

ПРОФЕСІЙНИЙ ПРОФІЛЬ МЕДІАТОРА: АНАЛІЗ КЛЮЧОВИХ ЯКОСТЕЙ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ОПИТУВАННЯ ПРАКТИКІВ

PROFESSIONAL PROFILE OF A MEDIATOR: ANALYSIS OF KEY QUALITIES BASED ON PRACTITIONER SURVEY RESULTS

У статті представлено результати пілотного емпіричного дослідження професійно важливих якостей медіатора, проведеного методом онлайн-опитування тридцяти одного медіатора-практика в Україні. Актуальність дослідження зумовлена активним розвитком медіації як інституціонального явища в українському правовому та соціальному просторі й потребою у формуванні науково обґрунтованих підходів до професійної підготовки медіаторів. Метою дослідження є попередній аналіз ключових особистісних характеристик та професійних компетенцій медіаторів, які впливають на ефективність їхньої діяльності, а також формування гіпотез щодо професійного профілю успішного медіатора. Аналіз даних структуровано відповідно до моделі професійного профілю, що містить чотири основні компоненти: особистісні якості, професійні навички комунікативного й процесуального характеру, інтегративні компетенції та етичну компетентність. За результатами самооцінки респондентів виявлено, що емпатія, неупередженість та емоційна стійкість є базовими особистісними якостями медіатора, що формують фундамент професійної компетентності. Установлено, що комунікативні навички, зокрема активне слухання, та здатність управляти процесом медіації є ключовими факторами ефективності практики. Найбільш складною компетенцією визначено роботу з емоціями сторін, що вказує на необхідність поглибленої психологічної підготовки медіаторів. Підтверджено фундаментальну роль дотримання етичних принципів для професійної успішності медіатора та встановлено зв'язок між етичною поведінкою і довірою клієнтів. Виявлено системний характер професійних труднощів, включно з емоційним вигоранням, яке особливо виражене в медіаторів, що спеціалізуються на сімейних конфліктах. Обґрунтовано критичну важливість систематичної професійної підтримки через супервізію та інтервізію для профілактики вигорання та підтримання високого рівня професійної ефективності. Установлено, що медіатори з психологічною освітою демонструють вищі показники в роботі з емоціями, а медіатори з юридичною освітою – у структуруванні процесу. Результати дослідження, попри методологічні обмеження малої вибірки та використання методу самооцінки, створюють підґрунтя для вдосконалення програм підготовки медіаторів в Україні. Перспективи подальших досліджень передбачають проведення масштабного дослідження на репрезентативній вибірці з використанням об'єктивних методів оцінки компетенцій.

Ключові слова: медіація, професійний профіль, особистісні якості, комунікативні навички, етична компетентність, професійний розвиток.

The paper presents the results of a pilot empirical study of professionally important qualities of mediators, conducted through an online survey of thirty-one practicing mediators in Ukraine. The relevance of the study is determined by the active development of mediation as an institutional phenomenon in the Ukrainian legal and social space and the need to form scientifically grounded approaches to professional training of mediators. The aim of the study is a preliminary analysis of key personal characteristics and professional competencies of mediators that influence the effectiveness of their activities, as well as the formulation of hypotheses regarding the professional profile of a successful mediator. Data analysis is structured according to a professional profile model that includes four main components: personal qualities, professional skills of communicative and procedural nature, integrative competencies, and ethical competence. Based on respondents' self-assessments, it was found that empathy, impartiality, and emotional stability are the basic personal qualities of a mediator that form the foundation of professional competence. It was established that communication skills, particularly active listening, and the ability to manage the mediation process are key factors in practice effectiveness. Working with parties' emotions was identified as the most challenging competency, indicating the need for in-depth psychological training of mediators. The fundamental role of adherence to ethical principles for mediator professional success was confirmed, and a connection between ethical behavior and client trust was established. The systemic nature of professional difficulties was revealed, including emotional burnout, which is particularly pronounced among mediators specializing in family conflicts. The critical importance of systematic professional support through supervision and intervention for burnout prevention and maintaining a high level of professional effectiveness was substantiated. It was found that mediators with psychological education demonstrate higher performance in working with emotions, while mediators with legal education excel in process structuring. The research results, despite methodological limitations of a small sample and use of self-assessment method, create a foundation for improving mediator training programs in Ukraine. Prospects for further research include conducting a large-scale study on a representative sample using objective methods of competency assessment.

Key words: mediation, professional profile, personal qualities, communication skills, ethical competence, professional development, emotional burnout, supervision, intervention.

УДК 316.6:347.921.6-051
DOI <https://doi.org/10.32782/hbts.78.2.30>
Стаття поширюється на умовах ліцензії CC BY 4.0

Шмаленко Ю.І.
к.пол.н., доцент,
доцент кафедри психології
Національний університет
«Одеська юридична академія»
ORCID ID: 0000-0003-0806-7907

Вступ. Медіація як інституціональне явище активно розвивається в українському правовому та соціальному просторі, що зумовлює потребу у формуванні науково обґрунтованих підходів до професійної підготовки та розвитку медіаторів [8].

Професійна діяльність медіатора характеризується високим рівнем відповідальності, необхідністю роботи в умовах підвищеного емоційного напруження та потребою в постійному балансуванні між інтересами сторін, які конфліктують. Ефективність

медіаційної практики залежить від комплексу особистісних якостей, комунікативних навичок та професійних компетенцій, які забезпечують здатність медіатора створювати умови для конструктивного діалогу й досягнення взаємодуманих рішень [5].

Попри дедалі більший інтерес до медіації в Україні та активний розвиток законодавчої бази в цій сфері, питання професійно важливих якостей медіатора залишається недостатньо дослідженим з емпіричного боку. Наявні дослідження переважно зосереджені на правових аспектах медіації або на теоретичному обґрунтуванні необхідних компетенцій медіатора [2; 4], тоді як емпіричні дані щодо реального стану розвитку професійних якостей медіаторів-практиків в Україні залишаються обмеженими. Відсутність комплексних емпіричних досліджень у цій сфері ускладнює розробку ефективних програм підготовки фахівців та стандартів професійної діяльності [6; 7].

Метою дослідження є попередній аналіз ключових особистісних характеристик та професійних компетенцій медіаторів, які, на думку самих практиків, впливають на ефективність їхньої діяльності, а також формування гіпотез щодо професійного профілю успішного медіатора на основі емпіричних даних.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Емпіричне дослідження проводилося з використанням методу онлайн-опитування медіаторів-практиків. У дослідженні взяв участь тридцять один медіатор, який практикує в Україні. Отримані дані, зважаючи на малий обсяг вибірки, слід розглядати як попередні та пошукові, що окреслюють тенденції у вузькій групі практиків, а не репрезентують усю спільноту медіаторів України. Опитувальник структуровано так, щоб охопити всі ключові аспекти професійної діяльності медіатора, включно з особистісними якостями, комунікативними та процесуальними навичками, інтегративними компетенціями та етичною компетентністю. Респондентам пропонувалося оцінити рівень розвитку власних професійних якостей за п'ятибальною шкалою, а також надати інформацію про свій професійний досвід, освіту та сферу спеціалізації. Слід зазначити, що використання методу самооцінки має суттєві методологічні обмеження, пов'язані з ефектом соціальної бажаності, тенденцією до завищення власних показників та неможливістю об'єктивної валідації відповідей. Тому отримані дані відображають насамперед професійну самоідентичність та суб'єктивне сприйняття практиками своїх компетенцій, а не їх об'єктивний рівень розвитку.

Аналіз професійного досвіду респондентів у цій вибірці показав, що значна частина медіаторів, близько 40 %, має тривалий стаж роботи понад 5 років, що дає їм змогу накопичити суттєвий досвід роботи з різноманітними конфліктними ситуаціями та розвинути високий рівень професійної майстерності. Понад 30 % респондентів провела більш ніж 30 медіаційних процесів, що свідчить про активну залученість до практичної діяльності

та можливість розвивати свої навички на різноманітних випадках. Найбільш поширеною сферою спеціалізації серед опитаних медіаторів є сімейна медіація, на якій спеціалізується майже 50 % респондентів, що відображає актуальні потреби українського суспільства у вирішенні сімейних конфліктів, особливо в контексті розлучень, питань опіки над дітьми та розподілу майна.

Отримані дані структуровано відповідно до логічної моделі професійного профілю, що містить чотири основні компоненти: особистісні якості як фундаментальні риси характеру, професійні вміння комунікативного та процесуального характеру, інтегративні компетентності, що вимагають одночасного застосування кількох якостей і навичок, етичну компетентність як здатність дотримуватися етичних принципів та норм професійної діяльності. Дослідження фундаментальних особистісних якостей виявило високі показники самооцінки ключових професійних характеристик. За результатами самооцінки респондентів, емпатія як базова якість медіатора отримала найвищі показники серед усіх особистісних характеристик, причому 43,8 % досліджуваних оцінюють свій рівень емпатії як «вище середнього», 28,1 % – демонструють максимальний рівень розвитку емпатії, що свідчить про усвідомлення критичної важливості цієї якості для успішної медіаційної практики.

Поряд з емпатією неупередженість як один із фундаментальних принципів медіації також отримала високі оцінки серед респондентів: 21,9 % респондентів відзначили максимальний рівень розвитку цієї якості, а 53,1 % – вище середнього. Більшість медіаторів оцінили свою здатність зберігати нейтральну позицію на високому рівні, при цьому спостерігалася тенденція, за якою медіатори з більшим практичним досвідом частіше (28,3 %) оцінювали свою неупередженість на високому рівні порівняно з початківцями (15,4 %). Такі показники можуть свідчити про те, що здатність до неупередженості розвивається з практикою та вимагає постійної рефлексії власних реакцій та упереджень, що відбувається лише через накопичення досвіду роботи з різноманітними конфліктними ситуаціями.

Емоційна стійкість визначена респондентами як критично важлива характеристика для ефективної медіаційної практики, особливо для медіаторів, які працюють із сімейними конфліктами та іншими емоційно напруженими ситуаціями. 68,8 % респондентів оцінили власний рівень емоційної стійкості як «вище середнього», при цьому особливо важливим спостереженням є те, що медіатори, які, за їхніми словами, регулярно проходять супервізію та особисту терапію, демонструють вищі самооцінки емоційної стійкості порівняно з тими, хто не використовує ці форми професійної підтримки. Отриманий результат підкреслює важливість систематичної роботи над власним емоційним станом та необхідність використання професійних ресурсів для підтримки психологічного благополуччя медіатора.

Активне слухання як фундаментальна комунікативна навичка демонструє найвищі показники самооцінки серед усіх професійних компетенцій. Медіатори продемонстрували помірно високі показники володіння навичками активного слухання: 18,8 % – максимальний рівень, 46,9 % – вище середнього, що свідчить про розуміння критичної важливості цієї навички для успішної медіації. При цьому спостерігалася цікава тенденція, за якою медіатори з психологічною освітою демонстрували вищі самооцінки в цій категорії порівняно з юристами та представниками інших спеціальностей, що може вказувати на важливість психологічної підготовки для розвитку цієї ключової компетенції.

Чіткість мовлення також отримала високі оцінки в 71,9 % респондентів (21,9 % – максимальний рівень, 50 % – вище середнього), що свідчить про усвідомлення важливості точної та зрозумілої вербальної комунікації в медіаційному процесі. Особливо високі показники (4,3 з 5) за цим параметром продемонстрували медіатори, які проводять бізнес-медіації, що може бути пов'язано зі специфікою роботи з бізнес-клієнтами, де точність формулювань та чіткість висловлювань мають особливе значення. Уміння перефразування (18,8 % респондентів на максимальному рівні та 46,9 % – вище середнього) та вміння резюмувати (25 % респондентів відзначили максимальний рівень розвитку, 50 % – вище середнього) виявилися, за самооцінками респондентів, більш розвиненими в медіаторів з досвідом роботи понад п'ять років (74,6 %) порівняно з початківцями (58,3 %), що підтверджує важливість практичного досвіду для розвитку цих складних комунікативних компетенцій.

Щодо процесуальних управлінських навичок, здатність до структурування процесу медіації отримала високі показники самооцінки серед респондентів. 68,7 % медіаторів оцінили свою здатність чітко структурувати медіаційний процес, визначати етапи роботи та забезпечувати послідовний рух до досягнення результату як високу або дуже високу. При цьому у вибірці медіатори з юридичною освітою в середньому вище оцінили свою здатність до структурування (середній бал 4,3 з 5) порівняно з представниками інших спеціальностей (3,9), що може бути пов'язано із системним мисленням та здатністю до процедурного мислення, характерним для юридичної освіти. Управління процесом медіації виявилось однією з найбільш розвинених професійних якостей, за самооцінкою опитаних медіаторів (25 % респондентів оцінили її на максимальному рівні, 50 % – вище середнього), що свідчить про високий рівень усвідомлення важливості цієї компетенції для досягнення позитивних результатів медіації.

Окрему категорію становлять інтегративні компетенції, які містять складні завдання, що вимагають одночасного застосування як особистісних якостей, так і професійних умінь та навичок для вирішення найскладніших аспектів медіаційної роботи. Робота з емоціями сторін була визначена

респондентами як найбільш складне вміння в цій категорії, що відзначила значна частина опитаних (21,9 % оцінили її на максимальному рівні, 40,6 % – вище середнього). Зазначене вміння передбачає здатність медіатора не лише розпізнавати емоційні стани учасників конфлікту, а й допомагати їм конструктивно виражати свої почуття, управляти інтенсивними емоційними проявами та трансформувати деструктивні емоції в продуктивну енергію для пошуку рішень. При цьому медіатори з психологічною освітою або додатковою психологічною підготовкою (82,3 % високих оцінок) показали значно вищі самооцінки в цій категорії порівняно з іншими спеціалістами (58,9 %).

Здатність до виявлення інтересів сторін, яка є ключовою для переходу від позиційного торгу до пошуку взаємовигідних рішень, була високо оцінена тими медіаторами (18,8 % – максимальний рівень, 46,9 % – вище середнього), які також високо оцінили свої навички активного слухання та перефразування. При цьому спостерігається позитивний зв'язок між самооцінкою цієї навички та самооцінкою успішності медіаційної практики: медіатори, які вище оцінюють свою здатність виявляти справжні інтереси сторін, також повідомляють про вищий відсоток успішно завершених справ.

Більшість опитаних медіаторів демонструють високу самооцінку (59,4 %) дотримання етичних норм та здатності тримати професійні межі, що свідчить про високу професійну культуру та розуміння того, що етика є не просто набором формальних правил, а фундаментом довіри між медіатором та клієнтами. Етична компетентність містить не лише знання етичних кодексів та стандартів професійної поведінки, а й здатність до етичної рефлексії, уміння розпізнавати потенційні етичні дилеми та ухвалювати обґрунтовані рішення в складних професійних ситуаціях, де можуть конфліктувати різні етичні принципи або цінності.

Опитування показало, що медіатори, які високо оцінюють свою етичність, також повідомляють про вищий рівень довіри (на 30 %) з боку клієнтів та кращі показники повторних звернень, що підтверджує пряму кореляцію між етичною поведінкою та професійною успішністю в самосприйнятті практиків. Виявлено, що найбільш ефективними, за самооцінкою респондентів, є фахівці зі збалансованим етичним профілем, які демонструють помірні показники як ідеалізму, так і релятивізму, що свідчить про важливість розвитку гнучкого етичного мислення в професійній практиці медіатора, здатного враховувати контекст ситуації, не порушуючи при цьому фундаментальних етичних принципів.

Аналіз професійних труднощів, з якими стикаються медіатори у своїй практиці, виявив комплексну картину викликів. Емоційне вигорання відзначили 37,5 % респондентів як основну проблему, що має чітку кореляцію з інтенсивністю практики та типом медіаційних справ. Медіатори, які спеціалізуються на сімейних конфліктах, демонструють вищий самозвіт про рівень емоційного вигорання

порівняно з тими, хто працює у сфері бізнес-медіації, що може бути пов'язано з більшою емоційною інтенсивністю сімейних конфліктів та необхідністю працювати з глибокими особистісними переживаннями сторін.

Важливо відзначити, що респонденти, які регулярно практикують особисту терапію та супервізію, показують значно нижчі показники емоційного вигорання в самозвітах порівняно з тими, хто не використовує ці форми професійної підтримки. Складність у встановленні довіри має виражену залежність від досвіду роботи медіатора, при цьому початківці частіше (68,4 %) стикаються із цією проблемою порівняно з досвідченими медіаторами (31,5 %). Медіатори, які високо оцінюють свої комунікативні навички та рівень емпатії, рідше відзначають проблеми з установленням довіри, що підтверджує важливість розвитку цих компетенцій.

Управління емоціями сторін залишається суттєвим викликом для 43,8 % медіаторів, причому ця проблема має специфічні прояви в різних сферах медіації. У сімейних конфліктах (58,7 %) складність управління емоціями відзначають значно частіше порівняно з бізнес-медіацією (32,1 %), що пов'язано з більшою особистісною залученістю сторін у сімейних конфліктах.

Дотримання нейтральності як професійний виклик має цікаву закономірність: медіатори з більшим досвідом (42,3 %) частіше визнають це як проблему порівняно з початківцями (31,8 %), що може свідчити про глибше усвідомлення досвідченими фахівцями справжньої складності та багатогранності цього аспекту роботи.

Дослідження практик професійного розвитку показало, що значна частина опитаних медіаторів демонструє високу залученість до процесу професійного розвитку, беручи участь у відповідних заходах на щомісячній основі. 78,4 % медіаторів використовують практики самовідновлення та саморегуляції, 65,6 % регулярно беруть участь у професійних тренінгах та воркшопах, 58,9 % практикують особисту терапію. Супервізія як ключова форма професійного розвитку високо цінується медіаторами, що вказує на розуміння важливості професійної підтримки та зворотного зв'язку від більш досвідчених колег. Супервізія дає змогу медіаторам отримувати кваліфіковану оцінку своєї практики, виявляти напрями для вдосконалення та розвивати професійну майстерність під керівництвом експертів у галузі.

Інтервізія з колегами також набула широкого поширення серед медіаторів, що свідчить про розвиток культури професійного обміну досвідом та взаємної підтримки в професійній спільноті. Інтервізія як форма професійного розвитку дає змогу медіаторам обмінюватися досвідом, обговорювати складні випадки та знаходити нові підходи до виконання професійних завдань у безпечному та підтримувальному середовищі колег. Аналіз даних показав, що медіатори, які регулярно беруть

участь у різних формах професійного розвитку, за їхніми самозвітами демонструють кращу здатність до рефлексії власної практики, більшу впевненість у роботі зі складними випадками та вищий рівень професійної компетентності загалом.

Висновки. Проведене пілотне дослідження, попри методологічні обмеження малої вибірки та опору на метод самооцінки, дало змогу сформулювати попередні гіпотези щодо структури професійного профілю медіатора. Результати опитування дають змогу припустити, що професійна компетентність медіатора має складну багатокомпонентну структуру, яка в самосприйнятті практиків містить особистісні якості, професійні вміння комунікативного та процесуального характеру, інтегративні компетентності й етичну компетентність, причому всі ці компоненти взаємопов'язані та взаємодоповнюють один одного в забезпеченні ефективності медіаційної практики.

У сприйнятті опитаних медіаторів емпатія, неупередженість та емоційна стійкість є базовими особистісними характеристиками, що формують фундамент професійної компетентності. Комунікативні навички, зокрема активне слухання, та процесуальні навички, як-от управління процесом медіації, оцінюються респондентами як ключові інструменти в роботі медіатора. Найбільш складним напрямом, за самооцінками опитаних, є робота з емоціями сторін, що вказує на необхідність поглибленої психологічної підготовки медіаторів та розвитку спеціальних навичок емоційної регуляції. Етична компетентність підтверджена як фундаментальний складник професійної ідентичності медіатора, що безпосередньо пов'язано з довірою клієнтів та успішністю практики.

Слід підкреслити, що отримані висновки ґрунтуються на методі самозвіту, який має суттєві обмеження. Малий обсяг вибірки не дає змоги узагальнювати дані на всю популяцію медіаторів України, а результати відображають скоріше професійну самоідентичність вузької групи практиків, ніж об'єктивний стан розвитку професійних компетенцій.

Виявлено системний характер професійних труднощів, з якими стикаються медіатори, зокрема емоційного вигорання, що особливо виражене у фахівців, які працюють із сімейними конфліктами. Установлено, що регулярна участь у заходах професійного розвитку, включно із супервізією та інтервізією, пов'язана з нижчими показниками емоційного вигорання та вищою самооцінкою професійної ефективності, що підкреслює необхідність інституціалізації системи професійної підтримки медіаторів в Україні.

Результати дослідження, попри їх пошуковий характер, можуть слугувати основою для вдосконалення програм підготовки медіаторів в Україні, зокрема через посилення блоків, присвячених роботі з емоціями сторін, розвитку емпатії та формуванню навичок етичної рефлексії. Практичні рекомендації містять організацію системного професійного

розвитку через регулярну супервізію та інтервізію, розвиток емоційної компетентності через особисту терапію та спеціалізовані тренінги, впровадження системи моніторингу робочого навантаження для профілактики професійного вигорання, створення можливостей для практики ко-медіації на початкових етапах професійного становлення.

Перспективи подальших досліджень полягають у подоланні обмежень цієї пілотної роботи. Критично необхідним є проведення масштабного кількісного дослідження на репрезентативній вибірці медіаторів з різних регіонів України та різних сфер спеціалізації.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Лeko Б., Чуйко Г. Медіація: підручник. Чернівці : Книги – XXI, 2014. 520 с.
2. Огренчук Г.О. Правове регулювання застосування медіації при вирішенні цивільно-правових спорів : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Київ, 2016. 20 с.
3. Основні засади навчання базовим навичкам медіатора / За заг. ред. К.Б. Наровської. Київ : Видавець В. Захаренко, 2019. 32 с.
4. Ходаківський Є.І., Шевченко О.В. Інститут медіації: теорія і практика правового регулювання в Україні. Чернівці : Видавець Лозовий В. М., 2015. 276 с.
5. 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, 2019. С. 261–264.
6. Шмаленко Ю.І. Ефективні комунікативні стратегії в конфліктних ситуаціях. Особистість та суспільство в цифрову еру: психологічний вимір: матер. IV міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 21 черв., 2024 р.) / за заг. ред. проф. М. Р. Аракеляна. Одеса : НУ «ОЮА», 2024. С. 208–213.
7. Шмаленко Ю.І. Медіація як інституціональне явище в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку : магістерська дис. : 054 Соціологія. Київ, 2024. 109 с.
8. Шмаленко Ю., Єнін М., Мельник Л. Інституціоналізація медіації в Україні: ключові етапи, сучасний стан та перспективи. *Соціологічні студії*. 2023. № 2(23). С. 6–17. <https://doi.org/10.29038/2306-3971-2023-02-11-11>
9. Priestley P., McGuire J. Learning to Help: Basic Skills Exercises. London: Tavistock Publications, 1983. 189 p.

Стаття надійшла у редакцію: 12.10.2025

Стаття прийнята: 23.10.2025

Опубліковано: 08.12.2025