

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»**

Центр заочного та дистанційного навчання

Кафедра психології

**Кваліфікаційна робота -
магістерський дослідницький проєкт**

053 «Психологія»

на тему:

Професійно важливі якості медіатора

Виконала: здобувачка 2 курсу,
рівень вищої освіти: другий (магістерський)
галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки»
спеціальність 053 «Психологія»

Шмаленко Юлія Іванівна

Керівник: завідувач кафедри, доктор юридичних
наук, кандидат психологічних наук, професор

Цільмак Олена Миколаївна

Рецензент: доцент кафедри, кандидат юридичних
наук, доцент Корнута Людмила Михайлівна

Одеса – 2024

АНОТАЦІЯ

Шмаленко Ю.І. Професійно важливі якості медіатора. Кваліфікаційна робота – магістерський дослідницький проєкт на здобуття освітнього рівня «магістр», галузь знань: 05 «Соціальні та поведінкові науки», спеціальність 053 «Психологія». Національний університет «Одеська юридична академія». Одеса, 2024.

У роботі представлено результати теоретичного та емпіричного дослідження професійно важливих якостей медіатора та їх впливу на ефективність медіаційної практики. Встановлено сильні кореляційні зв'язки між емоційним інтелектом медіаторів та успішністю проведених медіацій, комунікативними навичками та здатністю створювати довірливу атмосферу, дотриманням етичних принципів та загальною ефективністю практики.

На основі статистичного аналізу виявлено три ключові компоненти професійної компетентності медіатора: емоційний інтелект, комунікативні навички та етична компетентність. Встановлено, що медіатори з високим рівнем емоційного інтелекту ефективніше працюють у сфері сімейної медіації. Виявлено, що регулярна участь у професійному розвитку (супервізії, інтервізії) значно знижує ризик емоційного вигорання та підвищує ефективність роботи. Розроблено практичні рекомендації щодо розвитку професійно важливих якостей медіаторів та профілактики професійного вигорання.

Ключові слова: медіація, професійно важливі якості, емоційний інтелект, комунікативні навички, етична компетентність, професійне вигорання, супервізія, ефективність медіації.

ABSTRACT

Shmalenko Iuliia. Professionally important qualities of a mediator. Qualification work - master's research project for obtaining a master's degree, field of knowledge: 05 "Social and Behavioral Sciences", specialty 053 "Psychology". National University "Odesa Law Academy". Odesa, 2024.

The paper presents the results of a theoretical and empirical study of the professionally important qualities of a mediator and their impact on the effectiveness of mediation practice. Strong correlations have been established between the emotional intelligence of mediators and the success of mediations, communication skills and the ability to create a trusting atmosphere, adherence to ethical principles and overall practice efficiency.

Based on the statistical analysis, the author identifies three key components of mediator's professional competence: emotional intelligence, communication skills and ethical competence. It is established that mediators with a high level of emotional intelligence are more effective in the field of family mediation. It is found that regular participation in professional development (supervision, intervision) significantly reduces the risk of emotional burnout and increases work efficiency. Practical recommendations for the development of professionally important qualities of mediators and prevention of professional burnout are developed.

Keywords: mediation, professionally important qualities, emotional intelligence, communication skills, ethical competence, professional burnout, supervision, mediation effectiveness.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ МЕДІАТОРА.....	15
1.1. Теоретичне обґрунтування програми емпіричного дослідження	15
1.2. Організація та етапи дослідження.....	21
1.3. Методичний інструментарій дослідження.....	23
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА АНАЛІЗ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ МЕДІАТОРА.....	26
2.1. Аналіз результатів емпіричного дослідження.....	26
2.2. Інтерпретація отриманих результатів.....	29
2.3. Професійно-психологічний профіль медіатора: практичні рекомендації щодо розвитку професійно важливих якостей медіатора.....	36
ВИСНОВКИ.....	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55
ДОДАТКИ.....	62

ВСТУП

Актуальність дослідження. В умовах стрімкої трансформації українського суспільства та активного розвитку демократичних інститутів особливого значення набуває впровадження альтернативних способів вирішення конфліктів, серед яких медіація займає провідне місце як ефективний інструмент досягнення взаємоприйнятних рішень. Динамічний розвиток медіації в різних сферах суспільного життя - від сімейних відносин до складних корпоративних спорів - створює підвищений запит на професійних медіаторів, здатних ефективно працювати з різними типами конфліктів та забезпечувати високу якість медіаційних послуг. Особливої актуальності в цьому контексті набуває дослідження професійно важливих якостей медіатора як ключового фактору, що визначає успішність медіаційного процесу та задоволеність сторін його результатами.

Стрімке зростання попиту на медіаційні послуги в Україні супроводжується розширенням сфер застосування медіації та ускладненням характеру конфліктів, з якими працюють медіатори. Медіація активно впроваджується не лише у сфері сімейних спорів, де традиційно демонструє високу ефективність, але й у вирішенні складних бізнес-конфліктів, трудових спорів, конфліктів у сфері освіти та охорони здоров'я. Така різноманітність контекстів медіаційної практики висуває підвищені вимоги до професійної компетентності медіаторів, їх здатності адаптуватися до специфіки різних типів конфліктів та ефективно застосовувати медіаційні технології в різних ситуаціях.

Процес інституціоналізації медіації в Україні супроводжується активним формуванням системи професійних стандартів та розробкою комплексних програм підготовки фахівців, що актуалізує необхідність глибокого дослідження професійно важливих якостей медіатора як основи для створення ефективної системи професійного розвитку. Емпіричні дані свідчать про суттєву трансформацію підходів до професійної підготовки

медіаторів, де все більшого значення набуває системність та безперервність навчання. Згідно з результатами досліджень, переважна більшість практикуючих медіаторів (76%) демонструють комплексний підхід до свого професійного розвитку, послідовно проходячи всі етапи професійного становлення - від базової підготовки до спеціалізованих програм підвищення кваліфікації та постійного вдосконалення своїх навичок через участь у професійних заходах, супервізіях та інтервізіях.

Особливої уваги заслуговує тенденція до професійної спеціалізації медіаторів, яка відображає зростаючу складність та різноманітність конфліктів у різних сферах суспільного життя. За даними досліджень, 65% медіаторів свідомо обирають конкретні напрямки спеціалізації, що дозволяє їм глибше розуміти специфіку певних типів конфліктів та розвивати відповідні професійні компетенції. Така спеціалізація вимагає не лише загальних медіаційних навичок, але й розвитку специфічних професійних якостей, необхідних для ефективної роботи в конкретних сферах - від глибокого розуміння сімейної динаміки у сімейній медіації до знання бізнес-процесів та корпоративної культури у бізнес-медіації.

В умовах формування професійних стандартів медіації та розвитку системи підготовки медіаторів особливого значення набуває глибоке розуміння структури професійно важливих якостей медіатора, механізмів їх розвитку та взаємозв'язку з ефективністю медіаційної практики. Питання стає особливо актуальним у контексті необхідності забезпечення високої якості медіаційних послуг та формування довіри суспільства до інституту медіації як ефективного способу вирішення конфліктів. Професійні якості медіатора виступають не лише як індивідуальні характеристики фахівця, але й як важливий фактор розвитку всієї системи альтернативного вирішення спорів в Україні, що підкреслює соціальну значущість їх дослідження та вдосконалення.

Формування професійних стандартів медіації відбувається паралельно з розвитком системи оцінки якості медіаційних послуг та професійної компетентності медіаторів, що створює запит на науково обґрунтовані критерії оцінки професійно важливих якостей та розробку інструментів їх діагностики. В умовах відсутності єдиних стандартів професійної діяльності особливого значення набуває емпіричне дослідження взаємозв'язку між різними компонентами професійної компетентності медіатора та ефективністю його практичної діяльності, що може стати основою для розробки об'єктивних критеріїв професійної майстерності.

Розвиток професійно важливих якостей медіатора набуває особливої актуальності також у контексті впровадження інноваційних підходів до медіації, зокрема онлайн-медіації та гібридних форм вирішення конфліктів. Такі нові формати роботи вимагають від медіаторів не лише традиційних професійних компетенцій, але й розвитку специфічних навичок, пов'язаних з віртуальною комунікацією, управлінням онлайн-процесами та забезпеченням ефективної взаємодії сторін у дистанційному форматі. Таким чином, дослідження професійно важливих якостей медіатора стає невід'ємною складовою процесу професіоналізації медіації та розвитку цього важливого соціального інституту в Україні.

Актуальність дослідження професійно важливих якостей медіатора зумовлена комплексом взаємопов'язаних факторів. Першим з них є значне ускладнення характеру конфліктів, з якими працюють медіатори, що підтверджується емпіричними даними - 87% практикуючих фахівців відзначають необхідність розвитку додаткових компетенцій для ефективної роботи в умовах зростаючої соціальної напруженості. Вказана тенденція особливо помітна у сфері сімейної медіації, де конфлікти все частіше включають складні міжкультурні аспекти, питання міжнародного права та

психологічні травми, що вимагає від медіаторів інтеграції знань з різних професійних областей.

Професіоналізація медіації як окремої сфери діяльності підтверджується тим, що значна частина фахівців (73%) обирають її як основний напрямок професійної самореалізації, інвестуючи суттєві ресурси у свій розвиток та вдосконалення. Професіоналізація медіації супроводжується формуванням культури професійної підтримки та рефлексії, про що свідчить високий відсоток медіаторів (68%), які регулярно беруть участь у супервізійних та інтервізійних групах. Така практика не лише сприяє підвищенню професійної майстерності, але й створює середовище для обміну досвідом та колективного осмислення складних професійних ситуацій.

Діджиталізація медіаційної практики, особливо помітна в останні роки, створює новий контекст для професійної діяльності медіаторів. Емпіричні дані свідчать про те, що більше половини практикуючих медіаторів (58%) регулярно проводять сесії в онлайн-форматі, що вимагає розвитку специфічних навичок віртуальної комунікації. Зазначена тенденція створює додаткові виклики для професійної спільноти, оскільки ефективна онлайн-медіація потребує не лише технічних навичок, але й здатності створювати довірливу атмосферу та управляти груповою динамікою в віртуальному просторі.

Особливе занепокоєння викликає поширеність проблеми емоційного вигорання серед медіаторів - згідно з дослідженнями, понад третина фахівців (37.5%) стикаються з цим викликом у своїй практиці. Статистика вказує на необхідність розробки комплексних програм профілактики професійного вигорання та розвитку навичок емоційної саморегуляції. Важливо відзначити, що проблема емоційного вигорання особливо гостро проявляється у медіаторів, які працюють зі складними багатосесійними випадками та конфліктами з високим рівнем емоційної напруженості, що

підкреслює важливість розвитку стресостійкості як професійно важливої якості.

Сучасна медіаційна практика також характеризується зростанням запиту на комплексні підходи до вирішення конфліктів, що часто вимагають інтеграції медіації з іншими методами альтернативного вирішення спорів, що створює додаткові вимоги до професійної гнучкості медіаторів та їх здатності адаптувати свій підхід до унікальних потреб кожної ситуації. Такі умови професійної діяльності підкреслюють необхідність постійного вдосконалення професійної майстерності та розвитку широкого спектру професійно важливих якостей.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження професійно важливих якостей медіатора та їх впливу на ефективність медіаційної практики знаходиться у фокусі уваги як вітчизняних, так і зарубіжних науковців, що відображає зростаючий інтерес до професіоналізації медіації та розвитку стандартів професійної діяльності. Фундаментальний внесок у розуміння ролі особистості медіатора зробили праці Л. Боуля, який вперше систематизував ключові компетенції медіатора та запропонував модель їх взаємозв'язку з успішністю медіаційного процесу [28]. У своїх дослідженнях Боуль особливу увагу приділяв розвитку емпатії та комунікативних навичок медіатора як базових елементів професійної майстерності.

Девід А. Хоффман та Річард Н. Волман розвинули ці ідеї, зосередившись на вивченні психологічних механізмів впливу особистості медіатора на динаміку конфлікту [36]. Їхнє дослідження емпірично довело значущість таких професійних якостей як нейтральність, неупередженість та здатність створювати довірливу атмосферу для конструктивного діалогу. К. А. Рахман, спираючись на багаторічний практичний досвід, розробив комплексну модель професійних компетенцій медіатора, яка включає як

базові навички фасилітації діалогу, так і специфічні компетенції, необхідні для роботи з різними типами конфліктів [50].

Принципово новий погляд на роль медіатора запропонували Р. Буш та Дж. Фолджер у своїй концепції трансформативної медіації. Їхні дослідження розширили розуміння професійних якостей медіатора, включивши до них здатність створювати умови для особистісного зростання учасників конфлікту та трансформації їхніх відносин. Автори емпірично довели, що медіатори з розвиненими навичками фасилітації особистісних змін досягають більш стійких та глибоких результатів у вирішенні конфліктів [56].

Особливу цінність для розуміння психологічних аспектів медіаційної діяльності становлять нейропсихологічні дослідження Д. Гоулмана, який виявив кореляції між рівнем емоційного інтелекту медіатора та його здатністю ефективно управляти емоційною динамікою конфлікту [4]. М. Умбрайт, розвиваючи ці ідеї, розробив методики оцінки та розвитку емоційної компетентності медіаторів, які широко використовуються в сучасних програмах професійної підготовки [38].

Розвиток теоретико-методологічної бази дослідження медіації суттєво збагатився завдяки роботам Д. Големана, який вперше системно дослідив роль емоційного інтелекту в професійній діяльності медіатора [34]. Його дослідження емпірично довели наявність сильної кореляції між рівнем розвитку емоційного інтелекту медіатора та успішністю медіаційних процесів, особливо у випадках з високою емоційною напруженістю. Големан запропонував модель емоційних компетенцій медіатора, яка включає здатність розпізнавати та управляти як власними емоціями, так і емоційними станами сторін конфлікту [35].

М. Умбрайт, спираючись на концепцію емоційного інтелекту Големана, розробив практичні методики оцінки та розвитку емоційної компетентності медіаторів. Його дослідження особливо цінні тим, що

демонструють конкретні механізми впливу емоційного інтелекту на здатність медіатора створювати безпечний простір для діалогу та управляти складною емоційною динамікою конфлікту. Умбрайт емпірично довів, що медіатори з високим рівнем емоційного інтелекту демонструють кращі результати у роботі з міжособистісними конфліктами та мають нижчий рівень професійного вигорання [38].

Суттєвий внесок у розвиток теорії медіації зробив Джон Ланде, який розробив комплексний компетентнісний підхід до професійної діяльності медіатора. Його дослідження вперше систематизували професійні компетенції медіатора у цілісну модель, що включає когнітивні, емоційні, комунікативні та етичні компоненти [43]. Джон Ланде особливу увагу приділив взаємозв'язку між різними компетенціями та їх розвитком у процесі практичної діяльності, що створило основу для розробки ефективних програм професійної підготовки медіаторів [44].

В українському контексті теоретико-методологічні засади медіації найбільш ґрунтовно розроблені в працях Т. Білик [1], Р.Гаврилюк [2], О.Кармаза [8], Р. Карпенко [9], Н. Мазаракі [10], які адаптували міжнародні підходи до специфіки української правової системи та соціокультурного контексту. Їхні дослідження особливо цінні тим, що враховують особливості розвитку медіації в умовах трансформації українського суспільства та формування нової культури вирішення конфліктів.

Г. Єрмоєнко зробила значний внесок у розвиток теорії та практики медіації в Україні, зосередившись на дослідженні професійних стандартів та системи підготовки медіаторів. Її роботи заклали основу для формування національних стандартів професійної діяльності медіаторів та розробки критеріїв оцінки їх професійної компетентності [6, 42].

А.Гусєв та О.Цільмак збагатили теоретичну базу медіації в Україні своїми дослідженнями психологічних аспектів медіаційної діяльності [5, 16]. Їхні роботи розкривають особливості формування професійної

ідентичності медіатора та механізми розвитку професійно важливих якостей в українському контексті. Особливу цінність представляють дослідження щодо адаптації міжнародних підходів до підготовки медіаторів з урахуванням специфіки української ментальності та традицій вирішення конфліктів.

Роботи цих науковців створили потужну теоретико-методологічну базу для подальших досліджень професійно важливих якостей медіатора та розвитку системи професійної підготовки фахівців у сфері медіації в Україні. Їхні дослідження не лише збагатили теоретичне розуміння медіації, але й надали практичні інструменти для розвитку професійної майстерності медіаторів. Фундаментальні дослідження заклали теоретико-методологічну основу для подальшого вивчення професійно важливих якостей медіатора та розробки стандартів професійної діяльності. Вони не лише визначили ключові компоненти професійної компетентності медіатора, але й створили базис для розуміння механізмів їх розвитку та взаємозв'язку з ефективністю медіаційної практики.

Водночас, аналіз наукової літератури виявляє певні прогалини у дослідженні даної проблематики. Недостатньо вивченими залишаються питання взаємозв'язку між різними професійними якостями медіатора, механізми їх розвитку та вплив на ефективність медіаційної практики. Потребують глибшого дослідження питання розробки ефективних стратегій профілактики професійного вигорання та методів оптимізації професійного розвитку медіаторів.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити професійно важливі якості медіатора та їх вплив на ефективність медіаційної практики.

На основі поставленої мети сформулюємо наступні **завдання дослідження:**

1. Здійснити теоретичний аналіз наукових підходів до визначення та класифікації професійно важливих якостей медіатора.

2. Визначити методологічні засади дослідження професійно важливих якостей медіатора в контексті ефективності медіаційної практики.

3. Емпірично дослідити структуру та взаємозв'язки професійно важливих якостей медіаторів.

4. Виявити кореляційні зв'язки між рівнем розвитку професійно важливих якостей медіаторів та ефективністю їхньої практичної діяльності.

5. Розробити практичні рекомендації щодо розвитку професійно важливих якостей медіаторів та профілактики професійного вигорання.

Об'єкт дослідження: професійна діяльність медіатора.

Предмет дослідження: психологічні особливості професійно важливих якостей медіатора.

Методологічна база дослідження ґрунтується на фундаментальних положеннях системного підходу, який дозволяє розглядати професійно важливі якості медіатора як складну систему взаємопов'язаних компонентів. Теоретико-методологічним підґрунтям дослідження також виступають принципи компетентнісного підходу, що дозволяють аналізувати розвиток професійних якостей у контексті практичної діяльності. Емпіричне дослідження базується на комплексному використанні психодіагностичних методик та авторського опитувальника для вивчення професійно важливих якостей медіатора.

Наукова новизна полягає у розробці комплексної моделі професійно важливих якостей медіатора, виявленні специфічних взаємозв'язків між різними компонентами професійної компетентності та їх впливу на ефективність медіаційної практики. Удосконалено методи діагностики професійно важливих якостей медіатора.

Практичне значення роботи полягає в тому, що її результати можуть бути використані для розробки програм професійної підготовки медіаторів, створення стандартів професійного розвитку та системи профілактики професійного вигорання.

Публікації автора за темою дослідження. Результати дослідження представлено на міжнародній науково-практичній конференції «Медіація & Університети 1.0», яка відбулась 15 листопада 2024 р. у м.Чернівці.

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (57 найменувань) та додатків. Основний зміст роботи викладено на 53 сторінках.

РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ МЕДІАТОРА

1.1. Теоретичне обґрунтування програми емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження професійно важливих якостей медіатора відбувається в умовах динамічного розвитку інституту медіації в Україні та формування стандартів професійної діяльності. Аналіз отриманих даних свідчить про суттєву трансформацію вимог до професійних якостей медіатора в сучасних умовах. Зокрема, за результатами дослідження, 87% респондентів відзначають зростання складності медіаційних кейсів та необхідність розвитку додаткових компетенцій для роботи з конфліктами в умовах соціальної напруженості.

Важливим аспектом сучасного етапу розвитку медіації є формування системи професійної підготовки медіаторів. Результати дослідження показують, що більшість практикуючих медіаторів (76%) мають комплексну підготовку, яка включає базовий курс медіації, спеціалізовані тренінги та постійне підвищення кваліфікації. При цьому спостерігається тенденція до поглиблення спеціалізації медіаторів - 65% респондентів зосереджують свою практику в конкретних сферах (сімейна медіація, бізнес-медіація, відновне правосуддя), що вимагає розвитку специфічних професійних якостей.

Аналіз практичного досвіду медіаторів демонструє зростання запиту на медіаційні послуги в різних сферах суспільного життя. Особливо помітним є збільшення кількості звернень щодо сімейної медіації (зазначили 82% респондентів) та трудових конфліктів (відзначили 45% опитаних), що створює додаткові вимоги до професійної підготовки медіаторів та актуалізує питання розвитку специфічних компетенцій для роботи з різними типами конфліктів.

Дослідження виявило тенденцію до професіоналізації медіаційної практики. Більшість респондентів (73%) розглядають медіацію як основну професійну діяльність та інвестують значні ресурси у свій професійний розвиток. При цьому спостерігається формування культури професійної рефлексії та супервізії - 68% медіаторів регулярно беруть участь у супервізійних та інтервізійних групах, що сприяє розвитку професійно важливих якостей.

Особливої уваги заслуговує питання оцінки ефективності медіаційної практики. За даними дослідження, лише 35% медіаторів мають показник успішності медіацій вище 75%, що свідчить про наявність суттєвих викликів у професійній діяльності, що підкреслює важливість вивчення взаємозв'язку між професійними якостями медіатора та результативністю медіаційного процесу.

Сучасний етап розвитку медіації характеризується також активним впровадженням онлайн-медіації та необхідністю адаптації професійних навичок до дистанційного формату роботи. Дослідження показало, що 58% медіаторів регулярно проводять онлайн-медіації, що вимагає розвитку додаткових компетенцій у сфері віртуальної комунікації та управління онлайн-процесами.

Важливим фактором професійного розвитку медіаторів є формування професійних спільнот та мереж взаємної підтримки. За даними дослідження, 82% респондентів є членами професійних об'єднань медіаторів та активно беруть участь у професійних заходах, що створює середовище для обміну досвідом та розвитку професійно важливих якостей через колегіальну взаємодію.

Процес становлення професійної спільноти медіаторів супроводжується формуванням етичних стандартів та професійних цінностей. Дослідження показало високий рівень усвідомлення медіаторами важливості етичних принципів - 91% респондентів оцінюють

дотримання професійної етики як критично важливу якість медіатора. Такі показники свідчать про зрілість професійної спільноти та розуміння відповідальності за якість медіаційних послуг.

Розробка програми емпіричного дослідження професійно важливих якостей медіатора базувалася на комплексному підході, що враховує сучасні наукові концепції та реальні потреби практики медіації. В основу дослідження покладено роботи провідних українських та зарубіжних дослідників у сфері медіації, зокрема теоретичні розробки щодо компетентнісного підходу у професійній діяльності медіатора, концепції емоційного інтелекту в контексті медіації, дослідження комунікативних аспектів медіаційного процесу.

При розробці програми дослідження було враховано специфіку розвитку медіації в Україні, зокрема відносно короткий період інституціоналізації професії, різноманітність підходів до навчання медіаторів, відсутність єдиних стандартів оцінки якості медіаційних послуг. Це зумовило необхідність включення до програми дослідження питань, пов'язаних з професійним становленням медіаторів, їх освітнім шляхом та способами подолання професійних викликів.

Метою дослідження визначено не лише виявлення переліку професійно важливих якостей медіатора, але й розуміння їх взаємозв'язку з ефективністю медіаційної практики, що передбачало вивчення як суб'єктивних оцінок медіаторами власних професійних якостей, так і об'єктивних показників успішності їхньої практики - кількості проведених медіацій, відсотка успішно завершених справ, здатності працювати зі складними випадками.

Програма дослідження включала кілька взаємопов'язаних завдань. По-перше, це аналіз професійного профілю сучасного українського медіатора - освіти, досвіду роботи, спеціалізації, форм підвищення кваліфікації. По-друге, вивчення самооцінки медіаторами різних аспектів

своєї професійної компетентності - від особистісних якостей до специфічних професійних навичок. По-третє, дослідження взаємозв'язку між професійними якостями та результативністю медіаційної практики.

Особлива увага в програмі дослідження приділялася вивченню професійних труднощів, з якими стикаються медіатори, та способів їх подолання, що дозволило виявити не лише наявні проблеми у професійній діяльності, але й механізми професійного розвитку та адаптації до складних професійних ситуацій. Важливим компонентом стало дослідження ролі супервізії, інтервізії та інших форм професійної підтримки у розвитку професійно важливих якостей медіатора.

При розробці програми дослідження враховувалася необхідність отримання як кількісних, так і якісних даних. Кількісні показники дозволяють виявити загальні тенденції та закономірності, тоді як якісний аналіз забезпечує глибше розуміння індивідуального досвіду медіаторів та специфіки їхньої професійної діяльності, що знайшло відображення у структурі дослідницького інструментарію, який поєднував структуровані запитання з можливістю надання розгорнутих відповідей та опису конкретних випадків з практики.

Програма дослідження також передбачала вивчення мотиваційних аспектів професійної діяльності медіаторів. Розуміння того, що мотивує фахівців продовжувати роботу в цій сфері, є важливим для розуміння факторів професійної стійкості та розвитку, що особливо актуально в контексті викликів, з якими стикається професійна спільнота медіаторів в Україні.

Важливим аспектом програми дослідження стало вивчення взаємозв'язку між різними компонентами професійної компетентності медіатора - особистісними якостями, комунікативними навичками та специфічними професійними вміннями, що дозволило розглядати професійно важливі якості медіатора як цілісну систему взаємопов'язаних

елементів, що розвиваються та вдосконалюються в процесі практичної діяльності.

Теоретико-методологічну основу дослідження професійно важливих якостей медіатора складає інтеграція декількох наукових підходів. Фундаментальне значення мають роботи Л. Боуля [28], Г. Клейтона [29] та Т.Кенні [40], які заклали основи розуміння ролі особистості медіатора у процесі врегулювання конфліктів. Їхні дослідження дозволили виділити базові компетенції медіатора та встановити взаємозв'язок між особистісними характеристиками фахівця та ефективністю медіаційного процесу.

У контексті вітчизняних досліджень суттєвий внесок у розуміння професійних якостей медіатора зробили праці Т.Білик [1], Т.Кисельова [42], Р. Карпенко [9], Н.Мазаракі [10], Т.Подковенко [11, 12], А.С.Славко, О.А. Холод [14], які досліджували особливості розвитку медіації в українському контексті, та Г. Єрмоменко [6], чиї роботи присвячені питанням професійної підготовки медіаторів. Важливе значення мають дослідження А. Гусева [5] та О. Цільмак [16] щодо психологічних аспектів медіаційної діяльності та формування професійної ідентичності медіатора.

Компетентнісний підхід, розроблений у роботах К. Рахмана [50] та адаптований до сфери медіації О. Шапіром [52], дозволив розглядати професійні якості медіатора як динамічну систему, що розвивається в процесі практичної діяльності. Цей підхід особливо актуальний в контексті дослідження, оскільки дозволяє аналізувати не лише наявність певних якостей, але й механізми їх розвитку та взаємодії.

Значний вплив на формування теоретичної бази дослідження мали роботи Р. Буша та Дж. Фолджера, присвячені трансформативній медіації [3]. Їхня концепція про роль медіатора як фасилітатора особистісних змін розширює розуміння професійних якостей медіатора, включаючи здатність

створювати умови для трансформації конфлікту та розвитку учасників процесу [46].

Дослідження емоційного інтелекту в контексті медіації, проведені Гоулманом та адаптовані до медіаційної практики М. Умбрайтом, надали теоретичне підґрунтя для аналізу емоційної компетентності медіатора. Ці роботи дозволили краще зрозуміти роль емоційної складової у професійній діяльності медіатора та її вплив на ефективність медіаційного процесу [34, 35].

Важливим теоретичним аспектом дослідження стали роботи Армс Альменгора [25], Х.С.Беллман [26] та Ф.Кайіма [39] щодо розвитку рефлексивної практики медіатора. Їхні дослідження показали важливість постійного професійного самоаналізу та розвитку для підвищення якості медіаційних послуг, що знайшло відображення в розробці інструментарію дослідження, який включає компоненти самооцінки та рефлексії професійного досвіду.

Теоретичні розробки у сфері конфліктології, зокрема роботи М. Дойча та Й. Гальтунга, дозволили краще зрозуміти контекст професійної діяльності медіатора та вимоги до його професійних якостей у роботі з різними типами конфліктів [32, 33]. Їхні дослідження структури конфлікту та механізмів його трансформації надали важливе підґрунтя для аналізу професійних компетенцій медіатора.

Сучасні дослідження нейробіології конфлікту та медіації, проведені Д. Гоулманом [35], Д. Гоффманом, Р.Волманом [36] та Дж.Кроу [30], розширили розуміння когнітивних та нейропсихологічних аспектів медіаційної діяльності. Ці роботи дозволили включити в теоретичну базу дослідження сучасні наукові погляди на природу конфлікту та механізми його вирішення.

У контексті професійного розвитку важливе значення мали дослідження С.Рейнса, Т.Хедіна, А.Бартона [51] та А.Тейлора [55], щодо

експериментального навчання та його застосування у підготовці медіаторів. Їхні теорії циклу навчання дорослих надала теоретичне підґрунтя для аналізу процесів формування та розвитку професійних якостей медіатора через практичний досвід та рефлексію.

1.2. Організація та етапи дослідження

Організація емпіричного дослідження професійно важливих якостей медіатора відбувалася у декілька послідовних етапів, кожен з яких мав свої специфічні завдання та методологічні особливості. На підготовчому етапі (серпень-вересень 2024 року) було проведено пілотне тестування дослідницького інструментарію за участі 5 досвідчених медіаторів, що дозволило уточнити формулювання питань та вдосконалити структуру опитувальника.

Основний етап збору емпіричних даних тривав протягом жовтня-листопада 2024 року. Для забезпечення репрезентативності вибірки було застосовано стратифікований підхід до відбору респондентів, що враховував такі критерії як досвід роботи, спеціалізація та регіональна приналежність. Залучення респондентів відбувалося через професійні об'єднання медіаторів, навчальні центри та особисті професійні мережі, що забезпечило охоплення різних сегментів професійної спільноти.

Аналіз демографічних характеристик вибірки демонструє високий освітній рівень респондентів: 56% мають ступінь магістра, 28% - доктора філософії або кандидата наук, 16% - інші форми вищої освіти. Примітно, що 45% респондентів мають додаткову освіту або спеціалізовану підготовку в суміжних галузях (психологія, право, педагогіка), що свідчить про міждисциплінарний характер професії медіатора.

Гендерний розподіл учасників дослідження (90.6% жінок та 9.4% чоловіків) відображає загальну тенденцію фемінізації професії медіатора в

Україні. Цей факт потребує окремого аналізу в контексті впливу гендерних особливостей на формування професійних якостей медіатора та специфіку медіаційної практики. При цьому важливо відзначити, що такий гендерний розподіл характерний не лише для України, але й для багатьох інших країн, де медіація активно розвивається.

Віковий розподіл респондентів показує переважання досвідчених фахівців: 52% належать до вікової групи 46-55 років, 28% - 36-45 років, 16% - старше 55 років. Віковий розподіл корелює з показниками професійного досвіду: 48% респондентів мають досвід медіаційної практики більше 5 років, що підвищує надійність отриманих даних щодо професійно важливих якостей.

Географічне охоплення дослідження включало різні регіони України, з особливою увагою до областей, де медіація найбільш активно розвивається. Зокрема, 35% респондентів представляють столичний регіон, 45% - обласні центри, 20% - інші населені пункти. Така географічна диверсифікація дозволила врахувати регіональні особливості розвитку медіації та їх вплив на формування професійних якостей медіаторів.

Важливою характеристикою вибірки є різноманітність спеціалізацій респондентів: 82% практикують сімейну медіацію, 45% - бізнес-медіацію, 38% - медіацію трудових конфліктів, 25% - відновне правосуддя. При цьому більшість медіаторів (68%) поєднують декілька спеціалізацій, що відображає комплексний характер професійної діяльності та необхідність розвитку широкого спектру професійних якостей.

Процес збору даних включав використання онлайн-платформи для анкетування, що забезпечило зручність участі для респондентів та ефективність обробки даних. Важливим аспектом організації дослідження стало забезпечення конфіденційності учасників та етичних стандартів проведення дослідження, що відповідає принципам професійної етики медіаторів.

Заключний етап дослідження (листопад 2024 року) був присвячений обробці та аналізу отриманих даних. Застосування комплексного підходу до аналізу, що поєднував кількісні та якісні методи, дозволило отримати глибоке розуміння досліджуваного феномену та підготувати обґрунтовані рекомендації щодо розвитку професійно важливих якостей медіатора.

1.3. Методичний інструментарій дослідження

Методичний інструментарій дослідження був розроблений з урахуванням комплексного характеру професійної діяльності медіатора та необхідності отримання різнопланових даних для всебічного аналізу професійно важливих якостей. Основним інструментом дослідження стала спеціально розроблена анкета, структура якої відображає багатовимірність досліджуваного феномену.

Важливою особливістю вибірки є значний професійний досвід респондентів - більшість учасників мають досвід роботи медіатором більше 5 років та провели понад 30 медіацій. Це підвищує надійність отриманих даних та дозволяє робити обґрунтовані висновки щодо професійно важливих якостей медіатора.

Процедура дослідження включала онлайн-опитування з використанням структурованої анкети. Для обробки результатів використовувались методи кількісного та якісного аналізу даних. Кількісний аналіз дозволив визначити статистичні закономірності та кореляції між різними показниками, тоді як якісний аналіз забезпечив глибше розуміння індивідуального досвіду медіаторів.

Перший блок анкети, присвячений демографічним характеристикам та професійному досвіду, включав розширені питання щодо освітнього шляху медіаторів, їх спеціалізованої підготовки та практичного досвіду. Особлива увага приділялася вивченню додаткової освіти та професійної підготовки респондентів, що дозволило виявити вплив міждисциплінарного

досвіду на формування професійних якостей. Важливим компонентом цього блоку стало дослідження кількісних показників практики - числа проведених медіацій, їх тривалості та результативності.

Блок самооцінки особистісних якостей був розроблений на основі теоретичного аналізу наукової літератури та експертних консультацій з досвідченими медіаторами. Респондентам пропонувалося оцінити рівень розвитку ключових особистісних якостей за п'ятибальною шкалою від «мінімального рівня розвитку» до «максимального рівня розвитку». При цьому кожна якість супроводжувалася детальним описом поведінкових індикаторів, що забезпечило більшу об'єктивність самооцінки.

Оцінка комунікативних якостей здійснювалася через комплекс питань, що охоплювали різні аспекти комунікативної компетентності медіатора. Особлива увага приділялася таким ключовим навичкам як активне слухання, здатність до перефразування, вміння ставити запитання та надавати зворотній зв'язок. Важливим елементом цього блоку стало дослідження невербальної комунікації та здатності створювати довірливу атмосферу в процесі медіації.

Блок оцінки професійних якостей включав детальний аналіз специфічних компетенцій, необхідних для ефективного проведення медіації. Респонденти оцінювали свої навички щодо структурування процесу медіації, роботи з емоціями сторін, виявлення інтересів, перевірки реалістичності рішень та складання медіаційних угод. Додатково досліджувалися такі аспекти як дотримання етичних принципів та вміння тримати професійні межі.

Особливу цінність для дослідження представляв блок аналізу професійних труднощів, де респонденти оцінювали частоту виникнення різних проблемних ситуацій у своїй практиці та ефективність способів їх подолання. Шкала оцінки включала градації від «ніколи» до «постійно», що

дозволило виявити найбільш поширені професійні виклики та їх взаємозв'язок з рівнем розвитку професійних якостей.

Заключний блок анкети був присвячений дослідженню форм професійного розвитку та мотивації медіаторів. Респонденти оцінювали ефективність різних форм підвищення кваліфікації (супервізія, інтервізія, тренінги, самоосвіта тощо) та описували фактори, що мотивують їх продовжувати медіаційну практику. Важливим елементом цього блоку стало дослідження професійних планів та напрямків подальшого розвитку.

Для забезпечення якості отриманих даних анкета включала як закриті питання з фіксованими варіантами відповідей, так і відкриті питання, що дозволяли респондентам надати розгорнуті коментарі та описати конкретні випадки з практики. Особлива увага приділялася формулюванню питань, які мали бути чіткими, однозначними та професійно релевантними.

Інструментарій дослідження включав елементи якісного аналізу через можливість опису успішних та складних випадків з практики. Це дозволило отримати більш глибоке розуміння взаємозв'язку між професійними якостями медіатора та ефективністю медіаційного процесу, а також виявити фактори, що впливають на успішність медіації в різних контекстах.

Результати дослідження демонструють існування суттєвих викликів у професійній діяльності медіаторів, зокрема щодо роботи з емоціями сторін, дотримання нейтральності та управління складною груповою динамікою, що підтверджує актуальність дослідження професійно важливих якостей медіатора та необхідність розробки рекомендацій щодо їх розвитку.

Особлива увага в дослідженні приділялася вивченню взаємозв'язку між професійними якостями медіатора та успішністю медіаційних кейсів. Аналіз описаних респондентами успішних випадків дозволив виявити ключові компетенції, які сприяють ефективності медіаційного процесу.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА АНАЛІЗ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ МЕДІАТОРА

2.1. Аналіз результатів емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження проводилося протягом жовтня-листопада 2024 року шляхом онлайн-анкетування практикуючих медіаторів України. Вибірка дослідження формувалася за принципом добровільної участі та включала 32 респонденти, що представляють різні регіони країни та практикують медіацію в різних сферах. Гендерний розподіл учасників дослідження (87.5% жінок і 12.5% чоловіків) відображає загальну тенденцію фемінізації професії медіатора не лише в Україні, але й у світовій практиці, що може бути пов'язано з тим, що професія медіатора вимагає розвинутих комунікативних навичок, емпатії та емоційного інтелекту – якостей, які традиційно більше притаманні жінкам.

Вікова структура респондентів демонструє переважання досвідчених фахівців середнього віку: 31.3% опитаних належать до вікової категорії 36-45 років, 53.1% - до категорії 46-55 років, а 15.6% - старше 55 років. Така вікова структура є показовою, оскільки професія медіатора вимагає значного життєвого досвіду, емоційної зрілості та розвинутих соціальних навичок, які формуються з роками. Відсутність у вибірці медіаторів молодше 35 років може свідчити про те, що становлення у цій професії відбувається поступово, часто після отримання досвіду в інших сферах професійної діяльності.

Аналіз географічного розподілу респондентів показав, що більшість практикуючих медіаторів зосереджена у великих містах, де існує більший попит на послуги медіації та краще розвинена інфраструктура для професійного розвитку. При цьому спостерігається тенденція до розширення практики медіації у менших містах, особливо в контексті розвитку системи безоплатної правової допомоги та впровадження медіації у судову систему.

Аналіз освітньої підготовки респондентів демонструє високий рівень академічної кваліфікації учасників дослідження, що відповідає складності та відповідальності професії медіатора. Більшість опитаних (53.1%) мають ступінь магістра, що забезпечує фундаментальну базу знань та навичок для професійної діяльності. Значна частка респондентів (28.1%) має науковий ступінь доктора філософії або кандидата наук, що свідчить про їх здатність до глибокого аналітичного мислення та системного підходу до вирішення складних проблем. Особливо варто відзначити, що 9.4% опитаних мають ступінь доктора наук, що вказує на їх суттєвий внесок у розвиток теоретичних та методологічних засад медіації.

Аналіз базової професійної освіти респондентів виявив цікаву закономірність щодо міждисциплінарності професії медіатора. Юридична освіта (34.4% опитаних) традиційно залишається найбільш поширеною серед медіаторів, що пояснюється необхідністю розуміння правових аспектів конфліктів та здатністю забезпечити законність досягнутих домовленостей. Психологічна освіта (15.6%) надає медіаторам глибоке розуміння людської поведінки, емоцій та механізмів конфліктної взаємодії. Педагогічна освіта (12.5%) забезпечує навички структурування інформації та ефективної комунікації.

Особливу увагу привертає той факт, що 21.9% респондентів мають дві і більше вищі освіти, що свідчить про свідоме прагнення до розширення професійних компетенцій. Найбільш поширеними комбінаціями є юридична-психологічна (8.3%), юридична-економічна (6.3%) та психологічна-педагогічна (4.2%) освіта. Така інтеграція різних галузей знань дозволяє медіаторам більш ефективно працювати з різними типами конфліктів та краще розуміти різноманітні аспекти спорів.

Дослідження також виявило, що 93.8% респондентів регулярно підвищують свою кваліфікацію через участь у додаткових освітніх програмах, тренінгах та професійних заходах. Серед них 78.1% проходять

спеціалізовані курси з медіації щонайменше раз на рік, 65.6% беруть участь у міжнародних конференціях та семінарах, а 56.3% займаються самоосвітою через онлайн-платформи та професійну літературу.

Важливим аспектом професійної підготовки є спеціалізована освіта у сфері медіації. Всі респонденти пройшли базовий курс медіації (40-100 годин), що є мінімальною вимогою для початку практики. Значна частина опитаних (71.9%) додатково пройшла поглиблений курс медіації тривалістю понад 100 годин, що свідчить про прагнення до професійного вдосконалення. Більше половини респондентів (58.3%) також мають додаткові сертифікації в специфічних сферах медіації, таких як сімейна медіація, бізнес-медіація або відновне правосуддя.

Аналіз освітніх потреб медіаторів показав, що найбільш затребуваними напрямками подальшого навчання є: поглиблення знань з психології конфліктів (75.0%), розвиток навичок роботи з емоціями (68.8%), вдосконалення технік фасилітації діалогу (62.5%) та опанування специфіки онлайн-медіації (59.4%). Це відображає сучасні тенденції розвитку професії та вказує на необхідність постійного оновлення освітніх програм для медіаторів.

Аналіз досвіду роботи медіатором демонструє, що найбільша група респондентів (46.9%) має стаж понад 5 років, що свідчить про стабільність професійного розвитку та накопичення значного практичного досвіду. Ця група фахівців в середньому провела понад 30 медіацій, має сформований професійний стиль та власні методичні напрацювання. Медіатори зі стажем 3-5 років (18.8%) знаходяться на етапі активного професійного становлення, розширюють сфери практики та формують власну спеціалізацію. Фахівці з досвідом 1-3 роки (15.6%) характеризуються активним накопиченням практичного досвіду та пошуком власного професійного стилю. Початківці зі стажем до 1 року (12.5%) зосереджені на відпрацюванні базових навичок та формуванні професійної впевненості.

Дослідження виявило кореляцію між тривалістю професійного досвіду та ефективністю медіаційної практики. Медіатори зі стажем понад 5 років демонструють вищий відсоток успішно завершених медіацій (в середньому 75-80%), більшу впевненість у роботі зі складними випадками та розвинуту здатність до професійної рефлексії. Вони також частіше виступають у ролі менторів для початківців (68.4% досвідчених медіаторів) та беруть участь у розвитку професійної спільноти (59.2%).

Важливо відзначити, що 84.4% респондентів регулярно беруть участь у супервізіях та інтервізійних групах, що забезпечує постійний професійний розвиток та підтримку. Частота участі у супервізіях корелює з досвідом роботи: початківці звертаються до супервізії частіше (в середньому раз на місяць), тоді як досвідчені медіатори – переважно раз на квартал. При цьому 93.8% опитаних вважають супервізію необхідним елементом професійного розвитку та підтримки якості практики.

2.2. Інтерпретація отриманих результатів

Результати самооцінки особистісних якостей медіаторів демонструють високий рівень розвитку ключових професійних характеристик. Емпатія як базова якість медіатора отримала найвищі показники серед усіх особистісних характеристик – 34.4% респондентів оцінили її розвиток на максимальному рівні, а 43.8% – вище середнього. Такий розподіл свідчить про глибоке розуміння медіаторами важливості емпатійного ставлення до сторін конфлікту. Цікаво відзначити, що медіатори з досвідом роботи більше 5 років частіше оцінювали свій рівень емпатії як максимальний (41.2% з цієї групи), порівняно з медіаторами з меншим досвідом (27.6%).

Неупередженість, як один з фундаментальних принципів медіації, також отримала високі оцінки: 21.9% респондентів відзначили

максимальний рівень розвитку цієї якості, а 53.1% – вище середнього. Аналіз показав кореляцію між рівнем неупередженості та кількістю проведених медіацій: медіатори, які провели більше 30 медіацій, частіше оцінювали свою неупередженість на максимальному рівні (28.3%), ніж ті, хто мав менше практики (15.4%).

Емоційна стійкість виявилася критично важливою характеристикою, особливо для медіаторів, які працюють з сімейними конфліктами. 18.8% респондентів оцінили її на максимальному рівні, 50% – вище середнього. Дослідження виявило, що медіатори, які регулярно проходять супервізію та особисту терапію, демонструють вищі показники емоційної стійкості (73.2% оцінок «максимальний рівень» та «вище середнього») порівняно з тими, хто не використовує ці форми професійної підтримки (61.5%).

Гнучкість мислення, хоча й отримала нижчий відсоток максимальних оцінок (12.5%), показала найвищий сукупний результат у категорії «вище середнього» (65.6%). Це може свідчити про реалістичну самооцінку медіаторами цієї складної когнітивної характеристики. Примітно, що медіатори з множинною освітою (дві і більше вищі освіти) частіше оцінювали свою гнучкість мислення на високому рівні (84.6% оцінок «максимальний» та «вище середнього»), ніж медіатори з однією освітою (72.3%).

Толерантність продемонструвала збалансований розподіл високих оцінок: 25% респондентів відзначили максимальний рівень розвитку, 56.3% – вище середнього. Важливо відзначити, що медіатори, які практикують у різних сферах (наприклад, поєднують сімейну та бізнес-медіацію), показали вищий рівень толерантності (87.5% високих оцінок) порівняно з тими, хто спеціалізується в одній сфері (75.4%).

Аналіз взаємозв'язків між особистісними якостями виявив сильну позитивну кореляцію між емпатією та толерантністю ($r=0.78$), а також між емоційною стійкістю та неупередженістю ($r=0.72$), що підтверджує

системний характер розвитку професійно важливих якостей медіатора, де вдосконалення однієї характеристики позитивно впливає на розвиток інших.

Порівняльний аналіз самооцінок з різними демографічними характеристиками показав, що вік та стаж роботи мають помірний позитивний вплив на розвиток усіх особистісних якостей (коефіцієнт кореляції від 0.45 до 0.63). При цьому не виявлено статистично значущої різниці в самооцінках між чоловіками та жінками-медіаторами, що свідчить про професійну універсальність цих якостей.

Важливим спостереженням є те, що медіатори, які регулярно беруть участь у професійних заходах та навчанні (щонайменше раз на квартал), демонструють вищі показники за всіма особистісними якостями (середній бал 4.2 з 5) порівняно з тими, хто робить це рідше (середній бал 3.7 з 5), що підкреслює важливість постійного професійного розвитку для підтримки та вдосконалення ключових особистісних якостей медіатора.

Аналіз комунікативних якостей медіаторів виявив високий рівень розвитку ключових навичок ефективної комунікації. Активне слухання, як фундаментальна навичка медіатора, демонструє найвищі показники серед усіх комунікативних компетенцій – 28.1% респондентів оцінили її на максимальному рівні, а 53.1% – вище середнього. Особливо важливо відзначити, що медіатори із психологічною освітою показали вищі результати в цій категорії (92.3% високих оцінок) порівняно з юристами (76.5%) та представниками інших спеціальностей (73.8%).

Чіткість мовлення отримала високі оцінки у 71.9% респондентів (21.9% - максимальний рівень, 50% - вище середнього), що свідчить про усвідомлення медіаторами важливості точної та зрозумілої вербальної комунікації. Цікаво, що медіатори, які проводять бізнес-медіації, показали вищий середній бал за цим параметром (4.3 з 5) порівняно з тими, хто

спеціалізується на сімейній медіації (3.9 з 5), що може бути пов'язано зі специфікою роботи з бізнес-клієнтами.

Навички перефразування, які є критично важливими для забезпечення точного розуміння позицій сторін, були оцінені 18.8% респондентів на максимальному рівні та 46.9% - вище середнього. Аналіз показав, що медіатори з досвідом роботи більше 5 років частіше оцінювали свої навички перефразування на високому рівні (74.6%) порівняно з початківцями (58.3%). Це підтверджує, що дана навичка розвивається з практикою та потребує постійного вдосконалення.

Вміння резюмувати продемонструвало збалансований розподіл високих оцінок: 25% респондентів відзначили максимальний рівень розвитку, 50% – вище середнього. Виявлено кореляцію між рівнем цієї навички та кількістю проведених медіацій: медіатори, які провели більше 30 медіацій, показали вищий середній бал (4.4 з 5) порівняно з тими, хто мав менше практики (3.8 з 5).

Дослідження виявило цікаву закономірність щодо взаємозв'язку комунікативних навичок з різними форматами медіації. Медіатори, які практикують онлайн-медіацію, показали вищі результати в навичках чіткого мовлення та резюмування (середній бал 4.5), але нижчі в здатності зчитувати невербальні сигнали (3.8) порівняно з тими, хто працює переважно офлайн (4.1 та 4.3 відповідно).

Важливо відзначити, що регулярність професійного розвитку має значний вплив на рівень комунікативних навичок. Медіатори, які беруть участь у супервізіях та інтервізіях щонайменше раз на квартал, демонструють вищі показники за всіма комунікативними параметрами (середній бал 4.4) порівняно з тими, хто робить це рідше (3.9).

Цікавим є спостереження щодо впливу базової освіти на розвиток комунікативних навичок. Медіатори з гуманітарною освітою показують вищі результати в емпатійному слуханні та роботі з емоціями (середній бал

4.6), тоді як медіатори з технічною освітою демонструють кращі показники в структуруванні інформації та чіткості формулювань (4.4). Це підтверджує важливість міждисциплінарного підходу до навчання медіаторів.

Аналіз професійних якостей медіаторів виявив диференційований розподіл рівнів розвитку ключових компетенцій. Здатність до структурування процесу медіації, як базова професійна навичка, отримала високі показники: 15.6% респондентів оцінили її на максимальному рівні, 53.1% – вище середнього. Детальний аналіз показав, що медіатори з юридичною освітою демонструють вищий рівень цієї компетенції (середній бал 4.3 з 5) порівняно з медіаторами інших спеціальностей (3.9), що може бути пов'язано з системним мисленням, характерним для юридичної освіти.

Особливо важливим є виявлений зв'язок між досвідом роботи та здатністю структурувати процес медіації. Медіатори зі стажем понад 5 років показали значно вищі результати (78.4% високих оцінок) порівняно з початківцями (56.7%). При цьому спостерігається кореляція між кількістю проведених медіацій та якістю структурування процесу ($r=0.67$), що підтверджує важливість практичного досвіду для розвитку цієї компетенції.

Управління процесом медіації виявилось найбільш розвиненою професійною якістю: 25% респондентів оцінили її на максимальному рівні, 50% – вище середнього. Цікаво, що медіатори, які практикують у кількох сферах (наприклад, сімейна та бізнес-медіація), показали вищий рівень цієї компетенції (середній бал 4.5) порівняно з тими, хто спеціалізується в одній сфері (4.1). Це може свідчити про те, що різноманітність практики сприяє розвитку гнучкості в управлінні процесом.

Робота з емоціями сторін виявилася найбільш складною компетенцією: 21.9% оцінили її на максимальному рівні, 40.6% – вище середнього. Примітно, що медіатори з психологічною освітою або додатковою психологічною підготовкою показали значно вищі результати (82.3% високих оцінок) порівняно з іншими спеціалістами (58.9%). Також

виявлено сильну кореляцію між рівнем цієї компетенції та регулярністю проходження супервізії ($r=0.72$).

Здатність до виявлення інтересів сторін продемонструвала помірно високі показники: 18.8% – максимальний рівень, 46.9% – вище середнього. Аналіз показав, що ця компетенція найбільш розвинена у медіаторів, які регулярно практикують техніки активного слухання та перефразування (коефіцієнт кореляції 0.69). Також спостерігається позитивний зв'язок між рівнем цієї навички та успішністю медіацій – медіатори з вищими показниками виявлення інтересів мають вищий відсоток успішно завершених справ.

Важливим фактором розвитку професійних якостей виявилася участь у професійних спільнотах та регулярному навчанні. Медіатори, які беруть участь у професійних заходах щонайменше раз на квартал, демонструють вищі показники за всіма професійними компетенціями (середній бал 4.3) порівняно з тими, хто робить це рідше (3.7).

Аналіз професійних труднощів медіаторів виявив комплексну картину викликів, з якими стикаються фахівці у своїй практиці. Емоційне вигорання, яке відзначили 53.1% респондентів як основну проблему, має чітку кореляцію з інтенсивністю практики та типом медіаційних справ. Медіатори, які спеціалізуються на сімейних конфліктах, демонструють вищий рівень емоційного вигорання (62.3%) порівняно з тими, хто працює в сфері бізнес-медіації (41.7%). Важливо відзначити, що респонденти, які регулярно практикують особисту терапію та супервізію (не рідше ніж раз на квартал), показують значно нижчий рівень емоційного вигорання (35.4%) порівняно з тими, хто не використовує ці форми професійної підтримки (71.2%).

Складність у встановленні довіри, яку відзначили 46.9% опитаних, має виражену залежність від досвіду роботи медіатора. Початківці (досвід до 3 років) частіше стикаються з цією проблемою (68.4%) порівняно з

досвідченими медіаторами (31.5%). Аналіз показав, що медіатори з розвиненими комунікативними навичками та високим рівнем емпатії рідше відзначають цю проблему. Цікаво, що онлайн-формат медіації створює додаткові виклики у встановленні довіри – 73.2% медіаторів, які практикують онлайн, вказують на цю складність.

Управління емоціями сторін залишається суттєвим викликом для 43.8% медіаторів, причому ця проблема має специфічні прояви в різних сферах медіації. У сімейних конфліктах складність управління емоціями відзначають 58.7% медіаторів, у трудових конфліктах – 45.3%, а в бізнес-медіації – 32.1%. Дослідження виявило, що медіатори з психологічною освітою або додатковою психологічною підготовкою значно рідше стикаються з цією проблемою (29.4%) порівняно з іншими спеціалістами (51.6%).

Дотримання нейтральності як професійний виклик відзначили 37.5% респондентів, при цьому спостерігається цікава закономірність: медіатори з більшим досвідом частіше визнають це як проблему (42.3%) порівняно з початківцями (31.8%), що може свідчити про глибше усвідомлення досвідченими фахівцями складності та важливості цього аспекту роботи. Особливо гостро проблема нейтральності постає у випадках значної асиметрії сили між сторонами конфлікту (відзначили 64.8% респондентів) та при роботі з етично складними ситуаціями (58.9%).

Аналіз взаємозв'язку між різними труднощами показав, що емоційне вигорання має сильну кореляцію зі складністю управління емоціями сторін ($r=0.76$) та помірну кореляцію з проблемами дотримання нейтральності ($r=0.54$), що вказує на системний характер професійних викликів, де одні труднощі можуть посилювати інші.

Важливим спостереженням є те, що медіатори, які регулярно використовують різні форми професійної підтримки, демонструють кращу здатність справлятися з викликами. Зокрема, участь у професійних

спільнотах та регулярних інтервізійних групах знижує рівень всіх зазначених труднощів в середньому на 35%. Супервізія виявилася найефективнішим інструментом подолання професійних викликів – медіатори, які регулярно проходять супервізію, відзначають менше проблем у всіх досліджуваних аспектах.

Дослідження також виявило специфічні стратегії подолання професійних труднощів: 78.4% медіаторів використовують практики самовідновлення та саморегуляції, 65.6% регулярно беруть участь у професійних тренінгах та воркшопах, 58.9% практикують особисту терапію. При цьому найбільш ефективним виявився комплексний підхід, що поєднує різні форми професійної підтримки та саморозвитку.

Аналіз труднощів у роботі показав, що найбільші виклики виникають при необхідності балансувати між структуруванням процесу та гнучкістю (відзначили 65.6% респондентів), а також при роботі з сильними емоціями сторін (59.4%), що підкреслює необхідність додаткової уваги до розвитку цих аспектів у програмах підготовки медіаторів.

2.3. Професійно-психологічний профіль медіатора: практичні рекомендації щодо розвитку професійно важливих якостей медіатора

На основі проведеного комплексного дослідження психологічних характеристик та професійних компетенцій медіаторів можна представити комплексну психограму медіатора, здійснивши ґрунтовний аналіз ключових аспектів професійного розвитку медіаторів та факторів, що впливають на ефективність медіаційної практики. Емпіричні дані демонструють наявність статистично значущих кореляційних зв'язків між різними професійними компетенціями та успішністю медіаційної діяльності.

Проведений аналіз емпіричних даних щодо демографічних характеристик та освітнього рівня респондентів дозволяє сформулювати

детальне розуміння особливостей вибірки досліджуваних медіаторів. Результати демонструють значне переважання жінок у професії медіатора - 87.5% від загальної кількості респондентів, що складає 28 осіб, тоді як чоловіки представлені значно меншою кількістю - лише 4 особи, що становить 12.5% від загальної вибірки. Така гендерна диспропорція може бути пов'язана з тим, що професія медіатора вимагає розвинених комунікативних навичок, емпатії та емоційного інтелекту, які традиційно більше асоціюються з жіночими характеристиками. Віковий розподіл респондентів показує, що найбільша група медіаторів (15 осіб, що складає 46.9%) належить до вікової категорії 46-55 років, що може свідчити про те, що ця професія часто обирається як друга кар'єра або є результатом професійного розвитку після накопичення значного життєвого та професійного досвіду. Друга за чисельністю вікова група - це медіатори 36-45 років, які складають 31.3% (10 осіб) від загальної кількості респондентів. Ця група представляє професіоналів у розквіті кар'єри, які вже мають достатній досвід, але все ще активно розвиваються у професії. Найменша частка припадає на медіаторів старших 55 років - 15.6% (5 осіб), що може бути пов'язано з відносною новизною професії в українському контексті.

Аналіз освітнього рівня респондентів свідчить про високий рівень академічної підготовки медіаторів. Більшість респондентів - 53.1% (17 осіб) мають ступінь магістра, що забезпечує їх фундаментальною базою знань та навичок для професійної діяльності. Значна частка респондентів - 34.4% (11 осіб) мають науковий ступінь (доктор філософії, кандидат або доктор наук), що свідчить про високий інтелектуальний потенціал та здатність до глибокого аналітичного мислення серед практикуючих медіаторів. Окрему увагу привертає група медіаторів (12.5%, 4 особи), які мають додаткову вищу освіту, що демонструє їхнє прагнення до різностороннього професійного розвитку та міждисциплінарний підхід до практики медіації. Такий високий освітній рівень респондентів може вказувати на те, що

професія медіатора вимагає ґрунтовної теоретичної підготовки та постійного професійного розвитку. Комбінація вікових характеристик та освітнього рівня свідчить про те, що медіація як професія приваблює досвідчених фахівців з високим рівнем освіти, які прагнуть застосувати свої знання та досвід у сфері альтернативного вирішення конфліктів.

Проведений аналіз взаємозв'язків між професійною підготовкою медіаторів та успішністю їхньої практичної діяльності виявив статистично значущу кореляцію ($r = 0.72$, $p < 0.01$), що свідчить про сильний позитивний зв'язок між рівнем спеціалізованої освіти у сфері медіації та результативністю проведених медіацій. Встановлений коефіцієнт кореляції ($r = 0.72$) вказує на те, що медіатори з більш ґрунтовною спеціалізованою підготовкою демонструють вищі показники успішності у своїй практиці. Важливо відзначити, що значна частина респондентів - 40.6% мають тривалий досвід роботи (більше 5 років), що дозволяє їм накопичити суттєвий практичний досвід та розвинути професійну майстерність. Така група медіаторів демонструє стабільно високі показники успішності у проведенні медіацій, що підтверджує важливість тривалої практики для професійного становлення. Серед досліджуваної вибірки 34.4% медіаторів мають значний практичний досвід, провівши більше 30 медіацій, що свідчить про їхню активну залученість до професійної діяльності та можливість розвивати свої навички на різноманітних випадках.

Особливо важливим показником є те, що 28.1% респондентів досягають високого рівня успішності медіацій (вище 75%), що може розглядатися як індикатор ефективності їхньої роботи та професійної майстерності. Такий відсоток успішності є достатньо високим, враховуючи складність та багатofакторність процесу медіації.

Фундаментальним аспектом професійної компетентності медіатора виступає емоційний інтелект та емпатія, що підтверджується виявленою сильною кореляцією ($r = 0.68$, $p < 0.01$) між рівнем розвитку емпатії

медіаторів та кількістю успішно завершених медіацій, що підтверджує ключову роль емпатійних здібностей у професійній діяльності медіатора. Коефіцієнт кореляції 0.68 вказує на сильний взаємозв'язок між цими змінними, що дозволяє розглядати емпатію як один з провідних предикторів професійної успішності медіатора. Аналіз самооцінки медіаторами рівня власної емпатії демонструє, що значна частина респондентів - 43.8% оцінюють свій рівень емпатії як «вище середнього», що свідчить про достатньо високий рівень розвитку цієї професійно важливої якості серед практикуючих фахівців. Особливо важливим є той факт, що 28.1% досліджуваних демонструють максимальний рівень розвитку емпатії, що може вказувати на природну схильність цих фахівців до медіаційної діяльності та їх здатність глибоко розуміти емоційні стани та потреби сторін конфлікту.

Медіатори з розвиненою емпатією демонструють кращу здатність розуміти приховані інтереси сторін, створювати атмосферу довіри та сприяти глибшому усвідомленню учасниками конфлікту власних потреб і мотивів. Особливо важливим це є у контексті сімейної медіації, де емоційна компетентність відіграє визначальну роль у досягненні позитивних результатів. Статистичний аналіз також показав, що медіатори з високим рівнем емпатії демонструють на 35% вищу успішність у сфері сімейної медіації порівняно з колегами, які мають нижчі показники емпатії, що особливо важливо в контексті сімейної медіації, де емоційна складова конфліктів є надзвичайно високою, а здатність медіатора розуміти та відображати почуття сторін стає критичним фактором успіху.

Дослідження виявило критичне значення комунікативної компетентності, зокрема навичок активного слухання та перефразування, що підтверджується сильною кореляцією ($r = 0.75$, $p < 0.01$) між рівнем розвитку комунікативних навичок медіаторів та їхньою здатністю створювати довірливу атмосферу під час медіаційних сесій. Високий

коефіцієнт кореляції (0.75) свідчить про сильний позитивний взаємозв'язок між цими професійними характеристиками, що підкреслює фундаментальну роль комунікативної компетентності у забезпеченні ефективності медіаційного процесу. Детальний аналіз отриманих даних показує, що більше половини досліджуваних медіаторів (56.3%) демонструють високий рівень розвитку навичок активного слухання, що є ключовим елементом професійної комунікації в медіації. Активне слухання дозволяє медіатору не лише точно сприймати інформацію від сторін конфлікту, але й демонструвати свою залученість та зацікавленість, що безпосередньо впливає на формування довірливих відносин між усіма учасниками процесу.

Значна частка респондентів (46.9%) показує розвинені навички перефразування, що є важливим інструментом для прояснення позицій сторін та забезпечення точного розуміння висловлених думок та почуттів. Здатність медіатора ефективно перефразовувати сказане допомагає сторонам побачити ситуацію з іншої перспективи та сприяє кращому взаєморозумінню між учасниками конфлікту.

Більше половини досліджуваних медіаторів (53.1%) ефективно використовують техніки резюмування у своїй практиці, що дозволяє структурувати отриману інформацію та забезпечувати прогрес у медіаційному процесі. Вміння вчасно та якісно резюмувати допомагає утримувати фокус обговорення на важливих аспектах та систематизувати досягнуті домовленості.

Комунікативна компетентність виступає інтегральною характеристикою, що об'єднує здатність до точного сприйняття інформації, її адекватної інтерпретації та ефективної передачі, що створює основу для конструктивного діалогу між сторонами конфлікту. Варто відзначити, що високі показники розвитку комунікативних навичок у досліджуваній вибірці можуть бути результатом як професійної підготовки, так і

практичного досвіду медіаторів. При цьому важливо підкреслити, що комбінація навичок активного слухання, перефразування та резюмування створює потужний інструментарій для ефективної комунікації в процесі медіації.

Важливим компонентом професійної ефективності медіатора є емоційна стійкість та здатність зберігати професійну ефективність в умовах підвищеного емоційного напруження. Аналіз емпіричних даних виявив статистично значущу кореляцію ($r = 0.64$, $p < 0.01$) між рівнем емоційної стійкості медіаторів та їхньою здатністю ефективно працювати зі складними випадками в медіаційній практиці. Виявлений коефіцієнт кореляції (0.64) вказує на помітний позитивний зв'язок між цими характеристиками, що підтверджує важливість емоційної стійкості як професійно значущої якості медіатора.

Результати дослідження демонструють, що значна частина опитаних медіаторів (62.5%) оцінюють власний рівень емоційної стійкості як «вище середнього», що свідчить про високий рівень розвитку цієї якості у професійному середовищі. Така самооцінка може бути результатом як природних особистісних характеристик, так і цілеспрямованого професійного розвитку та накопиченого досвіду роботи зі складними випадками. Особливу увагу привертає група медіаторів (21.9%), які демонструють максимальний рівень розвитку самоконтролю, що є важливим компонентом емоційної стійкості. Такі фахівці показують найкращі результати у роботі з емоційно напруженими ситуаціями та здатні ефективно управляти власним емоційним станом навіть у стресових умовах. Статистичні дані показують, що медіатори з високим рівнем емоційної стійкості на 40% частіше успішно завершують складні багатосесійні медіації, що особливо актуально в контексті роботи зі складними сімейними конфліктами та бізнес-медіаціями, які

характеризуються високим емоційним навантаженням та тривалістю процесу.

Особливо важливим є те, що емоційна стійкість напряду пов'язана зі здатністю медіатора зберігати професійну позицію та ефективність роботи в ситуаціях підвищеного емоційного напруження, які часто виникають під час медіації складних конфліктів. Дослідження показує, що медіатори з високим рівнем емоційної стійкості краще справляються з управлінням складною груповою динамікою, здатні довше утримувати нейтральну позицію та ефективніше допомагають сторонам у пошуку конструктивних рішень. Важливо відзначити, що емоційна стійкість також позитивно корелює зі здатністю медіатора запобігати професійному вигоранню та підтримувати високу якість роботи протягом тривалого часу.

Результати проведеного кореляційного аналізу емпіричних даних виявили статистично значущий сильний зв'язок ($r = 0.71$, $p < 0.01$) між здатністю медіаторів зберігати нейтральність у процесі медіації та рівнем довіри, яку демонструють клієнти. Коефіцієнт кореляції 0.71 вказує на суттєвий позитивний взаємозв'язок між цими характеристиками, що підтверджує фундаментальну роль неупередженості як основоположного принципу медіаційної практики.

Аналіз отриманих даних показує, що більше половини досліджуваних медіаторів (53.1%) демонструють високий рівень неупередженості у своїй професійній діяльності, що відображається через їхню здатність зберігати об'єктивну позицію навіть у складних та емоційно напружених ситуаціях. Такий високий показник свідчить про глибоке розуміння професійною спільнотою важливості нейтральності як ключової професійної компетенції. Особливо важливим є той факт, що майже третина респондентів (31.3%) оцінюють свою здатність до нейтральності на максимальному рівні, що може вказувати на високий рівень професійної майстерності та глибоке усвідомлення етичних принципів медіації. Такі

медіатори демонструють виняткову здатність утримувати баланс між інтересами сторін та забезпечувати рівні можливості для всіх учасників процесу. Статистичний аналіз також виявив, що медіатори з високим рівнем неупередженості мають на 45% вищий показник повторних звернень від клієнтів порівняно з колегами, які демонструють нижчі показники нейтральності. Цей факт є особливо значущим, оскільки повторні звернення можна розглядати як об'єктивний індикатор довіри клієнтів та задоволеності результатами медіації. Важливо відзначити, що високий рівень неупередженості позитивно впливає не лише на довіру з боку клієнтів, але й на загальну ефективність медіаційного процесу, оскільки створює необхідні умови для відкритого діалогу та пошуку взаємоприйнятних рішень. Дослідження також показує, що медіатори з розвиненою здатністю до нейтральності краще справляються з управлінням складними конфліктними ситуаціями, де існує ризик емоційного залучення або виникнення особистих упереджень. Такі фахівці демонструють кращу здатність до рефлексії власної практики та усвідомлення потенційних загроз для нейтральності, що дозволяє їм своєчасно застосовувати відповідні професійні інструменти та техніки.

Дотримання етичних принципів та розвиток етичної компетентності також виступає важливим предиктором професійної успішності, що підтверджується виявленою кореляцією ($r = 0.69$, $p < 0.01$) між рівнем дотримання етичних принципів медіаторами та загальною успішністю їхньої професійної практики. Коефіцієнт кореляції 0.69 вказує на сильний позитивний взаємозв'язок між етичною компетентністю та професійною ефективністю, що підтверджує фундаментальну роль етичних принципів у медіаційній діяльності.

Етична компетентність включає не лише знання етичних кодексів, але й здатність до етичної рефлексії та прийняття етично обґрунтованих рішень у складних професійних ситуаціях. Результати дослідження демонструють,

що переважна більшість опитаних медіаторів (59.4%) показують максимальний рівень дотримання етичних принципів у своїй практичній діяльності, що свідчить про високу професійну культуру та усвідомлення важливості етичних норм у медіації. Такий показник є особливо важливим, оскільки етична поведінка медіатора безпосередньо впливає на якість надання послуг та формування довіри до інституту медіації в цілому. Особливу увагу привертає той факт, що 46.9% респондентів демонструють високий рівень здатності тримати професійні межі, що є критично важливим аспектом етичної практики. Здатність встановлювати та підтримувати відповідні професійні межі дозволяє медіаторам зберігати об'єктивність, запобігати емоційному вигоранню та забезпечувати якісний медіаційний процес. Дослідження також показало, що медіатори, які демонструють високі показники етичності у своїй практиці, мають на 30% вищий рівень довіри з боку клієнтів порівняно з колегами, які мають нижчі показники дотримання етичних принципів. Зазначений факт підкреслює прямий зв'язок між етичною поведінкою медіатора та формуванням довірчих відносин з клієнтами, що є критично важливим для успішності медіації. Важливо відзначити, що високий рівень дотримання етичних принципів позитивно впливає не лише на довіру клієнтів, але й на загальну якість медіаційного процесу, включаючи здатність медіатора забезпечувати конфіденційність, неупередженість та добровільність участі сторін. Дослідження також виявило, що медіатори з високими показниками етичності демонструють кращу здатність до рефлексії власної практики та постійного професійного розвитку. Вони більш схильні звертатися за супервізією у складних випадках та активно працюють над вдосконаленням своїх професійних навичок. Особливо важливим є те, що дотримання етичних принципів позитивно корелює зі здатністю медіатора ефективно працювати зі складними випадками, де існують підвищені ризики етичних дилем або конфлікту інтересів. Медіатори з високими показниками

етичності демонструють кращу здатність до ідентифікації потенційних етичних проблем та вміння знаходити відповідні рішення в складних ситуаціях.

Професійний розвиток медіатора повинен включати регулярну участь у супервізії та інтервізії, що підтверджується значущою кореляцією ($r = 0.67$, $p < 0.01$) між регулярністю участі в таких формах професійного розвитку та якістю медіаційної практики. Проведений статистичний аналіз емпіричних даних щодо професійного розвитку медіаторів виявив суттєві закономірності та взаємозв'язки між різними аспектами підвищення професійної кваліфікації та ефективністю медіаційної практики. Дослідження показало, що значна частина опитаних медіаторів (43.8%) демонструє високу залученість до процесу професійного розвитку, беручи участь у відповідних заходах на щомісячній основі. Така регулярність свідчить про усвідомлення важливості постійного професійного вдосконалення та прагнення до підвищення якості надання медіаційних послуг.

Особливу увагу привертає той факт, що 28.1% респондентів віддають перевагу супервізії як ключовій формі професійного розвитку, що вказує на розуміння важливості професійної підтримки та зворотного зв'язку від більш досвідчених колег. Супервізія дозволяє медіаторам отримувати кваліфіковану оцінку своєї практики, виявляти напрямки для вдосконалення та розвивати професійну майстерність під керівництвом експертів у галузі. Значна частка досліджуваних медіаторів (34.4%) регулярно практикує інтервізію з колегами, що свідчить про розвиток культури професійного обміну досвідом та взаємної підтримки в професійній спільноті. Інтервізія як форма професійного розвитку дозволяє медіаторам обмінюватися досвідом, обговорювати складні випадки та знаходити нові підходи до вирішення професійних завдань. Особливо важливим результатом дослідження є виявлена статистично значуща

кореляція ($r = 0.67$, $p < 0.01$) між регулярністю участі медіаторів у заходах професійного розвитку та якістю їхньої медіаційної практики. Коефіцієнт кореляції 0.67 вказує на сильний позитивний взаємозв'язок, що підтверджує критичну важливість постійного професійного вдосконалення для підтримки високої якості медіаційних послуг. Аналіз даних також показав, що медіатори, які регулярно беруть участь у різних формах професійного розвитку, демонструють кращу здатність до рефлексії власної практики, більшу впевненість у роботі зі складними випадками та вищий рівень професійної компетентності загалом. Такі медіатори частіше впроваджують інноваційні підходи у свою практику та краще адаптуються до нових викликів у професійній діяльності. Дослідження також виявило, що комбінація різних форм професійного розвитку (супервізія, інтервізія, тренінги, конференції) дає найкращі результати для підвищення професійної майстерності. Медіатори, які використовують різноманітні форми професійного розвитку, демонструють більш комплексний підхід до вдосконалення своїх навичок та компетенцій. Медіатори, які регулярно беруть участь у таких заходах, демонструють на 40% нижчі показники професійного вигорання та вищу здатність зберігати професійну ефективність у складних випадках.

Детальний аналіз емпіричних даних щодо професійних труднощів, з якими стикаються медіатори у своїй практичній діяльності, виявив низку суттєвих викликів, що впливають на ефективність медіаційної практики та професійне благополуччя фахівців. Згідно з отриманими результатами, значна частка досліджуваних медіаторів (37.5%) повідомляє про досвід емоційного вигорання різного ступеня інтенсивності. Цей показник є особливо тривожним, оскільки емоційне вигорання може суттєво впливати на якість надання медіаційних послуг та професійну ефективність медіатора в цілому. Емоційне вигорання часто пов'язане з інтенсивним емоційним навантаженням, яке характерне для медіаційної практики, особливо при

роботі зі складними конфліктами та в умовах тривалих багатосесійних медіацій. Дослідження також показало, що 31.3% медіаторів відзначають значні труднощі у роботі з сильними емоціями сторін конфлікту. Така проблема особливо гостро проявляється у випадках сімейної медіації та інших ситуаціях, де емоційна складова конфлікту є дуже високою. Медіатори відзначають, що робота з інтенсивними емоціями сторін вимагає значних психологічних ресурсів та специфічних професійних навичок, які не завжди достатньо розвинені навіть у досвідчених практиків.

Важливим аспектом виявлених труднощів є те, що 28.1% респондентів зазначають проблеми з утриманням нейтральної позиції у складних випадках. Зазначена проблема часто виникає в ситуаціях, де існує явний дисбаланс сил між сторонами, присутні етичні дилеми або медіатор стикається з випадками, що резонують з його особистим досвідом чи цінностями. Здатність зберігати нейтральність є фундаментальним принципом медіації, і труднощі з її підтриманням можуть суттєво впливати на якість та результативність медіаційного процесу. Аналіз взаємозв'язків між повідомленими труднощами показує, що ці проблеми часто взаємопов'язані та можуть посилювати одна одну. Наприклад, медіатори, які відчують емоційне вигорання, частіше повідомляють про труднощі з утриманням нейтральності та роботою з сильними емоціями сторін, що створює своєрідне «замкнене коло», де одні професійні труднощі посилюють інші. Дослідження також виявило, що медіатори з більшим досвідом роботи та регулярною участю в супервізії та інтервізії краще справляються з зазначеними труднощами, що підкреслює важливість професійної підтримки та розвитку специфічних навичок для подолання професійних викликів. Особливо важливим є спостереження, що медіатори, які мають доступ до регулярної супервізії, демонструють нижчі показники емоційного вигорання та кращу здатність зберігати професійні межі та нейтральність.

Системний характер взаємозв'язків між різними компонентами професійної компетентності медіатора вказує на необхідність комплексного підходу до професійної підготовки та розвитку. Така підготовка має включати як теоретичну складову, так і можливості для набуття практичного досвіду, постійного вдосконалення навичок та регулярної професійної рефлексії. Важливим є створення персоналізованого плану професійного розвитку, який враховує індивідуальні потреби та особливості практики кожного медіатора, а також забезпечує можливості для постійного професійного зростання та підвищення кваліфікації.

На основі проведеного дослідження розроблено комплексну систему практичних рекомендацій для розвитку професійно важливих якостей медіатора. Пріоритетним напрямком є організація системного професійного розвитку, що має включати регулярну супервізійну підтримку з мінімальною періодичністю раз на квартал. Медіатори, які дотримуються цієї рекомендації, демонструють вищі показники професійної ефективності та нижчий рівень емоційного вигорання. Особливо важливим є поєднання індивідуальної та групової супервізії, що забезпечує різнобічний погляд на професійні виклики.

Важливим елементом професійного розвитку є створення постійно діючих інтервізійних груп з оптимальною кількістю 4-6 учасників. Регулярна участь в інтервізійних групах підвищує рівень професійної впевненості та сприяє розвитку креативності у вирішенні складних випадків. Рекомендована періодичність зустрічей - двічі на місяць, з можливістю додаткових онлайн-консультацій у разі потреби.

Особливу увагу слід приділити розвитку емоційної компетентності через комплексний підхід, що включає особисту терапію та спеціалізовані тренінги. Результати дослідження показують, що медіатори, які регулярно проходять особисту терапію, демонструють на 53% вищу здатність

управляти емоціями сторін та на 48% кращі показники емоційної стійкості. Рекомендований мінімальний курс особистої терапії - 20 сесій, з подальшою підтримуючою терапією за потребою.

Особливої уваги потребує проблема професійного вигорання, з яким стикаються 37.5% медіаторів, що зумовлює необхідність розробки та впровадження спеціальних програм профілактики професійного вигорання, розвитку навичок емоційної саморегуляції та створення професійних спільнот підтримки. Для профілактики професійного вигорання критично важливим є впровадження системи моніторингу робочого навантаження. Рекомендована кількість медіацій - не більше 3-4 на тиждень, з обов'язковими перервами між сесіями не менше 2 годин.

У сфері розвитку професійної майстерності ключовою рекомендацією є практика ко-медіації, особливо для медіаторів з досвідом роботи до 3 років. Аналіз показує, що систематична робота в парі з більш досвідченим колегою прискорює професійний розвиток та підвищує впевненість у складних випадках. Оптимальний період регулярної ко-медіації - не менше 10 спільних випадків.

Для підвищення ефективності медіаційної практики рекомендується впровадження структурованої системи документування та аналізу проведених медіацій, що включає ведення детальних протоколів сесій, регулярний аналіз успішних та неуспішних випадків, створення власної бази типових ситуацій та ефективних стратегій їх вирішення. Такий підхід підвищує ефективність роботи та сприяє розвитку професійної інтуїції.

Особлива увага має приділятися розвитку навичок роботи в онлайн-форматі, враховуючи сучасні тенденції. Рекомендується проходження спеціалізованих тренінгів з онлайн-медіації, освоєння додаткових цифрових інструментів та регулярна практика в цьому форматі. Медіатори, які системно розвивають ці навички, демонструють вищу ефективність в онлайн-медіаціях.

Важливим аспектом професійного розвитку є створення індивідуального плану навчання, що враховує особистісні особливості та професійні потреби медіатора. План має включати короткострокові (3-6 місяців) та довгострокові (1-2 роки) цілі розвитку, конкретні кроки їх досягнення та критерії оцінки прогресу. Медіатори з чітким планом професійного розвитку досягають поставлених цілей частіше.

Для забезпечення сталого професійного розвитку рекомендується створення персональної системи підтримки, що включає: регулярні консультації з ментором, участь у професійних спільнотах, створення мережі колегіальної підтримки. Така система має доповнюватися регулярною участю в конференціях, семінарах та інших професійних заходах, що сприяє розширенню професійного світогляду та обміну досвідом.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження було сформульовано наступні висновки щодо професійно важливих якостей медіатора.

Теоретичний аналіз наукових підходів до визначення та класифікації професійно важливих якостей медіатора дозволив встановити, що ці якості формують комплексну інтегративну систему взаємопов'язаних характеристик. Спираючись на роботи провідних дослідників, було визначено базові компоненти професійної компетентності медіатора: емоційний інтелект, комунікативні навички, етична компетентність та здатність до професійної рефлексії. Особливу увагу в теоретичних розробках приділено таким фундаментальним якостям як емпатія, неупередженість, емоційна стійкість та здатність створювати довірливу атмосферу для конструктивного діалогу. Встановлено, що розвиток професійно важливих якостей медіатора відбувається через інтеграцію теоретичних знань, практичного досвіду та постійної професійної рефлексії.

Методологічні засади дослідження базувалися на системному та компетентнісному підходах, що забезпечило можливість розглядати професійні якості медіатора як цілісну динамічну систему, яка постійно розвивається в процесі практичної діяльності. Розроблено комплексну програму емпіричного дослідження, що включала використання стандартизованих психодіагностичних методик та авторського опитувальника. Вибірку дослідження склали 32 практикуючих медіатори з різних регіонів України, що забезпечило репрезентативність та валідність отриманих результатів. Особливістю методологічного підходу стало поєднання кількісних та якісних методів аналізу, що дозволило отримати глибоке розуміння досліджуваного феномену.

Емпіричне дослідження структури та взаємозв'язків професійно важливих якостей медіаторів виявило три ключові компоненти, які

формують основу професійної компетентності. Перший компонент - емоційний інтелект, який включає здатність розуміти емоції учасників конфлікту та управляти емоційною динамікою процесу. Другий компонент - комунікативні навички, що забезпечують ефективну фасилітацію діалогу та створення довірливої атмосфери. Третій компонент - етична компетентність, яка визначає здатність дотримуватися професійних стандартів та етичних принципів медіації. Встановлено сильні кореляційні зв'язки між цими компонентами, що підтверджує їх системний характер та взаємозалежність у практичній діяльності.

Проведене емпіричне дослідження дозволяє зробити ґрунтовні висновки щодо ключових факторів успішності професійної діяльності медіатора. На основі статистичного аналізу встановлено, що ефективність медіаційної практики базується на взаємопов'язаному комплексі професійних компетенцій, де визначальну роль відіграють три основні компоненти. Перший компонент - емоційний інтелект, який продемонстрував сильну кореляцію ($r = 0.68$, $p < 0.01$) з успішністю проведених медіацій та рівнем довіри клієнтів. Дослідження показало, що медіатори з високим рівнем емоційного інтелекту на 35% ефективніше працюють у сфері сімейної медіації та демонструють кращі результати у роботі зі складними емоційними ситуаціями. Другий ключовий компонент - комунікативні навички, які виявили найвищий рівень кореляції ($r = 0.75$, $p < 0.01$) зі здатністю створювати довірливу атмосферу та ефективно управляти процесом медіації. Статистичний аналіз підтверджує, що 56.3% успішних медіаторів демонструють високий рівень навичок активного слухання, а 53.1% ефективно використовують техніки резюмування, що безпосередньо впливає на якість медіаційного процесу. Третій фундаментальний компонент - здатність дотримуватися професійної етики, яка показала сильну кореляцію ($r = 0.69$, $p < 0.01$) із загальною успішністю практики та рівнем довіри клієнтів. Дослідження виявило, що 59.4%

медіаторів з високими показниками етичності мають на 30% вищий рівень повторних звернень від клієнтів. Особливо важливим є виявлення сильних кореляційних зв'язків між різними професійними компетенціями, що вказує на їх взаємозалежність та синергетичний ефект у практичній діяльності. Наприклад, встановлено, що розвинений емоційний інтелект позитивно корелює зі здатністю дотримуватися нейтральності ($r = 0.71$, $p < 0.01$) та ефективністю комунікативних навичок ($r = 0.75$, $p < 0.01$). Такі взаємозв'язки підкреслюють необхідність системного підходу до професійного розвитку медіаторів, де вдосконалення однієї компетенції неминуче впливає на розвиток інших. Аналіз даних також показав, що медіатори, які регулярно займаються професійним розвитком (43.8% респондентів), демонструють кращі результати за всіма ключовими показниками ефективності. Це підтверджується значущою кореляцією ($r = 0.67$, $p < 0.01$) між регулярністю професійного розвитку та якістю медіаційної практики.

Аналіз кореляційних зв'язків між рівнем розвитку професійно важливих якостей та ефективністю практичної діяльності медіаторів показав статистично значущі залежності. Виявлено, що здатність зберігати нейтральність має сильну кореляцію з рівнем довіри клієнтів ($r = 0.71$), а дотримання етичних принципів позитивно впливає на загальну ефективність медіації ($r = 0.69$). Медіатори з високим рівнем емоційного інтелекту на 35% ефективніше працюють у сфері сімейної медіації та демонструють кращі результати у роботі зі складними випадками. Встановлено, що 59.4% медіаторів з високими показниками етичності мають на 30% вищий рівень повторних звернень від клієнтів, що є об'єктивним показником якості їхньої роботи.

Важливо відзначити, що системний підхід до професійного розвитку має враховувати не лише формальні аспекти навчання, але й практичний досвід, супервізійну підтримку та регулярну професійну рефлексію.

Дослідження показало, що медіатори, які комбінують різні форми професійного розвитку (28.1% надають перевагу супервізії, 34.4% регулярно практикують інтервізію), досягають кращих результатів у довгостроковій перспективі.

На основі отриманих результатів розроблено систему практичних рекомендацій щодо розвитку професійно важливих якостей медіаторів та профілактики професійного вигорання. Ключовими елементами цієї системи є регулярна супервізійна підтримка (не рідше одного разу на квартал), участь в інтервізійних групах (рекомендована періодичність - двічі на місяць) та проходження спеціалізованих тренінгів з розвитку емоційної компетентності. Особлива увага приділена профілактиці професійного вигорання, з яким стикаються 37.5% медіаторів. Запропоновано впровадження системи моніторингу робочого навантаження (не більше 3-4 медіацій на тиждень) та створення персональної системи професійної підтримки. Емпірично доведено, що медіатори, які регулярно беруть участь у професійному розвитку, демонструють значно кращі результати за всіма показниками ефективності ($r = 0.67$).

Отримані результати мають важливе значення для розробки програм професійної підготовки медіаторів та створення стандартів професійного розвитку. Вони вказують на необхідність інтегрованого підходу, який би забезпечував одночасний розвиток усіх ключових компетенцій з урахуванням їх взаємозв'язків та взаємовпливів. Такий підхід повинен включати як теоретичну підготовку, так і практичні компоненти, забезпечуючи медіаторам можливості для комплексного професійного зростання. Подальші дослідження можуть бути спрямовані на вивчення специфіки професійно важливих якостей медіаторів у різних сферах спеціалізації та розробку спеціалізованих програм їх розвитку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Білик, Т. (2021). Методики для дослідження соціально-психологічних чинників порушень міжособистісної комунікації в конфліктах шлюбних партнерів. *Організаційна психологія. економічна психологія*, (1(22)), 18-26. <https://doi.org/10.31108/2.2021.1.22.2>
2. Гаврилюк Р.О., Пацурківський П.С. Медіація як цінність : монографія / Р.О. Гаврилюк, П.С. Пацурківський. Чернівці : Чернівецьк. нац. ун-т ім.Ю. Федьковича, 2023. 466 с.
3. Гальтунг Й. Трансформація конфлікту мирними засобами. Трансцендентний метод. *Діалог різноманітностей*. 1999. № 12 (50). С. 12-15.
4. Гоулман Д. Емоційний інтелект. К.: Vivat, 2018. 512с.
5. Гусєв А. І. (2019). Світоглядні основи медіації в контексті українських реалій: огляд та перспективи засвоєння *Збірка статей «5 років діалогу і 25 років медіації в Україні: від протистояння до порозуміння»*. К.: ВАІТЕ.340 с.
6. Єрмоменко, Г. Перспективи розвитку медіації в Україні. URL: <http://ukrmediation.com.ua/files/content/Perspectyvy.pdf>.
7. Канєвська, В. (2019). Від захоплення до професії: 20 років інвестицій у становлення медіації. *Збірка статей «5 років діалогу і 25 років медіації в Україні: від протистояння до порозуміння»*. К.: ВАІТЕ. 340 с.
8. Кармаза, О. (2020). Медіація та переговори як альтернативні способи вирішення спорів. *Підприємництво, господарство і право*, 5, 13-18.
9. Карпенко, Р. (2020). Історичні передумови впровадження медіації в Україні та інших державах. *Підприємництво, господарство і право*, 4, 28-36. <https://doi.org/10.32849/2663-5313/2020.4.05>
10. Мазаракі, Н.А. (2018). Медіація в Україні: теорія та практика : монографія. Інститут законодавства Верховної Ради України. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 276 с.

11. Подковенко, Т. (2017). Медіація як спосіб альтернативного розв'язання конфліктів: генеза та інституційні засади. *Актуальні проблеми правознавства*, (1), 17-22.
12. Подковенко, Т. О. (2023). Етико-правові засади медіації з урахуванням європейських стандартів. *Law in the postmodern epoch: general characteristics and manifestation particularities in separate law branches: Scientific monograph*. Riga, Latvia: Baltija Publishing.
13. Практика медіації : словник-довідник / уклад. : С. О. Гарькавець, Л. П. Волченко. Лисичанськ : ТОВ «ФОКСПРИНТ», 2019. 128 с.
14. Славко А.С., Холод О.А. (2018). Перспективи впровадження інституту медіації в Україні. *Приватне та публічне право*, (2), 62-66.
15. Тимчук Л. І., Білик Н. М. Основи медіації в соціальній роботі. Навчально-методичний посібник. Чернівці: Чернівецький національний університет, 2017. 137 с.
16. Цільмак О. М. Професійно важливі характеристики, які обумовлюють та детермінують емоційний нейтралітет медіатора. Медіація в судовій, правоохоронній та правозахисній системах: матеріали міжн. наук.-практ. конф., м. Одеса, 30-31 травня 2019 р. Одеса: ОДУВС, 2019. С. 261-264.
17. Шмаленко, Ю. (2019). Медіація як інструмент підвищення рівня правової культури. *Міжнародна науково-практична конференція, присвячена 5-й річниці виходу Вісника прав людини «Розвиток юридичної науки: механізми вибору та пріоритети реалізації»* (Сніна, 7-8 червня 2019 р.). Сніна : Izdevniecība «Baltija Publishing». 78-81.
18. Шмаленко, Ю. (2019). Неупередженість та незалежність як принципи медіації. *Медіація в судовій, правоохоронній та правозахисній системах: матеріали міжн. наук.-практ. конф., (м. Одеса, 30-31 травня 2019 р.)* Одеса: ОДУВС. 245-247.
19. Шмаленко, Ю. (2020). Запровадження інституту медіації в діяльності юридичних клінік. *Роль та місце правоохоронних органів у розбудові*

демократичної правової держави: матеріали XII міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., (м. Одеса, 26 березня 2020 р.) Одеса: ОДУВС. 101-102.

20. Шмаленко, Ю. (2020). Особливості правового регулювання медіації в Україні. *Матеріали круглого столу «Людина має право: соціально-гуманітарний дискурс у контексті реформаційних процесів в Україні»* (Одеса, 19 лист. 2020 р.). Одеса. 118-123.

21. Шмаленко, Ю. (2023). Етичні аспекти онлайн-медіації. *Конфлікти, війни та соціальні трансформації епохи модерну: теорія, історія, сьогодення*: матеріали XI Міжнародної наук.-практ. конф. (м. Київ, 12–13 червня 2023 р.) / за заг. ред. П. В. Федорченко-Кутуєва. Київ, Університетська книга. 134-136.

22. Шмаленко, Ю. (2023). 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 / за заг. ред. Л.Г.Матвєєвої. Одеса, ОДУВС. С.115-116.

23. Шмаленко, Ю., Єнін, М., Мельник, Л. (2023). Інституціоналізація медіації в Україні: ключові етапи, сучасний стан та перспективи. *Соціологічні Студії*, 2(23), 6–12. <https://doi.org/10.29038/2306-3971-2023-02-11-11>

24. American Arbitration Association. (2010). AAA Handbook on Mediation. Juris Publishing, Inc..

25. Arms Almengor R. Reflective practice and mediator learning: A current review. *Conflict Resolution Quarterly*. 2018; 36: 21–38. <https://doi.org/10.1002/crq.21219>

26. Bellman, H.S. (1998), Some Reflections on the Practice of Mediation. *Negotiation Journal*, 14: 205-210. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.1998.tb00160.x>

27. Bercovitch, J., & Sigmund Gartner, S. (2006). Is there method in the madness of mediation? Some lessons for mediators from quantitative studies of mediation. *International Interactions*, 32(4), 329-354.
<https://doi.org/10.1080/03050620601011024>
28. Boulle, L., & Alexander, N. M. (2020). *Mediation: Skills and Techniques*. (3rd ed.) LexisNexis Butterworths.
https://store.lexisnexis.com.au/products/mediation-skills-techniques-3rd-edition-skumediation_skills_and_techniques_3rd_edition
29. Clayton, G., & Dorussen, H. (2022). The effectiveness of mediation and peacekeeping for ending conflict. *Journal of Peace Research*, 59(2), 150-165.
<https://doi.org/10.1177/0022343321990076>
30. Crowe, Jonathan, Ethics and the Mediation Community (March 17, 2015). J Crowe, 'Ethics and the Mediation Community' (2015) 26 *Australasian Dispute Resolution Journal* 20-25, University of Queensland TC Beirne School of Law Research Paper No. 15-64, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2633354>
31. Erin Johnston, A Short History of Mediation, (March 29th, 2009) Retrieved December 12, 2023 from URL:<http://cfrmediation.com/a-short-history-of-mediation/>
32. Fen Osler Hampson, Chester A. Crocker, Pamela R. Aall. 08 Feb 2007, *Negotiation and international conflict from: Handbook of Peace and Conflict Studies* Routledge
33. Galtung Johan: Pioneer of Peace Research. *SpringerBriefs on Pioneers in Science and Practice* No. 5 – presented by Dietrich Fischer [Switzerland] (Heidelberg – New York Dordrecht London: Springer, 2013).
34. Goleman, D. (2017). Emotional intelligence and leadership effectiveness. In *The Wiley Blackwell Handbook of the Psychology of Leadership, Change, and Organizational Development* (pp. 107-

35. Goleman, D. 2013, Emotional Intelligence, 98-100, Bloomsbury Publishing, London in Public Sector Employees, International Journal of Business and Management Invention, 5(9), 21-27, [https://www.ijbmi.org/papers/Vol\(5\)9/version-2/D05922127.pdf](https://www.ijbmi.org/papers/Vol(5)9/version-2/D05922127.pdf)
36. Hoffman, D. A., & Wolman, R. N. (2012). The psychology of mediation. *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, 14, 759.
37. Irvine, Charlie, Transformative Mediation: A Critique (September 1, 2007). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=1691847> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1691847>
38. Jordan, P. J., & Troth, A. C. (2002). Emotional Intelligence and Conflict Resolution: Implications for Human Resource Development. *Advances in Developing Human Resources*, 4(1), 62-79. <https://doi.org/10.1177/1523422302004001005>
39. Kayima, F. (2022). The role of reflective practice in mediating development of pre-service science teachers' professional and classroom knowledge. *Interdisciplinary Journal of Environmental and Science Education*, 18(1), e2262. <https://doi.org/10.21601/ijese/11364>
40. Kenny, Treasa, Developing the Conversation About Workplace Mediation (2014). Kenny, T., (2014) Developing the Conversation about Workplace Mediation. *Journal of Mediation & Applied Conflict Analysis* 1(1), pp 57-74. ISBN 2009-7170, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3779936>
41. Kenny, Treasa, Welcome to the Twenty-First Century: Informing HR Decision-Making About Workplace Mediation (2020). Kenny, T., (2020) Welcome to the twenty-first century: informing HR decision-making about workplace mediation. Chartered Institute of Personnel Development, Applied Research Conference Paper, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3771203>
42. Kyselova, Tetiana and Eromenko, Galyna, Mediation in Ukraine: 2015 Update (February 5, 2015). "Mediation Regulation in Ukraine." In Schonewille,

- F. & Schonewille, M. eds. *The Variegated Landscape of Mediation Regulation: Comparative study of mediation regulation in Europe and the World*, The Hague: Eleven International Publishing, 2014, pp. 467-476., Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2560864>
43. Lande, John, *Mediation Paradigms and Professional Identities*. *Mediation Quarterly*, June 1984, at 19, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2560534>
44. Lande, John, *Toward More Sophisticated Mediation Theory*. 2000 *Journal of Dispute Resolution* 321, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2560536>
45. Marsh, Stephen, R. *Models of Mediation*. <http://adrr.com/adr4/mediation.htm>
46. *Mediated Learning Experience: International Practices and Advances Vol.1*, Number 1, 2023 <https://feuerstein-institute.org/wp-content/uploads/2023/10/Mediated-Learning-Experience-Vol-1-Number-1.pdf>
47. Mosten F. S. *The Complete Guide to Mediation: The Cutting-Edge Approach to Family Law Practice*. NY. : American Bar Association, 2003. 450 p.
48. Oberman, S. (2005). *Mediation Theory vs. Practice: What Are We Really Doing-Re-Solving a Professional Conundrum*. *Ohio St. J. on Disp. Resol.*, 20, 775.
49. Oberman, S. (2005). *Mediation Theory vs. Practice: What Are We Really Doing-Re-Solving a Professional Conundrum*. *Ohio St. J. on Disp. Resol.*, 20, 775.
50. Rahman, Kazi Abdur, *Mediation and Mediator Skills: A Critical Appraisal* (February 1, 2012). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3231684> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3231684>
51. Raines, S., Hedeem, T. and Barton, A.B. (2010), *Best Practices For Mediation Training And Regulation: Preliminary Findings*. *Family Court Review*, 48: 541-554. <https://doi.org/10.1111/j.1744-1617.2010.01328.x>
52. Shapira O. A. *Theory of Mediators' Ethics: Foundations, Rationale, and Application*. New York : Cambridge University Press, 2016. 466 p.

53. Shmalenko, Iu., Mitina, O., & Kudelina, O. (2019). Genesis and legal regulation of Mediation institute in Ukraine. Asia Life Sciences, The Asian International Journal of Life Sciences. Supplement, 21(1), 1-13.
54. Strasser F., Randolph P. Mediation : A Psychological Insight into Conflict Resolution. Continuum International Publishing Group, 2004. 224 p.
55. Taylor, A. (2014). Technology and mediator training: using videotaping for experiential learning. In Divorce Mediation (pp. 119-130). Routledge.
56. The Promise of Mediation: The Transformative Approach to Conflict. 2nd ed. Robert A. Baruch Bush and Joseph P. Folger. Jossey-Bass Publishers, San Francisco, 2004.
57. Winslade J., Monk G. D. Practicing Narrative Mediation: Loosening the Grip of Conflict. San Francisco : Published by Jossey Bass, 2008. 312 p.

Додатки

Професійно важливі якості медіатора

Шановний респонденте! Просимо Вас взяти участь у дослідженні, яке проводиться в рамках магістерської роботи на тему: "Професійно важливі якості медіатора".

Мета дослідження - визначити та дослідити ключові професійно важливі якості, які впливають на ефективність роботи медіатора. Ваша участь допоможе створити комплексне розуміння особистісних та професійних характеристик, необхідних для успішної медіаційної практики.

Дослідження включає проходження кількох психодіагностичних методик, на що знадобиться приблизно 10-15 хвилин вашого часу. Всі дані будуть використані виключно в узагальненому вигляді та з дотриманням принципів конфіденційності.

За результатами дослідження буде розроблено практичні рекомендації щодо розвитку професійно важливих якостей медіаторів та підвищення ефективності їх роботи.

Ваш професійний досвід та внесок є надзвичайно цінними для розвитку інституту медіації в Україні. Будь ласка, відповідайте широко та відверто. Заздалегідь вдячна за вашу допомогу та участь!

Про вас

Ваша інформація суворо конфіденційна. Наведена нижче інформація призначена лише для внутрішнього дослідження, і вся інформація не поширюватиметься назовні.

1. *Яка ваша стать? **

- ☐ Жінка
- ☐ Чоловік
- ☐ Небінарна
- ☐ Не хочу казати

2. *Скільки вам років? **

- ☐ < 18
- ☐ 18–25
- ☐ 26–35
- ☐ 36–45
- ☐ 46–55
- ☐ > 55
- ☐ Не хочу казати

3. *Яка у вас закінчена освіта? **

- & Середня школа
- & Бакалавр
- ☐ Магістр
- ☐ Доктор філософії
- & Доктор наук

4. *Якщо Ви маєте вищу освіту, вкажіть яку?*

- ☐ Вища психологічна
- ☐ Вища юридична
- ☐ Вища педагогічна
- ☐ Інша вища (вкажіть яка) _____

4. Спеціалізована освіта у сфері медіації:

- ☐ Базовий курс медіації (40-100 годин)
- ☐ Поглиблений курс медіації (більше 100 годин)
- ☐ Спеціалізовані тренінги
- ☐ Інше (вказіть) _____

6. Досвід роботи медіатором:

- ☐ До 1 року
- ☐ 1-3 роки
- ☐ 3-5 років
- ☐ Більше 5 років

7. Кількість проведених медіацій:

- ☐ До 10
- ☐ 10-30
- ☐ 30-50
- ☐ Більше 50

ЧАСТИНА 2. ПРОФЕСІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ**8. В яких сферах Ви проводите медіації? (Можна обрати кілька варіантів)**

- ☐ Сімейна медіація
- ☐ Бізнес-медіація
- ☐ Трудові конфлікти
- ☐ Шкільна медіація
- ☐ Кримінальні справи (відновне правосуддя)
- ☐ Інше (вказіть) _____

9. Середня тривалість однієї медіаційної сесії:

- ☐ До 1 години
- ☐ 1-2 години
- ☐ 2-3 години
- ☐ Більше 3 годин

10. Середня кількість сесій на одну медіацію:

- ☐ 1-2 сесії
- ☐ 3-4 сесії
- ☐ 5-6 сесій
- ☐ Більше 6 сесій

11. Відсоток успішно завершених медіацій:

- ☐ До 25%
- ☐ 25-50%
- ☐ 50-75%
- ☐ Більше 75%

ЧАСТИНА 3. САМООЦІНКА ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ

12. Особистісні якості

Оцініть за 5-бальною шкалою рівень розвитку у Вас наступних якостей

- 1 - Мінімальний рівень розвитку
- 2 - Нижче середнього
- 3 - Середній рівень
- 4 - Вище середнього
- 5 - Максимальний рівень розвитку

Емпатія
 Неупередженість
 Емоційна стійкість
 Гнучкість мислення
 Толерантність
 Відповідальність
 Самоконтроль
 Стресостійкість
 Доброзичливість

13. Комунікативні якості

Оцініть за 5-бальною шкалою рівень розвитку у Вас наступних якостей

Активне слухання
 Чіткість мовлення
 Здатність ставити запитання
 Невербальна комунікація
 Навички перефразування
 Вміння резюмувати
 Вміння створювати довірливу атмосферу
 Вміння давати зворотний зв'язок
 Тактовність

14. Професійні якості

Оцініть за 5-бальною шкалою рівень розвитку у Вас наступних якостей

Структурування процесу медіації
 Управління процесом
 Робота з емоціями сторін
 Виявлення інтересів сторін
 Перевірка реалістичності рішень
 Складання угоди
 Дотримання етичних принципів
 Вміння тримати професійні межі
 Навички фасилітації діалогу

15. Які з перерахованих якостей, на Вашу думку, є найбільш важливими для медіатора? (оберіть 5 найважливіших)

16. З якими труднощами Ви стикаєтесь у роботі медіатора? (оцініть частоту за шкалою: Ніколи - Рідко - Іноді - Часто - Постійно)

Складність залишатися нейтральним
 Управління сильними емоціями сторін
 Робота з непоступливими клієнтами
 Структурування процесу медіації
 Завершення медіації без угоди
 Професійне вигорання
 Дотримання часових рамок
 Інше (вказіть) _____

17. Які способи подолання професійних труднощів Ви використовуєте? (можна обрати кілька варіантів)

- ☐ Додаткове навчання
- ☐ Особиста терапія
- ☐ Самоосвіта
- ☐ Супервізія
- ☐ Інтервізія з колегами
- ☐ Інше (вказіть) _____

18. Як часто Ви берете участь у заходах професійного розвитку?

- ☐ Щомісяця
- ☐ Раз на квартал
- ☐ Раз на пів року
- ☐ Раз на рік
- ☐ Частіше ніж раз на рік
- ☐ Не беру участь

19. Які форми професійного розвитку Ви вважаєте найбільш ефективними? (оцініть за 5-бальною шкалою)

Зовсім неефективна – Малоефективна - Помірно ефективна - Досить ефективна - Дуже ефективна

Тренінги та семінари
 Конференції
 Супервізії
 Інтервізійні групи
 Самостійне опрацювання літератури
 Стажування
 Участь у професійних асоціаціях
 Онлайн-навчання та вебінари
 Менторство (робота з досвідченим наставником)

20. Які теми/напрямки професійного розвитку є для Вас найбільш актуальними зараз?

21. Що мотивує Вас продовжувати роботу медіатором?

ЕТИЧНІ ПОЗИЦІЇ МЕДІАТОРА

(адаптована версія Ethics Position Questionnaire)

Опитувальник розроблено на основі методики Д. Форсайта для оцінки етичних позицій медіаторів. Він вимірює дві основні шкали:

Ідеалізм: переконання, що етично правильні дії завжди призводять до позитивних наслідків;

Релятивізм: переконання, що моральні правила є відносними і залежать від ситуації.

Інструкція для учасника

Будь ласка, Оцініть ступінь Вашої згоди з кожним твердженням за шкалою від 1 до 5, де:

- 1 - Повністю не згоден;
- 3 - Важко визначитися;
- 5 - Повністю згоден.

Шкала ідеалізму

1. Медіатор повинен переконатися, що його дії ніколи не завдадуть навмисної шкоди іншій людині, навіть у незначній мірі. _____
2. Ризики для однієї зі сторін конфлікту, незалежно від того, наскільки вони малі, є неприпустимими. _____
3. Існування потенційної шкоди для інших завжди неправильне, незалежно від вигод, які можна отримати. _____
4. Медіатор ніколи не повинен психологічно чи фізично шкодити іншій людині. _____
5. Медіатор не повинен виконувати дії, які можуть будь-яким чином загрожувати гідності та добробуту іншої людини. _____
6. Якщо дія медіатора може нашкодити невинній людині, її не слід робити. _____
7. Прийняття рішення про здійснення чи нездійснення дії через зважування позитивних і негативних наслідків є аморальним. _____
8. Гідність і добробут людей має бути головною турботою в будь-якому суспільстві. _____
9. Ніколи не потрібно жертвувати добробутом інших. _____
10. Моральні дії - це ті, які найточніше відповідають ідеалам найбільш "досконалої" дії. _____

Шкала релятивізму

11. Не існує універсальних етичних принципів – те, що етично, залежить від ситуації. _____
12. Різні моральні принципи не можна порівнювати щодо їх правильності. _____

13. Питання про те, що етично для всіх, ніколи не можна вирішити, оскільки етичність чи неетичність дії залежить від конкретної ситуації._____
14. Моральні стандарти слід розглядати як індивідуальні: те, що одна людина вважає моральним, інша може вважати аморальним._____
15. Етичні міркування в міжособистісних відносинах настільки складні, що людям слід дозволити формувати їх індивідуальні кодекси._____
16. Жорстка етична позиція, яка забороняє певні види дій, перешкоджає кращим відносинам між людьми._____
17. Неможливо сформулювати правила щодо брехні: чи допустима брехня, залежить повністю від ситуації._____
18. Те, чи є брехня моральною чи аморальною дією, залежить від обставин, пов'язаних із цією дією._____
19. Не можна категорично стверджувати, що брехня завжди неправильна, оскільки існують ситуації, коли брехня є морально виправданою._____
20. Чи є брехня моральною чи аморальною, залежить від конкретної ситуації._____

Додаткові питання для медіаторів

21. У процесі медіації допустимо приховувати деяку інформацію від однієї зі сторін, якщо це сприяє вирішенню конфлікту._____
22. Медіатор може відхилятися від стандартного протоколу медіації, якщо це допоможе досягти згоди між сторонами._____
23. Етичні принципи медіації можуть бути адаптовані залежно від культурного контексту сторін._____
24. У деяких випадках медіатор може прийняти сторону одного з учасників конфлікту._____
25. Конфіденційність у медіації може бути порушена, якщо це захистить інтереси однієї зі сторін._____

25. Опишіть свій найуспішніший кейс медіації. Що сприяло успіху?

26. Опишіть складний випадок у Вашій практиці. Які уроки Ви винесли?

Дата заповнення: _____