

ГЛАВА 3.4. ТЕХНОЛОГІЇ СОЦІАЛЬНОЇ МЕДІАЦІЇ

Ярошенко А.О., д.філос. н., професор,
завідувач кафедри соціальної політики, НПУ імені
М.П.Драгоманова

Упродовж двох останніх десятиліть медіацію все частіше розглядають не тільки як метод вирішення спірних ситуацій, але й як спосіб соціальної взаємодії. З початку 2000-х років медіація все більше інтегрується на європейському просторі як гуманний і одночасно прагматичний спосіб вирішення конфліктів, орієнтований на інтереси самих сторін конфлікту. Набуття чинності у травні 2008 р. Директиви Європарламенту «Про деякі аспекти медіації в цивільних і господарських спорах» стало відправною точкою прийняття національних законів про медіацію в країнах Європейського Союзу. Як зазначено в документі, зміст директиви, досягнутого посередництвом, повинно бути визнано та оголошено до виконання в інших державах-членах у відповідності з правом Спільноти чи національним правом [4].

Що ж таке медіація та хто такі медіатори? Медіація (від лат. mediation – посередництво) – це добровільний і конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам знайти взаємоприйнятний варіант вирішення ситуації, що склалася.

Медіатор – спеціально підготовлений посередник у вирішенні конфліктів, який однаково підтримує обидві сторони та допомагає їм знайти взаємоприйнятне рішення. Медіатор полегшує процес спілкування сторін, допомагає глибше зрозуміти їхні позиції та інтереси, шукає ефективні шляхи вирішення проблеми, надаючи можливість сторонам дійти згоди.

Медіація є формою участі нейтральної особи – медіатора (посередника) – у процедурі вирішення спору. Роль медіатора як неупередженої третьої сторони полягає у сприянні сторонам, які добровільно беруть участь у процедурі медіації, при виробленні ними взаємоприйнятного та ефективного рішення. Це рішення повинно служити взаємному задоволенню конфліктуючих сторін. При успішному результаті медіації немає ні переможців, ні переможених, виграють усі сторони конфлікту [10].

Зосереджуючись на вивченні медіації в соціальній допомозі важливо враховувати медіативний досвід і в різних сферах та на

прикладі інших держав, адже медіація не має таких вузьких меж. У практиці США медіацією називають будь-яку посередницьку діяльність, яка ґрунтується на згоді сторін конфлікту і при якій пропозиції до процедури і змісту вносяться з боку медіаторів. У США 60-х років ХХ ст. було розроблено концепцію медіації в її нинішній формі. Зараз вона знаходить все більше застосування і в інших країнах. Проте ідея медіації не є абсолютно новою, а, скоріше, є сумішшю практик вирішення конфліктів різних народів та культур: якщо визначити найважливішими основними ідеями медіації залучення посередників, неупереджених третіх осіб, залучення всіх сторін конфлікту, позасудовий рівень та добровільність процедури і прийняття результату, то в інших країнах та культурах можна знайти багато попередників і варіантів такого посередництва в конфліктах.

Як в українців, так і в багатьох народів, зокрема в німців, поляків, була традиція «відновного правосуддя», яка закріплювалася в кодексах звичаєвого права. На Східній Україні вона трималася до середини ХІХ ст., а на Західній Україні (особливо в Карпатах і на Прикарпатті) звичаєве право діяло до 1939 р., тобто до приходу радянської влади. Реалізувалося звичаєве право в діяльності зборових (копних) судів, які проводилися двічі на рік, і в яких брало участь усе доросле населення (або тільки чоловіки). Метою зборових судів було встановлення справедливості та підтримання миру в громаді, тому примирення сторін віталось. Треба відзначити, що Україна має традиції регулювання конфліктів. Зокрема, в структурі Центральної Ради існував «відділ конфліктів», що надавав допомогу в залагодженні конфліктів між працівниками і роботодавцем. Архівні документи свідчать, що відділ брав участь у залагодженні колективних та індивідуальних трудових спорів, а одним з дієвих методів залагодження конфліктів були так звані «примирні камери», де вели переговори сторони конфлікту [2].

В одному з публічних виступів відомий юрист Крістоф Хаптала так сформулював пріоритетність медіації: «Люди віддали відповідальність за свої конфлікти фахівцям: з одного боку, це психотерапевти та представники інших професій, які цим займаються, з іншого боку, люди віддають конфлікти, передаючи їх адвокатам. А ті зобов'язані бути пристрасними... Якраз це й не радує, тому що через це часто втрачається шанс зростання, в тому числі шанс зростання людини, яка приховується в конфлікті, і справа доходить до силового протистояння. І всі учасники страждають від цього, і на це витрачається просто дуже, дуже багато життєвої

енергії... Що мені здається найбільш важливим при цьому, це те, щоб віддати владу над конфліктом людям, у яких є конфлікт. Тому що процес зростання належить їм, і вони повинні його пережити!» [2].

Будучи альтернативою судовій процедурі та іншим силовим способам розвитку подій, медіація має низку переваг, найголовнішою з яких є те, що вирішення конфлікту досягається шляхом ухвалення сторонами рішення на добровільній і рівноправній основі, яке однаково їх влаштовує. За висловом Йогана Гальтунга, існують так звані «викрадені» конфлікти, тобто конфлікти, які розв'язуються третьою стороною без згоди двох, які, власне, в цьому конфлікті задіяні. Вирішення проблеми йде від тих, хто «викрадає» конфлікт (судді), які обмежені законом. Форма управління конфліктом, яка залучає третю особу – медіатора, котрий допомагає в обговоренні та розв'язанні проблеми. Рішення проблеми йде від тих, хто задіяний у конфлікті, а не від медіатора. Медіатори не дають порад і не приймають рішення. Домовленість про медіацію зосереджується на майбутньому. Важливо віддати владу над конфліктом людям, у яких є конфлікт. Тому що процес зростання належить їм, і вони повинні його пережити! [2].

Але, безумовно, не варто думати, що медіація – це панацея від усіх негараздів. Медіація – це один з підходів до вирішення конфлікту. При виборі способу розв'язання конфлікту необхідно враховувати тип конфлікту, особи учасників та зовнішні обставини.

Специфіка «соціальної медіації», яка застосовується у сфері міжлюдських відносин і невеликих груп відрізняється, зокрема, тим, що велика увага приділяється дослідженню прихованих інтересів та почуттів.

Функції медіатора покликані сприяти сторонам у зустрічній активній поведінці для усвідомлення спільного значення проблеми, у бажанні працювати над проблемою і в пошуку оптимальних шляхів її вирішення.

Найбільш сприятливим способом вирішення конфліктів у сучасних умовах є:

- Зорієнтованість процедури медіації на інтереси та потреби сторін. При цьому сторони залишаються «власниками» свого конфлікту і зберігають контроль над процесом його вирішення. Опрацювання та прийняття рішення, яке відповідає інтересам сторін конфлікту, залежить від них самих.

- Медіація має у своїй основі людиноцентричний підхід.

- Медіація дозволяє вирішити конфлікт без нав'язування сторонам жорстких зобов'язань.

- Медіація дозволяє сторонам знайти вирішення конфлікту на рівні «виграють усі».

- Медіація допомагає розвивати сторонам взаєморозуміння та виходити на новий рівень взаємодовіри. Переговори є успішними швидше тоді, коли спірні сторони повинні після конфлікту продовжувати свої стосунки, ніж коли після цього в них немає відносин одна з одною.

- Сторони конфлікту спілкуються безпосередньо, а не через своїх представників (адвокатів, юрисконсультів), і тому не втрачають контролю над процесом.

- Медіація може заощаджувати час і гроші сторін (порівняно з судовою процедурою).

- Медіація дає можливість людям поскаржитися в безпечній атмосфері. Аксиоматично, що приховані рушійні сили – мотивації, страхи, інтереси – заблоковані перед початком медіації. Вміння слухати, коли люди говорять про конфлікт, дає чудову нагоду розкрити ці сили.

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

- У процесі медіації розвивається здатність до переговорів, корисна для вирішення конфліктів у майбутньому. Медіація дозволяє сторонам вийти зі складної ситуації, продемонструвати високий рівень культури спілкування сторін.

Узагальнена модель етапів медіації:

- 1 етап – підготовчий; спільна зустріч з обома сторонами;

- 2 етап – індивідуальні зустрічі зі сторонами;

- 3 етап – медіаційна зустріч (зустріч сторін);

- 4 етап – фаза реалізації.

Послідовність окремих етапів є необов'язковою: залежно від типу конфлікту і ходу бесіди, етапи можна пропустити або поміняти місцями. Запропонована послідовність може бути орієнтиром, оскільки мова йде про серії етапів, які послідовно впливають один з одного.

Перший етап процедури [5] – спільна зустріч з обома сторонами. На цій зустрічі вирішуються такі завдання:

- встановлюється довіра до медіатора;

- з'ясовується, як бачить ситуацію кожна зі сторін;

- сторони звільняються від негативних емоцій;

- формуються установки на обговорення дій, а не відносин.

Досвід показує, що найкращим способом завоювання довіри сторін є повна відкритість і відвертість медіатора, який може бути працівником соціальної сфери. Він повинен відразу «покласти карти на стіл», пояснивши, як і чому він тут опинився: він буде працювати за завданням керівництва. Треба підкреслити, що його завданням є не з'ясування того, хто має рацію і хто винен, а спільний пошук виходу, який би всіх влаштував.

Сам текст уведення в процедуру роботи повинен бути зрозумілий: що чекає сторони, що вони повинні робити, яка їхня відповідальність у цій процедурі. Далі слід установити жорсткий регламент і домогтися прийняття його сторонами. Це необхідно з кількох причин. По-перше, через ліміт часу. По-друге, для демонстрації того, що конфлікт розглядається в конструктивних рамках, що створює більш безпечну обстановку з точки зору можливих атак на особистість. Увага акцентується на поведінці, а не на особистості. По-третє, для більш швидкого звільнення від накопичених емоцій. І тут медіатор повинен проявити почуття міри у встановленні регламенту, відводячи достатньо, але не зайвий час для емоційних виливів.

Під час зустрічі кожній стороні пропонується викласти своє бачення ситуації. Цей крок корисно випередити спільною заявою про те, що люди всі різні, що в кожного може бути своя точка зору, що кожна людина має право сприймати речі по-своєму і що завжди корисно знати, як саме бачить ситуацію інша людина.

Зазвичай уже на етапі викладу ситуації кожна зі сторін відкриває для себе чимало нового в позиції опонента. При викладі своєї точки зору опоненти зазвичай широко використовують манеру відносин і намірів, які кожна сторона приписує іншій.

Лінія поведінки медіатора в цей час залежить від ступеня напруження пристрастей.

Якщо емоції бурхливі, краще не переривати мовця, дати йому можливість висловити нарешті всі накопичені образи. Якщо розмова протікає в більш спокійному тоні, можна ставити уточнюючі питання типу: «В яких діях проявляється його вороже (недоброзичливе, зневажливе тощо) до вас ставлення?»

Після викладу позицій медіатор може попросити кожену зі сторін коротко сформулювати, у чому вона бачить суть конфлікту з урахуванням щойно почутого. Подальші дії медіатора полягають у тому, щоб запропонувати кожній стороні скласти два списки

можливих дій опонента: бажаних і небажаних.

Перша спроба виявляється зазвичай невдалою: списки зробити не вдається, але така процедура переносить увагу з емоцій, відносин і намірів на дії. Учасникам конфлікту потрібен якийсь час, щоб переосмислити ситуацію і змінити внутрішній спосіб її опису, тому домагатися складання остаточних списків на цьому етапі не слід. Сама процедура є скоріше навчальною, ніж результативною, її не слід сильно затягувати, щоб не створювати в учасників відчуття невдачі і власної неспроможності. Через 20 - 30 хвилин слід оголосити, що час сесії закінчено, що роботу над списками буде продовжено, і домовитися про час наступних зустрічей.

Другий етап процедури - окремі індивідуальні зустрічі зі сторонами. *Завдання* цих зустрічей:

- з'ясування того, що залишилося ще не обговореним під час першої сесії;
- складання проектів угод у термінах очікуваних і небажаних дій.

Зазвичай під час першої сесії не вдається до кінця прояснити позиції сторін, і якісь аспекти виявляються прихованими. Почасти це відбувається через брак часу, а почасти через те, що ці аспекти спочатку здаються учасникам конфлікту або несуттєвими, або, навпаки, занадто особистісними, щоб про них говорити. Крім того, вислуховування позиції опонента зазвичай змушує побачити нові аспекти ситуації, які раніше перебували взагалі поза увагою і не усвідомлювалися.

Усе це спричиняє те, що зустрічі з кожною стороною (кокуси) діляться на дві частини. У першій частині відбувається уточнення займаних стороною позицій, їх структурування, виділення важливих і несуттєвих деталей. Тим самим готується ґрунт для формулювання пропозицій щодо підсумкової угоди. Друга частина є обговоренням варіантів підсумкової угоди, складеного в термінах бажаних і небажаних дій опонента. Медіатор тут повинен провести копітку роботу з розмежування раціональних та емоційних аспектів конфліктної ситуації, з прояснення глибинних інтересів учасника, а також з підведення його до розуміння того, які саме дії опонента викликають у нього негативні емоції та чому. Дуже важливим моментом на цьому етапі роботи є спільна з клієнтом (учасником конфлікту) оцінка прийнятності кожного пункту майбутньої угоди для опонента.

Третій етап процедури - спільна сесія обох сторін -

спрямований на вирішення основного *завдання*, а саме: на досягнення угоди.

Угоди, укладені як результат розв'язання конфлікту, зазвичай діляться на два типи. Перший - угода з приводу предмета конфлікту, яким конфліктна ситуація задовольняється повністю. Не завжди вдається досягти такої угоди за обмежений час. Крім того, якісь аспекти ситуації можуть перебувати поза контролем учасників. Так, у структурних конфліктах найоб'єктивніше обставини сторін (статус, роль, вік тощо) з неминучістю відтворюють конфліктну ситуацію. У цих випадках можна (і слід) обмежитися угодою другого типу.

Другий тип угоди - це угода про те, як будуть взаємодіяти сторони в подальшому при вирішенні конфліктної ситуації, що представляє для них загальну проблему.

Переговори між сторонами можуть закінчитися після третього етапу, а можуть знадобитися і додаткові зустрічі (сесії медіації). Залежно від досягнутих результатів це можуть бути мі спільні сесії, так і зустрічі, що проводяться тільки з однієї зі сторін або ж з обома (зрозуміло, з кожної окремо).

Переговори (медіація) в міжгрупових конфліктах (між соціальними службами, соціальними організаціями, клієнтами і соцслужбами) не мають принципових відмінностей щодо послідовності етапів, але є більш складними з організації і часу роботи з ними. Різниця полягає в тому, що при роботі з групою від медіатора потрібна швидка орієнтація у структурі групи, позиціях і настроях окремих її членів. Під час індивідуальної сесії медіатор спирається на тих учасників, які налаштовані більш позитивно. При цьому вкрай важливо, щоб у групі не створилося враження маніпулювання її думкою, щоб не виникало підозри, що медіатор намагається розколоти групу і скористатися розколом для нав'язування свого варіанту угоди.

Професійна компетентність медіатора визначається не тільки знаннями методів роботи в соціальній сфері, правил охорони і надання допомоги різним групам населення, а й розвиненими навичками ефективної комунікації. Саме комунікативні здібності допомагають фахівцям працювати і людьми, тому володіння технологіями переговорів та медіації є важливою компетенцією.

Таким чином, медіація є одним з методів вирішення конфлікту. В свою чергу, вона не замінює інші форми вирішення конфлікту, а доповнює їх. Тобто не вирішуйте конфлікт самотійно без урахування інтересів сторін. Не нав'язуйте сторонам власного

бачення вирішення конфлікту. Сторони самостійно несуть відповідальність за прийняття рішення та його дотримання. Коли доцільна медіація?

Медіація доцільна за таких передумов:

- Сторонам потрібно прийти до певного рішення за результатами переговорів і зафіксувати його документально.

- Між сторонами є домовленості, котрі вони не можуть або не бажають розкривати третім особам (а тим більше в суді), і хочуть зберегти конфіденційність.

- Роздратування та емоції сторін конфлікту заважають їхньому ефективному спілкуванню. За допомогою безпосередніх розмов або переговорів конфлікт можна не вирішити зовсім або вирішити незадовільно.

- Вирішення конфлікту зайшло в глухий кут.

- Спірні сторони зацікавлені в хороших взаємовідносинах у майбутньому.

- Усі учасники прагнуть до узгодженого вирішення конфлікту.

- Представлено всі сторони конфлікту.

- Мова не йде про принципово ціннісні орієнтири, про основні права або тільки про рішення типу «так/ні».

- Не існує різких відмінностей щодо влади сторін. Якщо все ж вони є, тоді або більш слабкі повинні посилити свою владну позицію (наприклад, розробляючи хороші альтернативи для обговорення, ведучи пошук союзників або чинячи ненасильницький опір), або більш сильні повинні бути готові в рамках медіації відмовитися від своєї владної позиції.

- Залишається достатньо часу, щоб розробити узгоджене рішення конфлікту.

- Супротивники мають мінімальні можливості самовираження і здатність самоствердження. У них немає вираженого психічного захворювання або обмеження, відсутня сильна залежність, вони не мають зловживань. Недоречно застосовувати медіацію як основний засіб вирішення конфлікту між жертвою насильства та кривдником (насильство в сім'ї, сексуальне насильство, булінг). У цих випадках більш доцільною буде соціальна та психологічна робота з кожною стороною окремо (принаймні, на початковій стадії). Медіація дозволяє сторонам вийти зі складної ситуації, продемонструвати високий рівень культури спілкування сторін [9].

Які ж якості повинен мати медіатор? Тут варто зупинитися на деяких питаннях, пов'язаних з професійною етикою та

компетентністю медіатора. Питання професійної етики та поведінки медіатора докладно висвітлено у прийнятому Європейською Радою Кодексі медіатора (Code of Conduct). Європейський кодекс поведінки для медіаторів розроблено ініціативною групою практикуючих посередників за підтримки Європейської Комісії і прийнято на конференції в Брюсселі 2 червня 2004 року [6].

Згідно з положеннями Кодексу, медіатор:

- повинен бути компетентним і мати необхідні знання у сфері медіації;

- перш ніж прийняти пропозицію виступити медіатором, повинен переконатися в тому, що він має достатній досвід роботи і компетентність для проведення медіації;

- не повинен діяти без попереднього з'ясування всіх обставин, які можуть або могли б вплинути на його незалежність чи викликати конфлікт інтересів;

- завжди повинен діяти абсолютно об'єктивно по відношенню до кожної зі сторін, з повагою до процесу медіації;

- повинен переконатися в тому, що сторони розуміють особливості процесу медіації, роль медіатора та свої ролі в цьому процесі;

- повинен конфіденційно зберігати всю інформацію, отриману в ході медіації або пов'язану з нею. Позитивне враження справляють медіатори, які:

- спрямовують свої дії на розуміння позицій, інтересів та мотивів інших людей;

- усвідомлюють можливий вплив своїх ціннісних орієнтацій, минулого досвіду й особистих проблем на сприйняття інших людей та суперечок між ними, пам'ятають про власну суб'єктивність як чинник, котрий слід враховувати для досягнення об'єктивності;

- подають себе з вирашного боку, демонструють впевненість у власних силах та доброзичливість до оточення;

- не оцінюють і не критикують дії сторін, прагнуть зробити процес більш ефективним та результативним;

- поважають учасників медіації, мають довіру до них;

- мають такі навички і вміння:

- емоційна стабільність і толерантність;

- особистісна зрілість і соціальна відповідальність;

- компетентність у правових питаннях;

- розвинені комунікативні навички, щира і привітна манера спілкування;

- чесність;
- небайдужість, прагнення сприяти конструктивній взаємодії сторін конфлікту;
- здатність до емпатії;
- вміння виявляти і переформулювати проблеми тощо.

Функції медіатора 1. Оцінювач конфліктів. Медіатор повинен зважено і ретельно вивчити все, що стосується учасників конфлікту: зібрати інформацію про всіх його учасників; визначити участь і поведінку сторін у попередніх конфліктах; окреслити позиції сторін у процесі попередніх розмов («вентилювання»).

2. Активний слухач. Медіатор повинен все уважно вислухати для того, щоб зрозуміти як змістову, так і емоційну складові конфлікту, застосовуючи техніку активного слухання.

3. Неупереджений організатор процесу. Виконуючи цю функцію, медіатор:

- допомагає у встановленні основних правил, на яких базуватимуться процедурні угоди;
- визначає тон процесу;
- допомагає сторонам у досягненні процедурних угод;
- створює умови для встановлення коректних відносин між сторонами;
- утримує сторони в межах правил ведення договірною процесу;
- забезпечує й підтримує психологічне задоволення кожної зі сторін ходом та результатами переговорного процесу.

4. Розширювач ресурсів. Медіатор забезпечує учасників спору інформацією або допомагає їм розшукати потрібну інформацію. Вся надана інформація повинна являти собою тільки дійсні факти і не залежати від побічної інформації, уточнень, інтерпретацій або якихось сторонніх результатів.

5. Помічник у виробленні сторонами остаточних домовленостей. Виконуючи цю функцію, медіатор повинен упевнитися, що конфліктуючі сторони точно і ясно розуміють усі умови угоди про врегулювання конфлікту. Крім того, сторони повинні повністю погоджуватися з умовами угоди і бути здатними виконати свою частину домовленостей.

6. Навчати сторони правил ведення партнерських переговорів. У цій функції медіатор навчає сторони мислити, діяти і вести переговори з установкою на співпрацю. Більшість учасників конфлікту не знає, як вести переговори з установкою на співпрацю, і потребує навчання та допомоги при виробленні й пошуку рішень, що

задовольняли б як власні інтереси кожної сторони, так і інтереси іншої сторони.

Таким чином, медіатор може допомогти сторонам:

- організувати процес переговорів;
- розглянути кожен аргумент і знайти рішення для найбільш «гарячих» аргументів;
- розділити людей і проблему;
- досліджувати всі перспективи;
- «побудувати міст» між сторонами;
- побачити вихід із конфліктної ситуації.

Нагадування для медіатора. Канадський дослідник Роберт Берт пише про принципи діяльності посередника, які він сформулював у вигляді коротких фраз-нагадувань.

Завдання – час – знаряддя. Завдання має бути зрозумілим, має бути визначено певний час, на який усі погодяться і дотримуватимуться його, та забезпечено відповідні знаряддя для роботи.

Процес, а не зміст. Посередник дбає, щоб сторони дотримувалися процедури, спрямовує їх у річище співробітництва, але не вирішує проблеми за них.

Судження, не засудження. Посередник не оцінює, не критикує сторони. Його судження є результатом активного слухання і мають на меті перевірку правильності розуміння ним тих тверджень і пропозицій, які висловили сторони.

Відповідь, а не реакція. Посередник не повинен реагувати на почуте з позицій своїх цінностей, переконань, уподобань. Він має прагнути до безоціночної інструментальної відповіді, яка сприяє співпраці сторін.

Гідність і повага народжують довіру. Посередник демонструє повагу до сторін і визнання їхньої гідності. Він наголошує на тому, що для розв'язання конфлікту передусім необхідно захотіти його розв'язати.

Мандат і дозвіл. Посередник обов'язково має переконатися в тому, що сторони надали йому повноваження заглиблюватися в їхній конфлікт і працювати в ньому.

Місце, позиція, присутність. Посередник повинен пам'ятати, що він має бути рівновіддаленим від сторін, постійно дбати про те, щоб налагодити співпрацю між ними.

Слухати, слухати, слухати. Слухаючи сторони, посередник дає можливість прихованому конфлікту вийти на поверхню. Він також демонструє сторонам модель поведінки, яку варто наслідувати.

Дбай про процес, а не про результат. Посередник не повинен пропонувати сторонам можливе рішення навіть тоді, коли воно йому здається очевидним.

Він має передусім дбати про співпрацю сторін [1].

Використовуючи в своїй практичній діяльності медіаційні процеси варто зосередитися на відновних підходах, що спирається на нарративні принципи побудови відновлювальних практик. Слід зазначити, що в нарративному напрямі філософії відновлення будь-який метод або інструмент цілеспрямовано використовується для росту і розвитку відносин, а відновлювальні бесіди мають свою специфіку [11]. Людям допомагають зрозуміти, що проблеми – це проблеми, а самі люди ніколи не є проблемами. Термін «відновлювальний» припускає, що щось пошкоджено і потребує відновлення.

Відновлення включає:

- відновлення відносин до їхнього попереднього стану;
- зміцнення і розширення того, що вже було «сильною стороною» і «працювало». Для цього може знадобитися додати щось нове або розвинути вже наявне;
- трансформацію, коли відновні відносини і відновна культура не лише здійснюють «лагодження» того, що в них вже було, але й створюють можливості для зростання, збільшуючи свій потенціал. Філософія відновлення – це спосіб життя (Zehr, 2008). Це те, як «я» думаю, говорю та дію, це модель «я – людина, яка відновлює».

Відновний підхід – це системний підхід до вирішення конфліктних ситуацій, який передбачає відновлення порушених конфліктом соціально-психологічного стану, зв'язків та відносин у житті його учасників та їхнього соціального оточення; виправлення спричиненої конфліктом шкоди.

Створення відновлювальної культури – це спільний шлях усього колективу: спочатку кожен починає з себе, пізніше – всі разом опановують новий погляд на відносини і формують навички їх побудови.

Процес відновлення. Зміцнення і розширення того, що вже не було «сильною стороною» і «працювало». Створення можливостей для зростання, збільшуючи свій потенціал Відновлення відносин до їхнього попереднього стану ситуації» зумовлює інший формат

діяльності фахівців: вони не визначають відновлювальних дій сторін конфлікту і не несуть відповідальності за них. Більше того, відновлювальні дії деколи відбуваються за рамками діяльності фахівців. Функція фахівців полягає не в тому, щоб допомогти розробити зміст відновлювальних дій, а в тому, щоб створити унікальну та відповідну для певного випадку конфігурацію людей та простору. Це сприяє виконанню відновлювальних дій. Найважливішою характеристикою відновного підходу є повернення сторонам здатності самим вирішити конфлікт.

Відновний підхід – це теоретичне підґрунтя відновних практик, тобто поєднання цінностей, на яких базується практика, принципів, які описують спосіб реалізації цінностей на практиці, та методів (практичних інструментів, процедур), які для цього використовуються. Отже, відновний підхід описує спільні цінності, принципи та характерні риси різноманітних програм і процесів, які відносяться до відновних практик.

За визначенням Міжнародного інституту відновних практик у Пенсильванії, США, відновні практики – це сфера знань, що розвивається та допомагає людям відновлювати та будувати громади у світі, який стає все більш роз'єднаним. Відновними практиками є такі, що залучають громади або тих, кого стосується окрема ситуація, до прийняття відповідного рішення на умовах поваги, розуміння, турботи й відповідальності.

Таким чином, ці чотири головні умови і є тими загальними цінностями, на яких базується відновний підхід. Єдиної загальноприйнятої класифікації відновних практик досі немає. Фактично будь-які практики, що сприяють відновленню чи побудові стосунків у громаді, є відновними і можуть варіювати від абсолютно неформальних (як, наприклад, висловлення почуттів і застосування «Я-тверджень») до найбільш формальних, які залучають багато учасників і передбачають серйозне планування, підготовку, структурованість і комплексність. Можна їх об'єднати за сферами впровадження.

Класифікація відновних практик (за сферами впровадження)
Відновні практики в соціальних конфліктах; Відновні практики в громадах; Посередництво у вирішенні конфліктів і спорів; Сімейні групові наради; Процедури побудови консенсусу в громаді; Відновні практики в сімейних конфліктах; Медіація; Відновні практики в навчальних закладах; Медіація однолітків; Кола.

Коло – це дуже ефективний підхід, що сприяє залученню до вирішення проблеми усіх зацікавлених осіб та забезпечує їх активну участь у обговорення ситуації та прийнятті рішень. Головною особливістю Кола є те, що кожен з учасників має можливість висловити власну точку зору та бути почутим іншими членами кола.

Залежно від мети, з якою проводиться Коло, процедура може називатися: «Коло прийняття рішень», «Коло примирення», «Коло підтримки», «Коло формування цінностей» тощо.

Процес обговорення в Колі ґрунтується на принципі взаємоповаги, що забезпечує сама процедура та правила її ведення.

У Колі присутній ведучий (хранитель Кола) - особа, яка інформує учасників про правила, формулює питання для обговорення, слідкує за тим, щоб громада дотримувалася процедури та несе відповідальність за атмосферу взаємоповаги, підтримки та толерантного ставлення.

Окрім правил учасники приймають ряд принципів, яких зобов'язуються дотримуватися під час участі в Колі. Принцип встановлює загальне для всіх визначення того, як люди будуть взаємодіяти між собою і ділити час та простір у Колі. Традиційно встановлюються наступні принципи:

- Все, що прийшло у Коло, в ньому і залишається: особиста інформація, яка надійшла у Коло, вважається конфіденційною за винятком випадків, коли виникає загроза безпеці учасників.

- Кожен з учасників погоджується поважати усіх інших та висловлюватися доброзичливо, у спокійній манері як про добре, так і про погане, залишаючи час для інших, щоб вони змогли висловитися.

- Кожен має слухати з повагою, «і серцем, і розумом».

- Усі повинні поважати процедуру і залишатися в Колі до тих пір, поки воно працює у пошуках розв'язання проблеми, що обговорюється.

Коло цінностей – це Коло, яке першим проводиться в громаді. Коло цінностей має на меті сформувані в групі спільні уявлення про цінності, сприяти розкриттю учасників та встановленню атмосфери довіри.

За бажанням ведучого, Коло цінностей може починатися і закінчуватися питанням стосовно того, як себе почувають учасники, який у них настрій тощо.

Коло цінностей, як і будь-яке інше Коло, закінчується ритуалом закриття Кола: усі стають так, як під час ритуалу відкриття, хранитель дякує учасникам за їх щирість та відвертість за внесок у

формування справжньої громади. Наприкінці хранитель промовляє слово «мир», яке повторюють усі учасники.

Коло вирішення проблеми характерне для тих конфліктів, де в ситуацію втягнуто багато осіб. Під час проведення Кола вирішення проблеми група обговорює, що сталося; кожен має можливість висловитися з приводу конфлікту та бути почутим. Після цього група переходить до обговорення того, яким чином можна вирішити ситуацію, що склалася. Важливо пам'ятати, що рішення проблеми повинне задовольнити кожного учасника Кола, лише тоді процедура може бути завершена.

Коло прийняття рішень використовується для того, щоб громада змогла за допомогою цієї вправи ухвалити загальноприйняте рішення, яке задовольнить усіх. Свою думку зможе висловити кожен, а не лише найбільш активний. Коло прийняття рішень застосовується тоді, коли існує багато можливих варіантів рішення важливого питання з метою донести їх до громади та обрати найкращий варіант із запропонованих під час спільного обговорення.

Тематичні кола залежать від віку та діяльності людей, які знаходяться у Колі.

Кола зцілення проводиться для тих, які пройшли процес медіації. Саме за допомогою таких Кіл проходить їхнє відновлення у громаді. Метою таких Кіл є поліпшення взаємин між людьми та повернення їх до тих стосунків, які були до конфлікту. Традиційно такі Кола починаються з цінностей, а потім відбувається обговорення ситуації, що склалася, результати медіації та перспективи відновлення стосунків.

Обов'язковою складовою Кола є етап прийняття групою цінностей, що відбувається під час Кола цінностей, яке завжди проводиться першим в будь-якій громаді, колективі чи класі. Цінності Кола встановлюються спільно та приймаються кожним учасником. Визначаючи спільні цінності, група досягає взаєморозуміння та однаково сприймає значення кожної з цінностей Кола. Однакове розуміння цінностей важливе для групи, оскільки це сприяє встановленню атмосфери довіри та згуртування членів групи. Часто перелік цінностей у різних групах повторюється, однак їх тлумачення може відрізнятись. Найчастіше до переліку найважливішим цінностей входять:

Повага. Насамперед дана цінність означає визнання права інших людей відрізнятись від нас, мати інший погляди та переконання. Визнаючи унікальність кожної людини, ми виявляємо повагу як до

оточуючих, так і до себе. Поважаючи особу, ми бачимо в ній насамперед особистісні якості, не залежно від вчинків, які вона здійснила.

Чесність. Дана цінність означає, що особа готова бути щирою, перш за все з собою. Коли ми визнаємо свої думки та переконання і починаємо діяти у відповідності до них, без страху відкрити себе іншим, ми стаємо чесними з людьми, які нас оточують.

Співпереживання. Вміння поставити себе на місце іншого та зрозуміти, що він відчуває покращує розуміння між людьми та скорочує відстань між ними. Співпереживаючи, ми перестаємо засуджувати людину, вчимося розуміти її вчинки та мотиви, що спонукали діяти таким чином у певній ситуації.

Здатність прощати. Коли ми вчимося прощати та розуміти себе, у той же час ми відчуваємо, що прийшли до розуміння інших та опанували здатність прощати їх. Щоб навчитися прощати, треба побачити позитивні сторони в людині. Прощення приходить через розуміння та виправдання.

Любов. Дана цінність проявляється через ряд інших, таких, як розуміння, повага, щирість і вчить нас не відділятися від інших, а навпаки, шукати порозуміння з кожним, хто нас оточує, адже любов має безліч різновидів, тому може проявлятися як у близьких міжособистісних відносинах, так і в суспільних стосунках.

Список цінностей, які встановлюються групою, не має виключень, оскільки всі вони є взаємопов'язаними, а формування одної залежить від наявності інших. Прийняття та усвідомлення ряду спільних ціннісних категорій викликає у групи розуміння та сприяє здатності вирішувати поставлені у Колі питання спільно, взаємодіючи одне з одним та визнаючи рівність всіх учасників Кола [7].

Таким чином, відновлювальна медіація – це процес, у якому медіатор створює умови для відновлення здатності людей розуміти одне одного і домовлятися про прийнятні для них варіанти вирішення проблем, що виникли внаслідок конфліктних ситуацій [8].

Сходинки відновлювальної медіації. Коло – це багатовіковий спосіб вирішення конфліктів, який у різних формах існує в культурі багатьох народів. Українці теж зберегли у своїй життєдіяльності такі форми культури, в яких сім'я і учасники конфліктної ситуації, звертаючись до традицій примирення в кризові моменти свого життя, спільно вирішують, як змінити ситуацію в інтересах кожної з тим, щоб це сприяло реалізації моральних цінностей [3].

Список використаних джерел

1. Вишневецкая А.В. Конфликтология. Курс лекций. URL: <http://ua.booksee.org/book/523987>
2. Гірник А.М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К.: Києво-Могилян. акад., 2010. – 222 с.
3. Головатий В., Горова А., Коваль Р., Синюшко М., Семчишин О., Шидловська Л. Стратегії забезпечення життєздатності відновних практик: механізм співпраці правової системи та громади заради суспільної безпеки : посіб. К.: Видавець Захаренко В.О., 2009. 224 с.
4. Директива Європарламенту «Про деякі аспекти медіації в цивільних і господарських спорах». URL: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/994_a95
5. Дзюндзюк В.Б., Крутій О.М., Мельман В.О. та ін. Ефективне управління конфліктами: базові навички медіатора : метод. посіб. Х. : Тім Пабліш Груп, 2018. 164 с.
6. Кодекс медіатора (Code of Conduct). URL: <https://mediation-eurasia.pro/wp-content/uploads/2018/04/evropejskij-kodeks-povedenija-dlja-mediatorov.pdf>
7. Коло порозуміння. URL: <http://safeschools.com.ua/vidnovni-praktiki/kolo-porozuminnya/>
8. Кэт Кронин-Лэмп и Рон Кронин-Лэмп. Развитие восстановительной культуры школы: слияние личного и профессионального «пути паломника». URL: <http://narrlibrus.wordpress.com>.
9. Не крадіть конфлікти, краще допоможіть в їх розв'язанні. Український жіночий фонд. URL: <http://empedu.org.ua/content/ne-kradit-konflikti-krashche-dopomozhit-v-yih-rozvyazanni>
10. Ричард Коэн. Практическое руководство для школьного медиатора. Медиация конфликтов, основанных на травле (выдержка). URL: <http://mybiblioteka.su/3-57839.html>
11. Рустем Максудов. Идея восстановительного подхода в работе с правонарушениями и конфликтами с участием несовершеннолетних. URL: <http://mognovse.ru/gxn-rustem-maksudov-ideya-vosstanovitel'nogo-podhoda-v-rabote.htm>