

СЕКЦІЯ 4. ІНСТРУМЕНТИ АЛЬТЕРНАТИВНОГО ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-501-6-84>

АРХІТЕКТУРА СПІЛКУВАННЯ В МЕДІАЦІЇ: СТРАТЕГІЧНІ ІНСТРУМЕНТИ ДІАЛОГУ

Волкова Наталя Олександрівна

асистентка кафедри публічного права

*Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
м. Чернівці, Україна*

Медіація як альтернативний спосіб вирішення конфліктів ґрунтується на забезпеченні ефективної комунікації між сторонами за посередництва нейтральної третьої сторони – медіатора. Успішність медіаційного процесу значною мірою зумовлена якістю комунікативної взаємодії, що охоплює не лише здатність учасників слухати одне одного, а й уміння виявляти справжні інтереси опонента, трансформувати позиційне мислення у потребоцентричне, а також рівень довіри до медіатора як гаранта процедурної справедливості [1].

Поняття «архітектура спілкування» у медіаційному дискурсі репрезентує сукупність стратегічно скомпонованих інструментів, прийомів і підходів, які забезпечують структурованість, змістовність та етичну якість діалогу. Серед основних складових такої архітектури – активне слухання, професійна емпатія, техніки рефреймінгу, а також опора на комунікаційні моделі, зокрема модель чотирьох аспектів повідомлення Ф. Шульца фон Туна [2]. Усі ці елементи спрямовані на формування атмосфери довіри, відкритості та взаємної поваги між учасниками процесу.

У разі виникнення підозри щодо упередженості медіатора, знижується рівень залученості сторін, блокується процес виявлення істинних інтересів та надання релевантної інформації. У такому випадку медіатор втрачає функцію процесуального фасилітатора, а медіація ризикує перетворитися на неефективну формальність. Саме тому питання нейтральності та етичної неупередженості постає як визначальне у професійній діяльності медіатора.

Активне слухання є базовим інструментом фасилітативної комунікації в медіації. Це – інтегральна система вербальних і невербальних прийомів, що дозволяють забезпечити високий рівень залученості, поваги та уваги до висловлювань кожного учасника. До таких прийомів належать перефразування, резюмування, уточнення,

рефлексія почуттів, доречні паузи, а також невербальні сигнали підтримки – зоровий контакт, кивання, відкрита поза тощо. Ці техніки сприяють зниженню емоційної напруги, виявленню прихованих потреб та перенесенню фокусу з позиційного протистояння на спільний інтерес.

Професійна емпатія в медіаційному контексті є проявом когнітивного і емоційного розуміння стану сторін без переходу межі неупередженості. Вона виконує функцію м'якого емоційного дзеркала, яке дозволяє кожному учаснику відчувати, що його почули, зрозуміли та не осуджують. Зазвичай емпатія реалізується через техніки активного слухання, зокрема через вербалізацію емоційного стану співрозмовника. Така практика сприяє зниженню психологічного захисту, покращенню комунікаційного контакту та створенню умов для продуктивного діалогу. Відповідно до статті 7 Закону України «Про медіацію» [4], медіатор зобов'язаний дотримуватися нейтральності та неупередженості щодо сторін медіації, утримуючись від оцінювання їхньої поведінки, рішень чи поглядів. Це положення узгоджується з Кодексом професійної етики медіатора, за яким медіатор зобов'язаний дотримуватися нейтральності щодо сторін медіації, утримуючись від оцінювання їхньої поведінки, рішень чи поглядів [3].

Також, професійна емпатія в медіації розкривається через здатність медіатора розуміти емоційний стан учасників та відповідно адаптувати комунікацію. Це включає використання різних тонів голосу, врахування культурних особливостей та надання сторонам достатнього часу для вираження своїх переживань. Розвиток професійної емпатії передбачає постійне вдосконалення емоційної компетентності медіатора, зокрема самосвідомості, самоконтролю, мотивації, емпатії та соціальних навичок, які сприяють продуктивній взаємодії та ефективному управлінню емоціями в процесі медіації.

Модель чотирьох аспектів повідомлення, запропонована Ф. Шульцом фон Туном, є ефективним інструментом для аналізу змісту комунікації у медіації. Згідно з цією концепцією, кожне повідомлення включає чотири рівні: фактичний (інформаційний), саморозкриття, реляційний та апеляційний. Розуміння цих рівнів дозволяє медіатору ідентифікувати як явні, так і приховані смисли висловлювань, а також уникати типових помилок сприйняття [7].

Ілюстративним прикладом є ситуація, коли учасник заявляє: «Він постійно запізнюється». При поверхневому аналізі це висловлювання може бути інтерпретоване як звинувачення, проте на рівні саморозкриття воно містить фрустрацію, на реляційному – потребу у взаємоповазі, на апеляційному – заклик до дотримання домовленостей. Завдання медіатора – нейтралізувати емоційно агресивну подачу та зберегти зміст, трансформувавши репліку у прийнятну для іншої сторони форму [5].

У міжнародній практиці опанування моделі Шульца фон Туна є невід'ємною частиною професійної підготовки медiatorів. У Німеччині, Австрії та скандинавських країнах ця модель активно використовується як діагностичний інструмент у структурному аналізі конфліктного діалогу [6]. В Україні вона поступово інтегрується у тренінгові програми, зокрема через модулі з комунікативної компетентності та емоційного інтелекту. Навичка «слухати чотирма вухами» дозволяє медiatorу бачити багатошаровість повідомлень і тонко керувати процесом з урахуванням психологічного стану учасників.

Ефективна комунікація в медіації потребує високого рівня адаптивності. Професійний медiator має вміти змінювати стиль взаємодії відповідно до динаміки процесу, емоційного фону, особистісних характеристик сторін, а також культурного контексту. Така гнучкість є ознакою зрілості професійної ідентичності медiatorа, його здатності балансувати між формальними процедурами та глибоким індивідуальним підходом [8].

Таким чином, архітектура спілкування в медіації є складною, багаторівневою системою, що поєднує комунікативні техніки, етичні принципи та психологічну чутливість. Медiator, як архітектор цього простору, проектує безпечне середовище для діалогу, в якому можлива трансформація конфлікту у співпрацю. Високий рівень володіння комунікативними інструментами, їх гнучке застосування та етичне підґрунтя забезпечують ефективність медіаційного процесу й сприяють поширенню культури мирного врегулювання спорів у суспільстві.

Міжнародний досвід демонструє високу ефективність медіації. Зокрема, за даними Всесвітньої організації інтелектуальної власності (WIPO) за період 2013-2022 років, 70% спорів вирішуються за результатами проведення процедури медіації. Варто також зазначити, що в країнах з розвинутою практикою медіації понад 80% справ, що передаються на медіацію, завершуються вигідними домовленостями для сторін. Ці дані підкреслюють потенціал медіації як ефективного інструменту для зниження навантаження на судову систему та сприяння мирному вирішенню спорів в Україні.

Література:

1. Busch, D., Mayer, B. (2012). Mediation: Principles and Practice. Jossey-Bass.
2. Schulz von Thun, F. (2008). Miteinander Reden: Kommunikationspsychologie für Führungskräfte. Rowohlt Verlag.
3. Кодекс професійної етики медiatorа. Рішенням Загальних зборів ГО «Національна асоціація медiatorів України» від 19 лютого 2022 р., протокол № 1/2022 <https://namu.com.ua/ua/info/mediators/nseyenf-yekhyuny-pyeekakhswa/>

4. Закон України «Про медіацію» від 16.11.2021 № 1875-IX.
5. Українська академія медіації. Програми підготовки медіаторів.
<https://mediation.academy>
6. Volpe, M.R., Chandler, D. (2001). Resolving Conflict in Higher Education. Jossey-Bass.
7. Moore, C. (2014). The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict. Jossey-Bass.
8. Гутковська, К., Петрова, Н. (2021). Етика та стиль комунікації медіатора. Альтернативи. №1.

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-501-6-85>

ПАРАДИГМА ДІАЛОГІЧНОСТІ ЯК МЕТОДИЧНИЙ КЛЮЧ ДО ПІЗНАННЯ МЕДІАЦІЇ

Гаврилюк Руслана Олександрівна

*докторка юридичних наук, професорка,
завідувачка кафедри публічного права,*

*Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
м. Чернівці, Україна*

Пацурківський Петро Станіславович

*доктор юридичних наук, професор,
професор кафедри публічного права,*

*Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
м. Чернівці, Україна*

*І душа, якщо хоче пізнати себе,
повинна подивитися в [іншу] душу.
Плантон. «Алківіад І»*

Постановка проблеми. Вітчизняна доктрина медіації постулює, що медіацією є структурована, добровільна, конфіденційна позасудова процедура врегулювання конфлікту (спору) сторін інтерсуб'єктивного відношення або запобігання йому ними самими за допомогою медіатора [1, С. 101-102]. Аналогічно тлумачить медіацію і вітчизняний законодавець [2]. Із вищевикладеного очевидно, що як суб'єктний склад процедури медіації, так і її предметна спрямованість людиномірні. Не випадково у спеціальних наукових дослідженнях до методологічних засад пізнання медіації відносять увесь їх ряд, що охоплюється антропосоціокультурним підходом [3, С. 8].