

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА ПРАВА «КРОК»  
Бізнес Школа КРОК**

Багорова Анжеліка Геннадіївна

**Кваліфікаційна робота  
«Медіація в громадах як механізм побудови культури діалогу»**

073 МЕНЕДЖМЕНТ  
МЕДІАЦІЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр

Кваліфікаційна робота містить результати власних доробок. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

\_\_\_\_\_ А.Г. Багорова

(підпис, ініціали та прізвище здобувача)

Науковий керівник (консультант)

Поліщук Вікторія Віталіївна

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Київ – 2025

## ЗМІСТ

<b>SUMMARY</b> .....	<b>3</b>
<b>ДЕКЛАРАЦІЯ ПРО АКАДЕМІЧНУ ДОБРОЧЕСНІСТЬ</b> .....	<b>4</b>
<b>ВСТУП</b> .....	<b>5</b>
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕДІАЦІЇ В ГРОМАДСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ</b> .....	<b>8</b>
1.1. Поняття та сутність медіації як соціального інструменту.....	8
1.2. Нормативно-правове забезпечення медіації в Україні.....	17
1.3. Концептуальна модель медіації в громадах.....	21
1.4. Висновки до Розділу 1.....	28
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ТА ОСОБЛИВОСТЕЙ МЕДІАЦІЇ В УКРАЇНСЬКИХ ГРОМАДАХ</b> .....	<b>30</b>
2.1. Емпіричне дослідження стану медіації: результати опитування.....	30
2.2. Діагностика викликів та бар'єрів розвитку медіації.....	41
2.3. Сфери та потенціал застосування медіації в громадах.....	44
2.4. Висновки до Розділу 2.....	52
<b>РОЗДІЛ 3. СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ МЕДІАЦІЇ В ГРОМАДАХ</b> .....	<b>55</b>
3.1. Механізми інституціоналізації медіації.....	55
3.2. Рекомендації щодо популяризації медіації.....	69
3.3. Перспективи розвитку культури діалогу через медіацію.....	77
3.4. Висновки до Розділу 3.....	81
<b>ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ</b> .....	<b>84</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	<b>86</b>
<b>ДОДАТОК</b> .....	<b>92</b>

The research addresses the pressing issue of developing mediation in Ukrainian territorial communities as an effective mechanism for conflict resolution and building a culture of dialogue. The paper examines the current state of mediation implementation under conditions of decentralization and military invasion, analyzing the main challenges and prospects for the development of this institution.

The study systematizes the main types of conflicts that arise in territorial communities: conflicts between community residents; conflicts between citizens, local authorities, and businesses; conflicts involving internally displaced persons and veterans; and inter-community conflicts of a political nature. It has been determined that mediation is an effective tool for their resolution, as it ensures the involvement of all stakeholders, process confidentiality, time and resource efficiency, and promotes the development of constructive communication skills.

Special attention is paid to analyzing the challenges that hinder the active implementation of mediation in communities: insufficient number of professional mediators, low public awareness about mediation opportunities, and lack of trust in constructive dialogue. Specific ways to overcome these challenges are proposed through the development of a professional standard "Community Mediator," creation of a network of training centers, implementation of training programs for local government employees, and conducting informational and educational activities.

It is substantiated that mediation is an important factor in transforming the traditional culture of public administration into partnership relations between the community and local authorities. The research results can be used to improve interaction mechanisms in territorial communities and develop a culture of constructive dialogue in Ukrainian society.

## ДЕКЛАРАЦІЯ ПРО АКАДЕМІЧНУ ДОБРОЧЕСНІСТЬ

Моя наукова робота була написана мною у моєму власному викладенні, за виключенням цитат з опублікованих та неопублікованих джерел, які чітко ідентифіковані в роботах і визнані як такі.

Я усвідомлюю, що використання матеріалів з інших робіт чи парафраз таких матеріалів без вказання авторства будуть розтлумачені як плагіат. Джерело кожного рисунку, схеми чи іншої ілюстрації відповідно ідентифікується, а також джерела матеріалів, опублікованих чи неопублікованих, які не є результатом моїх власних досліджень, експериментів чи спостережень

**ВСТУП**

Розвиток сучасного українського суспільства, особливо в умовах децентралізації та повномасштабного військового вторгнення, характеризується значним зростанням конфліктного потенціалу в територіальних громадах. Це обумовлено як об'єктивними чинниками – проведенням численних реформ на місцевому рівні, зміною системи управління, необхідністю інтеграції внутрішньо переміщених осіб, так і суб'єктивними – різницею в інтересах, потребах та цінностях членів громад. Традиційні методи вирішення конфліктів через судові та адміністративні процедури часто виявляються неефективними, оскільки не враховують глибинні інтереси сторін та не сприяють відновленню конструктивних відносин між ними. В цьому контексті особливої актуальності набуває впровадження медіації як альтернативного способу вирішення спорів, що дозволяє знаходити взаємовигідні рішення та будувати культуру діалогу в громадах.

Прийняття у 2021 році Закону України "Про медіацію"[2] створило правове підґрунтя для розвитку цього інституту, проте існує низка викликів, що перешкоджають його ефективному впровадженню: недостатня кількість професійних медіаторів, низький рівень обізнаності населення про можливості медіації, відсутність довіри до конструктивного діалогу як способу вирішення конфліктів.

В процесі написання даної праці автор розглянув нормативно-правову базу, яка детермінує правовий базис проведення й реалізації медіації й практики медіаторів у межах України. Крім того, були опрацьовані і наведені деякі окремі дослідження вітчизняних й зарубіжних вчених-правників й аналітиків таких, як Буш Р.А.Б.[14], Фолжер Дж.П.[14], Спенгл М.Л., Айзенхарт М.[37], Булман Е.[43], Крестовська Н.М.[23], Крутій О.М.[25], Красіловська З.В.[22], Кисельова Т [24], Сєдашова О.А.[29] та ін. Їхні праці закладають деякі основи розуміння ролі медіації у розвитку громадянського суспільства та публічного управління. Водночас, питання практичного впровадження медіації в територіальних

громадах України, особливо в умовах сучасних викликів, потребує подальшого дослідження.

Дослідження виконано відповідно до затвердженої тематики наукових досліджень Університету економіки та права "КРОК" та узгоджується із Законом України "Про медіацію" від 16.11.2021 року. Метою роботи є дослідження фактичної ситуації сучасного розвитку медіації в громадах України та розробка практичних рекомендацій щодо її вдосконалення з урахуванням актуальних викликів та потреб громад.

Досягнення поставленої мети передбачає вирішення таких завдань: проаналізувати теоретико-методологічні засади медіації як механізму вирішення конфліктів у громадах; систематизувати типологію конфліктів у територіальних громадах України; визначити основні виклики та перешкоди у розвитку медіації в громадах; дослідити роль медіації у сприянні взаєморозумінню між громадськістю та публічним управлінням; розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення системи медіації в громадах.

Об'єктом дослідження – медіація та відносини, які виникають в процесі діяльності громад та від взаємодії із органами управління, іншими державними, громадськими інституціями.

Предметом дослідження виступає впровадження процедури медіації у діяльності громади як елементу суспільного середовища в Україні.

Методологічною основою дослідження є комплексний підхід, що включає системний аналіз для дослідження медіації як цілісної системи, порівняльний метод для вивчення різних підходів до впровадження медіації, статистичний аналіз для обробки емпіричних даних, метод експертних оцінок для визначення ефективності медіаційних практик, соціологічні методи (опитування) для вивчення думки громадян та експертів, case-study для аналізу конкретних випадків застосування медіації в громадах.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в тому, що вперше систематизовано типологію конфліктів у територіальних громадах України в умовах військового вторгнення, удосконалено підходи до впровадження медіації в громадах з урахуванням сучасних викликів.

Результати дослідження мають практичне значення та можуть бути використані органами місцевого самоврядування при розробці програм розвитку громад, навчальними закладами при підготовці професійних медіаторів, громадськими організаціями при реалізації проектів з розвитку медіації, територіальними громадами при впровадженні медіаційних практик.

Основні положення та результати дослідження були представлені науковою статтею «Медіація в громадах: сучасний стан розвитку в Україні» на конференцію «Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку» до журналу Університету економіки та права "КРОК"[44].

Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи становить 95 сторінок.

# **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕДІАЦІЇ В ГРОМАДСЬКОМУ СЕРЕДОВИЩІ**

## **1.1. Поняття та сутність медіації як соціального інструменту**

Диспути й конфліктні ситуації йдуть поруч з людьми ще з давних давен, з моменту появи соціуму загалом, і відбуваються кожен день і нині. До причин подібних ситуацій можна віднести різноманітні обставини.

Звичайно, у випадку зародження конфлікту потрібно знайти варіанти розв'язання шляхом використання позитивних практик, й одним із шляхів його вирішення є медіація. Медіація - це альтернативна форма вирішення спорів, спосіб проведення переговорів за участі медіатора заради розв'язання конфліктної ситуації чи спору. В цих переговорах медіатор допомагає сторонам конфліктної ситуації (спору) бути в діалозі конструктивного характеру, проте заключне рішення приймається власне сторонами конфлікту (спору).

У світлі зростаючої актуальності альтернативних методів вирішення спорів особливої уваги заслуговує дослідження генезису та еволюції концепції медіації як одного з найефективніших інструментів мирного врегулювання конфліктів. Цей інститут, пройшовши тривалий шлях розвитку, сьогодні демонструє значний потенціал у різних сферах суспільного життя.

Історія медіації бере свій початок з найдавніших часів людської цивілізації. Ще в первісних спільнотах існували елементарні форми посередництва, де функції медіаторів виконували племінні старійшини або релігійні лідери. Їхня роль полягала у сприянні мирному врегулюванню конфліктів між членами громади, що було вирішальним для збереження соціальної стабільності[30].

В античному світі практика посередництва набула більш структурованих форм. У Стародавній Греції та Римі існували спеціальні особи, які допомагали у вирішенні спорів між громадянами. Примітно, що вже тоді сформувалися базові принципи медіації: добровільність участі, нейтральність посередника, конфіденційність процесу.

Середньовіччя характеризувалося значним впливом церкви на процеси врегулювання конфліктів. Священнослужителі часто виступали медіаторами у різноманітних спорах – від сімейних до територіальних. Паралельно розвивалася купецька медіація, де торгові гільдії створювали власні механізми вирішення комерційних спорів.

Формування сучасної концепції медіації припадає на другу половину ХХ століття. Цей процес розпочався у США в 1960-х роках як відповідь на перевантаженість судової системи та пошук більш ефективних методів вирішення спорів. Саме тоді починають з'являтися перші професійні медіатори та організації, що спеціалізуються на альтернативному вирішенні спорів.

1980-ті роки стали визначальними для становлення медіації як професійної діяльності. У цей період відбулася системна інституціоналізація галузі через розробку професійних стандартів та навчальних програм для підготовки медіаторів. Особливе значення мало формування етичних кодексів професійної поведінки та створення професійних об'єднань медіаторів, що заклало фундамент для подальшого розвитку цієї сфери.

Наступне десятиліття характеризувалося значним розширенням сфер застосування медіації та її адаптацією до різних культурних контекстів. Медіація вийшла за межі традиційного застосування у сімейних спорах і почала активно використовуватися для вирішення трудових конфліктів, комерційних спорів, міжнародних протиріч та екологічних суперечок. Це свідчило про універсальність та ефективність медіації як інструменту врегулювання конфліктів різної природи та масштабу.

Такий стрімкий розвиток медіації у 1980-1990-х роках створив підґрунтя для її подальшого становлення як визнаного методу альтернативного вирішення спорів та сприяв її інтеграції у різні сфери суспільного життя.

Сучасний розвиток медіації демонструє суттєву трансформацію, що відображається у трьох ключових напрямках. По-перше, стрімка діджиталізація

відкрила нові можливості для проведення медіаційних процедур через онлайн-платформи, а також створила передумови для впровадження інноваційних технологій, включаючи системи електронного документообігу та елементи штучного інтелекту.

По-друге, спостерігається активна професіоналізація галузі. Це проявляється у підвищенні вимог до кваліфікації медіаторів, вдосконаленні систем сертифікації та розробці більш детальних професійних стандартів. Такий підхід сприяє зростанню якості медіаційних послуг та підвищенню довіри до цього інституту.

По-третє, відбувається поглиблення інтеграції медіації з традиційною системою правосуддя. У світовій практиці все частіше запроваджується обов'язкова досудова медіація, розвивається судова медіація, що свідчить про визнання ефективності цього методу вирішення спорів.

Теоретичне підґрунтя медіації також зазнало значного розвитку, що призвело до формування різних шкіл та підходів. Гарвардська школа медіації зосереджується на інтересах сторін конфлікту, трансформативний підхід спрямований на якісні зміни у взаємодії між сторонами, а наративна медіація працює над трансформацією конфліктних наративів.

Аналізуючи сучасні тенденції, можна прогнозувати, що подальший розвиток медіації відбуватиметься у напрямку поглиблення професіоналізації та стандартизації практики, розширення сфер застосування, активного впровадження новітніх технологій, вдосконалення правового регулювання та розвитку міжнародних стандартів. Це створить міцне підґрунтя для утвердження медіації як ефективного інструменту вирішення конфліктів у різних сферах суспільного життя.

Теоретико-методологічні підходи до вивчення медіації являють собою захоплюючу та багатогранну тему для роздумів. Замислюючись над цим питанням, неможливо не відзначити, наскільки комплексним і міждисциплінарним є сам феномен медіації.

Перш за все, варто звернути увагу на те, як різні наукові школи підходять до розуміння сутності медіації. Якщо поглянути на це питання через призму системного підходу, медіація постає перед нами як складна система взаємопов'язаних елементів. Кожен з цих елементів - будь то правові механізми, процедурні аспекти чи психологічні компоненти - відіграє свою унікальну роль у загальному процесі. Цікаво спостерігати, як ці елементи взаємодіють між собою, створюючи єдиний механізм вирішення конфліктів.

Особливу увагу привертає інституційний підхід до вивчення медіації. Розглядаючи медіацію як соціальний інститут, ми можемо краще зрозуміти, як вона вписується в загальну структуру суспільних відносин. Нормативна регуляція, організаційна структура, соціальні функції - все це формує унікальний профіль медіації як важливого суспільного інституту[41].

Неможливо оминати увагою і різноманітність теоретичних шкіл медіації. Гарвардська школа, наприклад, пропонує нам зосередитися на інтересах сторін та пошуку взаємовигідних рішень[38]. Це змушує замислитись над тим, наскільки важливо в процесі медіації відділяти людей від проблеми та шукати об'єктивні критерії для оцінки можливих рішень.

Трансформативна теорія медіації відкриває перед нами інший вимір - можливість якісної зміни відносин між сторонами конфлікту. Роздумуючи над цим підходом, розумієш, що медіація - це не просто спосіб вирішення конфлікту, а й потужний інструмент для трансформації міжособистісних відносин[43].

Особливо цікавим видається наративний підхід до медіації. Він змушує замислитися над тим, як історії, які ми розповідаємо про конфлікт, впливають на його розвиток та вирішення. Можливість деконструкції конфліктних наративів та створення альтернативних історій відкриває нові перспективи у розумінні природи конфліктів та шляхів їх вирішення.

Розмірковуючи над методологічними принципами дослідження медіації, не можна не відзначити важливість об'єктивності та системності. Ці принципи

нагадують нам про необхідність всебічного та неупередженого аналізу процесів медіації, врахування різних точок зору та опори на емпіричні дані[40].

Особливу увагу привертають сучасні напрями методологічних досліджень. Емпіричні дослідження, теоретичне моделювання, інтегративні підходи - кожен з цих напрямів додає нові грані до нашого розуміння медіації. Це наводить на думку про те, наскільки важливим є поєднання різних методологічних підходів для повного розуміння феномену медіації[40].

Замислюючись над перспективами розвитку методології вивчення медіації, не можна не відзначити вплив цифрових технологій. Розвиток цифрових методів дослідження, інтеграція кількісних та якісних методів відкривають нові можливості для більш глибокого розуміння процесів медіації.

Підсумовуючи, хочеться відзначити, що теоретико-методологічні підходи до вивчення медіації постійно еволюціонують, відображаючи розвиток самого інституту медіації та зміни в суспільних відносинах. Це змушує нас постійно переосмислювати та вдосконалювати наші підходи до розуміння та дослідження медіації. Особливо важливим видається збереження балансу між теоретичним осмисленням та практичним застосуванням медіації, між традиційними підходами та інноваційними методами дослідження.

В кінцевому підсумку, роздуми над теоретико-методологічними підходами до вивчення медіації приводять нас до розуміння необхідності постійного розвитку та вдосконалення методологічного інструментарію, який би відповідав викликам сучасного світу та сприяв подальшому розвитку медіації як важливого інструменту вирішення конфліктів у суспільстві.

У сучасному світі, де складність соціальних взаємодій постійно зростає, особливої актуальності набуває пошук ефективних механізмів вирішення конфліктів. Серед різноманітних підходів до врегулювання спорів медіація займає особливе місце, пропонуючи унікальний інструментарій для досягнення взаєморозуміння та пошуку компромісів.

Розглядаючи медіацію як механізм вирішення конфліктів, важливо усвідомлювати її фундаментальні характеристики. На відміну від традиційних судових процедур, медіація пропонує принципово інший підхід до врегулювання спорів. Це не просто процедура, а складний соціально-психологічний процес, де важливу роль відіграють не тільки формальні аспекти, але й емоційна складова, міжособистісна динаміка та психологічні фактори[29].

Одна з найважливіших характеристик медіації полягає в тому, що сторони добровільно погоджуються на участь у процесі. Це створює особливу атмосферу відповідальності та готовності до конструктивного діалогу. Добровільність також означає, що учасники в будь-який момент можуть припинити процес медіації, що підвищує їхню особисту відповідальність за результат.

Роль медіатора як нейтрального посередника є ключовою характеристикою процесу. Медіатор не приймає рішень замість сторін, не нав'язує своє бачення ситуації, а створює умови для ефективного діалогу та пошуку взаємоприйнятних рішень. Ця нейтральність забезпечує довіру сторін до процесу та сприяє відкритості комунікації.

Медіація характеризується високим рівнем конфіденційності, що дозволяє сторонам відверто обговорювати всі аспекти конфлікту без побоювання, що ця інформація буде використана проти них у майбутньому. Це створює безпечний простір для відкритого діалогу та пошуку креативних рішень.

Медіація відрізняється від формалізованих процедур своєю гнучкістю та адаптивністю. Процес можна налаштувати під конкретну ситуацію та потреби сторін, що робить його особливо ефективним у складних і нестандартних випадках.

На відміну від позиційних переговорів, медіація фокусується на реальних інтересах та потребах сторін. Це дозволяє знаходити рішення, які задовольняють глибинні інтереси учасників, а не просто досягати компромісу щодо заявлених позицій.

Важливою характеристикою медіації є можливість працювати з емоційною складовою конфлікту. Медіатор допомагає сторонам виразити свої емоції в конструктивній формі та перейти до раціонального обговорення проблеми.

Порівняно з судовими процедурами, медіація зазвичай дозволяє досягти результату значно швидше. Це особливо важливо в ситуаціях, де час є критичним фактором.

Медіація є економічно ефективним способом вирішення конфліктів, оскільки не вимагає значних фінансових витрат та дозволяє уникнути довготривалих судових процесів.

Одна з найважливіших характеристик медіації - це її здатність зберігати та навіть покращувати відносини між сторонами конфлікту. Це особливо цінно в ситуаціях, де сторони повинні продовжувати взаємодію після вирішення спору.

Хоча добровільність є перевагою медіації, вона також може бути обмеженням, оскільки не всі сторони готові добровільно брати участь у процесі.

Ефективність медіації значною мірою залежить від професіоналізму та досвіду медіатора, що підкреслює важливість якісної підготовки фахівців.

Існують ситуації, де медіація може бути неефективною або навіть недоречною, наприклад, у випадках серйозних правопорушень або значного дисбалансу сил між сторонами.

Медіація як механізм вирішення конфліктів постійно розширює сфери свого застосування, включаючи нові галузі та типи спорів. Спостерігається тенденція до інтеграції медіації з іншими механізмами вирішення конфліктів, що створює більш ефективні гібридні форми. Наприклад, розвиток онлайн-медіації та використання цифрових технологій відкриває нові можливості для вдосконалення процесу.

Медіація як механізм вирішення конфліктів демонструє унікальне поєднання гнучкості, ефективності та гуманістичного підходу до врегулювання спорів. Її

характеристики роблять її особливо цінним інструментом у сучасному світі, де складність конфліктів постійно зростає. Подальший розвиток та вдосконалення цього механізму залишається важливим завданням для професійної спільноти та суспільства в цілому.

Роздуми над характеристиками медіації як механізму вирішення конфліктів приводять нас до розуміння її унікальної ролі в сучасному суспільстві. Це не просто альтернатива традиційним методам вирішення спорів, а самостійний та ефективний інструмент, що має свої особливості, переваги та обмеження. Розуміння цих характеристик дозволяє більш ефективно використовувати потенціал медіації та сприяє її подальшому розвитку як важливого механізму забезпечення соціальної гармонії.

На основі проведеного глибокого аналізу трьох ключових аспектів медіації - її генезису та еволюції, теоретико-методологічних підходів та характеристик як механізму вирішення конфліктів - можна зробити низку важливих висновків, що формують цілісне розуміння цього феномену.

Досліджуючи історичний шлях розвитку медіації, ми бачимо її поступову трансформацію від простих форм посередництва у первісних суспільствах до складного соціально-правового інституту сучасності. Цей еволюційний процес відображає не лише зростаючу складність суспільних відносин, але й постійну потребу людства в ефективних механізмах мирного врегулювання конфліктів. Особливо важливим етапом стала інституціоналізація медіації, що включала формування правових основ, розвиток професійних стандартів, створення системи підготовки медіаторів та розробку етичних норм професії[11].

Аналізуючи теоретико-методологічні підходи до вивчення медіації, не можна не відзначити їх міждисциплінарний характер. Інтеграція методів різних наук - правознавства, психології, соціології, конфліктології - створює унікальний методологічний інструментарій для всебічного дослідження медіації. Різноманітність теоретичних шкіл, від Гарвардської до наративної, збагачує

розуміння процесу медіації та розширює можливості медіаторів у їхній практичній діяльності[12].

Розглядаючи характеристики медіації як механізму вирішення конфліктів, важливо підкреслити її унікальні особливості - добровільність участі, нейтральність медіатора, конфіденційність процесу та гнучкість процедури. Саме ці характеристики роблять медіацію особливо ефективним інструментом у ситуаціях, де важливо не просто вирішити конфлікт, але й зберегти або навіть покращити відносини між сторонами.

Сучасний етап розвитку медіації характеризується активним впровадженням технологічних інновацій. Діджиталізація створює нові можливості для проведення онлайн-медіації та використання штучного інтелекту, що особливо актуально в умовах глобалізації та зростаючої складності конфліктів. При цьому важливо зберігати баланс між технологічними інноваціями та людським фактором, який залишається ключовим у процесі медіації.

Варто відзначити, що розвиток медіації супроводжується певними викликами та обмеженнями. Необхідність добровільної участі сторін, залежність від компетентності медіатора, неможливість застосування у певних типах конфліктів - все це створює природні межі для використання медіації. Однак ці обмеження скоріше підкреслюють специфіку медіації як особливого механізму вирішення конфліктів, ніж зменшують її цінність.

Перспективи розвитку медіації пов'язані з декількома ключовими напрямками. По-перше, це подальша професіоналізація галузі, що включає вдосконалення стандартів практики та підвищення вимог до кваліфікації медіаторів. По-друге, розширення сфер застосування медіації та її інтеграція з іншими методами вирішення конфліктів. По-третє, розвиток теоретико-методологічної бази, що враховує нові суспільні виклики та технологічні можливості.

Особливу увагу слід приділити значенню медіації в контексті сучасних суспільних трансформацій. В умовах зростаючої складності соціальних

взаємодій та збільшення кількості конфліктів різного характеру, медіація стає все більш важливим інструментом забезпечення соціальної гармонії та стабільності.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що медіація є динамічним інститутом, який постійно розвивається та адаптується до нових суспільних викликів. Її подальший розвиток вимагає системного підходу до вдосконалення практики, розвитку теоретичної бази, впровадження інновацій та підвищення професійних стандартів. Майбутнє медіації нерозривно пов'язане з інтеграцією технологічних інновацій, розширенням сфер застосування та подальшою професіоналізацією галузі, що в комплексі сприятиме підвищенню ефективності вирішення конфліктів у сучасному суспільстві.

Таким чином, проведений аналіз підтверджує важливу роль медіації як ефективного механізму вирішення конфліктів та підкреслює необхідність її подальшого розвитку відповідно до викликів сучасного світу.

## **1.2. Нормативно-правове забезпечення медіації в Україні**

Уявіть собі світ, де конфлікти не розділяють, а об'єднують людей, де кожна суперечка стає можливістю для зростання та розвитку. Здається фантастикою? Проте саме до цього прагне медіація – мистецтво мирного вирішення конфліктів, яке поступово змінює наше суспільство.

Медіація в Україні пройшла довгий шлях становлення та розвитку, перш ніж отримати належне законодавче оформлення. Коли ми замислюємось над тим, як нові соціальні практики стають частиною суспільного життя, історія становлення медіації в Україні постає яскравим прикладом такої трансформації. Все почалося у буремні часи 1989 року, коли під час масштабних шахтарських страйків на Донбасі вперше були запрошені американські медіатори з Федеральної служби медіації та примирення США. Це стало першою краплею в морі майбутніх змін[16].

З початку 1990-х років медіація почала пускати коріння в українському суспільстві. Важливим кроком став проєкт "Українська група медіації" (1994-1996), який дав поштовх створенню регіональних груп медіації в Одесі, Харкові, Луганську, Києві, Львові, Донецьку та Сімферополі. Особливо визначною стала діяльність Одеської обласної групи медіації, заснованої в 1994 році.

Поступово медіація набирала обертів. У 2003 році з'явився центр "Порозуміння", а в 2008-2009 роках - Український центр медіації. Професійна спільнота почала об'єднуватися, і в 2010 році було створено коаліцію з розвитку медіації в Україні, яка згодом переросла в Національну асоціацію медіаторів України. Важливою віхою стало створення в 2011 році Школи медіації при Академії адвокатури України.

Правове оформлення медіації в Україні йшло непростим шляхом. Перший значний крок було зроблено в 2006 році з виданням Указу Президента України "Про концепцію вдосконалення судівництва"[5]. Протягом 2010-2018 років було подано близько десяти законопроектів, але жоден з них не знайшов достатньої підтримки. На той час єдиним регулюючим документом був Державний стандарт надання відповідної соціальної послуги[9]. В 2019 році Генеральною прокуратурою спільно з Міністерством юстиції було зроблено певні кроки в цьому напрямі, зокрема, щодо запуску пілотного проєкту «Програма відновлення для неповнолітніх, які є підозрюваними у вчиненні кримінального правопорушення»[7].

Коли у 2021 році в Україні був прийнятий Закон "Про медіацію", це стало не просто черговим нормативним актом – це був крок до формування нової культури вирішення конфліктів. Закон, наче фундамент новобудови, заклав основні принципи: добровільність, конфіденційність, нейтральність медіатора. Цей законодавчий акт заклав фундамент для легітимізації медіаційної практики, визначивши ключові принципи, статус медіаторів та базові процедури. Проте сам закон – це лише початок. Цілком доречно стверджувати, що цей фундамент не достатньо міцний для зведення цілої будівлі медіативних практик. Для

повноцінного функціонування медіації в громадах необхідна розробка цілої системи підзаконних актів, які б регулювали застосування медіації в різних сферах – від сімейних конфліктів до адміністративних спорів.

Звернімося до досвіду інших країн. США, Великобританія, Німеччина – ці держави вже побудували свої "хмарочоси медіації". Їхній досвід показує: успіх залежить не тільки від якості "будівельних матеріалів" (законів), але й від готовності " мешканців" (суспільства) жити в такій будівлі.

Від неформалізованої моделі, де медіація існувала фактично без спеціального законодавчого регулювання, Україна перейшла до спеціалізованої моделі з елементами саморегулювання. Це свідчить про зрілість підходу до впровадження медіації, де поєднуються державне регулювання та професійне самоврядування.

Важливість впровадження медіації підкріплюється конституційними гарантіями прав і свобод людини. Зокрема, стаття 55 Конституції України гарантує кожному право будь-якими не забороненими законом засобами захищати свої права і свободи від порушень і протиправних посягань [1]. Це положення створює правове підґрунтя для розвитку альтернативних способів вирішення спорів, включаючи медіацію.

Особливо цікаво спостерігати, як медіація вплітається в тканину корпоративного управління та місцевого самоврядування. Це схоже на створення нової екосистеми, де кожен елемент пов'язаний з іншими. В організаціях медіація стає не просто способом вирішення конфліктів, а інструментом ефективного менеджменту. Вона допомагає перетворювати конфлікти на можливості для розвитку; будувати міцні мости комунікації між різними відділами; створювати атмосферу довіри та взаєморозуміння; знаходити інноваційні рішення складних проблем[22].

На рівні місцевого самоврядування медіація діє як соціальний клей, що скріплює різні частини громади. Це особливо важливо в період реформ та змін, коли старі зв'язки руйнуються, а нові ще не сформувалися. Створення центрів медіації при

органах місцевого самоврядування, підготовка професійних медіаторів, проведення інформаційної роботи – все це цеглинки у будівництві нової культури вирішення конфліктів. Проте виникає питання: чому, маючи і законодавче підґрунтя, і міжнародний досвід, і очевидні переваги, медіація в Україні все ще не стала загальноприйнятою практикою? Можливо, справа в тому, що ми намагаємося побудувати хмарочос, не маючи достатньо досвідчених будівельників? Або ж намагаємося запровадити нові практики, не змінивши старого мислення?

Для успішного розвитку медіації в Україні потрібен комплексний підхід, який би охоплював: вдосконалення нормативно-правової бази (розробка цілої системи підзаконних актів); розвиток професійної спільноти медіаторів; інтеграцію медіації в системи управління на всіх рівнях, в тому числі в систему вищої освіти; формування культури мирного вирішення конфліктів; створення необхідної інфраструктури[25].

Особливу увагу варто приділити розвитку медіації в контексті управління змінами. В період трансформацій, який переживає Україна, важливо мати ефективні інструменти для управління конфліктами, що неминуче виникають у процесі реформ[26]. Підсумовуючи, можна сказати, що медіація в Україні – це не просто новий правовий інститут чи управлінський інструмент. Це шлях до створення більш гармонійного суспільства, де конфлікти стають не перешкодами, а можливостями для розвитку. І хоча цей шлях не буде легким, кожен крок у напрямку розвитку медіації – це інвестиція в майбутнє нашої країни. Зрештою, можливо, саме медіація стане тим містком, який допоможе нам перейти від культури протистояння до культури діалогу, від боротьби до співпраці, від конфліктів до конструктивних рішень. І тоді наше спільне майбутнє стане таким, яким ми його мріємо бачити – мирним, продуктивним і сповненим можливостей для розвитку.

### **1.3. Концептуальна модель медіації в громадах**

У сучасному світі, де конфлікти стали невід'ємною частиною соціальної реальності, особливо на рівні місцевого самоврядування, медіативна взаємодія постає як ефективний інструмент їх трансформації. Це не просто набір технік та процедур – це цілісна система управління конфліктами в громадах, що базується на глибокому розумінні природи локальних спорів та специфіки місцевого самоврядування.

Перш ніж заглибитись у модель медіації, важливо розуміти саме поняття громади. Що ж таке громада? На перший погляд, відповідь здається простою – це люди, які живуть разом на певній території. Але чи достатньо простого сусідства для формування справжньої громади? Історія та досвід показують, що ні. Справжня громада народжується там, де виникає щось більше за географічну близькість – спільні інтереси, цінності, проблеми та, найголовніше, готовність разом шукати шляхи їх вирішення. Цікаво спостерігати, як громада проявляється через формальні та неформальні характеристики. З одного боку, це чіткі адміністративні межі, органи місцевої влади, демографічні показники. З іншого – це живі, часом невловимі елементи: традиції, що передаються з покоління в покоління, неписані правила взаємодії, рівень довіри між людьми, відчуття приналежності до спільноти. Особливо важливою ознакою зрілої громади є її здатність до самоорганізації. Це як живий організм, де кожна клітина знає свою роль, але працює в гармонії з іншими заради спільного блага. Коли виникає проблема, громада мобілізується, шукає рішення, бере на себе відповідальність за результат.

Громада – це не просто сукупність людей, що проживають на певній території. Це спільнота, об'єднана спільними інтересами, цінностями та проблемами. Ключовими ознаками справжньої громади є спільна ситуація, розвинена мережа соціальних зв'язків, здатність до колективних дій та сформована ідентичність – відчуття приналежності до єдиного цілого[19].

Відповідно до статті 1 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", територіальна громада визначається як спільнота жителів, об'єднаних постійним проживанням у межах села, селища, міста, що є самостійними адміністративно-територіальними одиницями, або добровільне об'єднання жителів кількох населених пунктів із єдиним адміністративним центром [3]. Це визначення закладає правову основу для розуміння базового суб'єкта місцевого самоврядування, в межах якого можуть впроваджуватися механізми медіації для вирішення локальних конфліктів.

Як зазначають Р. А. Берок Буш та Дж. Фолджер, процес медіації є ефективним інструментом для задоволення потреб та зниження напруги між сторонами конфлікту. Особлива цінність медіації полягає в її здатності змінювати характер взаємодії під час конфлікту таким чином, що це позитивно впливає як на безпосередніх учасників спору, так і на суспільство в цілому[14]

В контексті місцевого самоврядування архітектура медіативного процесу набуває особливого значення. Вона повинна враховувати специфіку громади, її традиції, культурні особливості та існуючі механізми прийняття рішень. Розглянемо її ключові компоненти через призму громадського управління[20].

Підготовча фаза в контексті громади стає особливо важливою. Тут відбувається не лише оцінка конфлікту, але й аналіз його впливу на життєдіяльність всієї громади. Медіатор повинен враховувати існуючі владні структури, місцеві політичні реалії та потенційний вплив рішення на різні групи населення.

Вступна фаза в умовах місцевого самоврядування часто включає залучення представників громадських організацій, депутатів місцевих рад, активістів. Важливо створити атмосферу, де всі учасники відчують свою причетність до процесу прийняття рішень, що впливатимуть на життя громади.

Основна фаза медіації в громаді характеризується підвищеною увагою до балансу приватних та публічних інтересів. Тут важливо враховувати не лише позиції безпосередніх учасників конфлікту, але й інтереси всієї громади. Це

особливо актуально при вирішенні спорів щодо використання комунального майна, земельних питань, благоустрою території.

В сучасній системі місцевого самоврядування медіативна взаємодія, на думку автора, є потужним інструментом ефективного управління. Її впровадження дозволяє значно покращити процес прийняття рішень, помітно знизити рівень соціальної напруги в громадах. Завдяки медіації зростає довіра населення до місцевої влади, що в свою чергу забезпечує більш сталий розвиток громад.

Успіх медіативної взаємодії в місцевому самоврядуванні стоїть на кількох ключових принципах. Перш за все, це добровільність участі, яка надає легітимності як самому процесу, так і прийнятим рішенням. Не менш важливою є конфіденційність, завдяки якій стає можливим відверте обговорення найделікатніших питань місцевого значення. Нейтральність медіатора забезпечує неупереджений підхід до вирішення локальних конфліктів, а рівноправність усіх учасників процесу гарантує справедливий баланс інтересів різних груп у громаді[27].

В системі управління громадою медіатор відіграє роль своєрідного "містка" між владою та громадянами. Його діяльність спрямовується на налагодження ефективної комунікації між усіма зацікавленими сторонами. Він допомагає знаходити компромісні рішення та запобігати ескалації конфліктів. Через його роботу поступово формується нова культура діалогу в громаді.

Практичне застосування медіації охоплює надзвичайно широкий спектр питань місцевого самоврядування. Це і складні земельні спори, і конфлікти щодо використання комунального майна. Часто медіація стає необхідною у вирішенні суперечок між місцевою владою та громадськими організаціями. Навіть міжособистісні конфлікти в органах місцевого самоврядування можуть успішно вирішуватися за допомогою медіації.

Ефективність медіативної взаємодії в громаді з плином часу підтвердиться конкретними результатами. Наслідком впровадження медіації в громадах стане

зменшення кількості судових спорів, зросте рівень задоволеності громадян якістю послуг, покращиться соціальний клімат у громадах, а використання бюджетних коштів стане більш оптимальним та прозорим.

У контексті управління змінами медіація є незамінним інструментом впровадження реформ та адаптації громад до нових умов. Вона обов'язково сприятиме розвитку громадянського суспільства та формуванню нової управлінської культури. Саме через медіацію громади зможуть знаходити найбільш ефективні шляхи свого розвитку, враховуючи інтереси всіх членів спільноти[40].

Таким чином, медіативна взаємодія є не просто одним із інструментів управління, а справжнім каталізатором позитивних змін у громадах. Вона створює основу для формування нової культури взаємовідносин, де конфлікти вирішуються через діалог, а рішення приймаються з урахуванням інтересів усіх зацікавлених сторін.

Підсумовуючи, можна сказати, що структура та принципи медіативної взаємодії в контексті місцевого самоврядування створюють ефективну систему управління конфліктами та змінами в громаді. Це не просто механізм вирішення спорів, а інструмент розвитку громади та вдосконалення місцевого самоврядування, який дозволяє будувати більш гармонійне та стійке суспільство на локальному рівні.

Роздумуючи про медіацію в громадах, я бачу її як живий організм, що постійно розвивається та адаптується до потреб спільноти. Це не просто механізм вирішення конфліктів – це філософія співіснування, яка може радикально змінити життя громади.

Чому саме громади потребують медіації? Тому що саме тут, на локальному рівні, народжуються найгостріші конфлікти: сусідські спори, земельні питання, проблеми з комунальними службами, суперечки щодо місцевого бюджету. Водночас саме в громадах існує найбільший потенціал для їх конструктивного

вирішення, адже люди пов'язані між собою тисячами невидимих ниток – спільною територією, історією, традиціями.

На думку автора, ефективна модель медіації в громадах повинна базуватися на трьох ключових елементах. Перший – це інституційна спроможність. Громада має створити відповідну інфраструктуру: центри медіації, навчальні програми, систему підготовки медіаторів. Другий елемент – це залученість громади. Медіація не може бути нав'язана згори, вона має стати природною частиною життя спільноти, увійти в культуру взаємовідносин. Третій елемент – це професіоналізм. Медіатори повинні бути не просто посередниками, а справжніми фахівцями, які розуміють специфіку місцевих конфліктів та володіють інструментами їх вирішення.

Особливо цікавим мені видається питання адаптації медіації до локального контексту. Кожна громада унікальна, має свої традиції та особливості. Тому універсальна модель медіації повинна бути достатньо гнучкою, щоб враховувати ці відмінності. У деяких громадах ефективними можуть бути традиційні методи примирення, в інших – більш сучасні підходи.

Проте виникає питання: як забезпечити сталість такої системи? На мій погляд, ключовим фактором є інтеграція медіації в існуючі структури місцевого самоврядування. Повинні бути розроблені місцеві нормативно-правові акти щодо впровадження медіації на місцевому рівні, введені поняття про медіацію до Статутів громад. Медіація не повинна бути чимось відокремленим – вона має стати невід'ємною частиною процесів управління громадою. При цьому важливо зберегти її незалежність та неупередженість.

На переконання науковців, медіація в громадах – це не просто спосіб вирішення конфліктів, а інструмент розвитку громадянського суспільства. Вона вчить людей брати відповідальність за свої рішення, шукати компроміси, поважати інтереси інших. Це особливо важливо в контексті децентралізації, коли громади отримують більше повноважень і відповідальності[20].

Розмірковуючи над майбутнім медіації в громадах, ми бачимо потребу в створенні мережі професійних медіаторів для громад, які могли б обмінюватися досвідом та кращими практиками. Важливо також розвивати превентивну медіацію – не чекати, поки конфлікт загостриться, а працювати на випередження, виявляючи потенційні проблеми та вирішуючи їх на ранніх стадіях.

Отже, концептуальна модель медіації в громадах – це не статична конструкція, а динамічний процес, який постійно еволюціонує разом із розвитком самої громади. Її успіх залежить від здатності адаптуватися до змін, враховувати місцеві особливості та відповідати на реальні потреби людей. Це складний, але необхідний шлях до створення більш гармонійного та стійкого суспільства.

У контексті управління громадою та місцевого самоврядування соціально-психологічні механізми медіації набувають особливого значення. Вони стають не просто інструментом вирішення конфліктів, а складною системою трансформації соціальних відносин на локальному рівні, де переплітаються індивідуальні та колективні інтереси, емоції та раціональні очікування[21].

Психологічна природа конфліктів у громаді має свою специфіку. Тут часто стикаються не просто окремі особи, а цілі групи інтересів: мешканці різних районів, представники різних соціальних груп, бізнес та громадські активісти. Медіатор у такій ситуації працює з багаторівневою системою взаємодій, де кожен елемент впливає на загальну динаміку конфлікту.

Соціально-психологічні механізми медіації працюють на різних рівнях громадського життя. На рівні групової динаміки вони допомагають вибудовувати мости довіри між різними групами населення, розвивати діалог та долати застарілі стереотипи, створюючи спільне бачення майбутнього громади. Комунікативні механізми забезпечують налагодження ефективного спілкування між владою та громадянами, формують культуру конструктивного діалогу та прозорого зворотного зв'язку.

У процесі медіації громада проходить через глибоку психологічну трансформацію. Це подібно до метаморфози, коли індивідуальні інтереси поступово переростають у розуміння спільного блага, протистояння перетворюється на співпрацю, а недовіра поступається місцем конструктивному діалогу. Особливу роль у цьому процесі відіграє емоційна регуляція – як на індивідуальному рівні через управління стресом та розвиток емпатії, так і на груповому через формування позитивного соціального клімату та атмосфери взаємоповаги.

Медіатор у своїй роботі використовує цілий арсенал психологічних інструментів. Він майстерно застосовує техніки фасилітації групових процесів, методи управління груповою динамікою, стратегії розвитку колективного інтелекту. Особливу увагу приділяє створенню психологічно безпечного простору для діалогу, де кожен може вільно висловити свою думку без страху осуду чи маніпуляцій.

Результатом такої роботи стає не просто вирішення конфліктів, а формування справжнього соціального капіталу громади. Зміцнюються соціальні зв'язки, зростає рівень довіри між людьми, розвивається культура співпраці, формуються спільні цінності. Ефективність цих механізмів яскраво проявляється у зниженні соціальної напруги, підвищенні якості управлінських рішень та зростанні громадянської активності.

Таким чином, соціально-психологічні механізми медіації стають тим чарівним ключем, який відкриває двері до гармонійного розвитку громади. Вони допомагають перетворити конфлікти на можливості для зростання, а протистояння – на співпрацю, роблячи громаду більш стійкою та здатною ефективно відповідати на виклики сучасності.

У підсумку можна сказати, що потенціал медіації у формуванні культури діалогу в громадах є надзвичайно високим. Це не просто метод вирішення конфліктів, а

потужний інструмент соціальної трансформації, який допомагає створювати більш гармонійні та стійкі спільноти.

Медіація стає каталізатором позитивних змін, допомагаючи громадам перейти від культури конфронтації до культури діалогу, від протистояння до співпраці, від роз'єднаності до єдності. І хоча цей шлях вимагає часу та зусиль, інвестиції в розвиток медіативних практик окупаються сторицею через створення більш здорового та життєздатного громадського середовища.

#### **1.4. Висновки до Розділу 1**

Теоретичні основи медіації в громадському середовищі розкривають перед нами захоплюючу картину трансформації соціального інституту, який пройшов шлях від простого посередництва до комплексного механізму суспільних змін. Особливо цікавим є спостереження за тим, як медіація, зародившись у найпростіших формах міжособистісної комунікації, еволюціонувала до рівня складної системи соціальної взаємодії.

У контексті нормативно-правового забезпечення медіації в Україні спостерігаємо динамічний процес інституціоналізації[16]. Прийняття Закону України "Про медіацію" у 2021 році стало не просто формальним актом законотворчості, а справжнім каталізатором системних змін у підходах до вирішення конфліктів. Показово, що українське законодавство здійснило якісний перехід від неформалізованої моделі регулювання до спеціалізованої, що свідчить про зрілість правової системи та її готовність до впровадження сучасних механізмів альтернативного вирішення спорів.

Концептуальна модель медіації в громадах полягає в органічному поєднанні трьох фундаментальних елементів: інституційної спроможності, що забезпечує структурну основу; залученості громади, яка створює соціальний базис; та професіоналізму медіаторів, який гарантує якість процесу. Така триєдина структура формує міцний фундамент для розвитку медіації на локальному рівні[31].

Система соціально-психологічних механізмів медіації в громадах виявляє взаємодію групової динаміки, комунікативних процесів та механізмів соціального впливу, створює унікальну "екосистему діалогу", де кожен елемент підсилює ефективність інших. Особливо важливим є розуміння того, як емоційна регуляція на індивідуальному та груповому рівнях впливає на успішність медіативних процесів.

Аналіз потенціалу медіації у формуванні культури діалогу розкриває її трансформативну природу. Медіація виступає не просто як інструмент вирішення конфліктів, а як каталізатор соціальних змін, що діє одночасно у трьох вимірах: освітньому, соціальному та управлінському. Така багатовимірність впливу забезпечує системний характер змін у громаді.

Ефективність медіативних практик підтверджується через низку показників: від зниження рівня соціальної напруги до підвищення якості управлінських рішень. Особливо важливим є зростання довіри до місцевої влади та активізація громадянської участі, що свідчить про системний вплив медіації на розвиток громадянського суспільства.

Таким чином, теоретичні основи надають розуміння про важливість медіації як інструменту розвитку громад, розкривають її потенціал як чинника суспільної трансформації. Медіація постає перед нами як складний, багатогранний феномен, що здатний каталізувати позитивні зміни на всіх рівнях суспільної взаємодії – від міжособистісного до інституційного. Це відкриває перспективи для подальшого дослідження практичних аспектів впровадження медіації в громадах та розробки інноваційних підходів до розвитку культури діалогу в українському суспільстві[42].

## **РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ТА ОСОБЛИВОСТЕЙ МЕДІАЦІЇ В УКРАЇНСЬКИХ ГРОМАДАХ**

### **2.1. Емпіричне дослідження стану медіації: результати опитування**

В епоху глобальних викликів та суспільних трансформацій Україна стоїть на порозі важливих змін у культурі вирішення конфліктів. Медіація, як мистецтво мирного діалогу та пошуку взаємовигідних рішень, відкриває новий шлях до побудови гармонійних відносин у громадах. Прийняття Закону України "Про медіацію" у 2021 році стало не просто формальним кроком, а символічним визнанням готовності суспільства до якісно нового рівня комунікації та взаєморозуміння. Однак, як і будь-яка інновація, медіація потребує глибокого розуміння її місця та ролі в сучасних реаліях українського суспільства, особливо на рівні громад, де щодня народжуються та вирішуються конфлікти різної складності.

Метою проведеного емпіричного дослідження було визначення реального стану та перспектив розвитку медіації в українських громадах через аналіз рівня обізнаності громадян, їхньої готовності до використання медіаційних процедур та виявлення основних перешкод для поширення практики медіації (Додаток А).

Опитування охопило 100 респондентів різного віку, професійного та соціального статусу, що дозволило отримати репрезентативні дані щодо сприйняття медіації в суспільстві. Особлива увага приділялася оцінці потенціалу медіації як інструменту зміцнення соціальної згуртованості та підвищення ефективності вирішення конфліктів на локальному рівні.

Результати дослідження мають практичне значення для формування стратегії розвитку медіації в Україні та можуть бути використані при розробці відповідних програм на рівні громад, а також для вдосконалення законодавчого регулювання медіаційної діяльності (Додаток Б).

Хто ж вони – люди, які взяли участь у дослідженні медіації в українських громадах? Це різноманітна палітра представників нашого суспільства, кожен з яких привніс своє унікальне бачення та досвід у розуміння перспектив розвитку медіації (Рис.2.1,2.2).

### Який ваш статус?

100 відповідей

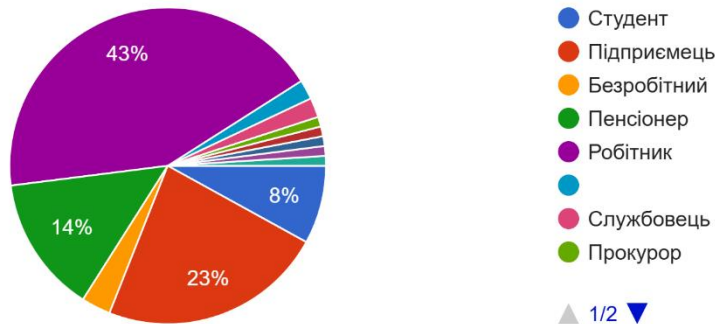


Рис.2.1

### У якій сфері Ви навчаєтесь, працюєте або працювали?

100 відповідей

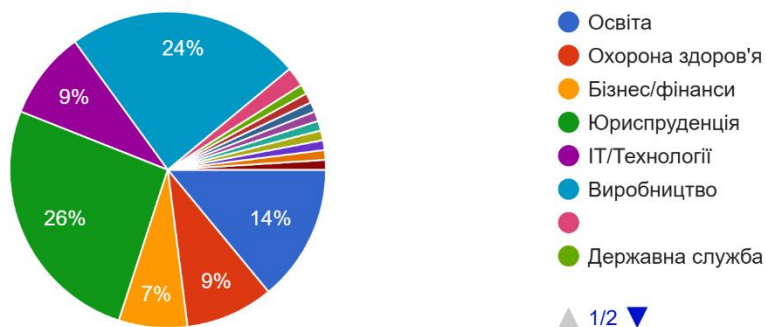


Рис.2.2

Найбільшу групу складають робітники – 43% опитаних. Це люди, які щодня стикаються з реальними конфліктами на виробництві, у колективах, з керівництвом. Їхній погляд особливо цінний, адже саме вони можуть стати основними користувачами медіаційних послуг.

Другу за чисельністю групу формують представники юридичної спільноти – 26% респондентів. Їхня експертна оцінка дозволяє зрозуміти практичні аспекти впровадження медіації в правову систему України. Це судді, адвокати, юристи підприємств, які щодня працюють з вирішенням конфліктів.

Цікаво, що значну частку опитаних становлять пенсіонери – 14%. Їхня участь додає дослідженню глибини розуміння конфліктів у сусідських відносинах та сімейних спорах, які часто виникають у громадах.

Підприємці (23%) привнесли в дослідження розуміння економічної складової медіації, її потенціалу для бізнес-середовища. Студенти (8%) представили погляд молодого покоління на альтернативні способи вирішення спорів.

Особливу цінність має участь представників освітньої сфери (14%) та ІТ-сектору (9%), які можуть оцінити потенціал впровадження інноваційних підходів у медіацію. Їхнє бачення важливе для розуміння шляхів популяризації медіації через освітні програми та технологічні рішення.

Державні службовці та працівники сфери охорони здоров'я (разом 14%) додали розуміння специфіки конфліктів у публічній сфері та медичних закладах, де медіація може стати ефективним інструментом вирішення спорів.

Такий різноманітний склад учасників дослідження дозволив створити об'ємну картину сприйняття медіації в українському суспільстві, виявити специфічні потреби різних соціальних груп та сформувавши рекомендації щодо розвитку цього інституту з урахуванням інтересів усіх зацікавлених сторін.

Прийняття Закону "Про медіацію" у 2021 році стало важливим кроком у розвитку альтернативних способів вирішення конфліктів. Однак, як показує проведене дослідження, шлях від законодавчого закріплення до реального впровадження медіації у повсякденне життя громад виявляється непростим.

Результати проведеного опитування розкривають цікаву картину: попри те, що 81,8% респондентів стверджують, що знають про медіацію, реальний досвід використання цього інструменту має лише 13% опитаних. Така статистика наводить на роздуми про характер цієї обізнаності(Рис.2.3,2.4).

Чи знаєте Ви, що таке медіація?

99 відповідей

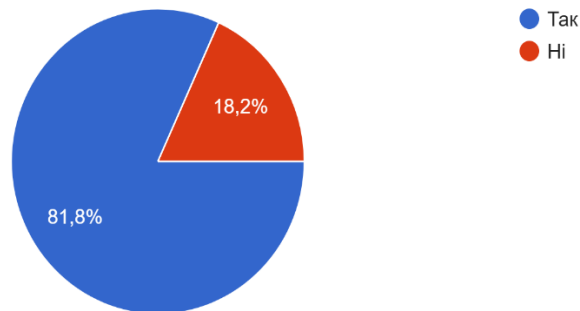


Рис.2.3

Чи користувались Ви або Ваші знайомі послугами медіатора?

100 відповідей

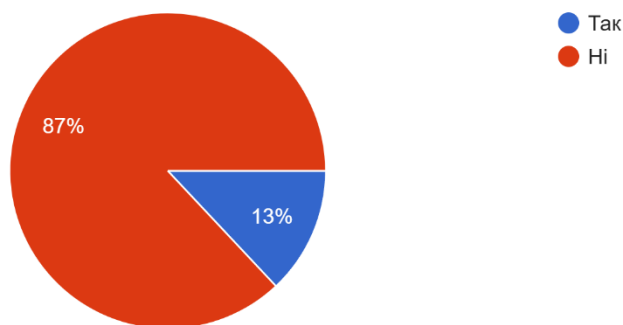


Рис.2.4

Примітно, що серед опитаних 28% - представники юридичної сфери, які теоретично мають найкраще розуміння медіації. Проте навіть у цій професійній групі спостерігається значний розрив між теоретичним знанням та практичним застосуванням.

Особливу увагу привертає той факт, що 50% респондентів відзначають регулярне виникнення конфліктів у своїх громадах, які потребують посередництва. При цьому 60% готові скористатися послугами медіатора. Це свідчить про наявність значного потенційного попиту на медіаційні послуги(Рис.2.5,2.6).

Як часто у Вашій громаді виникають конфлікти, які потребують посередництва?  
100 відповідей

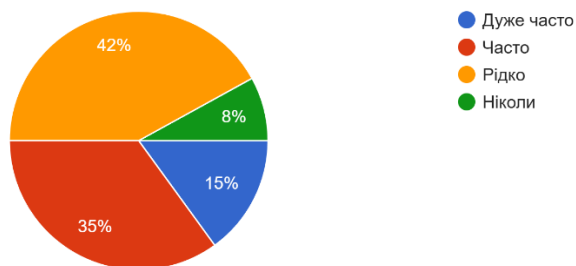


Рис.2.5

Чи готові Ви скористатись послугами медіатора для вирішення конфлікту?  
100 відповідей

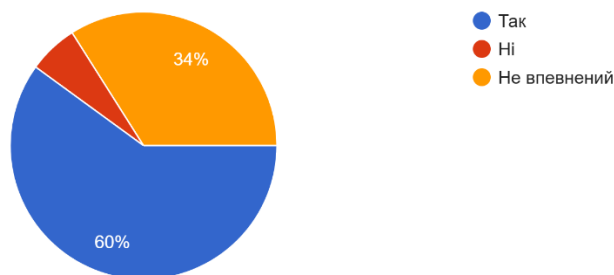


Рис.2.6

Водночас аналіз перешкод показує, що головною проблемою є саме низька обізнаність про медіацію (71,7% респондентів)(Рис.2.7)

Які перешкоди, на Вашу думку, існують на шляху до попиту на медіацію в громаді?  
99 відповідей



Рис.2.7

Здавалося б, маємо парадокс: люди кажуть, що знають про медіацію, але водночас визнають низьку обізнаність як основну перешкоду. Це можна пояснити тим, що більшість має лише поверхневе уявлення про медіацію, без розуміння її конкретних механізмів та переваг.

Важливим сигналом є те, що 68% опитаних підтримують ідею впровадження обов'язкової медіації перед судовим розглядом. Це свідчить про високий рівень довіри до потенціалу медіації, навіть за відсутності практичного досвіду її використання(Рис.2.8).

Чи підтримуєте Ви ідею впровадження медіації як обов'язкового етапу перед судовим розглядом у громаді?  
100 відповідей

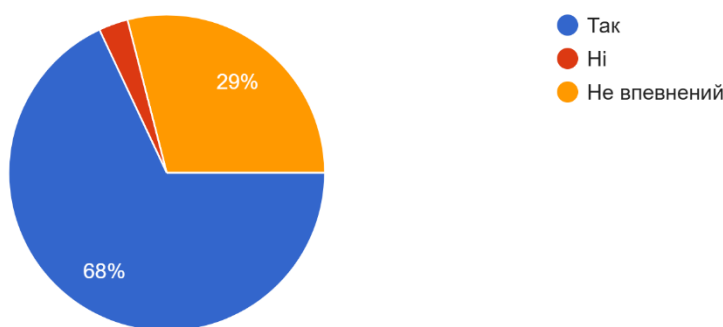


Рис.2.8

Висновки дослідження вказують на необхідність зосередження зусиль на просвітницькій роботі, яка має бути спрямована не просто на інформування про існування медіації, а на формування глибокого розуміння її практичних механізмів, переваг та можливостей застосування у різних сферах життя громади.

Ключовим показником є те, що 58,6% респондентів вважають медіацію потенційно ефективнішою за судовий розгляд. Це свідчить про високий рівень довіри до альтернативних способів вирішення спорів. При цьому, результати проведеного дослідження показують, що 41,4% респондентів або не впевнені в

ефективності медіації, або взагалі не вважають її дієвою альтернативою судовому розгляду (Рис.2.9).

Чи вважаєте Ви, що медіація може бути ефективнішою за судовий розгляд у вирішенні конфліктів у громаді?

99 відповідей

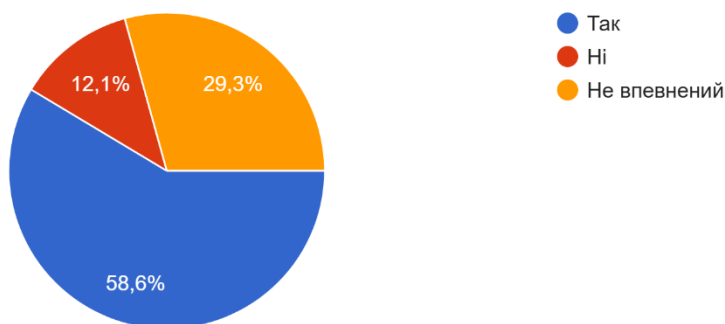


Рис.2.9

Така статистика є симптоматичною. У ній відображається не стільки недовіра до самого інституту медіації, скільки загальна настороженість суспільства до нових механізмів вирішення конфліктів. Ця невпевненість має глибоке коріння - десятиліттями єдиним легітимним способом вирішення спорів вважався судовий розгляд.

Показово, що серед тих, хто не впевнений в ефективності медіації, значну частку становлять люди, які ніколи не стикалися з нею на практиці. Лише 13% опитаних мали досвід взаємодії з медіацією, що створює ситуацію, коли оцінка відбувається не на основі практичного досвіду, а на основі припущень та стереотипів.

Важливим фактором невпевненості є також відсутність широко відомих успішних прикладів медіації. Люди не бачать реальних історій, де медіація допомогла ефективно вирішити конфлікт. Натомість, судова система, попри всі її недоліки, залишається зрозумілою та звичною.

Сумніви посилюються через невирішені питання щодо гарантій виконання медіаційних угод та професійності медіаторів. Відсутність чіткого розуміння механізмів контролю якості медіаційних послуг створює додаткову напругу та недовіру.

Проте ця невпевненість не є вироком для медіації. Навпаки, вона окреслює чіткі напрямки роботи: необхідність створення демонстраційних проєктів, поширення успішних практик, розвиток системи професійної підготовки медіаторів та механізмів забезпечення якості їхніх послуг.

При цьому, слід зазначити, що навіть за такого рівня невпевненості, 68% респондентів підтримують ідею впровадження медіації як обов'язкового досудового етапу. Це свідчить про готовність суспільства до змін та розуміння необхідності альтернативних способів вирішення конфліктів.

Результати опитування виявили глибоке розуміння громадою потенціалу медіації як інструменту вирішення конфліктів. Найбільш вражаючим є те, що 72% респондентів бачать головною перевагою медіації збереження відносин між сторонами ( Рис.2.10). Це свідчить про зрілість громадянського суспільства, яке цінує не просто вирішення конфлікту, а й збереження соціальної тканини спільноти.

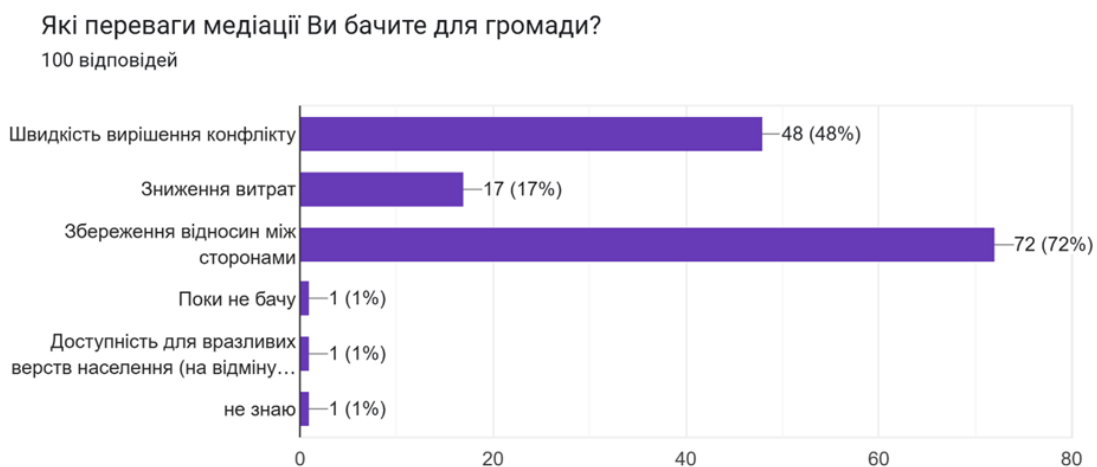


Рис.2.10

Швидкість вирішення конфлікту, яку відзначили 48% опитаних, відображає практичний аспект медіації. В умовах перевантаженості судової системи та тривалих судових процесів, медіація пропонує ефективну альтернативу. Це особливо важливо для громад, де швидке вирішення конфліктів може запобігти їх ескалації та поглибленню.

Економічний аспект медіації, який відзначили 17% респондентів у вигляді зниження витрат, також має вагомe значення. Особливо це актуально для вразливих верств населення, для яких судові витрати можуть стати непосильним тягарем.

Окремо варто відзначити, що 1% респондентів підкреслили важливість доступності медіації для вразливих верств населення. Хоча цей відсоток невеликий, він вказує на соціальну спрямованість медіації як інституту справедливості.

Цікаво, що навіть ті респонденти, які висловили скептицизм щодо медіації (1% відповіли "поки не бачу" переваг), не заперечують саму можливість її користі для громади. Це свідчить про відкритість суспільства до нових форм вирішення конфліктів.

Така структура відповідей демонструє, що громада бачить у медіації не просто альтернативу суду, а інструмент розбудови більш гармонійного суспільства, де конфлікти вирішуються з урахуванням інтересів усіх сторін та збереженням соціальних зв'язків.

У серці кожної громади пульсує своя динаміка конфліктів.

Проведене дослідження розкриває цікаву картину щодо потреби громади у посередництві при виникненні конфліктів : кожен другий респондент (50%) живе в середовищі, де конфлікти стали частиною повсякденності. З них 15% говорять про "дуже часті" конфлікти, а 35% - про "часті". Це не просто статистика - це відображення реального життя громад, де щодня виникають ситуації (конфлікти),

які потребують мудрого вирішення, і респонденти показали прагнення жити у громаді з урахуванням інтересів усіх сторін та збереженням відносин. (Рис.2.11)

Як часто у Вашій громаді виникають конфлікти, які потребують посередництва?  
100 відповідей

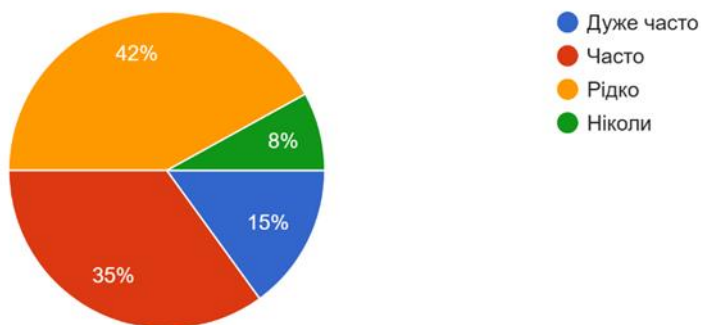


Рис.2.11

Розглядаючи географію конфліктів, ми бачимо, що найбільш напруженою зоною є взаємодія громадян з органами місцевого самоврядування (33.3%). Це свідчить про існування певного розриву між очікуваннями громадян та реальними діями влади. Водночас, високий відсоток сімейних конфліктів (29.3%) говорить про те, що навіть найближчі стосунки потребують професійної підтримки у вирішенні суперечок (Рис.2.12).

У яких сферах Ви вважаєте медіацію найбільш корисною для громади?  
99 відповідей



Рис.2.12

Не менш показовим є те, що 17.2% конфліктів виникає в місцевих організаціях, а 14.1% - між сусідами. Ці цифри розкривають складну мережу соціальних взаємодій, де кожен тип конфлікту має свою специфіку та потребує особливого підходу до вирішення.

Цікаво, що лише 8% респондентів відзначили повну відсутність конфліктів у своїх громадах. Це може свідчити як про високу конфліктність українського суспільства, так і про зростання усвідомлення конфліктів та готовності їх визнавати.

Така картина конфліктності в громадах вказує на необхідність розвитку медіації як інструменту, що може працювати на різних рівнях - від сімейних суперечок до конфліктів з владою. При цьому важливо розуміти, що кожна сфера потребує спеціалізованого підходу та підготовлених медіаторів, які розуміють специфіку конкретних типів конфліктів.

Результати дослідження демонструють, що медіація має потенціал стати не просто альтернативним способом вирішення спорів, а необхідним елементом розвитку громадянського суспільства, здатним знизити загальний рівень конфліктності та сприяти формуванню культури мирного вирішення суперечок.

## **2.2. Діагностика викликів та бар'єрів розвитку медіації**

У серці кожної громади завжди жила напруга. Різні думки, інтереси, болі - все це створювало невидимі бар'єри між людьми. Але одного дня прийшло розуміння: конфлікт - не вирок, а можливість почути один одного.

Україна переживає складні часи. Війна, переселення, трансформації - кожен по своєму відчував біль і невизначеність. І саме в цей момент медіація стає тією ниточкою, що може з'єднати розірвані стосунки.

Уявіть собі просту сільську раду. З одного боку - місцева влада, з іншого - мешканці з різними проблемами. Хтось не згоден з новим будівництвом, хтось

обурений розподілом ресурсів. Раніше такі суперечки могли перерости в затяжні конфлікти. Тепер - є медіатор.

Медіатор - не суддя. Він - провідник діалогу. Людина, яка вміє слухати обидві сторони, бачити за емоціями справжні потреби. Його мета не покарати, а допомогти знайти спільне рішення.

Типи конфліктів різні. Це і сусідські суперечки, і проблеми переселенців, і культурні відмінності. Але кожен конфлікт - це можливість порозуміння, якщо підійти правильно.

Важливо, що медіація - це не просто технологія. Це філософія взаємоповаги. Коли люди сідають за стіл переговорів, вони вчаться чути один одного. Вони розуміють, що за різними позиціями стоять реальні людські історії.

Проте на шляху становлення медіації постає низка суттєвих викликів, які потребують глибокого аналізу та системного подолання.

За дослідженням Крутій О.М., яке проведено у 2019 році, проблемними чинниками в публічному управлінні є відсутність у більшості працівників місцевих органів влади необхідних знань та якостей для успішного ведення переговорів та дискусій, вирішення імовірних конфліктів. За умов відсутності необхідних знань, вмінь (слухати інших, йти на компроміс тощо) та необхідних якостей (зокрема, професіоналізму) працівники органів публічного управління не здатні налагоджувати ефективні комунікації з громадськістю. Тому важливим фактором, що сприятиме зміні ситуації є навчання персоналу органів влади медіаційних та фасилітаційно-діалогових компетенцій, отримання знань у сфері психології та конфліктології.[25]

Також, одним з викликів для розвитку медіації в громаді є недостатній рівень обізнаності українського суспільства про медіацію в громадах та про можливість цього методу роботи з конфліктами. Яскраво цю ситуацію описано в дослідженні, яке було проведено науковцями Черненко Н. й Ручкіною М. у 2018 році, щодо стану готовності населення до користування послугами медіації. Це пілотне

дослідження було проведено за участю публічних службовців, керівників закладів освіти та викладачів. За результатами опитування було з'ясовано, що населення не готове користуватись послугами медіації через відсутність інформації про медіацію, необізнаність про можливості та переваги функцій медіатора під час вирішення конфліктів (спорів). [40]

Проведене нами дослідження, що охопило 100 респондентів різного віку та професійного статусу, розкриває комплексну картину перешкод. Найгострішою проблемою виявилася низька обізнаність про медіацію – 71.7% респондентів визначили це як основний бар'єр. Цей показник особливо тривожний, враховуючи що лише 14% опитаних мали практичний досвід взаємодії з медіацією. Другим значущим викликом постає проблема довіри. 8,1% респондентів висловлюють сумніви щодо нейтральності медіаторів, що відображає загальну кризу довіри до нових інституцій в українському суспільстві. Це підсилюється невпевненістю у конфіденційності процесу та відсутністю чітких гарантій виконання медіаційних угод. Інфраструктурні виклики також відіграють суттєву роль: 11,1 % опитаних вказують на відсутність доступних медіаторів у своїх громадах. Це створює замкнене коло: брак медіаторів знижує доступність послуг, що, у свою чергу, не сприяє популяризації медіації як способу вирішення конфліктів. Організаційні аспекти теж викликають занепокоєння у респондентів. Невизначеність щодо вартості послуг, складність доступу до медіаторів та відсутність чітких механізмів реалізації медіаційних угод створюють додаткові бар'єри для потенційних користувачів. Втім, дослідження виявило і позитивні тенденції. 68% опитаних підтримують ідею впровадження обов'язкової медіації перед судовим розглядом, що свідчить про готовність суспільства до змін у системі вирішення конфліктів.

Аналізуючи динаміку розвитку медіації в Україні, можна відзначити як стійкі виклики, так і нові тенденції у цій сфері. Дослідження 2018-2019 років виявили критичну проблему - низьку обізнаність населення про медіацію та недостатню готовність публічних службовців до впровадження медіаційних практик. На

жаль, це питання залишається актуальним і сьогодні, що підтверджується результатами нашого дослідження, де 71.7% респондентів вказують на недостатню поінформованість як основний бар'єр.

Для подолання наявних бар'єрів необхідний комплексний підхід, що включатиме кілька ключових напрямків. По-перше, це розробка та впровадження системної просвітницької стратегії для підвищення обізнаності населення. По-друге, створення розгалуженої мережі кваліфікованих медіаторів у громадах та забезпечення доступності їхніх послуг. По-третє, формування чітких механізмів контролю якості медіаційних послуг та гарантій виконання медіаційних угод. Важливим аспектом також є подальший розвиток нормативно-правової бази та впровадження пілотних проєктів, які демонструватимуть ефективність медіації на практиці.

Особливу увагу варто приділити навчанню публічних службовців медіаційним компетенціям, що дозволить підвищити якість комунікації з громадськістю та ефективність вирішення конфліктів на місцевому рівні. Це сприятиме формуванню культури діалогу та мирного врегулювання спорів у суспільстві.

На думку автора, результати нашого дослідження підкреслюють необхідність системного підходу до розвитку медіації. Лише через комплексне подолання виявлених бар'єрів можливе створення ефективної системи альтернативного вирішення конфліктів в українських громадах.

### **2.3. Сфери та потенціал застосування медіації в громадах**

Медіація в Україні пройшла значний шлях розвитку - від локального інструменту вирішення конфліктів до важливого елементу розбудови миру та соціальної згуртованості в умовах війни. Цей шлях яскраво демонструє здатність професійної спільноти адаптуватися до викликів часу та трансформувати свою діяльність відповідно до потреб суспільства.

До повномасштабного вторгнення медіація розвивалась у двох основних напрямках: інституціоналізація професії та практична робота з конфліктами в

громадах. Був прийнятий профільний закон, розроблені стандарти практики, створена мережа навчальних центрів. Медіатори успішно працювали як з комерційними спорами, так і з конфліктами в громадах, особливо на сході України.

Війна кардинально змінила контекст роботи медіаторів. З'явилися нові категорії конфліктів, пов'язані з внутрішнім переміщенням, розділенням сімей, психологічними травмами. Медіатори швидко адаптувались, створюючи інноваційні формати роботи - мобільні бригади, кризову сімейну медіацію, онлайн-послуги. Відбулась інтеграція медіації з психосоціальною підтримкою та гуманітарною допомогою.

Особливо важливою стала трансформація географічного фокусу роботи - від концентрації на сході до загальнонаціонального охоплення, включаючи роботу із українцями за кордоном. Це розширило розуміння медіації як інструменту не лише вирішення локальних конфліктів, але й збереження соціальної єдності нації в умовах війни.

Водночас проявились і системні виклики - потреба в стійкому фінансуванні, професійному вигоранні фахівців, забезпеченні якості послуг в умовах зростаючого попиту. Але саме ці виклики стимулюють професійну спільноту до пошуку нових рішень та розвитку.

Велика кількість вчених визначають, що конфлікт є суперечкою або протиріччям між двома або більше сторонами, що виникає через різницю інтересів, потреб, цінностей або поглядів. Конфлікти можуть бути як нормальними, так і небезпечними для соціальної гармонії. У суспільстві конфлікти можуть виникати через різні причини, такі як землекористування, ресурси, інфраструктура, політичні, економічні чи релігійні розбіжності або особисті потреби, інтереси, погляди [43]

Сьогодні в Україні проводиться значна кількість реформ і новацій на місцевому рівні, що провокує в окремих територіальних громадах певний супротив та

конфлікти, додається ще й та обставина, що українці живуть в умовах повноцінного військового вторгнення РФ.

Причини конфліктів у територіальних громадах України сьогодні можна умовно поділити на 4 типи:

1 тип. Конфлікти між жителями громади: це суперечки між мешканцями, які можуть бути пов'язані з особистими невдачами, неповагою або нерозділеними цінностями, ситуації, пов'язані з земельними питаннями, будівництвом, сусідськими суперечками тощо. В тому числі, конфлікти з етнічних та релігійних причин: суперечки між відмінними етнічними чи релігійними групами певної територіальної громади, котрі у перспективі призведуть до проявів насильства або ж підвищеної напруги соціального характеру.

Для прикладу, у 2016 році в селі Лощинівка на Одещині стався трагічний випадок - було вбито 9-річну дівчинку. У злочині підозрювали 21-річного представника ромської громади Михайла. Ця подія спровокувала масштабний міжетнічний конфлікт - місцеві жителі пошкодили будинки ромських родин, а сільська рада підтримала вимоги про їхнє виселення. За бездіяльності місцевої влади та правоохоронців ромські родини були змушені покинути свої домівки, зазначається в статті «Роми – жертви бездіяльності влади і суспільних стереотипів – експерти» від 12.09.2016 року Богдани Костюк на веб-сайті Радіо Свобода[45].

Подібна ситуація розгорнулася у селі Макухівка на Полтавщині, де місцеві жителі звинуватили заїжджих ромів у побитті односельців та залякуванні дітей. Як і в Лощинівці, місцева влада стала на бік більшості населення, що призвело до того, що роми перестали з'являтися в селі.

Інший приклад, наведено зі звіту ГіСМАОВК. У серпні 2024 року в селищі Короп Чернігівської області розгорнувся показовий приклад конфлікту між громадою та місцевою владою навколо долі історичної пам'ятки - Свято-Феодосіївського

собору. Цей випадок яскраво демонструє складність взаємодії між різними гілками місцевої влади та релігійною громадою[45].

Історія конфлікту має глибоке коріння. З кінця 90-х років собор функціонував як історико-археологічний музей, куди його перенесли після того, як попереднє приміщення музею - іншу церкву - передали УПЦ МП. У 2024 році місцева громада Православної Церкви України на чолі з єпископом Чернігівським і Ніжинським Антонієм (Фірлеєм) звернулася до селищної ради з проханням передати будівлю собору для проведення богослужінь.

Ситуація ускладнилася через розбіжності у позиціях різних представників влади. Селищний голова підтримав ініціативу релігійної громади, однак зіткнувся з опором з боку депутатського корпусу. Місцеві депутати вирішили саботувати цю ініціативу, що призвело до політичного протистояння в межах самої селищної ради.

Цей конфлікт висвітлив типові проблеми у взаємодії між різними гілками місцевої влади та громадою. На даний час є актуальним і не вирішений.

У 2021 році, як зазначено на веб-сайті ГіСМАОВК, власники квартир та недобудованих будинках подали судовий позов на виконавчий комітет Запорізької районної ради щодо протиправної бездіяльності чиновників у справі про будівництво ЖК «Козак Сіті», ГіСМАОВК проведені заходи з врегулювання[45].

4 червня 2024 року, як зазначено в новинах ГіСМАОВК, в одному з сіл Зміївської громади Чугуївського району Харківської області стався незвичний конфлікт - домашній кіт покусав шістьох людей, включаючи власників та сусідів. Після смерті тварини лабораторні дослідження підтвердили наявність сказу. На даний час цей конфлікт залишається актуальним[45].

Ці випадки демонструють різноманітність конфліктних ситуацій у громадах - від міжетнічних протистоянь до майнових спорів та надзвичайних ситуацій. Вони

підкреслюють необхідність створення ефективних механізмів медіації та раннього врегулювання конфліктів.

2 тип. Конфлікти між жителями територіальної громади, місцевими органами влади та бізнесом: це спірні ситуації між представниками громади й держави чи місцевого самоврядування, приміром, у зв'язку з незгодою з ухваленими рішеннями, відмовою реалізувати якісь розпорядження, з практикою фірм у межах території громади, приміром, у зв'язку з забрудненням довкілля й шкоди екології, порушенням прав власності чи порушення зобов'язань соціального характеру.

Для прикладу, за інформацією ГіСМАОВК, навесні 2017 року в селі Зеленівка, Запорізької області, виник конфлікт між пайовиками та орендарем земельних наділів Іваном Єрмоловим. Пайовики прагнули розірвати договори оренди, стверджуючи, що їхні підписи про продовження оренди на 20-45 років були підроблені. Орендар наполягав на законності договорів. Ситуація зайшла у глухий кут - судові справи не розглядалися, а поліція не реагувала на звернення пайовиків. ГіСМАОВК припинив вирішення конфлікту через окупацію та бойові дії цього регіону рф[45].

3 тип. Конфлікти у межах громади, коли однією зі сторін конфлікту є внутрішньо переміщені особи, ветерани бойових дій, родини ветеранів, загиблих героїв та зниклих безвісти та представники влади на рівні громади: конфліктні ситуації між місцевими жителями, органами влад й переселенцями з приводу несправедливого розподілення гуманітарної допомоги, доступу до певних ресурсів (житло, робочі місця).

Війна в Україні спричинила масштабні внутрішні переміщення населення, що призвело до виникнення нового типу конфліктів у територіальних громадах. Особливо показовим є випадок у місті Червоноград Львівської області, зафіксований на початку березня 2023 року, як звітує на веб-сайті ГіСМАОВК[45].

У цьому місті виникла напружена ситуація між місцевими мешканцями та внутрішньо переміщеними особами (ВПО). Корінь конфлікту крився у культурних відмінностях та упередженому ставленні. Місцеві жителі висловлювали невдоволення тим, що переселенці спілкуються російською мовою, звинувачували їх у недостатньому патріотизмі та навіть у тому, що через них почалося повномасштабне вторгнення. Також виникали непорозуміння через відмінності у релігійних традиціях - місцеві засуджували тих ВПО, які не відвідували церкву чи працювали у неділю.

Додаткову напругу створювали стереотипи щодо працевлаштування ВПО. Поширеною була думка, що переселенці не прагнуть знайти роботу, а лише очікують на гуманітарну допомогу. Така ситуація могла призвести до глибшого розколу в громаді та загострення соціальної напруги.

Проте завдяки своєчасному втручання та застосуванню медіації вдалося знайти конструктивний шлях вирішення конфлікту. Протягом березня 2023 року було проведено три діалогові зустрічі, до яких залучили всі зацікавлені сторони: представників місцевої влади, безоплатної правової допомоги, громадських організацій та самих ВПО.

Результатом цих зустрічей стало створення кількох важливих механізмів взаємодії. Було започатковано роботу ради з ВПО при міському голові, що дало змогу переселенцям мати прямий канал комунікації з владою. Створена Фондація розвитку Червоноградської громади взяла на себе роль посередника між ВПО та місцевою владою.

Особливу увагу приділили культурній інтеграції - було заплановано проведення навчальних та просвітницьких заходів, спрямованих на обмін культурними традиціями між місцевими жителями та ВПО. Важливим кроком стала організація постійнодіючої діалогової платформи, яка забезпечує регулярне спілкування між усіма сторонами.

Ще один приклад привертає увагу. У 2015 році у Павлограді сталася непрості історія, яка показує, як складно буває знайти спільну мову між переселенцями та місцевою владою. Все почалося з хорошої ініціативи - німецький уряд допоміг збудувати велике модульне містечко для людей, які були змушені покинути свої домівки через війну на Донбасі. Планувалося, що це буде тимчасовий прихисток - люди поживуть тут три місяці, знайдуть роботу і переїдуть в орендовані квартири.

Але життя внесло свої корективи. Багатьом переселенцям виявилось дуже складно знайти роботу та житло за такий короткий термін. Тож люди залишалися жити в модульному містечку значно довше, ніж планувалося. З часом будиночки почали занепадати - з'явилася пліснява на стінах, матраци та постільна білизна прийшли в непридатність. Дійшло до того, що через старі неочищені подушки у людей з'явився педикульоз. Ситуація ставала все напруженішою.

До 2022 року модульне містечко вже відпрацювало свій ресурс, і влада планувала його законсервувати. Але почалося повномасштабне вторгнення, і містечко знову стало рятівним прихистком - тепер уже для нової хвилі переселенців. У невеликих кімнатах оселилося 320 людей.

Напруга між мешканцями та адміністрацією наростала через погані умови життя. Люди скаржилися на відсутність найнеобхіднішого, на проблеми з опаленням та водопостачанням. Місцева влада розводила руками - грошей на ремонт не було закладено в бюджеті.

На щастя, ситуацію вдалося покращити завдяки небайдужим людям та організаціям. Благодійники допомогли з меблями та побутовими речами. Міжнародні організації надіслали психологів, які почали працювати і з дорослими, і з дітьми. Для малечі влаштували майстер-класи та розважальні заходи, щоб хоч трохи відволікти від важких думок.

Поступово життя в модульному містечку налагодилося. Люди почали гуртуватися, допомагати одне одному. Хтось знайшов роботу в місті, діти пішли

до місцевих шкіл. З'явилися спільні традиції - разом відзначати свята, проводити творчі вечори.

Ця історія показує, як важливо не залишати людей наодинці з їхніми проблемами. Коли до вирішення конфлікту долучаються всі - і влада, і громадські організації, і прості небайдужі люди - можна знайти вихід навіть із дуже складної ситуації. Головне - пам'ятати, що за кожним конфліктом стоять живі люди зі своїми болями, страхами та надіями.

Досвід Павлограда став важливим уроком для багатьох українських громад. Він показав, що робота з переселенцями - це не короткострокова акція, а довгий процес, який вимагає терпіння, розуміння та постійної уваги до потреб людей.

Ці приклади демонструють, як медіація може ефективно працювати для подолання складних соціальних конфліктів. Замість загострення протистояння, громада обрала шлях діалогу та взаєморозуміння. Створені механізми взаємодії не лише допомагають вирішувати поточні проблеми, але й працюють на попередження можливих конфліктів у майбутньому, сприяючи кращій згуртованості громади.

Такий підхід до вирішення конфліктів може служити моделлю для інших громад, які стикаються з подібними викликами в умовах великої кількості внутрішньо переміщених осіб.

4 тиц. Конфліктні ситуації між громадами, котрі нещодавно трансформувалися у політичні: вони виникають через культурно-традиційні питання між західними і східними регіонами, через відношення до статусу державної мови, погляди щодо міжнародного геополітичного напрямку розвитку держави, умовах проведення реформи децентралізації та інші.

Наприклад, у 2024 році в українському суспільстві загострилися дискусії щодо мовного питання та ставлення до постраждалих від війни громад. Два резонансні випадки особливо привернули увагу громадськості та виявили глибокі суспільні протиріччя.

Перший інцидент стався на карпатському курорті, де виник конфлікт між російськомовним туристом та військовим медиком, який перебував на реабілітації. Ситуація набула розголосу в медіа та викликала бурхливу реакцію громадськості, демонструючи необхідність виваженого підходу до мовного питання, особливо в контексті взаємодії з військовослужбовцями.

Другий, більш масштабний конфлікт, розгорнувся навколо публічних висловлювань колишньої народної депутатки та мовознавиці Ірини Фаріон щодо "карми" жителів Маріуполя. В інтерв'ю 26.01.2023 року YouTube-каналу "Це ніхто не буде дивитись"([https://youtu.be/Wy9YkVQFX8M?si=N\\_VexPaLd1fHuSRN](https://youtu.be/Wy9YkVQFX8M?si=N_VexPaLd1fHuSRN)) вона підтвердила свої попередні заяви, звинувативши жителів міста у його знищенні[52]. Ці висловлювання спричинили масштабну суспільну дискусію та викликали реакцію як громадськості, так і представників влади: заступник голови Офісу президента України Кирило Тимошенко назвав ці заяви проявом безглуздості та неухважності до українського народу, народний депутат Олександр Дубінський закликав до публічних вибачень, відома акторка Ольга Сумська також приєдналася до вимог вибачень, Маріупольці вийшли на протести.

Ці конфлікти демонструють необхідність впровадження ефективних механізмів медіації для вирішення суспільних протиріч. Особливо важливим є врахування контексту війни та необхідності збереження суспільної єдності. Медіація в таких випадках повинна бути спрямована не лише на вирішення конкретних конфліктів, але й на запобігання подібним ситуаціям у майбутньому через розвиток культури діалогу та взаємоповаги.

Досвід цих конфліктів підкреслює необхідність системного підходу до вирішення суспільних протиріч та важливість професійної медіації у попередженні ескалації подібних ситуацій.

Ці конфлікти демонструють необхідність впровадження ефективних механізмів медіації для вирішення суспільних протиріч.

Досвід трансформації медіації в Україні демонструє, що в умовах війни цей інструмент може виконувати значно ширшу соціальну функцію, ніж просто вирішення конфліктів. Медіація стає важливим елементом збереження соціальної тканини суспільства, підтримки його життєстійкості та здатності до відновлення. Це відкриває нові перспективи для розвитку професії та її ролі у післявоєнній відбудові України[[33].

#### **2.4. Висновки до Розділу 2**

Проведене дослідження стану та особливостей медіації в українських громадах дозволяє зробити низку важливих висновків щодо її поточного стану, перспектив розвитку та наявних викликів.

Емпіричне дослідження, що охопило 100 респондентів різного віку та професійного статусу, виявило значний потенціал розвитку медіації в українських громадах. Хоча 81,8% респондентів стверджують, що знають про медіацію, реальний досвід її використання має лише 13% опитаних, що вказує на необхідність поглиблення практичного впровадження медіаційних практик.

Аналіз соціально-професійного складу респондентів показав різноманітність потенційних користувачів медіаційних послуг: найбільшу групу складають робітники (43%), за ними йдуть представники юридичної спільноти (26%) та підприємці (23%). Така структура свідчить про широкий спектр потенційного застосування медіації в різних сферах суспільного життя.

Важливим аспектом дослідження стало виявлення високого рівня конфліктності в громадах – 50% респондентів відзначають регулярне виникнення конфліктів, які потребують посередництва. При цьому найбільш напруженими зонами є взаємодія громадян з органами місцевого самоврядування (33,3%) та сімейні конфлікти (29,3%).

Показово, що 58,6% респондентів вважають медіацію потенційно ефективнішою за судовий розгляд, а 68% підтримують ідею впровадження обов'язкової медіації перед судовим розглядом. Це свідчить про високий рівень довіри до альтернативних способів вирішення спорів. Серед основних переваг медіації респонденти відзначили збереження відносин між сторонами (72%), швидкість вирішення конфлікту (48%) та економічність процедури (17%). Це підкреслює розуміння громадою не лише практичних, але й соціальних переваг медіації.

У ході дослідження було виявлено ключові бар'єри розвитку медіації: низька обізнаність про медіацію (71,7% респондентів), проблеми довіри (8,1% сумніваються в нейтральності медіаторів), та інфраструктурні виклики (11,1% вказують на відсутність доступних медіаторів у своїх громадах).

Аналіз типології конфліктів у громадах виявив чотири основні категорії: конфлікти між жителями громади; конфлікти між жителями, місцевими органами влади та бізнесом; конфлікти за участю внутрішньо переміщених осіб та ветеранів; конфлікти між громадами політичного характеру. Особливу актуальність набула медіація в контексті роботи з внутрішньо переміщеними особами та постраждалими від війни громадами. Досвід вирішення конфліктів у цій сфері демонструє необхідність комплексного підходу, що поєднує медіацію з психосоціальною підтримкою.

Дослідження підтвердило трансформацію ролі медіації в умовах війни – від інструменту вирішення локальних конфліктів до важливого елемента збереження соціальної єдності та підтримки життєстійкості громад.

На основі проведеного аналізу можна стверджувати, що для ефективного розвитку медіації в українських громадах необхідно розробити та впровадити системну просвітницьку стратегію, створити мережу кваліфікованих медіаторів у громадах, сформувати механізми забезпечення якості медіаційних послуг, розвинути нормативно-правову базу та впровадити пілотні проекти для демонстрації ефективності медіації.

Результати дослідження підкреслюють необхідність системного підходу до розвитку медіації в українських громадах, враховуючи як загальні тенденції розвитку альтернативного вирішення спорів, так і специфічні потреби громад в умовах війни та післявоєнної відбудови.

## **РОЗДІЛ 3. СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ МЕДІАЦІЇ В ГРОМАДАХ**

### **3.1. Механізми інституціоналізації медіації**

Інституціоналізація медіації в територіальних громадах є комплексним процесом, який потребує системного підходу та впровадження взаємопов'язаних механізмів. Розглянемо основні напрямки цього процесу.

Першим фундаментальним елементом, на думку автора, є створення належної нормативно-правової бази. Це передбачає розробку локальних нормативних актів, які регулюватимуть процедури медіації на місцевому рівні. Важливим кроком є включення положень про медіацію до статутів територіальних громад, що надасть цьому інституту офіційного статусу. Також необхідно розробити положення про медіацію в громадських установах, які визначатимуть порядок проведення процедур та взаємодії сторін.

Нормативно-правова база є фундаментальним елементом інституціоналізації медіації в громадах. Розробка локальних нормативних актів є першочерговим завданням для впровадження медіації на рівні громади.

Особливо важливим кроком є включення медіації до статуту громади. Це наче офіційне визнання: "Так, ми віримо в силу діалогу і готові підтримувати мирне вирішення конфліктів". Коли медіація закріплена в статуті, вона стає не просто гарною ідеєю, а повноцінною частиною життя громади, такою ж важливою, як робота місцевої ради чи комунальних служб. Для цього у статуті доцільно закріпити: визнання медіації як офіційного способу вирішення конфліктів у громаді; загальні принципи застосування медіації; повноваження органів місцевого самоврядування щодо забезпечення функціонування інституту медіації; гарантії доступу членів громади до медіаційних послуг.

Громадські установи теж мають бути готові до впровадження медіації. Це означає створення правил, які визначать, як саме медіація працюватиме в школах, лікарнях, соціальних службах. Важливо, щоб ці правила були достатньо гнучкими – адже кожен конфлікт унікальний, і медіатору потрібен простір для маневру. Проте найголовніше – це зробити всі ці документи живими і працюючими. Вони мають бути написані простою, зрозумілою мовою, без зайвої бюрократії, бо медіація – це перш за все про людей, про їхні потреби і прагнення знайти спільну мову. Наприклад, створення в установі (організації) положення про порядок проведення медіації мають визначати: категорії спорів, які можуть вирішуватися шляхом медіації; порядок взаємодії установи з медіаторами;

процедуру ініціювання медіації; права та обов'язки сторін медіації; принципи проведення процедури (добровільність, конфіденційність, нейтральність медіатора); терміни проведення медіаційних сесій; порядок оформлення результатів медіації; документальний супровід медіаційних процедур; механізми контролю за виконанням досягнутих домовленостей та моніторингу ефективності медіації.

Важливо, щоб усі ці нормативні документи були взаємоузгодженими та відповідали чинному законодавству України. Вони мають бути достатньо детальними для забезпечення чіткості процедур, але водночас гнучкими для врахування особливостей конкретних ситуацій.

Також необхідно передбачити механізми перегляду та оновлення цих нормативних актів на основі практичного досвіду застосування медіації в громаді, оскільки це забезпечить постійне вдосконалення нормативної бази відповідно до реальних потреб громади. Створення правової бази – це не одноразова акція, а постійний процес. Життя не стоїть на місці, з'являється новий досвід, нові виклики. Тому важливо бути готовими вдосконалювати ці правила, враховуючи реальний досвід громади.

Крім того, особливу увагу слід приділити питанням захисту персональних даних та конфіденційності інформації, отриманої під час медіації. Відповідні положення мають бути включені до всіх нормативних документів, що регулюють процедуру медіації.

Другим ключовим напрямком є професійна стандартизація. Розробка стандарту "Медіатор в громадах" дозволить встановити єдині вимоги до фахівців цієї сфери. Визначення кваліфікаційних вимог та компетенцій забезпечить якість надання послуг медіації. Впровадження системи сертифікації медіаторів гарантуватиме їх професійну підготовку та відповідність встановленим стандартам.

Професійний стандарт - це затверджені в установленому порядку вимоги до компетентностей працівників, що слугують основою для формування професійних кваліфікацій. Професійний стандарт вважається введеним у дію з моменту внесення його до Реєстру кваліфікацій[6].

Для розробки професійних стандартів Кабінет Міністрів України прийняв постанову від 31.05.2017 р. №373 «Про затвердження Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів», до якої 27.12.2022 року вніс зміни постановою № 1453[[6], а Національне агентство кваліфікацій рішенням №1( протокол № 3 (103) від 25.01.2023 р. затвердив Методичні рекомендації щодо розроблення професійних стандартів[10].

Законом України «Про освіту» визначено, що компетентність – це динамічна комбінація знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистих якостей, що визначає здатність особи успішно соціалізуватися, провадити професійну та/або подальшу навчальну діяльність[4].

Професійний стандарт включає в себе: трудові функції, компетентності, знання, уміння/навички, комунікації, відповідальність і автономність.

Теоретико-методологічне обґрунтування необхідності розробки та впровадження професійного стандарту Медіатора в громадах України зумовлене глибинними трансформаційними процесами, що відбуваються в українському суспільстві, та потребує комплексного міждисциплінарного підходу до свого вивчення.

У теоретичній площині необхідність впровадження професійного стандарту медіатора базується на кількох фундаментальних концепціях. Перша - це теорія соціальної інституціоналізації, в рамках якої професійна стандартизація розглядається як необхідний етап формування нового соціального інституту медіації. Цей процес передбачає перехід від неформальних практик вирішення конфліктів до формалізованої системи професійної діяльності з чітко визначеними критеріями та стандартами.

Друга концептуальна основа - це теорія професіоналізації, яка розглядає стандартизацію як ключовий механізм формування професійної спільноти. В контексті медіації це означає створення єдиних критеріїв професійної компетентності, системи професійної підготовки та механізмів контролю якості послуг. Особливого значення це набуває в умовах децентралізації, коли громади потребують кваліфікованих фахівців для вирішення локальних конфліктів.

Методологічною основою дослідження є системний підхід, який дозволяє розглядати професійний стандарт медіатора як комплексний інструмент регулювання професійної діяльності. Цей підхід враховує взаємозв'язок між різними компонентами професійної діяльності медіатора: компетентностями, функціями, результатами роботи та механізмами оцінювання.

Нещодавнє затвердження професійного стандарту "Трудовий медіатор" відкриває нові горизонти для розвитку медіації в Україні. Це досягнення стало результатом копіткої праці експертів та отримало схвальні відгуки як від українських фахівців, так і від міжнародних експертів. Але чому ж зараз так важливо розробити подібний стандарт для медіаторів, які працюють у громадах?

Перш за все, громади – це складні соціальні системи, де переплітаються різноманітні конфлікти: від сусідських спорів до складних протистоянь між групами мешканців. Якщо для трудових спорів вже визначено чіткі компетентності медіатора, то для громадських конфліктів такої системності ще немає. А вона вкрай необхідна.

Досвід впровадження стандарту трудового медіатора показує, наскільки важливим є визначення рівня освіти та компетентностей фахівця. Для медіатора в громадах це питання навіть більш актуальне, адже такий спеціаліст має володіти не лише базовими навичками медіації, але й розумітися на місцевому самоврядуванні, специфіці громадської участі, особливостях комунікації в малих спільнотах.

Як і у випадку з трудовим медіатором, стандарт "Медіатор в громадах" має визначити чіткі вимоги до освіти та спеціальної підготовки. Але важливо врахувати специфіку: медіатор у громаді часто працює з багатосторонніми конфліктами, де зачіпаються інтереси різних соціальних груп. Тому в стандарті мають бути відображені компетентності щодо роботи з груповою динамікою, розуміння соціальної психології, знання механізмів громадської участі.

Професійний стандарт для громадського медіатора, як і стандарт трудового медіатора, повинен стати запорукою довіри до цієї професії. Коли громада знає, що медіатор відповідає чітким професійним критеріям, це підвищує готовність звертатися до медіації як способу вирішення конфліктів.

Розробка такого стандарту – це також крок до інтеграції українських громад у європейський простір, де медіація є усталеною практикою вирішення локальних конфліктів. В умовах децентралізації та розвитку місцевого самоврядування професійний медіатор стає важливою фігурою у розбудові спроможних громад.

Отже, спираючись на успішний досвід впровадження стандарту трудового медіатора, маємо рухатися далі. Розробка професійного стандарту "Медіатор в громадах" – це не просто формальність, а необхідний крок до професіоналізації цієї сфери, підвищення якості послуг медіації та, врешті-решт, розбудови культури діалогу в наших громадах. Це інвестиція в майбутнє, де конфлікти вирішуються не силою чи судовими позовами, а професійним посередництвом та порозумінням.

В умовах сучасних суспільних трансформацій особливої актуальності набувають три ключові аспекти стандартизації медіації.

Соціально-інтеграційний аспект: професійний стандарт медіатора розглядається як інструмент забезпечення соціальної згуртованості в громадах. В умовах значного внутрішнього переміщення населення та необхідності інтеграції різних соціальних груп, медіація стає важливим механізмом підтримки соціального діалогу та порозуміння.

Цей аспект набуває особливого значення через кілька ключових чинників.

По-перше, масштабні внутрішні переміщення населення створюють нові виклики для соціальної згуртованості громад. Дослідження показують, що в українських громадах виникають різноманітні типи конфліктів, пов'язані з інтеграцією внутрішньо переміщених осіб. Це конфлікти щодо розподілу ресурсів, доступу до послуг, культурних відмінностей та різного досвіду переживання війни. В цьому контексті професійний стандарт Медіатора в громадах має забезпечити наявність у фахівців необхідних компетентностей для роботи з такими специфічними конфліктами[33].

По-друге, соціальна тканина громад зазнає суттєвих змін через трансформацію традиційних соціальних зв'язків. Виникають нові форми соціальної взаємодії, які потребують професійного супроводу для запобігання та вирішення конфліктів. Професійний стандарт Медіатора в громадах має враховувати ці зміни та передбачати розвиток відповідних навичок роботи з різними соціальними групами.

По-третє, процес децентралізації створює нові механізми прийняття рішень на рівні громад, що також може бути джерелом потенційних конфліктів. Медіатор у цьому контексті виступає не просто як фахівець з вирішення конфліктів, а як агент соціальних змін, який сприяє формуванню нової культури діалогу та взаємодії в громаді[20].

Інституційно-правовий аспект: впровадження професійного стандарту є логічним продовженням законодавчого закріплення медіації як правового інституту. Стандартизація професійної діяльності медіаторів створює необхідне підґрунтя для ефективного функціонування цього інституту на рівні громад. Цей аспект набуває особливого значення після прийняття Закону України "Про медіацію" у 2021 році, який створив фундаментальну правову основу для розвитку цього інституту.

Компетентнісний аспект: професійний стандарт визначає необхідні знання, уміння та навички медіатора, що є особливо важливим в контексті цифровізації та необхідності роботи в онлайн-форматі. Особливої уваги заслуговує методологія формування вимог до професійних компетентностей медіатора. Вона базується на функціональному аналізі професійної діяльності та включає: базові наскрізні трудові функції; спеціалізовані функції для роботи в громадах; цифрові компетентності; етичні та комунікативні компетентності. Теоретико-методологічне обґрунтування також враховує специфіку роботи медіатора в територіальних громадах, що передбачає: розуміння особливостей локальних конфліктів; здатність працювати з різними соціальними групами; вміння враховувати культурні та ментальні особливості громади; навички роботи в умовах обмежених ресурсів (Таблиця 3.1.)

Таблиця 3.1

Кваліфікаційні вимоги та компетенції медіатора

№	КАТЕГОРІЯ	ЗМІСТ
1	Базові кваліфікаційні вимоги	<p><b>Освітній рівень:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Фахова передвища освіта (не нижче 5 рівня НРК)</li> <li>- Базова підготовка медіатора за акредитованими програмами</li> <li>- Додаткова спеціалізована підготовка</li> </ul> <p><b>Професійна підготовка:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проходження базового курсу медіації</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Отримання сертифікату медіатора</li> <li>- Спеціалізоване навчання за напрямком роботи</li> </ul>
2	Функціональні компетентності	<p><b>Базові наскрізні функції:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Аналіз конфлікту та медіабельності спору</li> <li>- Організація та проведення медіаційних сесій</li> <li>- Управління процесом комунікації</li> <li>- Забезпечення балансу інтересів</li> <li>- Сприяння пошуку рішень</li> </ul> <p><b>Спеціалізовані функції:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Проведення інформаційно-оціночних зустрічей</li> <li>- Структурування процесу медіації</li> <li>- Робота з емоціями та конфліктогенами</li> <li>- Формулювання та перевірка домовленостей</li> <li>- Складання медіаційних угод</li> </ul>
3	Професійні компетентності	<p><b>Комунікативні:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Активне слухання</li> <li>- Постановка запитань</li> <li>- Перефразування та резюмування</li> <li>- Робота з невербальною комунікацією</li> <li>- Фасилітація групового діалогу</li> </ul>

		<p><b>Аналітичні:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Аналіз конфліктної ситуації</li> <li>- Виявлення інтересів та потреб сторін</li> <li>- Оцінка ризиків та можливостей</li> <li>- Структурування інформації</li> <li>- Формування варіантів рішень</li> </ul>
4	Цифрові компетентності	<p><b>Технічні навички:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Використання комп'ютерного та програмного забезпечення</li> <li>- Робота з цифровими платформами для онлайн-медіації</li> <li>- Забезпечення кібербезпеки та конфіденційності</li> <li>- Організація онлайн-комунікації</li> <li>- Ведення цифрової документації</li> </ul>
5	Специфічні компетентності	<p><b>Соціально-культурні:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Розуміння місцевого контексту</li> <li>- Врахування культурних особливостей</li> <li>- Робота з різними соціальними групами</li> <li>- Розуміння групової динаміки</li> <li>- Навички міжкультурної комунікації</li> </ul> <p><b>Організаційні:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Планування процесу медіації</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Забезпечення логістики</li> <li>- Координація з іншими фахівцями</li> <li>- Ведення документації</li> <li>- Звітування про результати</li> </ul>
6	Етичні компетентності	<p><b>Принципи роботи:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Дотримання нейтральності</li> <li>- Забезпечення конфіденційності</li> <li>- Підтримка добровільності процесу</li> <li>- Відповідальність за якість послуг</li> <li>- Професійні межі</li> </ul>
7	Розвиткові компетентності	<p><b>Професійний розвиток:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Постійне підвищення кваліфікації</li> <li>- Участь у професійних заходах</li> <li>- Обмін досвідом</li> <li>- Супервізійна підтримка</li> <li>- Самоосвіта та самовдосконалення</li> </ul>
8	Оцінювання компетентностей	<p><b>Механізми перевірки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Теоретичне тестування</li> <li>- Практичні завдання</li> <li>- Аналіз кейсів</li> <li>- Супервізійні сесії</li> <li>- Зворотній зв'язок від клієнтів</li> </ul>

9	Підтримка компетентностей	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Регулярне навчання та підвищення кваліфікації</li> <li>- Практичний досвід роботи</li> <li>- Професійна підтримка та супервізія</li> <li>- Участь у професійній спільноті</li> <li>- Постійний професійний розвиток</li> </ul>
---	---------------------------	---

Представлена таблиця "Кваліфікаційні вимоги та компетенції медіатора" є проєктом для наступного комплексного документу, що систематизує основні вимоги до професійної діяльності медіатора. Структура таблиці побудована за логікою професійного становлення та розвитку фахівця, починаючи від базових кваліфікаційних вимог до механізмів підтримки та розвитку компетентностей.

Практичне значення визначення кваліфікаційних вимог та компетенцій слугує орієнтиром для професійної підготовки при розробці навчальних програм; визначає критерії оцінювання готовності до професійної діяльності; забезпечує системність у підготовці фахівців. Для практикуючих медіаторів - надає чіткі орієнтири професійного розвитку; допомагає в самооцінці та плануванні професійного вдосконалення; структурує вимоги до професійної діяльності. Для організацій та установ затверджені кваліфікаційні вимоги та компетенції слугують основою для розробки посадових інструкцій; допомагають у формуванні критеріїв відбору фахівців; забезпечують стандартизацію вимог до медіаторів.

Представлений проєкт структури компетентностей медіатора є комплексним інструментом професійного розвитку, що охоплює всі ключові аспекти діяльності медіатора. Допрацьований документ має забезпечити системний підхід до професійної підготовки та розвитку фахівців у сфері медіації, враховуючи сучасні вимоги та тенденції розвитку професії. Структурований підхід до

визначення компетентностей дозволяє ефективно планувати професійний розвиток медіаторів та забезпечувати високу якість медіаційних послуг.

У контексті сучасних суспільних трансформацій особливого значення набуває здатність медіатора адаптуватися до швидких змін та нових викликів. Це вимагає включення до професійного стандарту вимог щодо постійного професійного розвитку та вдосконалення компетентностей.

Таким чином, теоретико-методологічне обґрунтування необхідності розробки та впровадження професійного стандарту медіатора базується на комплексному розумінні сучасних суспільних процесів та потреб громад. Воно створює надійне підґрунтя для практичної реалізації процесу стандартизації професійної діяльності медіаторів та забезпечення якості медіаційних послуг на рівні територіальних громад.

Організаційна структура є третім важливим механізмом інституціоналізації.

Створення центрів медіації при місцевих радах забезпечить доступність послуг для громадян. Формування реєстру кваліфікованих медіаторів дозволить систематизувати інформацію про доступних фахівців. Інтеграція медіації в роботу ЦНАПів розширить можливості для врегулювання спорів на місцевому рівні.

Створення дієвої системи медіації на місцевому рівні - це важливий крок до розбудови справедливого суспільства, де конфлікти вирішуються мирним шляхом. Уявіть собі місце, куди можна прийти зі своєю проблемою і отримати професійну допомогу в її вирішенні. Саме такими мають стати центри медіації. Рекомендується створювати їх у легкодоступних місцях, бажано в центральній частині міста чи села. Важливо забезпечити зручний графік роботи та можливість попереднього запису. У центрі повинна бути комфортна атмосфера, окремі кімнати для проведення медіаційних сесій, де люди почуватимуться в безпеці та конфіденційності.

Кожен має право знати, хто буде допомагати вирішувати його конфлікт. Тому створення відкритого реєстру медіаторів - необхідний крок. У реєстрі варто вказувати: освіту медіатора, досвід роботи, спеціалізацію (сімейні, трудові чи інші конфлікти), контактні дані. Це допоможе людям обрати фахівця, якому вони довірятимуть. Важливо регулярно оновлювати інформацію та проводити періодичну перевірку кваліфікації медіаторів.

Центри надання адміністративних послуг відвідує багато людей щодня. Чому б не використати цю можливість? Пропонується створити в ЦНАПах інформаційні стійки про медіацію, де можна дізнатися про цю послугу та записатися на консультацію. Також варто навчити працівників ЦНАПів основам медіації, щоб вони могли пояснити відвідувачам переваги цього способу вирішення конфліктів.

Щоб цього досягти, спочатку варто провести опитування громади щодо потреб у медіації та найпоширеніших конфліктів, забезпечити фінансування центрів медіації через місцеві бюджети та грантові програми, організувати навчання місцевих фахівців основам медіації, щоб створити власну команду медіаторів. Також варто на регулярній основі проводити інформаційні кампанії, щоб люди знали про можливість вирішувати конфлікти через медіацію. Особливо важливим є налагодження співпраці з судами, поліцією та соціальними службами для створення ефективної системи перенаправлення справ на медіацію.

Важливо пам'ятати, що розбудова системи медіації - це поступовий процес. Починати можна з малого, наприклад, з одного центру медіації та кількох підготовлених фахівців. Головне - забезпечити якість послуг та доступність для всіх, хто цього потребує.

Такий підхід до організації медіації на місцевому рівні допоможе створити ефективну систему мирного вирішення конфліктів, що зробить наші громади більш згуртованими та гармонійними.

Четвертим, але не менш важливим механізмом є фінансове забезпечення. Включення медіації до програм місцевого розвитку дозволить передбачити

необхідні ресурси в місцевих бюджетах. Створення фонду підтримки медіації забезпечить стабільне фінансування цього напрямку. Розробка механізмів співфінансування дозволить залучити додаткові ресурси та зробити послуги медіації більш доступними для громадян.

Фінансове забезпечення медіації в громадах: фундамент сталого розвитку послуги. Стабільне фінансування є життєво важливим для успішного впровадження та розвитку медіації в громадах.

Коли медіація стає частиною офіційних програм розвитку громади, це не просто формальність. Це означає, що громада визнає важливість мирного вирішення конфліктів та готова інвестувати в це кошти. Місцевий бюджет може передбачати витрати на оплату роботи професійних медіаторів, оренду та обладнання приміщень, навчання нових фахівців, інформаційні кампанії, методичні матеріали, Фонд підтримки медіації.

Створення спеціального фонду - це гарантія того, що послуги медіації будуть надаватися постійно, а не час від часу. Фонд може формуватися з різних джерел: відрахування з місцевого бюджету, благодійні внески, грантові кошти, добровільні внески громадян та бізнесу. Такий фонд дозволяє планувати довгострокові проекти та розвивати послугу системно, не залежачи від тимчасових фінансових труднощів.

Залучення різних джерел фінансування робить систему медіації більш стійкою. Можливі такі варіанти: партнерство з бізнесом, який зацікавлений у соціальній відповідальності, співпраця з міжнародними донорами, створення соціального підприємництва у сфері медіації, запровадження гнучкої системи оплати послуг, де частину покриває громада, а частину – клієнт.

Стабільне фінансування дозволяє зробити послуги медіації доступними для всіх верств населення, включаючи соціально вразливі групи. Люди можуть отримати допомогу незалежно від їхнього фінансового становища. Коли є постійне фінансування, медіатори можуть зосередитися на якості своєї роботи, не

турбуючись про заробіток. Це також дозволяє залучати найкращих фахівців та постійно підвищувати їхню кваліфікацію. Маючи стабільне фінансування, можна планувати розширення послуг, впроваджувати нові формати роботи, проводити дослідження ефективності та постійно вдосконалювати систему. Належне фінансування дозволяє створити привабливі умови праці для медіаторів, що сприяє професіоналізації галузі та залученню нових фахівців.

Інвестиції в розвиток медіації - це інвестиції в мирне та гармонійне майбутнє громади. Коли люди мають доступ до професійної допомоги у вирішенні конфліктів, це зменшує соціальну напругу, заощаджує ресурси на судові процеси та створює культуру діалогу. Тому фінансове забезпечення медіації має бути пріоритетом для кожної громади, яка дбає про добробут своїх мешканців.

Успішна реалізація всіх цих механізмів сприятиме становленню медіації як ефективного інструменту вирішення конфліктів у громадах. Це дозволить створити культуру мирного врегулювання спорів та підвищити рівень довіри між членами громади.

### **3.2. Рекомендації щодо популяризації медіації**

Успішне впровадження медіації в життя громади починається з ретельно спланованої інформаційної кампанії. Це комплексний процес, який потребує системного підходу та чіткого розуміння потреб різних цільових аудиторій.

Основою інформаційної кампанії є створення якісних освітніх матеріалів. Насамперед необхідно розробити серію інформаційних буклетів та брошур, використовуючи просту та зрозумілу мову. Важливо уникати складної юридичної термінології, натомість пояснювати процес медіації через конкретні життєві приклади. Кожен буклет має містити чітку структуру: опис проблеми, яку можна вирішити за допомогою медіації, покроковий опис процесу та очікувані результати.

Особливу увагу варто приділити створенню відеоконтенту. Короткі, динамічні відеоролики тривалістю 2-3 хвилини можуть ефективно демонструвати процес медіації в дії. У відеороликах доцільно показувати реальні ситуації з життя громади, де медіація допомогла вирішити конфлікт. Важливо створювати серії відеороликів, кожен з яких висвітлює різні аспекти медіації: від базового розуміння процесу до конкретних успішних кейсів.

Інфографіка стає потужним інструментом візуалізації переваг медіації. Вона має бути яскравою, інформативною та легкою для сприйняття. В інфографіці варто відображати статистику успішних медіацій, порівняння витрат часу та коштів при вирішенні конфліктів через суд та медіацію, етапи медіаційного процесу. Особливо ефективною є інфографіка, що демонструє економічні переваги медіації для громади.

Проведення інформаційних заходів у громаді вимагає ретельного планування та координації. Відкриті лекції про медіацію краще організовувати у зручний для цільової аудиторії час, наприклад, у вечірні години для працюючого населення або у вихідні дні. Важливо забезпечити інтерактивний формат таких лекцій, де учасники можуть не лише слухати, але й практикувати базові навички медіації.

Інформаційні дні в громадських місцях мають бути яскравими та привабливими для різних вікових груп. Доцільно організовувати такі заходи у місцях найбільшого скупчення людей: на площах, у торговельних центрах, парках. Важливим елементом є створення інформаційних стендів з можливістю отримати консультацію на місці від професійного медіатора.

Круглі столи та дискусії варто проводити із залученням місцевих лідерів думок, представників влади, бізнесу та громадських організацій. Це створює платформу для обговорення актуальних проблем громади та можливостей їх вирішення через медіацію. Важливо забезпечити висвітлення таких заходів у місцевих ЗМІ.

Участь у місцевих фестивалях та святах дає можливість представити медіацію у неформальній атмосфері. Можна організовувати інтерактивні майстер-класи, де

відвідувачі можуть спробувати себе в ролі медіатора, або створювати тематичні фотозони для привернення уваги до теми мирного вирішення конфліктів.

Висвітлення успішних кейсів медіації є ключовим елементом інформаційної кампанії. Важливо створити систему збору та документування успішних історій, де медіація допомогла вирішити складні конфлікти. При цьому необхідно дотримуватися конфіденційності та отримувати згоду учасників на публікацію їхніх історій.

Збір відгуків від учасників медіації має бути систематичним процесом. Варто розробити простий механізм отримання зворотного зв'язку одразу після завершення медіації, а також через певний час для оцінки довгострокового ефекту. Позитивні відгуки можна використовувати в інформаційних матеріалах та соціальних мережах.

База успішних практик повинна постійно оновлюватися та бути доступною для всіх зацікавлених сторін. Це цінний ресурс не лише для популяризації медіації, але й для навчання нових медіаторів та вдосконалення існуючих практик.

Регулярні публікації в місцевих ЗМІ мають висвітлювати різні аспекти медіації: від загальної інформації про процес до конкретних історій успіху. Важливо налагодити партнерські відносини з місцевими журналістами, забезпечуючи їх актуальною інформацією та експертними коментарями.

Така комплексна інформаційна кампанія, реалізована послідовно та системно, здатна значно підвищити рівень обізнаності громади про медіацію та сформувати довіру до цього способу вирішення конфліктів. Результатом має стати створення культури діалогу та мирного врегулювання спорів у громаді.

В Україні формується багаторівнева система освітніх ініціатив у сфері медіації, яка поєднує формальну та неформальну освіту. Спираючись на існуючий досвід та враховуючи сучасні потреби суспільства, можна окреслити ключові напрямки розвитку освітніх ініціатив у сфері медіації.

Організація тренінгової діяльності потребує системного підходу. Базові тренінги мають проводитися у співпраці з визнаними центрами медіації, такими як Український центр медіації[49] та Українська академія медіації[50], які вже мають успішний досвід реалізації сертифікаційних програм. Важливо забезпечити доступність базових тренінгів для різних цільових груп, включаючи представників юридичної спільноти, соціальних працівників, психологів та педагогів[46].

Особливої уваги заслуговує досвід впровадження магістерських програм з медіації у закладах вищої освіти. Зокрема, з 2019 року в межах спеціальності «Право» започатковано інноваційні магістерські програми [8], які створені й реалізуються в рамках виконання грантового проєкту «Медіація: навчання та трансформація суспільства» Програми ЄС «ERASMUS+»KA2:CBHE. Показовим є досвід Бізнес-школи Університету економіки та права «КРОК», де реалізується програма «Медіація та вирішення конфліктів»[44]. Бізнес школа «КРОК» співпрацює з Нідерландською Бізнес Академією, яка має значний досвід підготовки фахівців у сфері медіації. Ця програма має комплексний характер і готує фахівців для роботи у різних сферах – від судової медіації до вирішення сімейних та бізнесових спорів. Такий широкий профіль підготовки дозволяє випускникам обрати найбільш затребувану спеціалізацію та ефективно працювати з різними типами конфліктів[29]. Останні кілька років Міжнародний інститут медіації у співпраці з Українською академією медіації проводить безкоштовний навчальний курс для отримання навичок медіатора англійською мовою з видачою сертифіката[46].

Спеціалізовані навчальні програми варто розробляти з урахуванням цього успішного досвіду, звертаючи особливу увагу на практичну складову навчання та різноманітність сфер застосування медіації. При розробці таких програм важливо враховувати міжнародні стандарти та залучати експертів з відповідних галузей. Участь у міжнародних проєктах, таких як ERASMUS+, відкриває

додаткові можливості для впровадження кращих європейських практик у підготовку медіаторів.

Спеціалізовані навчальні програми варто розробляти з урахуванням специфіки різних сфер застосування медіації. Як показує досвід провідних освітніх установ, особливо затребуваними є програми з сімейної та бізнес-медіації. При розробці таких програм важливо враховувати міжнародні стандарти та залучати експертів з відповідних галузей.

Практичні майстер-класи мають стати невід'ємною частиною навчального процесу. Доцільно використовувати досвід таких установ як Міжнародний тренінговий центр "Школа медіації", які фокусуються на розвитку практичних навичок. Майстер-класи повинні включати роботу з реальними кейсами, моделювання ситуацій та супервізію від досвідчених медіаторів.

Впровадження курсів у навчальних закладах потребує системної співпраці з освітніми установами. Показовим є досвід Національного університету "Києво-Могилянська академія", де ще з 2003 року впроваджено курс із застосування медіації. Особливу увагу варто приділити інтеграції елементів медіації в програми підготовки юристів, враховуючи вимоги нового Стандарту вищої освіти за спеціальністю "Право".

Створення факультативних курсів у вищих навчальних закладах може базуватися на успішному досвіді КПІ імені Ігоря Сікорського, де реалізується програма "Врегулювання конфліктів та медіація". Важливо забезпечити міждисциплінарний підхід та залучення міжнародних партнерів до розробки та реалізації таких курсів.

Цей досвід впровадження магістерських програм демонструє важливість системного підходу до підготовки медіаторів та необхідність поєднання теоретичної підготовки з практичною спрямованістю навчання. Такі програми стають платформою для формування нового покоління професійних медіаторів,

здатних працювати з різними типами конфліктів та впроваджувати культуру медіації в різні сфери суспільного життя.

Підготовка локальних медіаторів має враховувати регіональні особливості та потреби громад. Доцільно створювати навчально-наукові лабораторії медіації при університетах, як це зроблено в Чернівецькому національному університеті. Такі лабораторії можуть стати центрами практичної підготовки медіаторів та проведення досліджень у сфері медіації.

Система менторської підтримки повинна забезпечувати постійний професійний розвиток медіаторів. Важливо створити мережу досвідчених практиків, які готові ділитися своїм досвідом та надавати супервізію початківцям. Це може відбуватися через партнерство з професійними об'єднаннями медіаторів та громадськими організаціями.

Особливу увагу варто приділити розробці єдиних стандартів навчання медіації, що є актуальною проблемою для професійної спільноти. Це потребує координації зусиль академічних установ та організацій, що надають неформальну освіту, для узгодження підходів до організації практичного навчання, його тривалості та змісту.

Онлайн-освіта в сфері медіації має розвиватися як додатковий інструмент навчання. Варто створювати якісні онлайн-курси, які можуть служити як для базового ознайомлення з медіацією, так і для підвищення кваліфікації практикуючих медіаторів. При цьому важливо забезпечити інтерактивність та можливість практичної роботи навіть у онлайн-форматі.

Реалізація цих освітніх ініціатив сприятиме формуванню професійної спільноти медіаторів, здатних ефективно працювати в різних сферах суспільного життя та розвивати культуру мирного вирішення конфліктів в Україні.

Розвиток системи медіації неможливий без налагодження міцного партнерства між різними інституціями та організаціями.

Основою успішного партнерства з громадськими організаціями є створення спільних проєктів з популяризації медіації. Це можуть бути довгострокові ініціативи, спрямовані на підвищення обізнаності громади про переваги медіації. Важливо розробити чіткий план дій, який включатиме конкретні заходи, часові рамки та очікувані результати. Кожна організація може внести свій унікальний досвід та ресурси для досягнення спільної мети.

Залучення волонтерів до інформаційних кампаній потребує створення системи їх підготовки та координації. Доцільно розробити програму навчання волонтерів основам медіації, щоб вони могли компетентно представляти цю послугу під час інформаційних заходів. Важливо забезпечити постійну підтримку та супервізію волонтерів, створити систему мотивації та визнання їхнього внеску.

Організація спільних заходів має базуватися на принципах взаємної вигоди та ефективного використання ресурсів. Це можуть бути конференції, форуми, круглі столи, де кожна організація може представити свій досвід та напрацювання у сфері медіації. Важливо забезпечити регулярність таких заходів та їх практичну спрямованість.

Важливим є і залучення бізнесу до популяризації медіації в громадах. Важливо показати бізнесу конкретні переваги від підтримки медіації, такі як покращення репутації, розвиток корпоративної культури, зменшення витрат на вирішення конфліктів. Програми можуть включати як фінансову підтримку медіаційних проєктів, так і впровадження медіації у внутрішні процеси компанії.

Пошук спонсорської підтримки має базуватися на розробці привабливих пропозицій для бізнесу. Це можуть бути пакети спонсорської підтримки різного рівня, які передбачають різні форми визнання внеску спонсорів. Важливо забезпечити прозорість використання спонсорських коштів та регулярну звітність перед спонсорами.

Організація навчання з медіації для бізнес-спільноти повинна враховувати специфіку бізнес-середовища. Програми навчання мають бути практично

орієнтованими та демонструвати конкретні переваги використання медіації в бізнес-контексті. Доцільно створювати кейси на основі реальних бізнес-ситуацій та залучати успішних бізнес-медіаторів як тренерів.

Слід також налагодити взаємодію з судовими установами, оскільки створення системи перенаправлення справ на медіацію потребує розробки чітких протоколів та процедур. Важливо визначити критерії відбору справ, які можуть бути перенаправлені на медіацію, розробити форми документів та механізми комунікації між судами та медіаторами. Важливо також забезпечити моніторинг ефективності такої системи та її постійне вдосконалення.

Проведення спільних інформаційних заходів має бути спрямоване на підвищення обізнаності як суддів, так і учасників судових процесів про можливості медіації. Доцільно організовувати регулярні презентації, семінари та тренінги в судах, створювати інформаційні матеріали, адаптовані для судового середовища.

Варто організувати консультативні пункти при судах, а це потребує вирішення організаційних та технічних питань. Необхідно забезпечити відповідне приміщення, розробити графік роботи консультантів, створити систему запису на консультації. Важливо забезпечити високу якість консультацій та професійний рівень консультантів.

Розробка механізмів співпраці між медіаторами та суддями має базуватися на взаємній повазі та розумінні ролі кожної сторони. Доцільно створити спільні робочі групи для обговорення проблемних питань, розробки рекомендацій та обміну досвідом. Важливо забезпечити регулярний діалог між медіаторами та суддями для вдосконалення процесів взаємодії.

Успішна реалізація всіх цих напрямків партнерства потребує системного підходу, регулярного моніторингу результатів та готовності до внесення необхідних змін. Важливо пам'ятати, що партнерство - це двосторонній процес, який вимагає активної участі та зацікавленості всіх сторін. Лише через ефективну співпрацю

можна досягти спільної мети - розвитку культури мирного вирішення конфліктів в суспільстві.

### **3.3. Перспективи розвитку культури діалогу через медіацію**

Уявіть собі громаду, де люди не бояться конфліктів, а сприймають їх як можливість для розвитку та змін на краще. Де замість крику та звинувачень люди обирають спокійну розмову та пошук спільних рішень. Саме до такого майбутнього веде нас розвиток культури діалогу через медіацію.

Коли ми говоримо про покращення психологічного клімату, мова йде про прості, але важливі речі. Це коли сусіди можуть спокійно обговорити проблему гучної музики пізно ввечері, коли колеги здатні знайти спільну мову щодо розподілу обов'язків, коли подружжя може вирішити питання виховання дітей без сварок та образ. Медіатори допомагають людям побачити конфлікт не як війну, де хтось має перемогти, а як спільну проблему, яку можна вирішити разом.

Особливо важливим, на наш погляд, є те, що зниження соціальної напруги через медіацію відбувається природним шляхом. Адже коли люди вчаться знаходити спільну мову, напруга спадає сама собою. Безсумнівно, це позитивно впливає на загальну атмосферу в суспільстві. Це помітно, коли в багатоквартирному будинку мешканці починають разом вирішувати питання благоустрою, а не писати скарги в усі інстанції, коли в школі батьки та вчителі знаходять спільну мову щодо організації навчального процесу, коли в громаді різні групи можуть обговорювати складні питання без агресії та протистояння.

Перспективою розвитку культури діалогу через медіацію є сталий розвиток громади і це не просто красиві слова. Це коли люди відчують себе частиною спільноти і готові разом працювати над її покращенням. Медіація вчить нас важливих речей: слухати і чути одне одного, поважати різні думки, шукати рішення, які враховують інтереси всіх сторін[34]. Ці навички безцінні для розвитку будь-якої громади.

Довгострокові зміни в громаді відбуваються тоді, коли нові підходи до вирішення конфліктів стають звичними. Коли діти в школах вчать вирішувати суперечки через діалог, а не бійки. Коли в робочих колективах конфлікти розглядаються як можливість для покращення, а не причина для звільнень. Коли в сім'ях складні питання вирішуються через спокійну розмову, а не через сварки.

Важливо наголосити на тому, що розвиток громадянського суспільства через діалог починається з малого - з уміння спокійно обговорювати проблеми в сім'ї, з сусідами, на роботі. Поступово ця культура діалогу поширюється на більш складні суспільні питання. Люди починають розуміти, що їхній голос важливий, що вони можуть впливати на життя своєї громади через конструктивний діалог.

Коли ми говоримо про інституційні зміни через медіацію, варто уявити собі, як може змінитися наше суспільство, коли культура діалогу стане його невід'ємною частиною. Це наче будівництво нового міста, де кожен елемент має своє важливе місце і призначення.

Уявіть собі, що в кожному районі міста є центр медіації - місце, куди можна прийти зі своїм конфліктом і отримати професійну допомогу. Це не просто офіс з кабінетами, а справжній осередок порозуміння, де працюють досвідчені фахівці, готові допомогти людям знайти спільну мову. Тут проводяться навчання, консультації, зустрічі - все, що допомагає людям краще розуміти одне одного.

А тепер уявіть, що ви приходите до суду, і замість довгого та виснажливого процесу вам пропонують спробувати медіацію. Прямо в будівлі суду є спеціальна кімната, де в спокійній атмосфері можна обговорити всі спірні питання з допомогою професійного медіатора. Це економить час, гроші та, що найважливіше, дозволяє зберегти нормальні стосунки між людьми.

Особливо важливо, що медіація стає частиною освіти. В університетах з'являються спеціальні програми, де готують професійних медіаторів. Це не просто курси - це ґрунтовна підготовка фахівців, які розуміють всі тонкощі

роботи з конфліктами. Студенти вчаться не лише теорії, але й отримують практичний досвід, працюючи під наглядом досвідчених наставників.

Медіатори об'єднуються в професійні спільноти, де можуть обмінюватися досвідом, підтримувати одне одного, розвивати свою майстерність. Це наче велика родина професіоналів, які разом працюють над тим, щоб зробити медіацію доступною та якісною послугою для всіх.

Важливо, що медіація стає доступною для всіх верств населення. Навіть люди з обмеженими фінансовими можливостями можуть отримати цю послугу, адже вона включається до системи соціальної допомоги. У соціальних службах працюють медіатори, готові допомогти у вирішенні сімейних конфліктів, суперечок між сусідами, трудових спорів.

Змінюється і бізнес-середовище. Великі компанії починають розуміти цінність медіації та створюють власні служби з вирішення конфліктів. Це допомагає зберігати здорову атмосферу в колективі, вирішувати суперечки з партнерами та клієнтами без шкоди для репутації та відносин.

Усі ці зміни підтримуються чіткими правилами гри - законами та стандартами, які визначають, як має працювати медіація, які вимоги висуваються до медіаторів, як захищаються права учасників процесу. Це створює відчуття безпеки та довіри до медіації як способу вирішення конфліктів.

З часом формується цілісна система, де кожен елемент працює на спільну мету - створення суспільства, де конфлікти вирішуються через діалог, де люди вміють чути одне одного та знаходити рішення, які враховують інтереси всіх сторін.

Це тривалий шлях, який потребує зусиль багатьох людей та організацій. Але результат вартий цих зусиль - адже ми створюємо суспільство, де конфлікти не руйнують, а допомагають стати кращими, де різні думки не розділяють, а збагачують нас, де кожен може відчувати себе почутим та зрозумілим.

Окрім зазначеного вище, впровадження медіації в громадах є перспективою на довгострокові зміни суспільства. Найперше, що змінюється - це спосіб спілкування між людьми. Замість звичних емоційних реакцій та звинувачень люди починають використовувати конструктивний діалог. Приміром, якщо раніше конфлікт між сусідами міг тривати роками, переростаючи у затяжну ворожнечу, то завдяки медіації формується новий підхід - спокійне обговорення проблем та пошук взаємовигідних рішень. Особливо помітні зміни відбуваються в сімейних стосунках. Батьки, які пройшли через медіацію, починають інакше спілкуватися з дітьми - більше слухають, намагаються зрозуміти їхню позицію. Діти, в свою чергу, переймають цю модель поведінки. Таким чином, від покоління до покоління передається культура мирного вирішення конфліктів. На робочих місцях формується нова культура взаємодії. Керівники починають більше прислухатися до працівників, а працівники вчаться конструктивно висловлювати свої потреби та пропозиції. Це призводить до створення більш здорового робочого середовища, де конфлікти не придушуються, а вирішуються через діалог. З часом змінюється сам характер громадських обговорень. Замість емоційних дебатів та протистоянь формується культура структурованого діалогу. Наприклад, обговорення важливих для громади питань перетворюється з "битви думок" на конструктивний пошук рішень, які враховують інтереси різних груп. Школи та університети стають місцем, де молодь не просто отримує знання, а й вчиться мистецтву діалогу. Впровадження шкільної медіації та програм з розвитку комунікативних навичок формує нове покоління, для якого мирне вирішення конфліктів є природним вибором. Поступово змінюється ставлення до вирішення спорів. Люди починають розуміти, що суд - це не єдиний і не завжди найкращий спосіб врегулювання конфліктів. Формується розуміння цінності взаємного порозуміння та важливості збереження відносин. Органи місцевого самоврядування починають активніше використовувати медіацію для вирішення громадських конфліктів. Це призводить до більш ефективного управління та зростання довіри між владою та громадою. Люди стають більш толерантними до

різних точок зору, вчать ся знаходити спільне навіть у протилежних позиціях. Це особливо важливо в умовах різноманітного суспільства.

Найголовніше, що ці зміни мають системний характер і закріплюються на рівні суспільних цінностей. Коли діалог стає звичним способом вирішення конфліктів, це впливає на всі сфери життя. Люди починають інакше дивитися на конфлікти - не як на проблему, якої треба уникати, а як на можливість для розвитку та позитивних змін.

Підсумовуючи, можна сказати, що довгострокові зміни через медіацію - це глибинна трансформація суспільства, яка починається з окремих людей та поступово охоплює всі рівні соціальної взаємодії. Це шлях до створення більш зрілого, відповідального та гармонійного суспільства, де конфлікти служать не руйнуванню, а розвитку та зміцненню соціальних зв'язків.

#### **3.4. Висновки до Розділу 3**

У третьому розділі досліджено стратегічні напрямки розвитку медіації в громадах, визначено ключові механізми її інституціоналізації та окреслено перспективи розвитку культури діалогу через медіацію в Україні.

Проведене дослідження дозволяє стверджувати, що ефективна інституціоналізація медіації в територіальних громадах потребує впровадження системи взаємопов'язаних механізмів. Першим фундаментальним механізмом є створення належної нормативно-правової бази через розробку локальних нормативних актів та включення положень про медіацію до статутів територіальних громад. Це забезпечує легітимність медіації та створює основу для її системного впровадження на місцевому рівні.

Другим важливим механізмом визначено професійну стандартизацію шляхом розробки професійного стандарту "Медіатор в громадах" та створення системи сертифікації. Дослідження показало, що стандартизація професійної діяльності медіаторів є необхідною умовою забезпечення якості послуг та розвитку довіри до інституту медіації в громадах.

Третім механізмом виступає формування організаційної структури через створення центрів медіації при місцевих радах та формування реєстру кваліфікованих медіаторів. Це забезпечує інституційну спроможність та доступність медіаційних послуг для членів громади.

Четвертим механізмом визначено забезпечення стабільного фінансування через включення медіації до програм місцевого розвитку та створення спеціальних фондів підтримки. Дослідження підтверджує, що фінансова стійкість є критично важливою для сталого розвитку медіації в громадах.

У ході дослідження встановлено, що успішна популяризація медіації вимагає комплексного підходу, який включає розробку якісних інформаційних матеріалів, проведення системних інформаційних кампаній та організацію освітніх ініціатив різного рівня. Особливого значення набуває налагодження партнерства з громадськими організаціями, бізнесом та судовими установами.

Обґрунтовано, що розвиток культури діалогу через медіацію призводить до довгострокових позитивних змін у громаді, включаючи покращення психологічного клімату, зниження соціальної напруги та формування нових моделей комунікації. Важливим результатом є розвиток громадянського суспільства через впровадження культури діалогу та інституційні зміни в різних сферах суспільного життя.

Доведено необхідність професійної стандартизації медіації через розробку чітких кваліфікаційних вимог та компетенцій. Запропонована структура компетентностей медіатора охоплює базові кваліфікаційні вимоги, функціональні та професійні компетентності, цифрові та специфічні компетентності, а також етичні стандарти та механізми підтримки професійного розвитку.

Встановлено, що для забезпечення сталого розвитку медіації необхідно створювати інституційну інфраструктуру на рівні громад, забезпечувати системну підготовку професійних медіаторів, розвивати механізми фінансової

підтримки медіаційних послуг та формувати культуру діалогу на всіх рівнях суспільної взаємодії.

Результати дослідження свідчать, що розвиток медіації в громадах є комплексним процесом, який потребує системного підходу та довгострокового бачення. Успішна реалізація визначених механізмів та напрямків сприятиме формуванню культури мирного вирішення конфліктів та розвитку громадянського суспільства в Україні. Подальші дослідження доцільно спрямувати на розробку конкретних методик оцінювання ефективності медіації в громадах та вивчення практичного досвіду впровадження медіаційних практик на місцевому рівні.

## **ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ**

Проведене дослідження медіації в громадах як механізму побудови культури діалогу дозволяє зробити наступні висновки:

У результаті теоретичного аналізу встановлено, що медіація є ефективним соціальним інструментом вирішення конфліктів, який пройшов значний шлях розвитку від простого посередництва до комплексного механізму суспільних змін. Прийняття Закону України "Про медіацію" у 2021 році створило правове підґрунтя для розвитку цього інституту, проте його ефективне впровадження потребує подальшого вдосконалення нормативно-правової бази та створення відповідної інфраструктури на місцевому рівні.

Емпіричне дослідження, проведене серед 100 респондентів різного віку та професійного статусу, виявило значний потенціал розвитку медіації в українських громадах. Встановлено, що хоча 81,8% респондентів стверджують, що знають про медіацію, реальний досвід її використання має лише 13% опитаних. При цьому 50% респондентів відзначають регулярне виникнення конфліктів у своїх громадах, які потребують посередництва, а 60% готові скористатися послугами медіатора. Це свідчить про наявність значного потенційного попиту на медіаційні послуги.

В ході дослідження систематизовано типологію конфліктів у територіальних громадах України та виділено чотири основні категорії: конфлікти між жителями громади; конфлікти між жителями, місцевими органами влади та бізнесом; конфлікти за участю внутрішньо переміщених осіб та ветеранів; конфлікти між

громадами політичного характеру. Особливої актуальності набули конфлікти, пов'язані з інтеграцією внутрішньо переміщених осіб та адаптацією громад до умов воєнного стану.

Визначено основні виклики та бар'єри розвитку медіації в громадах, серед яких: низька обізнаність про медіацію (71,7% респондентів), проблеми довіри (8,1% сумніваються в нейтральності медіаторів), та інфраструктурні виклики (11,1% вказують на відсутність доступних медіаторів у своїх громадах).

Обґрунтовано необхідність розробки та впровадження професійного стандарту "Медіатор в громадах", який має включати базові кваліфікаційні вимоги, функціональні та професійні компетентності, цифрові та специфічні компетентності, а також етичні стандарти та механізми підтримки професійного розвитку. Запропонована структура компетентностей медіатора створює основу для системної підготовки фахівців та забезпечення якості медіаційних послуг.

Розроблено практичні рекомендації щодо інституціоналізації медіації в громадах, які включають: створення належної нормативно-правової бази через розробку локальних нормативних актів; формування організаційної структури через створення центрів медіації при місцевих радах; забезпечення стабільного фінансування через включення медіації до програм місцевого розвитку; розвиток системи професійної підготовки медіаторів.

Доведено, що розвиток культури діалогу через медіацію призводить до довгострокових позитивних змін у громаді, включаючи покращення психологічного клімату, зниження соціальної напруги та формування нових моделей комунікації. Особливого значення набуває роль медіації у сприянні взаєморозумінню між громадськістю та органами публічного управління.

Результати дослідження підтверджують, що медіація має потенціал стати ефективним механізмом розбудови культури діалогу в українських громадах та важливим елементом системи місцевого самоврядування. Подальші дослідження доцільно спрямувати на розробку методик оцінювання ефективності медіації в

громадах та вивчення практичного досвіду впровадження медіаційних практик на місцевому рівні.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

### Нормативно-правові акти

1. Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 01.12.2024).
2. Про медіацію : Закон України від 16.11.2021 р. № 1875-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (дата звернення: 20.12.2024).
3. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 25.12.2024).
4. Про освіту : Закон України від 05.09.2017 р. № 2145-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2145-19#Text> (дата звернення: 21.12.2024).
5. Про концепцію вдосконалення судівництва для утворення справедливого суду в Україні відповідно до європейських стандартів : Указ Президента України від 10.05.2006 р. № 361/2006. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/361/2006#Text> (дата звернення: 15.12.2024).
6. Про затвердження Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів : Постанова Кабінету Міністрів України від 31.05.2017 р. № 373. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/373-2017-%D0%BF#Text> (дата звернення: 15.12.2024).
7. Про реалізацію пілотного проєкту «Програма відновлення для неповнолітніх, які є підозрюваними у вчиненні кримінального правопорушення»

: Наказ Генеральної прокуратури України від 21.01.2019 р. № 172/5/10. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0087-19#Text> (дата звернення: 19.12.2024).

8. Про затвердження стандарту вищої освіти зі спеціальності 081 Право для другого (магістерського) рівня вищої освіти : Наказ Міністерства освіти і науки України від 20.07.2022 р. № 643.

URL:<https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/2022/07/21/081-pravo-magistr-zizminami-643-20032023.pdf> (дата звернення: 12.12.2024).

9. Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації) : Наказ Міністерства соціальної політики України від 17.08.2016 р. № 892. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16#Text> (дата звернення: 17.12.2024).

10. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо розроблення професійних стандартів : Рішення Національного агентства кваліфікацій від 25.01.2023 р. № 1. URL: <https://register.nqa.gov.ua/profesijni-standarti> (дата звернення: 15.12.2024).

Навчальні та наукові видання

11. Альтернативні способи вирішення спорів : навч. посіб. / М. Я. Біляк та ін.; за заг. ред. Ю. Д. Притики. Харків : Право, 2019. 264 с.

12. Багінський А. В. Місцева миротворчість як ресурс врегулювання конфлікту. Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. 2021. № 1(49). С. 51-54. URL: [https://doi.org/10.20535/2308-5053.2021.1\(49\).232977](https://doi.org/10.20535/2308-5053.2021.1(49).232977) (дата звернення 23.12.2024 р.)

13. Боженко Н. В. Впровадження медіації в адміністративних судах України. Науковий вісник публічного та приватного права. 2019. Вип. 2, ч. 1. С. 45-48.

14. Буш Р. А. Б., Фолджер Дж. П. Що може медіація. Трансформативний підхід конфлікту / пер. з англ. Київ : Захаренко В.А., 2007. 264 с.

15. Ващенко І. В., Кляп М. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Київ : Знання, 2013. 407 с.
16. Василюк О. І., Казьмірова О. М. Інституціоналізація медіації як завдання державної політики інтеграції щодо соціальних інновацій. Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. 2019. № 4(44). С. 13-19. URL: [https://doi.org/10.20535/2308-5053.2019.4\(44\).199305](https://doi.org/10.20535/2308-5053.2019.4(44).199305) (дата звернення 21.12.2024 р.)
17. Довгань Н. Технології врегулювання конфліктів у державному управлінні. Актуальні теоретико-методологічні та організаційно-практичні проблеми державного управління : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 28 трав. 2004 р.). Київ : НАДУ, 2004. Т. 1. С. 148-149.
18. Дзюндзюк В. Б., Крутій О. М., Мельман В. О. та ін. Ефективні управління конфліктами: базові навички медіатора : метод. посіб. Харків : Тім Пабліш Груп, 2018. 164 с.
19. Єльчева Л. О., Ібрагімова І. М. та ін. Посібник з розвитку громад: практичний poradnik для небайдужих. Київ, 2007. 458 с.
20. Ключник А. В., Галунець Н. І., Гусенко А. А. Медіація як спосіб вирішення конфліктів в громадах у процесі децентралізації. Таврійський науковий вісник. Серія: Публічне управління та адміністрування. 2022. № 2. С. 57-66. URL: <https://doi.org/10.32851/tnv-pub.2022.2.8> (дата звернення 30.12.2024 р.)
21. Конфлікти в об'єднаних територіальних громадах: типи, причини, форми, наслідки. Кропивницький : Арідан, 2018. 36 с.
22. Красіловська З. В. Умови застосування медіації для врегулювання спорів із органами публічної влади: вітчизняний та зарубіжний аспекти. Теорія та практика державного управління. 2015. Вип. 4(51). С. 200-207.
23. Крестовська Н. М., Романадзе Л. Д. Медіація у професійній діяльності юриста : підручник. Одеса : Екологія, 2019. 462 с.

24. Кришталь А., Котюк О., Кисельова Т. Організації громадянського суспільства, що працюють в сфері медіації і діалогу в Україні: зміни, виклики і тренди після 24 лютого 2022 року. Київ, 2023. 30 с. URL: <https://drc.ngo/media/fapdqia3/ua-civil-society-organisations-in-the-field-of-mediation-and-dialogue-in-ukraine.pdf> (дата звернення: 10.12.2024).
25. Крутій О. М. Медіація як комунікаційний засіб розвитку корпоративної культури публічного управління в умовах глобалізації. Державне будівництво. URL: <https://periodicals.karazin.ua/db/article/view/18992/17275> (дата звернення: 01.12.2024).
26. Мазаракі Н. Медіація в Україні: проблеми теорії та практики. Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. 2016. № 1. С. 92-100.
27. Мазур О. Використання медіації в органах місцевого самоврядування України. Аспекти публічного управління. 2023. Т. 11, № 4. С. 104-111.
28. Медіація в Україні у воєнний та повоєнний часи. Звіт за результатами оцінювання потреб із рекомендаціями / А. Залар та ін. Київ : USAID, 2023. 51 с.
29. Медіація.Ua: нові підходи та інструменти менеджменту конфліктів у сучасних умовах : колективна монографія / за ред. О. А. Седашової, О. М. Карпової. Київ : КРОК, 2022. 185 с.
30. Науково-практичний коментар Закону України «Про медіацію» / за заг. ред. О. О. Кармази, Т. В. Федоренко, П. О. Ізуїти. Київ : Талком, 2023. 241 с.
31. Подковенко Т. О., Фігун Н. І. Інститут медіації у механізмі вирішення правових спорів: основні ідеї та принципи. Актуальні проблеми правознавства. 2017. Вип. 3. С. 36-40.
32. Полянська В. Ю. Медіація політичних конфліктів як інструмент гармонізації політичних відносин. Наукові записки Інституту політичних і етнонаціональних досліджень ім. І. Ф. Кураса НАН України. 2014. № 4/5(72/73). С. 121-129.

33. Практики взаємовідносин, конфлікти та тригерні теми серед українських ВПО та приймаючих громад, а також репатріантів та місцевих громад : звіт дослідження / ТОВ «ІНФО САПЄНС ІНТЕРНЕШНЛ», БФ «Право на Захист». Київ, 2022. 80 с.
34. Рахліс В. Л., Павленко О. О. Переговори і медіація : підручник для підготовки професійного переговорника. Дніпро : Дріант, 2021. 344 с.
35. Резнікова В. Медіація (посередництво) як спосіб вирішення господарських спорів. Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Юридичні науки. 2012. Вип. 90. С. 10-15.
36. Робота з конфліктами в громадах у процесі децентралізації : методичний посібник. Київ, 2020. 65 с.
37. Спенгл М. Л., Айзенхарт М. У. Переговори. Вирішення проблем в різному контексті / пер. з англ. Харків : Гуманітарний центр, 2009. 587 с.
38. Філіппова В. Д. Вирішення конфліктів у територіальних громадах: медіація vs лідерство. Наукові перспективи. 2024. № 1(43). С. 288-296.
39. Фішер Р., Юрі В., Паттон Б. Перемовини без поразки. Гарвардський метод. Київ : СВАРОГ, 2023. 248 с.
40. Черненко Н. Н., Ручкіна М. Н. Медіація як засіб урегулювання конфліктів. Публічне адміністрування: теорія та практика. 2018. № 5. URL: <https://pag-journal.iei.od.ua/archives/2018/5-2018/20.pdf> (дата звернення: 27.12.2024).
41. Шмаленко Ю., Єнін М., Мельник Л. Інституціоналізація медіації в Україні: ключові етапи, сучасний стан та перспективи. Соціологічні студії. 2023. № 2(23). С. 6-17. DOI:10.29038/2306-3971-2023-02-11-11 URL: [https://www.researchgate.net/publication/376970423\\_Institucionalizacia\\_mediacii\\_v\\_Ukraini\\_klucovi\\_etapi\\_sucasnij\\_stan\\_ta\\_perspektivi](https://www.researchgate.net/publication/376970423_Institucionalizacia_mediacii_v_Ukraini_klucovi_etapi_sucasnij_stan_ta_perspektivi) (дата звернення 30.12.2024 р.)

42. Ясиновський І. Г. Переваги і недоліки медіації при вирішенні правових конфліктів. Часопис Київського університету права. 2014. № 2. С. 344-347.

#### Іншомовні джерела

43. Bulmahn E. Cornerstones of a Strategy for Peace building and Conflict Transformation. Friedrich-Ebert-Stiftung, 2013. 24 p. URL: <https://library.fes.de/pdf-files/iez/09848-20140724.pdf> (дата звернення: 10.12.2024).

#### Інтернет-ресурси

44. Бізнес-школа КРОК. URL: <https://bs.krok.edu.ua/biznes-shkola-krok/>

45. ГіСМАОВК Мапа конфліктів. URL: <https://dialog-ua.org/> (дата звернення: 12.12.2024).

46. Міжнародний інститут медіації - International Mediation Institute (IMI) <https://imimediation.org/>

47. Репозиторій відкритого доступу Університету економіки та права «КРОК». URL: <https://dspace.krok.edu.ua/home>

48. Роми -- жертви бездіяльності влади і суспільних стереотипів -- експерти / Б. Костюк. Радіо Свобода. 12.09.2016. URL: <https://www.radiosvoboda.org/a/27982105.html> (дата звернення: 03.01.2015).

49. Український Центр медіації. URL: <http://ukrmediation.com.ua/ua/>

50. Українська академія медіації. URL: <http://mediation.ua/en/about-us>

51. Український Центр примирення. URL: <https://peaceengineers.com/about/>

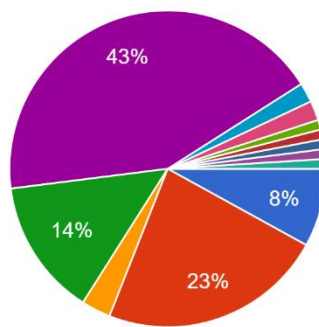
52. ІРИНА ФАРІОН: ЛГБТ, електрошокер, розлучення, гомеопатія та фемінітиви/ЦЕ НИХТО НЕ БУДЕ ДИВИТИСЬ. Youtube. 26.01.2023. URL: <https://youtu.be/Wy9YkVQFX8M>

## Додаток А

### Результати опитування

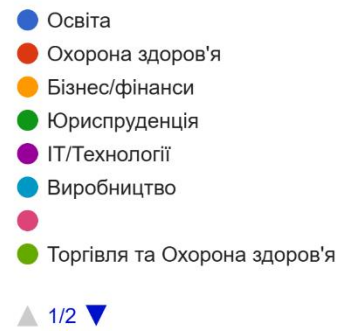
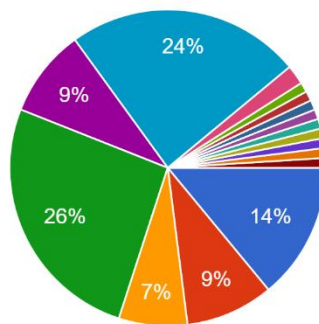
Який ваш статус?

100 відповідей



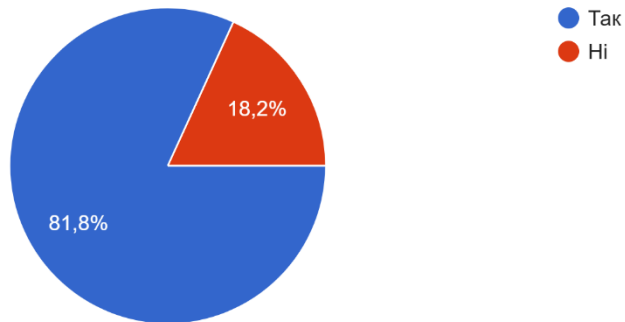
У якій сфері Ви навчаєтесь, працюєте або працювали?

100 відповідей



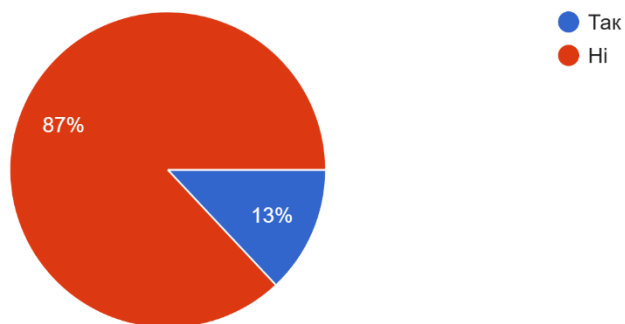
Чи знаєте Ви, що таке медіація?

99 відповідей



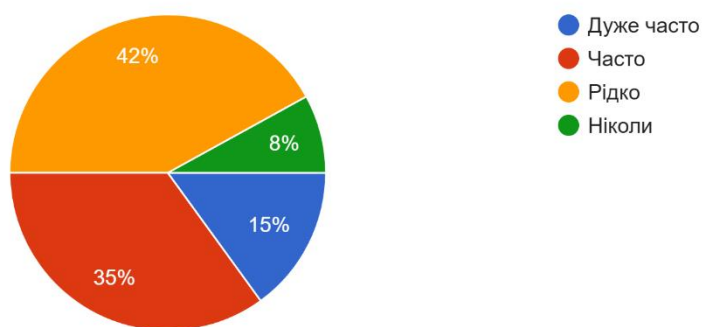
Чи користувались Ви або Ваші знайомі послугами медіатора?

100 відповідей



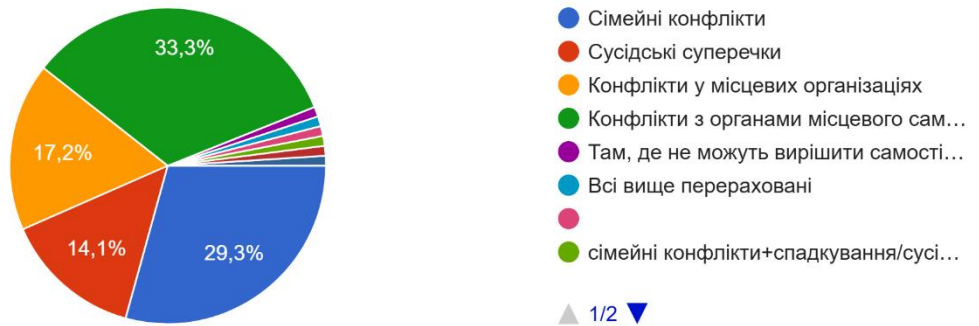
Як часто у Вашій громаді виникають конфлікти, які потребують посередництва?

100 відповідей



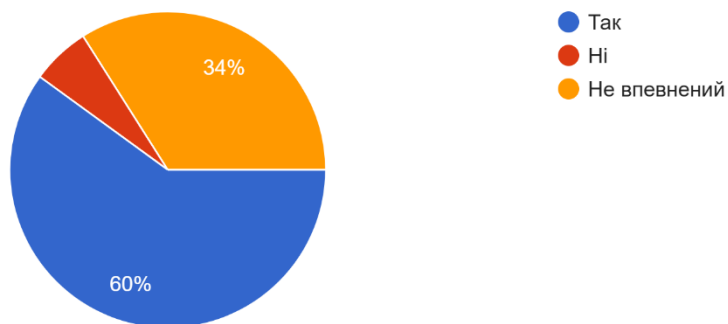
### У яких сферах Ви вважаєте медіацію найбільш корисною для громади?

99 відповідей



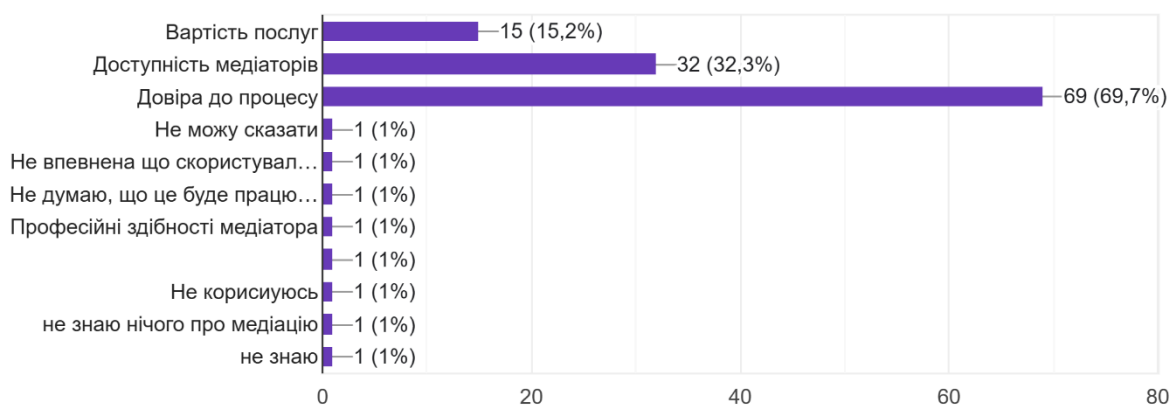
### Чи готові Ви скористатись послугами медіатора для вирішення конфлікту?

100 відповідей



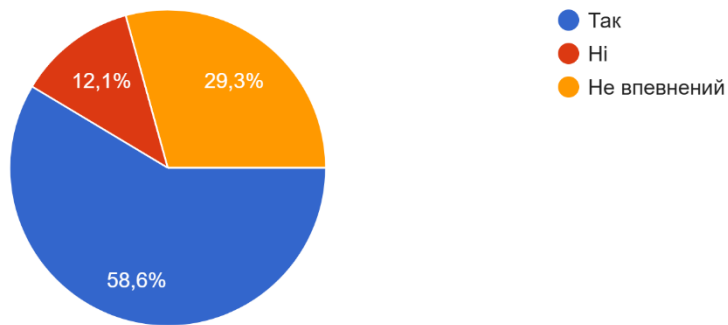
### Які фактори впливають на Ваше рішення скористатись медіацією?

99 відповідей



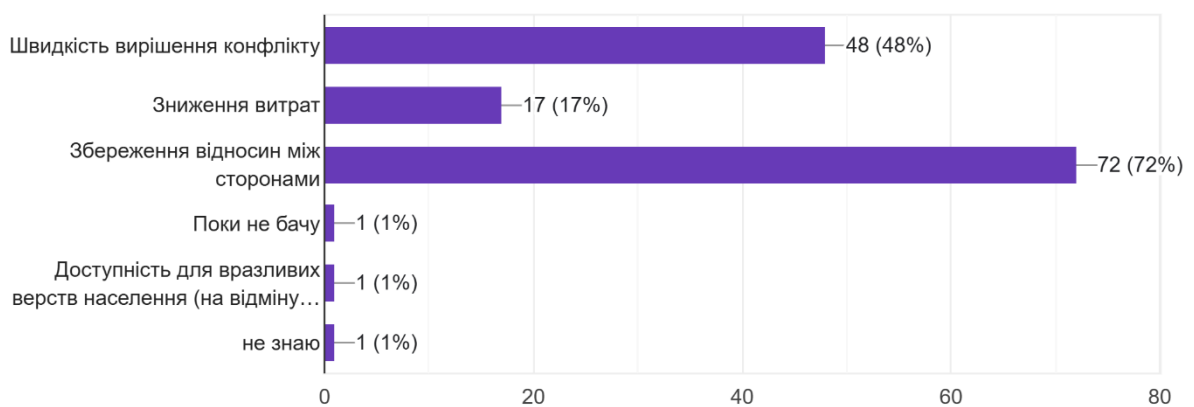
Чи вважаєте Ви, що медіація може бути ефективнішою за судовий розгляд у вирішенні конфліктів у громаді?

99 відповідей



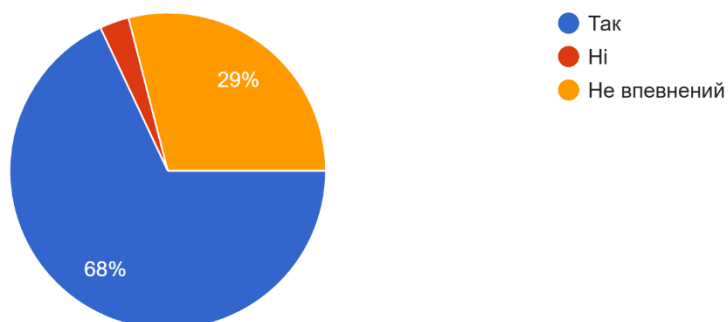
Які переваги медіації Ви бачите для громади?

100 відповідей



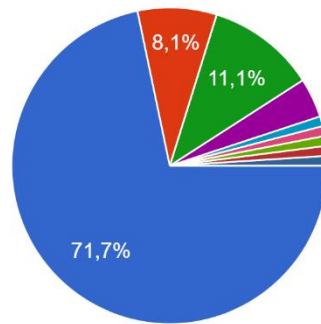
Чи підтримуєте Ви ідею впровадження медіації як обов'язкового етапу перед судовим розглядом у громаді?

100 відповідей



## Які перешкоди, на Вашу думку, існують на шляху до попиту на медіацію в громаді?

99 відповідей



- Низька обізнаність про медіацію
  - Недовіра до нейтральності медіаторів
  - Висока вартість послуг
  - Відсутність доступних медіаторів
  - Невпевненість у конфіденційності
  - Також недовіра до нейтральності, су...
  - Всі вище перелічені
  - Не думаю, що буде працювати
- ▲ 1/2 ▼