації укладається у простій письмовій формі, підписується усіма сторонами конфлікту (спору) та медіатором (медіаторами) або організацією, що забезпечує проведення медіації.

Договір про проведення медіації має відповідати загальним засадам цивільного законодавства України, що стосуються змісту договорів. Окрім того, договір про проведення медіації має містити:

- положення про прийняття сторонами конфлікту (спору) принципів медіації, визначених цим Законом;
- визначення місця проведення медіації;
- зазначення строку проведення медіації;
- порядок оплати сторонами конфлікту (спору) витрат на проведення медіації, розмір і порядок оплати гонорару медіатора (медіаторів) або організації, що забезпечує проведення медіації.

Сторони конфлікту (спору) та медіатор (медіатори) або організація, що забезпечує проведення медіації, мають право визначити у договорі про проведення медіації інші умови здійснення медіації, які не можуть суперечити цьому Закону, іншим законам і підзаконним актам України.

Договір про проведення медіації укладається у кількості примірників відповідно до кількості сторін конфлікту (спору) – по одному для кожної сторони та кожного з медіаторів або організації, що забезпечує проведення медіації. Договір про проведення медіації конфлікту (спору) набирає чинності в день його підписання сторонами конфлікту (спору) та медіатором (медіаторами) або організацією, що забезпечує проведення медіації.

Договір про проведення медіації може бути посвідчений будь-яким способом, передбаченим чинним законодавством України.

Стаття 16. Призначення та заміна медіаторів

Сторони медіації обирають одного або кількох медіаторів за взаємною згодою на незалежній основі.

У випадку, якщо договір про проведення медіації було укладено із організацією, що забезпечує проведення медіації, така організація може рекомендувати кандидатуру медіатора (кандидатури медіаторів) або призначити його (їх) у випадку, коли сторони направили відповідне звернення у таку організацію на підставі договору про проведення медіації. Підтвердження погодження кандидатури медіатора може відбуватися у будь-який спосіб, який сторони та організація, що забезпечує проведення медіації, визнають достатнім для такого погодження.

Сторони медіації мають право замінити медіатора, а у випадку, коли медіація проводиться кількома медіаторами, – або одного або усіх медіаторів у будь-який момент проведення медіації до укладення угоди про результати медіації. У такому випадку розрахунки між сторонами та медіатором (медіаторами) здійснюються згідно з умовами договору про проведення медіації.

Стаття 17. Учасники медіації

Учасниками медіації є сторони медіації і медіатор (медіатори).

Сторони конфлікту (спору) набувають статусу сторін медіації з моменту набрання чинності договором про проведення медіації.

Іншими учасниками медіації можуть бути представники сторін, експерти, спеціалісти, фахівці, інші особи за умови подання ними письмової згоди на дотримання принципів і процедури медіації, визначених у цьому Законі та договорі про проведення медіації.

Стаття 18. Права і обов'язки сторін медіації

Сторони медіації мають право:

- бути поінформованими про суть медіації та наслідки її проведення; обирати одного або декількох медіаторів;
- за взаємною згодою залучати до процесу медіації представників, експертів, спеціалістів, фахівців, інших осіб на умовах дотримання ними принципу конфіденційності медіації, якщо інше не погоджено сторонами;
- користуватися послугами перекладача;
- відмовитися від участі у медіації на будь-якому етапі її проведення до укладення угоди про результати медіації;
- користуватися іншими правами, наданими сторонам медіації чинним законодавством України та договором про проведення медіації.

Сторони медіації зобов'язані:

- співпрацювати з медіатором і не перешкоджати проведенню медіації у строки та в порядку, встановленому цим Законом і договором про проведення медіації;
- добровільно виконувати угоду про результати медіації, укладену за результатами медіації;

- поважати честь і гідність інших учасників медіації;
- дотримуватися чинного законодавства України, а також інших зобов'язань, взятих на себе договором про проведення медіації.

Стаття 19. Права медіатора

Під час медіації медіатор має право:

- самостійно визначати порядок проведення медіації;
- перевіряти повноваження представників сторін медіації;
- проводити зустрічі індивідуально з кожною зі сторін медіації або з кількома, або усіма сторонами медіації одночасно в умовах, що забезпечують дотримання конфіденційності;
- пропонувати сторонам призупинити медіацію з метою проведення додаткових підготовчих дій або залучення необхідних фахівців з боку тієї чи іншої сторони медіації;
- допомагати сторонам медіації сформулювати зміст угоди про результати медіації згідно з досягнутим сторонами медіації рішенням щодо врегулювання конфлікту (спору);
- припинити процес медіації;
- користуватися іншими правами, наданими медіатору чинним законодавством України, а також договором про проведення медіації.

У випадку, якщо медіатор отримав від однієї із сторін інформацію, що стосується медіації, він/вона має право розкрити таку інформацію іншій стороні лише за умови попереднього отримання на це згоди сторони, яка надала таку інформацію.

Медіатор не має права надавати сторонам юридичні консультації, експертні висновки або інші консультації щодо предмета конфлікту (спору) чи можливих результатів вирішення конфлікту (спору), в якому він/вона залучений безпосередньо як медіатор.

Медіатор не має права без згоди сторін робити будь-які публічні заяви по суті конфлікту (спору).

Медіатор не має права нав'язувати сторонам медіації рішення щодо врегулювання конфлікту (спору).

Стаття 20. Обов'язки медіатора

Медіатор зобов'язаний діяти в межах чинного законодавства України, норм професійної етики медіаторів, а також договору про проведення медіації.

Під час медіації медіатор зобов'язаний:

- надавати сторонам медіації роз'яснення щодо порядку проведення медіації;
- повідомити сторони медіації про наявність конфлікту інтересів відповідно до вимог цього Закону;
- уживати усіх передбачених чинним законодавством України заходів з метою досягнення сторонами медіації протягом установленого строку рішення щодо позасудового врегулювання конфлікту (спору);

- не затримувати проведення медіації без поважних причин;
- утримуватися від надання сторонам медіації будь-яких обіцянок або гарантій щодо конкретних результатів медіації.

Стаття 21. Проведення медіації

Медіація ґрунтується на вільному висловленні сторонами власних позицій, думок, інтересів, міркувань, пропозицій щодо шляхів урегулювання їх конфлікту (спору) тощо.

Якщо інше не встановлено договором про проведення медіації та/або правилами медіації, встановленими організацією, що забезпечує проведення медіації, після укладення договору про проведення медіації та призначення медіатора (медіаторів) він (вони) зазвичай:

- проводить підготовчу бесіду зі сторонами медіації у будь-якій формі за домовленістю, під час якої інформує їх про ціль медіації, порядок її проведення, роз'яснює сторонам їхні права і обов'язки під час медіації, а також про роль медіатора;

- призначає дату, час і місце зустрічі індивідуально з кожною зі сторін медіації або з кількома, або усіма сторонами медіації одночасно відповідно до домовленості сторін медіації, про що повідомляє усі сторони медіації;

- проводить зустрічі індивідуально з кожною зі сторін медіації або з кількома, або усіма сторонами медіації одночасно;

- допомагає сторонам медіації дійти згоди із спірних питань і сформулювати зміст угоди про результати медіації.

Остаточне рішення щодо порядку проведення медіації в будь-якому випадку приймає медіатор (медіатори).

Стаття 22. Припинення медіації

Медіація припиняється:

- а) укладенням сторонами угоди про результати медіації – у день набрання чинності відповідною угодою;

- б) заявою медіатора, зробленою після консультацій зі сторонами про те, що подальші дії в рамках урегулювання конфлікту (спору) не призведуть до укладення угоди про результати медіації – у день подання такої заяви сторонами конфлікту (спору);

- в) заявою всіх сторін медіації про її припинення – у день подання такої заяви сторонами медіатору.

Стаття 23. Угода про результати медіації

За результатами медіації сторони мають право укласти угоду про результати медіації та/або вчиняти будь-які інші дії, не заборонені законом, на виконання досягнутих домовленостей.

Угода про результати медіації укладається між сторонами конфлікту (спору) у простій письмовій формі відповідно до загальних засад цивільного законодавства України та принципів медіації, містить викладення досягнутих сторонами під час медіації спільних рішень щодо

позасудового врегулювання конфлікту (спору) і підписується усіма сторонами медіації.

Угода про результати медіації містить:

- дату та місце укладення угоди про результати медіації;
- найменування (для юридичних осіб) або прізвище, ім'я та по батькові за його наявності (для фізичних осіб) сторін медіації, їхнє місцезнаходження (для юридичних осіб) або місце проживання (для фізичних осіб), ідентифікаційні коди суб'єкта господарської діяльності за їх наявності (для юридичних і фізичних осіб, зареєстрованих як суб'єкти підприємницької діяльності) або індивідуальні ідентифікаційні номери за їх наявності (для фізичних осіб);
- предмет конфлікту (спору);
- викладення рішення, досягнутого сторонами щодо позасудового врегулювання конфлікту (спору).

Сторони медіації мають право визначити в угоді про результати медіації інші положення та домовленості сторін медіації.

Угода про результати медіації конфлікту укладається у кількості примірників відповідно до кількості сторін медіації – по одному для кожної сторони. Угода про результати медіації конфлікту набирає чинності в день її підписання сторонами, якщо інше не передбачено домовленістю між ними.

Угода про результати медіації спору укладається у кількості примірників відповідно до кількості сторін медіації – по одному для кожної сторони та один примірник для компетентного органу, у провадженні якого перебуває відповідний спір. Угода про результати медіації спору набирає чинності в день її затвердження компетентним органом, у провадженні якого перебуває відповідний спір, якщо інше не передбачено чинним законодавством України.

Угода про результати медіації може бути посвідчена будь-яким способом, передбаченим чинним законодавством України.

Стаття 24. Виконання угоди про результати медіації

Угода про результати медіації є обов'язковою для виконання сторонами медіації.

У випадку порушення стороною медіації своїх зобов'язань за угодою про результати медіації інша сторона медіації має право звернутися до суду з позовом до сторони, що порушила свої зобов'язання за угодою про результати медіації, про зобов'язання виконати умови такої угоди.

Стаття 25. Строк проведення медіації

Строк проведення медіації конфлікту (спору) визначається його сторонами в договорі про проведення медіації.

Розділ IV. Організації, що забезпечують проведення медіації

Стаття 26. Повноваження організацій, що забезпечують

проведення медіації

Організації, що забезпечують проведення медіації, окрім іншого, мають такі повноваження:

- розробляти та впроваджувати власні програми і стандарти підготовки медіаторів, а також проводити підготовку та сертифікацію медіаторів, якщо така діяльність передбачена статутними документами таких організацій;

- вести реєстри медіаторів, підготовлених і сертифікованих відповідною організацією;

- розробляти та впроваджувати власні стандарти та правила професійної етики медіаторів, які не можуть суперечити Конституції України, цьому Закону, іншим законам і підзаконним актам України;

- розробляти та впроваджувати власні стандарти та правила професійної діяльності медіаторів, а також механізми контролю за їх виконанням медіаторами, підготовленими та сертифікованими відповідною організацією;

- здійснювати контроль за професійною діяльністю медіаторів, сертифікованих відповідною організацією;

- здійснювати інформаційне та методичне забезпечення населення інформацією з питань вирішення конфліктів (спорів) шляхом медіації.

Стаття 27. Відповідальність організацій, що забезпечують проведення медіації

Організації, що забезпечують проведення медіації, несуть відповідальність за порушення вимог цього Закону, інших законів і підзаконних актів України, норм професійної етики медіаторів, а також договору про проведення медіації.

Шкода, завдана сторонам унаслідок надання некваліфікованих послуг з медіації, відшкодовується організаціями, що забезпечують проведення медіації, у порядку, встановленому цивільним законодавством України, а також договором на проведення медіації.

Розділ V. Об'єднання медіаторів

Стаття 28. Статус об'єднань медіаторів

Медіатори можуть об'єднуватися в громадські організації з метою розроблення та запровадження стандартів і правил професійної діяльності медіаторів, контролю за їх дотриманням, представництва і захисту своїх професійних інтересів.

Об'єднання медіаторів створюються і діють в порядку, встановленому чинним законодавством України для створення і діяльності об'єднань громадян.

Стаття 29. Повноваження об'єднань медіаторів

Об'єднання медіаторів, окрім повноважень, передбачених чинним законодавством України, мають також такі повноваження:

- розробляти та запроваджувати для своїх членів стандарти і правила професійної діяльності медіаторів, правила ділової та професійної етики медіаторів, здійснювати контроль за їх дотриманням;
- установлювати та застосовувати заходи дисциплінарного впливу щодо своїх членів;
- здійснювати представництво і захист професіональних інтересів медіаторів;
- здійснювати інформаційне та методичне забезпечення своїх членів і населення інформацією з питань вирішення конфліктів (спорів) шляхом медіації;
- виконувати інші повноваження, не заборонені чинним законодавством України.

Розділ VI. Прикінцеві та перехідні положення

Цей Закон набирає чинності з дня його офіційного опублікування, крім частини шостої статті 23, яка набирає чинності разом із набранням чинності відповідними змінами до законодавства.

Кабінету Міністрів України у шестимісячний термін з дня набрання чинності цим Законом:

1) розробити і внести на розгляд Верховної Ради України пропозиції щодо внесення змін до законів України, про які йдеться у цьому Законі, та пов'язані з реалізацією права на застосування медіації у цивільних, господарських, адміністративних, кримінальних, трудових, сімейних та інших правовідносинах;

2) привести свої нормативно-правові акти відповідно до цього Закону;

3) забезпечити приведення міністерствами та іншими центральними органами виконавчої влади їх нормативно-правових актів відповідно до цього Закону.

Державній службі технічного регулювання України внести зміни до Національного класифікатора України «Класифікатор професій», в якому передбачити професію «Медіатор».

**Голова Верховної Ради
України**

Практичні вправи для підготовки медіатора

Наступні вправи взяти з книги А. Мінделла «Лідер як майстер єдиноборств».

1. «*Відчуття поля*». На хвилину задумайтеся про себе і про групу, до якої належите. Можете Ви уявити її полем, величезним людським організмом або істотою? Яку роль Ви відіграєте в цій «істоті»? Хто Ви – очі, голова, ноги або шлунок?

Тепер уявіть, що ця група – свого роду величезне людське тіло, а Ви потрібні для того, щоб допомогти жити цьому організму. Ваші почуття, відчуття, реакції і думки необхідні для існування цієї системи. Робота, яку Ви виконуєте, робиться частково для цього тіла.

2. «*Структура поля*». Подумайте про збори групи, в яких Ви брали участь. Згадайте атмосферу цього зібрання. Уявіть, що різні сторони або позиції, що були на цих зборах, – це якісь типи або прояви поля. Наприклад, це могли б бути порушники спокою і консерватори, лідери та їхні послідовники. Чи були на зборах інші прояви поля, важкі для виявлення? Або такі, про які можна було тільки здогадуватися або відчувати їх? Наприклад, чи не боялися люди виступати? Якщо так, чи не було це пов'язано з прихованою атмосферою критиканства і засудження? Тепер, коли Ви можете розпізнати деякі з проявів, що формують дане поле, яким чином Ви змогли б зробити це поле більш свідомим чи корисним?

3. «*Групові бар'єри*». У групах по чотири особи виявіть бар'єри, запитуючи себе: «Чому так вийшло, що саме зараз я не відчуваю себе абсолютно вільним у цій групі?» «Яким чином цей конфлікт може стати частиною мого особистого зростання?». Усередині своєї групи з чотирьох осіб поділіться парами і дозвольте кожному попрацювати з такими заборонами і бар'єрами, розігруючи конфлікт між самим собою і тим, хто пригнічує свободу.

4. «*Відбір питань у групах*». Попросіть групи з чотирьох осіб вибрати теми, які їх цікавлять. Попросіть їх відібрати питання за силою їхнього «емоційного заряду», тобто ті питання, які емоційно сильно на них впливають, і ті, які діють слабо або взагалі ніяк.

5. «*Зведення погоди*». Уявіть, що Ви – коментатор погоди, і відзначте атмосферу і емоційний настрій у групі. Виділіть, що відбувається в групі нейтрально і безпристрасно. Включіть у Ваші повідомлення про групу:

– процеси, про які вона любить поговорити і ті прояви поля, якими вона, можливо, нехтує;

– тон обговорення: серйозний, жартівливий, особисто виражений або діловий.

6. *«Швидкі зміни стану групи»*. Давайте групам можливість викликати швидкі зміни шляхом:

- зміни каналів. Попросіть учасників замовкнути і почати рухатися або посидіти хвилину мовчки;
- спонукання учасників конфлікту до фізичного взаємодії та пропозиції групі створити сприятливе для цього середовище;
- породження конфлікту в нудьгуючій групі за допомогою постановки проблем меншини в групі;
- програвання ролі третьої сторони, яка не присутня, але обговорюється.

7. *«Формування уваги, поваги та толерантності»*. Пригадайте, як Ви, будучи лідером, зіткнулися публічно з самим лютим у вашій практиці випадком агресії. Зобразіть поведінку того, хто на вас нападав. Покажіть ще кому-небудь, як зіграти поведінку цієї людини, і попрацюйте з наступними методами захисту так, щоб вони стали для вас реальним засобом:

- визнайте, що Ваш противник правий і що Вам необхідно змінитися;
- уясніть собі, що ховається за зовнішніми афектами супротивника? З'ясуйте, хотів він напасти на Вас? Чи хотів він змусити вас зрозуміти, що і він теж розумний лідер? Чи не через те він виступав проти Вас, що сам постраждав від нападу;
- займіть свою позицію. Захищайтесь і відповідайте ударом на удар. Або зізнайтесь противнику в тому, як Ви страждаєте, і продемонструйте йому свої страждання;
- вийдіть зі своєї ролі і допоможіть своєму супротивнику критикувати Вас. Якщо це відбувається в групі, попросіть інших членів групи розцінювати ваш конфлікт, як зіткнення двох різних проявів поля в групі, як ролі, які повинен зіграти кожен;
- визнайте противника своїм учителем і попросіть його описати ідеальні зміни у Вашій поведінці;
- завершіть груповий процес, відзначивши, чи всі брали участь у запропонованому Вами конфлікті. Дайте можливість попрацювати над цією проблемою самостійно, щоб визначити ступінь обґрунтованості цього конфлікту для кожного персонально;
- повідомте нападнику на Вас і групі, що Ви відчуваєте внутрішньо, коли зазнали нападу. Зверніть увагу і розберіть до кінця всі свої внутрішні переживання до тих пір, поки не знайдете внутрішнє рішення проблеми;
- критикуйте методи нападу вашого супротивника. Чи достатньо вони дієві? Чи є подвійні сигнали, що додають його нападу суперечливий сенс? Чи може він змінювати свої ролі? Чи володіє він достатнім ступенем співчуття? Користуйтеся своєю інформацією з тим, щоб зуміти стати на бік свого супротивника і допомогти його зростанню;
- попросіть противника допомогти Вашому зростанню. Чи були Ви щирі з ним у своїх почуттях? Поводитесь Ви природно і несуперечливо?

Чи здатні Ви виявити неприхильність і слідкувати за перебігом подій? І, що найважливіше, – чи довіряє Вам тепер ваш противник?

8. Ця вправа від Макса та Елен Шупбах спрямована на психологічне подолання занепокоєння. Знову знадобиться партнер. Алгоритм такий: подумайте про те, що вас турбує. Це може бути пов'язано зі здоров'ям, роботою, особистими відносинами. Уявіть, що Ви і є предмет занепокоєння, і покажіть його руками. Попросіть партнера повторити Ваш рух. Спробуйте зрозуміти, що саме він робить, на що це схоже. Так Ви зрозумієте значення проблеми.

ЗМІСТ

| | |
|--|----|
| Вступ..... | 3 |
| Розділ 1. Альтернативне врегулювання спорів (АВС). Медіація як метод АВС..... | 5 |
| 1.1. Коротка історія виникнення та розвитку медіації. Сучасні види медіації..... | 9 |
| 1.2. Основні поняття та принципи медіації і їх співвідношення з традиційними поняттями конфліктології..... | 17 |
| 1.3. Порівняльний аналіз медіації і основних підходів у вирішенні конфліктів..... | 25 |
| Запитання для самоконтролю..... | 32 |
| Розділ 2. Медіатор і його компетенції..... | 33 |
| 2.1. Підготовка і отримання статусу медіатора..... | 33 |
| 2.2. Права й обов'язки медіаторів..... | 34 |
| 2.3. Типологія медіаторів і їхні функції..... | 35 |
| 2.4. Етичні проблеми медіації. Етичний кодекс медіатора..... | 40 |
| Запитання для самоконтролю..... | 47 |
| Розділ 3. Процес медіації..... | 48 |
| 3.1. Процедура медіації..... | 48 |
| 3.2. Основні переваги процедури медіації..... | 49 |
| Запитання для самоконтролю..... | 51 |
| Розділ 4. Прикладна медіація..... | 52 |
| 4.1. Медіація у навчальному процесі..... | 52 |
| 4.2. Медіація у сімейному консультуванні..... | 55 |
| 4.3. Медіація у бізнес-консультуванні..... | 57 |
| 4.4. Медіація в медицині. Балінт-групи..... | 59 |
| 4.5. Медіація в психологічній практиці. Супервізія..... | 64 |
| Запитання для самоконтролю..... | 67 |

| | |
|---|-----|
| Бібліографічний список..... | 69 |
| Додаток 1. Статут Ради Безпеки ООН. Глава VI. Мирне вирішення спорів..... | 70 |
| Додаток 2. Рекомендація N R (99) 19 Комітету міністрів Ради Європи державам-членам Ради, які зацікавлені в організації медіації у кримінальних справах..... | 72 |
| Додаток 3. Директива 2008/52/ЄС Європейського Парламенту і Ради від 21 травня 2008 р. Про деякі аспекти медіації у цивільних і господарських правовідносинах..... | 76 |
| Додаток 4. Указ Президента України «Про утворення Національної служби посередництва і примирення»..... | 85 |
| Додаток 5. Положення про Національну службу посередництва і примирення..... | 87 |
| Додаток 6. Закон України «Про медіацію»..... | 92 |
| Додаток 7. Практичні вправи для підготовки медіатора..... | 103 |

Навчальне видання

Жидко Максим Євгенович
Гулий Юрій Іванович
Літвінова Вероніка Яківна
Кочарян Ігор Олександрович

**СОЦІАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ МЕДІАЦІЇ
І АЛЬТЕРНАТИВНОГО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ**

Редактор Н. М. Сікульська

Зв. план, 2015

Підписано до друку 15.06.2015

Формат 60x84 1/16. Папір офс. № 2. Офс. друк

Ум. друк. арк. 6. Обл.-вид. арк. 6,75. Наклад 100 пр.

Замовлення 212. Ціна вільна

Видавець і виготовлювач
Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»
61070, Харків-70, вул. Чкалова, 17
<http://www.khai.edu>
Видавничий центр «ХАІ»
61070, Харків-70, вул. Чкалова, 17
izdat@khai.edu

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до Державного реєстру видавців, виготовлювачів і розповсюджувачів
видавничої продукції сер. ДК № 391 від 30.03.2001