

розгортання знань і уявлень про себе як суб'єкта діяльності, спрямованих на вирішення власних проблем в особистості не відбувається.

Медіація, як структурований процес із обов'язковою участю посередника як структурною одиницею, що направляє й підтримує процес давно використовується в соціальній роботі. Практика залучення фахівців, спрямована на вирішення проблем клієнта, що мають чіткий алгоритм і вирішення яких залежить винятково від взаємодії сторін, щільно ввійшла в такі аспекти соціальної роботи як посередництво та соціальний супровід. Відносно психологічної практики слід помітити, що неможлива реалізація практично будь-якої форми медіації без урахування психологічних знань в областях психології спілкування, вікової психології, психології сім'ї та типології особистості.

До того ж сама по собі медіація не просто форма розв'язання конфлікту, а процес створення відповідного безпечного психологічного середовища та психологічних умов, у яких може бути реалізоване вирішення суперечки, насамперед, за рахунок процесу узгодження інтересів сторін. Водночас варто враховувати, що в процесі медіації поведінка сторін буде сильно відрізнятися від поведінки при адміністративних і судових процедурах. Також варто враховувати те, що медіація – груповий процес, а значить повинні враховуватися фактори групової динаміки та групової взаємодії. Тут уже мова йде про використання знань в області соціальної психології й соціології.

Таким чином, медіація є однією з форм, що постійно активно використовуються в практиці психології та соціальної роботи, але лише як складовий елемент поряд з іншими практиками й формами. Знання, необхідні для реалізації ефективних практик медіації, пов'язані з такими областями психології як: психологія спілкування, вікова психологія, психологія сім'ї та типологія особистості.

Олена КОВАЛЬЧУК

доцент кафедри психології та педагогіки
Дніпропетровського державного
університету внутрішніх справ,
кандидат психологічних наук

НЕЙТРАЛЬНІСТЬ В РОБОТІ МЕДІАТОРА: ПСИХОЛОГІЧНИЙ ВИМІР

Медіація – це добровільний та конфіденційний процес переговорів, у якому нейтральна та спеціально підготовлена сторона (медіатор) допомагає сторонам досягти взаємовигідної угоди. Коли йде мова про процес медіації, то значна увага приділяється ролі третьої сторони – медіатору, який за принципом нейтральності має зберігати нейтралітет та не приєднуватись до жодної зі сторін. За визначенням українського тлумачного словника слово «нейтральний» означає той, який не належить, не стосується до жодної зі сторін, країн або той, хто не приєднується до жодної зі сторін (у боротьбі, дискусії, суперечці), а зберігає нейтралітет або той, хто не бере участі в будь-якій справі, роботі, байдужий до них. За визначенням Duden, слово «нейтральний» трактується, як «ні той, ні інший» – це особа, яка є нейтральною та представлена у роді зовнішньої третьої сторони [1, с. 98].

Медіатор та інші учасники медіації дотримуються принципів конфіденційності, добровільності, нейтральності, незалежності, неупередженості, самовизначеності та рівності сторін.

Розглянемо статтю 6 «Про незалежність та нейтральність медіатора» із Закону про медіацію, де зазначено, що під час медіації медіатор, як нейтральна третя особа, має бути незалежним від сторін медіації, органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових та службових осіб, інших фізичних і юридичних осіб. У цій статті відмічається, що медіатор не може: 1) поєднувати функцію медіатора з функцією іншого учасника медіації в одному і тому конфлікті (спорі); 2) надавати сторонам медіації консультації та рекомендації щодо конфлікту (спору), якщо сторони не домовилися про інше; 3) бути представником або захисником будь-якої зі сторін у досудовому розслідуванні, судовому, третейському чи арбітражному провадженні у конфлікті (спорі), у якому він був медіатором [2, с. 3].

У кодексі етики медіатора НАМУ серед етичних вимог до медіатора констатовано про незалежність і нейтральність. Медіатор має бути незалежним від впливу третіх осіб на процедуру і результат медіації. Медіатор має бути нейтральною особою, яка не є зацікавленою у змісті спору. Медіатор допомагає сторонам конфлікту (спору) налагодити комунікацію, проводити переговори, досягти порозуміння. Медіатор надає сторонам медіації консультації виключно щодо порядку проведення медіації та фіксування її результатів [1, с. 1].

Із одного боку, керуючись положенням Закону, зрозуміло, що означає займати нейтральну позицію у переговорах. З іншого боку, медіатори-початківці відмічають труднощі у збереженні нейтральності під час проведення процедури медіації. У таких ситуаціях необхідно проаналізувати, що за психологічні фактори вплинули на втрату нейтральності. Про збереження нейтральної позиції медіатор оголошує сторонам, коли знайомить їх із процесом медіації. Медіатор відмічає, що сторонам буде надано однаковий проміжок часу для того, щоб висловити свої позиції. У разі необхідності проведення сепаратних зустрічей, час спілкування з медіатором/або медіаторами, для кожної сторони буде однаковим. Проте, на практиці трапляється, що одна сторона небагатомовна, постійно мовчить, надає прості відповіді «так» чи «ні», а інша постійно перетягує увагу медіатора, описує ситуацію і не може зупинитись. Такі випадки можна визначити як втрата нейтральності.

Ще одна категорія помилок медіатора, пов'язаних із втратою нейтральності, розкривається, як схожість досвіду медіатора з однією зі сторін у результаті чого, у третьої сторони виникає бажання об'єднатись з цією стороною проти іншої. У такому випадку медіатор передає ведення процедури ко-медіатору або іншому медіатору, він не має права продовжувати процедуру.

У деяких випадках медіатори-початківці плутають нейтральність з об'єктивністю, що не є тотожними поняттями. Нейтральність – це не підтримування жодної сторони, у медіатора немає власного інтересу у справі, чи домовляться сторони, чи ні, його не цікавить. Медіатор слухає неупереджено, не критикуючи, не надаючи оцінок. Задача медіатора – це проведення процедури та створення сторонам умов для конструктивного діалогу для винайдення найоптимальнішого рішення для обох сторін. Натомість, об'єктивність є оцінкою, що ставить експерт.

До критеріїв, що відображають нейтральність медіатора, можна віднести питання, особливо те, як медіатор їх формулює. У процесі проведення медіації я означила три положення, пов'язаних із питаннями: 1. Відповіді є на всі запитання, основне – правильно сформулювати питання. 2. Правильно сформульоване запитання наближає медіатора до розуміння інтересів сторін. 3. Якщо ви, у якості медіатора, розгубились і не знаєте, як комунікувати далі – перефразуйте питання чи звернення та резюмуйте.

1. Колодей К. Мобінг. Психотерор на робочому місці та у школі. Гуманітарний центр. Харків, 2021. 404 с.

2. Закон про медіацію. URL : <https://www.rada.gov.ua/news/Novyny/195902.html>.

3. Кодекс етики медіатора НАМУ від 07 грудня 2017 р., протокол № 1. URL : <http://namu.com.ua/ua/info/mediators/ethical-code/>.