



«ПЕРЕВАГА МЕДІАТОРА В ТОМУ, ЩО ВІН ВИВОДИТЬ СТОРОНИ НА НОВИЙ РІВЕНЬ СПІЛКУВАННЯ», – ОЛЬГА ЗОЗУЛЯ

Сьогодні наш співрозмовник – начальник відділу міжнародної правової допомоги у цивільних справах Міністерства юстиції України Ольга Зозуля.

**ПАНІ ОЛЬГО,
РОЗКАЖІТЬ, БУДЬ ЛАСКА,
ПРО ПРИРОДУ КОНФЛІКТІВ.
ЧОМУ ВОНИ ВИНИКАЮТЬ?**

Сама природа конфлікту – це зіткнення протилежних інтересів і поглядів, що супроводжуються складними колізіями; напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби. У всіх сферах людської діяльності при вирішенні різноманітних завдань у побуті, на роботі чи відпочинку доводиться спостерігати різні за своїм змістом і силою прояви конфліктів. Вони займають значне місце в житті кожної людини, оскільки їх наслідки бувають занадто відчутні протягом багатьох років. Конфлікти найчастіше асоціюють з агресією, загрозами, суперечками, ворожістю, війною тощо. А тому існує думка, що конфлікт – явище завжди небажане, що його необхідно, по можливості, уникати і негайно вирішувати, як тільки він виникне.

Початком конфлікту вважається ситуація, коли хоча б один із суб'єктів усвідомлює відмінність своїх інтересів і принципів від іншого і розпочинає односторонню дію зі згладжування цих відмінностей на свою користь. Особи можуть спробувати переконати один одного прийняти їх точку зору або заблокувати чужу за допомогою первинних засобів впливу, таких, як примус, винагорода, традиція, експертна оцінка, харизма тощо.

Щоб ефективно управляти розвитком конфлікту, необхідно з максимальною точністю скласти його діагноз. Потім з'ясувати, хто залучений в цей процес, визначити потреби і побоювання кожного з учасників конфліктної ситуації. Ідеальним є сприйняття конфлікту таким, яким він є насправді. Але непоодинокі ситуації, коли конфронтуючі сторони не можуть спокійно владнати ситуацію, коли намагаються самі

вирішити конфлікт, а тоді шукають посередників.

**А ЯКІ СПОСОБИ
ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ
НАЙБІЛЬШ ПОПУЛЯРНІ СЬОГОДНІ?**

Можна виділити такі способи вирішення конфліктів: судове вирішення спору, та альтернативні методи, зокрема, посередництво, медіація, арбітраж тощо. Відповідно до того, чи можна владнати ситуацію мирним шляхом до суду, сторони обирають для себе найбільш прийнятний спосіб вирішення спору або конфлікту.

У будь-якому конфлікті є різні стадії перебування. І дуже часто сторони, перебуваючи на цих різних стадіях, не розуміють, не чують один одного. Одна сторона вже може бути налаштована шукати якийсь метод вирішення і бачить певний результат, а інша – ще перебуває на тій стадії, коли вирують емоції, що заважають рухатися далі. В ідеалі необхідно, щоб усі знаходились на одному рівні, але в більшості випадків, конфліктуючим сторонам не вистачає терпіння для того, щоб почути один одного і перейти на рівень взаєморозуміння й цивілізованого спілкування. Тому на сьогодні найбільш популярним залишається судовий спосіб вирішення конфлікту.

**ВИ СТВЕРДЖУЄТЕ,
ЩО СУДОВИЙ СПОСІБ
ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ
НАЙПОПУЛЯРНИШИЙ В УКРАЇНІ.
ЧОМУ ТАК ВІДБУВАЄТЬСЯ, АДЖЕ
ЗА СТАТИСТИКОЮ ГРОМАДЯНИ
УКРАЇНСЬКИМ СУДАМ НЕ НАДТО
ДОВІРЯЮТЬ?**

На жаль, так. Судочинство – специфічна форма вирішення спорів та конфліктів, вироблена багатовіковою людською практикою. Ця форма має ряд переваг. Недовіра існує, але обізнані громадяни намагаються діяти все ж в правовому полі. Напевне, підсві-

домо вірять, що тільки суд може винести справедливе рішення. Так і повинно бути, адже суддя незаангажована, незацікавлена особа, яка має розглядати справу відповідно до чинного законодавства і приймати справедливе рішення, та відповідно, сторони мають бути згодні з цим рішенням. Якщо незгодні – можуть подавати апеляційні і касаційні скарги. В будь-якому разі є такі конфлікти, які краще вирішувати через суд. Якщо людина не обізнана у законодавстві, краще скористатись допомогою юридичних радників або адвокатів. Для цього існує система безоплатної правової роботи.

В інших державах, де права свідомість громадян вища і їм відомі альтернативні способи, окрім суду, найбільшою популярністю теж є залучення судової системи до вирішення конфліктів. Можливо, тому, що знають: на будь-якій стадії судового розгляду можна укласти мирову угоду і застосувати процедуру медіації.

Можна стверджувати, що не кожен конфлікт – юридичний, але практично кожний може завершитися юридичною процедурою. Ця обставина пояснюється тим, що суб'єкти конфлікту мають рівні права, а сам конфлікт може мати юридичні наслідки. Адже є сфери, де юридичне втручання може завдати певної шкоди. Це стосується, в першу чергу, конфліктів у пізнавальній, науковій, ідеологічній, релігійній сферах життя. Однак на практиці судова система будь-якої країни відіграє вирішальну роль, як у запобіганні, так і у вирішенні більшості конфліктів.

**У ЧОМУ ПОЛЯГАЮТЬ
ФУНКЦІЇ МЕДІАТОРА,
ЯКЩО СТОРОНИ МОЖУТЬ
ВИРІШИТИ КОНФЛІКТ
ЧЕРЕЗ СУД?**

Медіатор поступово, застосовуючи спеціальні методи комунікації

і спілкування, підводить сторони до того, щоб вони, по-перше, почули один одного, по-друге, виробили якісь спільні рішення. Щоб відійшли від тих позицій, на яких вони наголошували на початку конфлікту, для того, щоб можна було рухатись далі. Медіатор має відповідні рамки і слідкує за тим, щоб сторони не виходили за їх межі, інформує про всі можливі варіанти. В ідеалі сторони самі виробляють спільну позицію, якась спільне рішення тієї проблеми, з якою вони прийшли. Це може бути надзвичайно оновлене і несподіване рішення для обох, з точки зору того, на яких позиціях вони були від початку. Конфлікти бувають різні: є приховані, є ситуативні, а є такі, що накопичувались роками, нагромадились багатьма проблемами. І згодом, коли сторони починають спілкуватися, вони навіть не розуміють передумов виникнення конфлікту, чому раніше не сіли за стіл переговорів. Тому дуже важлива і, мені здається, найголовніша перевага медіатора в тому, що він виводить сторони на новий рівень спілкування. Медіатор не дає ніяких порад, сторони самі мають прийти до такого рішення, яке буде влаштовувати обох.

Процедура медіації відрізняється від роботи психолога і від усіх інших напрямів посередництва. Це спеціальні методи. Потрібно знати дуже багато методик та підходів. Застосовувати їх різні інтерпретації, в кожному окремому випадку. Для того необхідно не лише вчитися, а ще й постійно практикуватися, удосконалювати свої знання. Завдяки методу спроб і помилок, виробляти свою власну лінію поведінки, тактики, яка буде змінюватися в залежності від конфлікту і поведінки самих сторін. Медіатор має тонко відчувати людей та їх настрої, шляхом перепитування та перефразування налаштовувати сторони, щоб вони ніби самі шукали розв'язання проблеми.

❓ ВИ НАВЧАЛИСЯ В УКРАЇНСЬКІЙ АКАДЕМІЇ МЕДІАЦІЇ І НИНІ ВОЛОДІЄТЕ ДЕЯКИМИ МЕТОДИКАМИ. ПЛАНУЄТЕ ЗАСТОСОВУВАТИ ЇХ НА ПРАКТИЦІ У ЯКОСТІ МЕДІАТОРА?

Деякі засвоєні техніки планую застосовувати у своїй повсякденній роботі. До нас часто звертаються громадяни, які планують привезти дитину в Україну або вивести в іноземну державу на постійне місце проживання. І тут виникає конфлікт між батьками, один – просить допомогти вивести, інший – звертається до нас з проханням повернути дитину або сприяти їх спілкуванню. В ідеалі – зібрати сторони за одним столом і у якості медіатора вирішити проблему. Але, оскільки ми й досі не маємо закону «Про медіацію», говорити про те, що державні службовці можуть бути медіаторами, некоректно, адже невідомо, чи буде це дозволено законом. Тому нині ми працюємо над укладенням Меморандуму з Національною асоціацією медіаторів України і з Асоціацією адвокатів України для того, щоб вони як професіонали надавали послуги медіації сторонам конфлікту.

Сьогодні ми просто пояснюємо сторонам, що можна укласти угоду або іншим мирним шляхом вирішити конфлікт. Якщо буде прийнятий закон і законодавство дозволить державним службовцям надавати послуги медіації, будемо інформувати громадян і детально роз'яснювати усі нюанси цієї процедури.

Вважаю, що назріває необхідність розповсюджувати інформацію про медіацію як альтернативу судовим спорам і її переваги. Тому що це дає людям вибір і більше можливостей, враховуючи, що такий надзвичайно актуальний спосіб вирішення конфлікту є конфіденційним, а медіатор – неупереджена особа, яка здатна бачити ситуацію з різних боків.

Оскільки медіаторів на сьогодні вже багато, на часі необхідність створення реєстру медіаторів, щоб для кожного з них була акредитація, а ми розроблятимемо спеціальні вимоги, які враховуватимуть, наприклад, особливості транскордонних конфліктів щодо дітей. В цьому напрямі у нас досить багато планів і, сподіваюся, вони найближчим часом реалізуються.

❓ ЯКЩО НЕМАЄ ЗАКОНУ УКРАЇНИ «ПРО МЕДІАЦІЮ», НА ЯКИХ ПРАВОВИХ ЗАСАДАХ ПРАЦЮЮТЬ МЕДІАТОРИ В УКРАЇНІ?

Медіатори працюють на договірній основі. Це один з видів надання правових послуг або послуг медіації. Нещодавно Міністерство соціальної політики України своїм наказом затвердило соціальні стандарти для надання послуг медіації у сімейних спорах. Це дуже важливий крок, а тому віднині у Міському центрі дитини в Києві медіатори працюють з сімейними парами та успішно долають конфлікти. Ми раді, що з'явилася така можливість і, хоча такими маленькими кроками, але Україна рухається вперед. Тому що і Рада Європи, і Європейський Союз всім державам-учасницям радять вивчати можливості, застосовувати альтернативні методи вирішення конфліктів, щоб навантаження на судову систему поступово зменшувалося.

❓ А ХТО СПЛАЧУЄ ЗА ПОСЛУГУ МЕДІАТОРА, І ЯКА ЇЇ ВАРТІСТЬ В УКРАЇНІ?

Оскільки ціна договірна, я нічого не можу сказати про її вартість у нас в Україні. Якщо вже сторони вирішили застосувати процедуру медіації, вони мають погодити питання оплати цієї послуги між собою. Наприклад, порівну або одна сторона може сказати: «я за-

плачу за все, ти лише бери участь у переговорах», тому що буде більше зацікавлена у результатах. Я знаю, що за кордоном, принаймні у Німеччині, послуга медіатора коштує від 40 до 50 євро за годину. Відповідно, в договорі сторони з медіатором погоджують мінімальну кількість годин, а за необхідності можуть пролонгувати на більший термін, якщо питання залишається відкритим.

Наприклад, могу зазначити, що в Міському центрі дитини соціальні послуги медіатора надаються безкоштовно. В інших закладах було запроваджено пілотні проекти, медіатори працювали на громадських засадах або за символічну плату. Держава має бути зацікавлена в запровадженні інституту медіації і розвитку цієї

сфери діяльності, тоді, можливо, ця послуга буде безкоштовною для громадян в рамках безоплатної правової допомоги.

❓ НА ЯКОМУ ЕТАПІ ЗАРАЗ ЗНАХОДИТЬСЯ ПРОЦЕС ЗАПРОВАДЖЕННЯ МЕДІАЦІЇ?

На сьогодні дуже багато різних дискусій триває на експертному рівні, звучить багато різних думок щодо того, потрібна досудова чи судова медіація, чи буде вона комерційною або, можливо, застосувати державне замовлення послуги. Адаже кожна робота має бути оплачувана, навіть, якщо вона безкоштовна для громадян. Тим більше, що усі медіатори вчать за власний рахунок, досить вартісний, адже є курси багаторівневі, які надають знання від базових навичок

до різногалузевих. В Україні одностайного рішення не прийнято. Знаю, що триває робота над проектом закону, яка може відбуватися досить довго через дискусії і у Верховній Раді, і у спільноті медіаторів, і у колі різних експертів. Дуже обережно необхідно ставитися до іноземного досвіду для того, щоб не бездумно калькувати, а адаптувати до українських реалій. Будемо сподіватися, що у результаті дискусії буде прийняте правильне рішення, яке може бути навіть пілотним. Адаже змінювати ситуацію у процесі – це цивілізований шлях розвитку. Головне, щоб була віра і довіра громадян на позитивні результати такого методу вирішення конфліктів, який призведе до економії часу, коштів, і найпевніше, емоцій. ■

«У БУДЬ-ЯКІЙ ПРОФЕСІЇ СЛІД ПРАГНУТИ ДОСКОНАЛОСТІ», -

КАТЕРИНА ЧИЖМАРЬ

Пропонуємо вашій увазі інтерв'ю з директором Інституту права та післядипломної освіти Міністерства юстиції України, доктором юридичних наук, заслуженим юристом України Катериною Чижмарь.

❓ **КАТЕРИНО ІВАНІВНО, ЮРИСТ - НАДЗВИЧАЙНО СКЛАДНА І ВІДПОВІДАЛЬНА ПРОФЕСІЯ, ОСОБЛИВО В НАШІЙ КРАЇНІ. ЯКИМ БУВ ВАШ ПРОФЕСІЙНИЙ ШЛЯХ, АДЖЕ ВИ УСПІШНО ЗАЙМАЄТЕСЯ І ГРОМАДСЬКОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ?**

Не могу не погодитися, що нині складний час, і, особливо

для юристів, адже законодавство повсякчас змінюється, удосконалюється, запроваджуються нові механізми контролю за дотриманням його норм, а отже, відповідальність зростає.

Мене не лякає і ніколи не лякала відповідальність, вважаю, що маю найкращу професію і хорошу освіту. Школу закінчила з відмінним атестатом і золотою медаллю,

що давало мені змогу всі сили при підготовці до вступної кампанії в університет зосередити на одному предметі, на історії, яка, до речі, була основним іспитом на юрфак.

У 1991 році в Ужгородському державному університеті було відкрито юридичний факультет. Документи ми подавали з батьком, який у виборі мною юридич-