

УДК 159.9.072:347.948.2

DOI <https://doi.org/10.32782/2311-8458/2025-2-9>**Шмаленко Юлія Іванівна,**

кандидат політичних наук, доцент,

доцент кафедри психології

Національного університету «Одеська юридична академія»

вулиця Академічна, 2, Одеса, 65009, Україна

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0806-7907>

## ПРОЦЕСУАЛЬНІ МЕХАНІЗМИ ТА КОНТЕКСТУАЛЬНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ЕФЕКТИВНОСТІ МЕДІАЦІЇ В УКРАЇНІ

**Анотація.** Стаття присвячена дослідженню процесуальних механізмів та контекстуальних факторів, що визначають ефективність медіації, на основі аналізу досвіду українських медіаторів-практиків. Актуальність дослідження обумовлена необхідністю розуміння специфіки медіаційних технік та впливу організаційного, правового й соціокультурного середовища на результативність медіаційної практики в умовах становлення інституту медіації в Україні. Мета дослідження полягає у виявленні ключових процесуальних механізмів медіації, аналізі їх ефективності у роботі з різними типами конфліктів та дослідженні впливу контекстуальних умов на можливості та обмеження медіаційної практики в українському контексті. Методологія базується на якісному підході з використанням напівструктурованих глибоких інтерв'ю з експертами-медіаторами, які мають досвід роботи з сімейними, комерційними, трудовими та міжособистісними конфліктами. Результати тематичного аналізу виявили три ключові категорії детермінант. По-перше, процесуальні механізми та техніки медіації, що включають активне слухання та перефразування як інструменти трансформації конфліктного дискурсу, роботу з емоціями, управління процесом та структурування діалогу для організації конструктивної взаємодії, техніки генерування рішень для розширення поля можливостей. По-друге, характеристики конфлікту та сторін як контекстуальні фактори мікрорівня, що охоплюють тип конфлікту та специфіку підходу до різних категорій спорів, готовність сторін до діалогу та можливості її формування, баланс сил між учасниками та забезпечення процедурної справедливості, культурні особливості сторін та необхідність адаптації комунікативного стилю. По-третє, контекстуальні фактори макрорівня, що включають організаційні умови медіації, правове регулювання та інституціональну підтримку, соціокультурний контекст та особливості сприйняття медіації в українському суспільстві. Виявлено, що український соціокультурний контекст характеризується традиційною орієнтацією на судове врегулювання конфліктів, недостатньою обізнаністю населення про медіацію, стереотипами щодо необхідності визначення правого та винного, що створює специфічні виклики для медіаційної практики.

**Ключові слова:** процесуальні механізми медіації, управління конфліктом, характеристики конфлікту, організаційні умови, правове регулювання, соціокультурний контекст, медіація в Україні.

### **Shmalenko Iuliia. PROCEDURAL MECHANISMS AND CONTEXTUAL DETERMINANTS OF MEDIATION EFFECTIVENESS IN UKRAINE**

**Abstract.** The paper is devoted to the study of procedural mechanisms and contextual factors that determine the effectiveness of mediation based on the analysis of the experience of Ukrainian mediation practitioners. The relevance of the study is determined by the need to understand the specifics of mediation techniques and the impact of organizational, legal and sociocultural environment on the effectiveness of mediation practice in the context of the formation of the mediation institute in Ukraine. The purpose of the study is to identify key procedural mechanisms of mediation, analyze their effectiveness in working with different types of conflicts and investigate the influence of contextual conditions on the possibilities and limitations of mediation practice in the Ukrainian context. The methodology is based on a qualitative approach using semi-structured in-depth interviews with expert mediators who have experience working with family, commercial, labor and interpersonal conflicts. The results of thematic analysis revealed three key categories of determinants. First, procedural mechanisms and techniques of mediation, including active listening and reframing as tools for transforming conflict discourse, working with emotions to legitimize and constructively channel the feelings of the parties, process management and dialogue structuring to organize constructive interaction, solution generation techniques to expand the field of possibilities. Second, characteristics of the conflict and the parties as micro-level contextual factors, covering the type of conflict and

*specificity of approach to different categories of disputes, parties' readiness for dialogue and possibilities of its formation, balance of power between participants and ensuring procedural justice, cultural characteristics of the parties and the need to adapt communication style. Third, macro-level contextual factors, including organizational conditions of mediation, legal regulation and institutional support, sociocultural context and peculiarities of mediation perception in Ukrainian society. It was found that the Ukrainian sociocultural context is characterized by traditional orientation towards judicial conflict resolution, insufficient public awareness of mediation, stereotypes about the need to determine right and wrong, which creates specific challenges for mediation practice.*

**Key words:** procedural mechanisms of mediation, conflict management, conflict characteristics, organizational conditions, legal regulation, sociocultural context, mediation in Ukraine.

**Вступ.** Розвиток інституту медіації в Україні актуалізує питання процесуальних механізмів та контекстуальних умов ефективності медіаційної практики. Медіація як структурований процес врегулювання конфліктів базується на специфічних техніках та інтервенціях, що трансформують деструктивну конфліктну взаємодію у конструктивний діалог [1]. Водночас ефективність цих процесуальних механізмів не є універсальною, а залежить від характеристик конкретного конфлікту, особливостей сторін та широкого контексту, в якому відбувається медіація [2; 3].

Аналіз наукової літератури виявляє два основних обмеження існуючих досліджень процесуальних аспектів медіації. Більшість робіт описують медіаційні техніки у відриві від контексту їх застосування, не враховуючи того, як ефективність конкретних інтервенцій варіює залежно від типу конфлікту, характеристик сторін, культурного середовища [4; 5]. Контекстуальні фактори часто аналізуються ізольовано від процесуальних механізмів, без розуміння того, як організаційні умови, правове регулювання, соціокультурний контекст впливають на можливості використання медіаційних технік [6; 7].

Особливої гостроти проблема набуває в українському контексті, де медіація перебуває на етапі становлення і функціонує в специфічних організаційних, правових та соціокультурних умовах [1; 8]. Відсутність емпіричних досліджень процесуальних механізмів медіації з урахуванням контекстуальних особливостей української практики ускладнює адаптацію міжнародного досвіду та розробку ефективних стратегій роботи з різними типами конфліктів [9; 10].

Критичний аналіз літератури виявляє кілька прогалин у вивченні медіації. Бракує досліджень, що аналізують ефективність процесуальних механізмів з урахуванням характеристик конфлікту та особливостей сторін. Недостатньо вивчено взаємозв'язок між процесуальними механізмами та контекстуальними факторами, зокрема як організаційні умови, правове регулювання, соціокультурний контекст впливають на можливості використання медіаційних технік. Практично відсутні емпіричні дослідження процесуальних та контекстуальних аспектів медіації на українському матеріалі з урахуванням специфіки національного контексту.

*Мета статті* полягає у виявленні ключових процесуальних механізмів медіації, аналізі їх застосування у роботі з різними типами конфліктів та дослідженні впливу контекстуальних умов на ефективність медіаційної практики в Україні на основі емпіричного аналізу досвіду вітчизняних медіаторів-практиків.

**Матеріали та методи.** Дослідження здійснено з використанням якісної методології, що передбачає проведення напівструктурованих глибинних інтерв'ю з експертами у сфері медіації. Основним методом збору даних обрано напівструктуровані глибинні інтерв'ю, що забезпечують баланс між структурованістю дослідницьких питань та гнучкістю у дослідженні унікального досвіду кожного респондента. Збір емпіричних даних здійснювався під час спеціалізованого тренінгу з медіації, який проводився у червні 2025 року. Загальна кількість учасників тренінгу становила 29 медіаторів-практиків з різних регіонів України. Методом цілеспрямованої вибірки було відібрано 12 респондентів. Критеріями

відбору були наявність сертифікованої освіти у сфері медіації, практичний досвід ведення медіацій у різних організаційних контекстах та готовність до участі у дослідженні. Гайд інтерв'ю включав питання щодо процесуальних механізмів та технік медіації, досвіду їх застосування у різних типах конфліктів, факторів, що впливають на ефективність медіації, організаційних та соціокультурних умов медіаційної практики в Україні.

**Результати.** Тематичний аналіз даних дозволив виявити три ключові категорії детермінант ефективності медіації: процесуальні механізми та техніки медіації, характеристики конфлікту та особливості сторін, макроконтекстуальні фактори медіаційної практики.

Процесуальні механізми та техніки медіації охоплюють комплекс інтервенцій, що трансформують конфліктну взаємодію у конструктивний діалог. Активне слухання було виділене всіма опитаними експертами як фундаментальна техніка медіаційної практики. Медіатори описували активне слухання як багаторівневий процес, що включає не лише уважне сприйняття вербального повідомлення, а й чутливість до невербальних сигналів, пауз, інтонацій, емоційного підтексту. Фахівці наголошували на важливості слухати не лише те, що говорить, а й те, що залишається невимовленим, розпізнавати глибинні потреби та інтереси, що стоять за позиційними висловлюваннями сторін. Експерти відзначали, що активне слухання у медіації характеризується тотальною присутністю та зосередженістю на розмові, емпатійним слуханням, аналітичним виокремленням ключової інформації та демонстративним показом залученості через невербальні сигнали.

Перефразування розглядалося експертами як ключовий інструмент трансформації конфліктного дискурсу у конструктивний діалог. Медіатори описували Перефразування як мистецтво перекладу з мови конфлікту на мову потреб та інтересів, де агресивні чи звинувачувальні висловлювання перетворюються на вираження почуттів та потреб, позиційні заяви переформулюються у терміни

інтересів, категоричні твердження стають гіпотезами для обговорення. Фахівці виокремлювали кілька функцій Перефразування: валідацію почуттів та переживань сторони, нейтралізацію емоційно заряджених висловлювань, прояснення позиції та розкриття глибинних потреб, перефокусування з минулого на майбутнє та наведення мостів між позиціями сторін.

Робота з емоціями виокремлювалася як один з найскладніших та найважливіших аспектів медіаційної практики. Опитані медіатори описували конфлікт як емоційно насичений простір, де сторони перебувають у стані гніву, образи, страху, відчаю. Ігнорування чи придушення цих емоцій призводить до їх підсилення та блокування конструктивного діалогу. Ефективна робота з емоціями включає їх легітимізацію, визнання, створення безпечного простору для вираження, допомогу у трансформації деструктивних емоційних проявів у конструктивне вираження потреб. Експерти підкреслювали важливість балансу між наданням простору для емоційного вираження та недопущенням того, щоб емоції повністю захопили процес та перетворили його на неконтрольовану сварку.

Управління процесом та структурування діалогу визначалося експертами як необхідна рамка для конструктивної взаємодії сторін. Медіатори описували етапи медіації, специфічні завдання кожного етапу, техніки переходу від одного етапу до іншого, необхідність балансу між структурою та гнучкістю. Фахівці наголошували на важливості тримати рамки процесу, не дозволяючи йому перетворитися на хаотичну взаємодію, водночас зберігаючи достатню гнучкість для адаптації до потреб конкретної ситуації. Структурування діалогу включає встановлення правил взаємодії, забезпечення рівних можливостей для висловлювання, переривання деструктивних патернів комунікації, фокусування уваги сторін на конструктивних аспектах.

Генерування рішень та фасилітація переговорів охоплюють техніки розширення поля можливостей, подолання фіксації на позиціях, дослідження інтересів, створення пакет-

них пропозицій, що задовольняють потреби обох сторін. Експерти підкреслювали важливість фасилітативного підходу, де медіатор не пропонує готові рішення, а допомагає сторонам знайти власні варіанти, що відповідають їхнім унікальним потребам та можливостям. Роль медіатора полягає у створенні умов для творчого пошуку рішень, стимулюванні генерування нових ідей, аналізі життєздатності пропозицій, допомозі у конкретизації домовленостей.

Характеристики конфлікту та особливості сторін становлять другу категорію детермінант ефективності медіації. Тип конфлікту суттєво впливає на специфіку підходу медіатора та акценти у використанні процесуальних механізмів. Сімейні конфлікти з високим рівнем емоційної залученості вимагають інтенсивної роботи з емоціями, надання простору для вираження почуттів, розуміння глибинних потреб, що часто стосуються визнання, поваги, турботи. Комерційні спори з фокусом на економічних інтересах дозволяють більш раціональний підхід, де акцент робиться на аналізі інтересів, пошуку взаємовигідних рішень, конкретизації домовленостей. Трудові конфлікти часто містять компонент дисбалансу влади, що вимагає особливої уваги до забезпечення процедурної справедливості та захисту інтересів слабшої сторони.

Готовність сторін до діалогу виокремлювалася експертами як критичний фактор, що визначає можливості медіації. Високий рівень готовності дозволяє швидко переходити до дослідження інтересів та генерування рішень, тоді як низький рівень вимагає значних зусиль на роботу з емоціями, зниження рівня конфронтації, формування довіри до процесу. Медіатори описували ситуації, коли одна або обидві сторони приходять на медіацію з установкою на продовження боротьби, а не на пошук рішення, що вимагає терплячої роботи з установками, поступового формування готовності до діалогу через досвід почутості та розуміння.

Баланс сил між сторонами створює специфічні виклики для медіатора у забезпеченні справедливого процесу. Експерти підкреслю-

вали важливість розпізнавати дисбаланс влади та розробляти стратегії його врівноваження без порушення нейтральності медіатора, що може включати надання додаткового часу слабшій стороні для висловлювання, допомогу в артикуляції її потреб та інтересів, перерви для консультацій, залучення експертів для надання інформації, що допоможе стороні приймати обґрунтовані рішення. Критично важливим є розрізнення між процедурною та змістовною нейтральністю, де медіатор зберігає змістовну нейтральність щодо результату, але може активніше втручатися процедурно для забезпечення справедливості процесу.

Макроконтекстуальні фактори створюють рамкові умови для медіаційної практики в Україні. Організаційні умови визначають матеріальні можливості для якісного проведення медіації, включаючи наявність відповідних приміщень, що забезпечують конфіденційність та комфорт, технічного обладнання для онлайн-медіацій, адміністративної підтримки. Правове регулювання та інституціональна підтримка впливають на легітимність медіації та довіру до процесу, створюють правові гарантії виконання медіаційних угод, забезпечують стандарти підготовки медіаторів [1; 10].

Соціокультурний контекст виявився особливо значущим фактором, що створює специфічні виклики для медіаційної практики в Україні. Традиційна орієнтація на судове врегулювання конфліктів, недостатня обізнаність населення про медіацію, стереотипи щодо необхідності визначення правого та винного вимагають значних зусиль на роз'яснення сутності медіації та формування реалістичних очікувань [9]. Експерти відзначали, що значна частина їхньої роботи на початковому етапі полягає не стільки у проведенні медіації, скільки у поясненні того, що таке медіація, чим вона відрізняється від суду, які можливості та обмеження вона має.

Культурні особливості спілкування та вираження емоцій також впливають на специфіку медіаційної практики. Українська культура характеризується відносно високою емоційністю у конфліктній взаємодії, що вимагає

від медіатора значних зусиль на управління емоційним тоном процесу. Водночас існують культурні табу на публічне обговорення певних тем, особливо у присутності третьої сторони, що може створювати бар'єри для відкритого діалогу. Медіатори підкреслювали необхідність культурної чутливості, розуміння специфіки комунікативних патернів, адаптації технік до культурного контексту без втрати їх базової функціональності.

**Висновки.** Емпіричне дослідження досвіду українських медіаторів-практиків дозволило виявити три категорії детермінант ефективності медіації: процесуальні механізми та техніки медіації, характеристики конфлікту та особливості сторін, макроконтекстуальні фактори медіаційної практики. Встановлено, що ефективність процесуальних механізмів не є універсальною, а залежить від їх адаптації до специфіки конкретного конфлікту, готовності сторін до діалогу, балансу сил між учасниками та соціокультурного контексту.

Процесуальні механізми медіації, зокрема активне слухання, Перефразування, робота з емоціями, управління процесом та фасилітація переговорів, становлять базовий інструментарій медіатора для трансформації конфліктної взаємодії у конструктивний діалог. Їх ефективне використання вимагає не лише технічної компетентності, а й здатності до гнуч-

кої адаптації технік залежно від характеристик конфлікту та особливостей сторін. Різні типи конфліктів вимагають різних акцентів у роботі медіатора: сімейні конфлікти потребують інтенсивної роботи з емоціями, комерційні спори дозволяють більш раціональний підхід, трудові конфлікти вимагають особливої уваги до балансу сил.

Виявлено специфічні виклики медіаційної практики в українському соціокультурному контексті, пов'язані з традиційною орієнтацією на судове врегулювання конфліктів, недостатньою обізнаністю населення про медіацію, культурними особливостями комунікації та вираження емоцій. Подолання цих викликів вимагає системних зусиль різних суб'єктів, включаючи удосконалення правового регулювання, розвиток організаційної інфраструктури медіаційних послуг, просвітницьку роботу з населенням, формування культури медіації в українському суспільстві. Перспективи подальших досліджень включають поглиблене вивчення специфіки процесуальних механізмів для різних типів конфліктів, розробку та апробацію спеціалізованих протоколів медіації, аналіз ефективності різних стратегій роботи з дисбалансом влади між сторонами, дослідження динаміки зміни соціокультурного контексту та його впливу на медіаційну практику.

#### Список використаних джерел:

1. Мазаракі Н. А. *Медіація в Україні: теорія та практика* : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. 276 с.
2. Кірдан О. Поняття «медіація» та підходи до його трактування у сучасному науковому дискурсі. *Педагогічний часопис Волині*. 2019. № 2. С. 12–20. DOI: 10.29038/2415-8143-2019-02-12-20
3. Lanz D., Pring J., Burg C. von, Zeller M. *Understanding Mediation Support Structures*. swisspeace, October 2017. 32 p.
4. Подковенко Т. Моделі медіації та механізм її здійснення. *Актуальні проблеми правознавства*. 2020. Вип. 3. С. 12–20. DOI: 10.35774/app2020.03.012
5. Василенко Н., Халецький А., Шевчук О. Моделі медіації: практика та механізм публічного управління. *Наукові перспективи*. 2024. № 3(45). С. 140–150. DOI: 10.52058/2708-7530-2024-3(45)-140-150
6. Івацко Т. Моделі медіації: практика та механізми впровадження. *Науковий вісник Вінницької академії безперервної освіти. Серія «Екологія. Публічне управління та адміністрування»*. 2023. № 4. С. 82–88. DOI: 10.32782/2786-5681-2023-4.12
7. Harris M., Milofsky C. Mediating Structures: Their Organization in Civil Society. *Nonprofit Policy Forum*. 2019. № 10(2). 20190017.
8. Шмаленко Ю. І. Медіація як ключовий інструмент соціальної стабільності: діяльність та вплив на сучасне суспільство. *Поліцейська медіація як інструмент захисту прав та інтересів громадян:*

матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції, 20 вересня 2023. Одеса, 2023. С. 115–116. URL <https://hdl.handle.net/11300/27295>

9. Іванов А. М., Титов М. С., Кшевінська К. О. Медіація як альтернативний спосіб вирішення спорів. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2023. Вип. 2. С. 143–145. DOI: 10.32782/2524-0374/2023-2/31

10. Шмаленко Ю. І. *Медіація як інституціональне явище в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку*: магістерська дис. Київ, 2024. 109 с.

#### References:

1. Mazaraki, N. A. (2018). *Mediatsiia v Ukraini: teoriia ta praktyka* [Mediation in Ukraine: Theory and practice]. Kyiv National University of Trade and Economics. [in Ukrainian].

2. Kirdan, O. (2019). Poniattia “mediatsiia” ta pidkhody do yoho traktuvannia u suchasnomu naukovomu dyskursi [The concept of “mediation” and approaches to its interpretation in modern scientific discourse]. *Pedahohichnyi chasopys Volyni*, 2, 12–20. <https://doi.org/10.29038/2415-8143-2019-02-12-20> [in Ukrainian].

3. Lanz, D., Pring, J., Burg, C. von, & Zeller, M. (2017). Understanding mediation support structures. *Swisspeace* [in English].

4. Podkovenko, T. (2020). Modeli mediatsii ta mekhanizm yii zdiisnennia [Models of mediation and the mechanism of its implementation]. *Aktualni problemy pravoznavstva*, 3, 12–20. <https://doi.org/10.35774/app2020.03.012> [in Ukrainian].

5. Vasylenko, N., Khaletskyi, A., & Shevchuk, O. (2024). Modeli mediatsii: praktyka ta mekhanizm publichnoho upravlinnia [Models of mediation: Practice and mechanism of public administration]. *Naukovi perspektyvy*, 3(45), 140–150. [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-3\(45\)-140-150](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-3(45)-140-150) [in Ukrainian].

6. Ivatsko, T. (2023). Modeli mediatsii: praktyka ta mekhanizmy vprovadzhennia [Models of mediation: Practice and implementation mechanisms]. *Naukovyi visnyk Vinnytskoi akademii bezperervnoi osvity. Seriia “Ekolohiia. Publichne upravlinnia ta administruvannia”*, 4, 82–88. <https://doi.org/10.32782/2786-5681-2023-4.12> [in Ukrainian].

7. Harris, M., & Milofsky, C. (2019). Mediating structures: Their organization in civil society. *Nonprofit Policy Forum*, 10(2), 20190017 [in English].

8. Shmalenko, Iu. I. (2023). Mediatsiia yak kliuchovyi instrument sotsialnoi stabilnosti: diialnist ta vplyv na suchasne suspilstvo [Mediation as a key tool for social stability: Activity and impact on modern society]. In *Politseiska mediatsiia yak instrument zakhystu prav ta interesiv hromadian: Materialy III Mizhnarodnoi nauково-praktychnoi konferentsii* (pp. 115–116). Odesa. [in Ukrainian].

9. Ivanov, A. M., Tytov, M. S., & Kshevinska, K. O. (2023). Mediatsiia yak alternatyvnyi sposib vyrishennia sporiv [Mediation as an alternative way of resolving disputes]. *Yurydychnyi naukovyi elektronnyi zhurnal*, 2, 143–145. <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2023-2/31> [in Ukrainian].

10. Shmalenko, Iu. I. (2024). *Mediatsiia yak instytutsionalne yavyshe v Ukraini: suchasnyi stan ta perspektyvy rozvytku* [Mediation as an institutional phenomenon in Ukraine: Current state and development prospects] [Master’s thesis]. Kyiv. [in Ukrainian].

