

СТВОРЕННЯ УМОВ ДОВІРИ В СІМЕЙНІЙ МЕДІАЦІЇ

Шевченко І.І.

к.ф.н., студентка магістратури за напрямом "Медіація і менеджмент конфлікту"

BSK KROK м. Київ, Україна

e-mail: iryna.shevchenko1505@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2143-8891>

Сучасні сімейно-родинні стосунки зазнали значних трансформацій та призвели до загальної кризи сім'ї. Ця криза є доволі поширеною, виявляється у кількісних (зменшення показників народжуваності дітей, значна кількість розлучень, проблемних сімей) та якісних показниках (трансформація суспільних та сімейних цінностей, ослаблення виховної функції сім'ї, психологічні проблеми членів сім'ї тощо). Очевидно, що за таких умов необхідними є ґрунтовні дослідження сучасної сім'ї та пошук ресурсів для подолання таких негативних явищ та сімейних конфліктів. Відповідно до шкали Холмса і Рахе "Топ-10 найбільш стресових життєвих подій" справи, що пов'язані із сімейними конфліктами (зокрема, розлученнями) знаходяться на другому місці в рейтингу найбільш стресових подій у житті людини. Сімейні конфлікти, що пов'язані із розлученням та поділом майна випереджають переживання, пов'язані із ув'язненням або навіть смертю родича. Сімейні справи завжди дуже емоційні, а причини таких конфліктів часто мають приховані складові. Ці самі складові можуть виявитися "ключами" для мирного врегулювання спору. Спрямування сторін до їхнього пошуку є одним із завдань медіатора. І це є її суттєвою відмінністю від судового розгляду справи, який у порівнянні із медіацією є суто технічною процедурою. Відомий сімейний медіатор Л.Паркінсон писала про те, що порушена комунікація є причиною та водночас розвитком сімейних відносин.

Сімейна медіація – це структурований гнучкий процес, в якому сторони сімейного конфлікту за допомогою незалежного посередника (медіатора) можуть поліпшити взаємодію один з одним, домовитись та вирішити конфлікт мирним шляхом, сторони самостійно приймають усвідомлені рішення, які задовольнять обох. Врегулювання сімейного спору є лише однією з цілей медіації. Примирення конфліктуючих сторін не означає "зійтись". Це означає допомагати сторонам вести переговори про ефективний спосіб життя "окремо один від одного". Сімейна медіація, як і будь-яка інша медіація, здійснюється на засадах добровільності, конфіденційності, рівності, незалежності та неупередженості медіатора. Роль медіатора обмежується управлінням процесом вирішення спору: медіатор не оцінює, не засуджує, не приймає рішень та є незалежною стороною. Натомість, сімейний медіатор допомагає почути потреби один одного, знайти варіанти рішень, сприяє відновленню взаєморозуміння та налагодженню мирної комунікації, допомагає адаптуватися до змін при розлученні. Найкращий сімейний медіатор – той, до якого більше не повертаються, бо всі питання вирішені, а спір врегульовано.

Сімейна медіація стосується наступних питань:

- підготовка шлюбного контракту

- розлучення подружжя
- майнові та фінансові спори при розподілі майна та спадщини
- стягнення аліментів
- визначення місця проживання дитини та участі кожного з батьків в її вихованні
- влаштування дітей, позбавлених батьківського піклування (усиновлення, опіка, піклування)
- позбавлення батьківських прав
- організації життя сім'ї (розподіл прав та обов'язків, майнові відносини)
- відносини між батьками та дітьми (як підлітками так і повнолітніми) та іншими членами сім'ї
- сімейні спори, пов'язані з проживанням в одному помешканні родичів
- спадкові справи
- вирішення конфліктів у сімейному бізнесі

Важливо зазначити, що сімейна медіація – складний емоційно наповнений процес, який пов'язаний із високим рівнем емоційної складової комунікації. Тому важливою перевагою медіації є зниження емоційної напруги та можливість подальшої взаємодії сторін. У сімейній медіації, зазвичай, відбувається ко-медіація (з сімейними конфліктами медіатори працюють в парах ко-медіаторів). Це надає можливість сторонам бути почутими, а процес - стати найбільш ефективним.

Сімейна медіація є гнучким процесом, проте структурованим, який складається з наступних етапів:

Етапу підготовки до медіації. Саме на цьому етапі починають формуватися довірчі відносини між сторонами та медіатором та довіра до самого процесу медіації. На цьому етапі відбувається збір інформації щодо суті конфлікту та визначення та залучення до процесу всіх учасників. Вже на першій зустрічі зі сторонами медіатор має сформувати атмосферу довіри для того, щоб рухатись по процесу.

Етап Відкриття. На цьому етапі створенню атмосфери довіри сприяють два головні фактори: теплота та компетентність. Теплоту медіатор може вербалізувати словами, компетентність – пояснюючи все зрозумілою мовою. Медіатор формує довіру та переформулює озвучені позиції сторін у теми для обговорення.

На Етапі Дослідження інтересів медіатор допомагає сторонам перефокусувати увагу з минулого на сьогодення та перейти від позицій до інтересів та потреб. Атмосфера довіри допомагає створити простір для прояву емоцій сторонами. Допоміжними для підтримки атмосфери довіри на цьому етапі будуть наступні техніки - «вербалізація почуттів», «підкреслення спільного» («Я, так само, як і ви, прагну..., «Ми обоє зацікавлені...») та «підкреслення значимості».

Етап пошуку рішень та торгів.

Етап укладання угоди.

Етап виконання угоди.

Зазначимо головні складові для формування довіри:

Основні комунікативні навички медіатора, які необхідні для створення атмосфери довіри, а відповідно й безпечного простору в медіації: вміння встановлювати контакт (техніка SMALL-TALK), емпатичне слухання, активне слухання (вміння тримати зоровий контакт, уважно слухати, тримати паузу, парафраз (резюмування, рефрейм, переформулювання), відзеркалення, трекінг, підбадьорення, лінування, увага до дрібниць, вміння розговорити мовчунів, структурування, вміння тримати фокус на людях, їх реакціях та на структурі бесіди, навички зчитувати невербальної мови учасників процесу, високий рівень ЕІ (емпатія, вміння ідентифікувати та управляти емоціями своїми та сторін), вміння працювати з різними психотипами, ораторські навички (інтонація голосу, темп, гучність, паузи), вміння зберігати спокій та нейтральність до сторін, креативність мислення (володіння креативними техніками для напрацювання взаємовигідного рішення), володіння інструментами таймінгу, ресурсність та впевненість медіатора: «Я здатний у процесі медіації привести сторони до оптимальних рішень, не доводячи до суду. Я вірю в те, що люди зможуть знайти порозуміння та зберегти ресурси сторін».

Яка інформація необхідна для встановлення відносин довіри:

інформація про людей та контекст: вік, професія, національність; психологічні особливості (характер, темперамент, внутрішній стан, система сприйняття (репрезентативна система), цінності, мотиви тощо); інформація про сутність проблеми, запиту.

Для створення безпечної атмосфери тут необхідно надати чітку інформацію про правила та принципи процесу медіації, про компетенції та можливості медіатора, необхідно акцентувати на конфіденційність та етичний бік співпраці з медіатором.

У чому полягає алгоритм створення умов довіри?

Калібровка (збір інформації), підлаштування (зазначити спільне), рапорт (створити атмосферу довіри), ведення по процесу (впевнено та переконливо вести по процесу)

Фактори, які сприяють створенню атмосфери довіри: тепле та комфортне знайомство, увага до деталей, фокус на потребах та цінностях клієнта, активне слухання, витримування пауз, відслідковування емоційного стану та емоційних реакцій сторін.

Принципи ненасильницької комунікації (за М. Розенбергом), які сприяють створенню та збереженню атмосфери довіри: факти (що ми спостерігаємо), емоції (визначити як людина ставиться до того, що відбулося), потреби (почути які саме потреби не задовольняються), запит (визначити конкретні дії, які варто зробити, щоб рухатись вперед).

Вдало створена атмосфера довіри є запорукою успіху медіації, яка прискорює процес вирішення сімейних спорів, приваблює клієнтів конфіденційністю та високим рівнем виконання досягнутих рішень. Водночас медіація – це надскладне для опанування мистецтво, яке потребує від медіатора ґрунтовної підготовки, стійкої волі до саморозвитку, креативності, бажання змінюватися, відкритості новому, здатності до критичного мислення, а також

цілого спектру вищезазначених комунікативних навичок. Сімейна медіація задовольняє потреби всіх сторін, медіація дозволяє почути один одного, зберігає репутацію і нерви. Все це прямо вказує на те, що сімейна медіація, в основі якої знаходиться робота з інтересами та потребами, з цінностями людини, є найбільш ефективним і екологічним способом вирішення конфліктів і, одночасно, способом збереження здорових і щасливих відносин між подружжям, членами родини, між батьками та дітьми.

Список використаних джерел:

1. Паркинсон Л. Семейная медиация. М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. 400 с
2. Медіація у професійній діяльності юриста: підручник / авт. кол.: Т. Білик, Р. Гаврилюк, І. Городиський [та ін.]; за ред. Н. Крестовської, Л. Романадзе. — Одеса: Екологія, 2019. 456 с.
3. Сара Беннет, Майкл Беннет «До біса почуття. Як вибратися з лайна» К, 2017. 424с
4. Д. Шапиро «На эмоциях: Как улаживать самые болезненные конфликты» - К., 2018г, 452с
5. М. Розенберг «Ненасильственное общение. Язык жизни». - К., 2019, 285 с.
6. Актуальні проблеми досліджень сучасної сім'ї в Україні (Т. М. Яблонська) // Український соціум. - 2004. - № 2 (4). С. 80-84.
7. Мазаракі Н. А. Медіація в Україні: теорія та практика: монографія. Київ : Інститут законодавства ВР України, 2018. 276 с
8. Аллахвердова О. В. Медиация в философском, психологическом и юридическом контексте / О. В. Аллахвердова // Сб.ст. Развитие медиации в России: теория, практика, образование / Под ред. Е.И. Носыревой, Д.Г. Фильченко./ М.: «Инфотропик Медиа»: Берлин, 2012
9. Здрок О.Н. Семейная медиация: мировой опыт и перспективы развития в Республике Беларусь/ О.Н. Здрок// Право в современном белорусском обществе: Сб. науч. центр законодательства и правовых исслед. — Респ. Беларусь редкол. — 2015. — С. 316 — 323
10. П.Даниленко «Сімейна медіація як альтернатива суду» -// Юридична газета, 2019
11. Гаро Г. «Мирне вирішення сімейних спорів» методичні рекомендації НААУ, Харків. 2019