

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

Навчально-науковий інститут № 3

Кафедра психології, соціології та педагогіки

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни
**«ПСИХОЛОГІЯ ПЕРЕМОВНОЇ ДІЛЬНОСТІ ТА МЕДІАЦІЇ В
ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦІЇ»**
вибіркових компонент
освітньої програми другого (магістерського) рівня вищої освіти
053 «Психологія»
(практична психологія)

за темою №5 – «Медіатор як професія»

Вінниця 2024

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від № 14.08.2024 року № 8

СХВАЛЕНО

Вченою радою ННІ № 3
Протокол від 09.08.2024 року № 8

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 13.08.2024 року № 7

Розглянуто на засіданні кафедри педагогіки та психології (протокол
від 08.07.2024 року № 13)

Розробники:

Професор кафедри психології, соціології та педагогіки ННІ № 3 ХНУВС,
доктор психологічних наук, професор – Мілорадова Н.Е.

Рецензенти:

1. Доцент кафедри психології, соціології та педагогіки ННІ № 3
ХНУВС, кандидат психологічних наук, доцент – Доценко В.В.

План лекції

1. Медіатор як професія. Компетентності медіатора.
2. Конфліктологічна компетентність медіатора.
3. Комунікативна компетентність медіатора.
4. Процедурна компетентність медіатора.
5. Рефлексивна компетентність медіатора.
6. Правова компетентність медіатора.
7. Техніки медіатора та їх особливості.

Рекомендована література **Основна література**

1. Захаренко Л. М., Давидова О. В. Психотехнології ведення перемовин із правопорушниками : метод. рекомендації / за заг. ред. О. І. Мотляха. Київ : Освіта України, 2020. 69 с.
2. Комплект освітніх програм «Вирішення конфліктів мирним шляхом. Базові навички медіації» / В.Л. Андрєєнкова, К.Б. Левченко, Н.В. Лунченко, М.М. Матвійчук. К.: ТОВ «Агентство «Україна», 2018. 144 с.
3. Медіація у професійній діяльності юриста : підручник / авт. кол.: Т. Білик, Р. Гаврилюк, І. Городиський [та ін.] ; за ред. Н. Крестовської, Л. Романадзе. Одеса : Екологія, 2019. 456 с.
4. Мистецтво ведення переговорів: навчальний посібник/ Укладачі: А. Є. Адамович, О. М. Максимець, ТДАТУ. Мелітополь: ФОП Однорог Т.В., 2021. 264 с.
5. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
6. Створення системи служб порозуміння для впровадження медіації за принципом «рівний-рівному/рівна-рівній» та вирішення конфліктів мирним шляхом у закладах освіти. К.: ФОП Нічога С.О. 2018. 174 с.

Додаткова

1. Давидова О. В. Проблема профайлінгу в переговорах з особами, які захопили заручників. Юридична психологія. 2017. № 1 (20). С. 111–121.
2. Давидова О. В. Сучасні психологічні технології в системі компетенцій майбутнього психолога. Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності Національної поліції та закладів вищої освіти МВС України: мат-ли II наук.-практ. круглого столу (м. Київ, 24 квіт. 2020.). Київ : НАВС, 2020. С. 50–52
3. Крашеніннікова Т. В. Комунікативна компетенція працівника Національної поліції : навч. посібник. Дніпро: Адверта, 2017. 107 с.
4. Матієнко Т. В. Психологічні засади ведення переговорів поліцейськими в екстремальних умовах служби. Держава та регіони. Серія :

Право. 2020. № 1 (67). Т. 2. С. 187–192.

5. Озерський І. В. Актуальні проблеми медіації в юрисдикційному процесі України : навч. посіб. Миколаїв : Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2020. 248 с.

6. Практикум із психології ненасильницького спілкування та фасилітації : навч. посібник. / В. В. Карпенко, Н. А. Карпенко. Львів : ЛьвДУВС, 2019. 107 с.

7. Професійно-психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів : навч. посіб. / за заг. ред. І. В. Жданової ; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків : ХНУВС, 2014. 516 с.

Нормативно-правові акти:

1. Закон України «Про медіацію» <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>

Інформаційні ресурси в Інтернеті:

1. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: підручник / Л. Й. Гуменюк. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 564 с. <https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/445/1/%D0%93%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%8E%D0%BA%20%D1%81%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%B%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%202015.pdf>.

2. Гусев А. Світоглядні основи медіації в контексті українських реалій: огляд та перспективи засвоєння. <https://lib.iitta.gov.ua/720125/1/4---%D0%93%D1%83%D1%81%D1%94%D0%B2%20%D0%90.%D0%86.%20%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F.%20%D0%A1%D0%B2%D1%96%D1%82.%20%D0%BE%D1%81%D0%BD.%20%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D1%96%D0%B0%D1%86.pdf>

3. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. М. Герасіна, М. П. Требін, В. Д. Воднік та ін. Х. : Право, 2012. 128 с. https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/POSIBNIKI_2012/Konfliktologiy_2012.pdf

4. Рахліс В. Фахова підготовка перемовників : термінологічний та концептуальний аспекти. Засоби навчальної та науково-дослідної роботи : зб-к наук. праць ХПУ ім. Каразіна. Харків : ХПУ ім. Каразіна, 2017. Вип. 48. С. 192 – 199. URL : https://zenodo.org/record/1319815#.X-rr7dIzY_4

5. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. 168 с. <https://resource.odmu.edu.ua/chair/download/111775/dEYMgVyF2oQMwrEwf0OHCw/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F%20%D1%82%D0%B0%20%D1%82%D0%B5%D0%BE%D1%80%D1%96%D1%8F%20%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%B2.pdf>

1. Медіатор як професія. Компетентності медіатора.

У багатьох країнах світу, а з недавнього часу і в Україні медіатор є самостійною професією, включеною до класифікатора професій (код 2442.2. Фахівець з урегулювання конфліктів та медіації у соціально–політичній сфері).

Професійна діяльність медіатора належить до суб'єкт-суб'єктного типу «людина-людина», тобто вона передбачає спілкування та взаємодію з людьми задля допомоги їм у вирішенні або запобіганні конфліктних ситуацій. Для цього професійний медіатор має володіти певними здібностями, зокрема, інтелектуальними, мовними, емоційними та низкою комунікативних та процедурних умінь і навичок. З іншого боку діяльність медіатора належить до класу евристичних, вона пов'язана з аналітичною, дослідницькою діяльністю, плануванням, управлінням, контролем, інтеракційними процесами між людьми, конструюванням та проєктуванням продуктивних шляхів виходу з конфліктних ситуацій.

Ця професійна діяльність вимагає високої ерудиції, оригінальності, критичності мислення, прагнення до розвитку та постійного самовдосконалення.

Престиж професійної діяльності перебуває на стадії формування, оскільки медіація в нашій країні тільки впроваджується в практику. У зв'язку з цим постають питання про створення та реалізацію вимог до такої професії. Зазвичай вони визначаються через інститут акредитації медіатора.

Акредитація (синоніми — сертифікація/certification, реєстрація/registration) – процедура включення до публічних реєстрів за умови виконання певних вимог. Акредитуватися можуть як медіатори, так і навчальні центри та організації-провайдери послуг і для цього створюються окремі реєстри. Багато питань виникає щодо суб'єктів ведення реєстрів медіаторів. Існує два варіанти організації реєстрів медіаторів.

Перший варіант — ведення реєстрів покладається на ті організації, які безпосередньо працюють із медіаторами — суди; служби у справах дітей; об'єднання медіаторів; організації, які здійснювали підготовку медіаторів; організації, які надають послуги медіації, тощо.

Другий можливий варіант — ведення реєстрів медіаторів зводиться до централізації цього процесу в рамках єдиного державного реєстру, який ведеться зазвичай Міністерством юстиції. Така система існує в невеликій кількості держав: Аргентина, Болгарія, Хорватія, Кіпр, Греція, Угорщина, Словаччина. Крім того, за нашими даними з пострадянських країн обов'язкові національні державні реєстри було нещодавно уведено в Білорусі та Молдові.

Компетентності медіатора — динамічне поєднання знань, розуміння, цінностей, навичок, умінь, яке забезпечує особі можливість функціонування як медіатора.

Для забезпечення ефективності медіації та виконання своїх функцій медіатор має вміти оцінювати динаміку середовища конфлікту, а також бути:

- розумним і активним слухачем;

- терплячим і неупередженим, переконливим, демонструвати гнучкість і волю;
- непідкупним, скромним і об'єктивним;
- нейтральним і неупередженим щодо оцінки результату вирішення спору;
- мати творчу натуру, гарну уяву і бути винахідливим.

Щоб загальні характеристики медіатора відповідали цим якостям, він/вона має не лише мати добрі теоретичні знання про медіацію, конфлікти, інтереси та потреби, але й засвоїти цілий комплекс навичок. Для того, щоб повною мірою зосередитися на визначенні необхідних навичок, спершу варто визначитися з тою роллю, яку грає медіатор. У літературних джерелах немає єдиної точки зору, але, за результатами досліджень, було визначено найбільш важливі:

- менеджера процесу, який забезпечує контроль, конфіденційність і створює відчуття прогресу й можливості досягнення результату;
- помічника, який допомагає сторонам вийти з глухого кута і знайти шлях досягнення взаємоприйнятної результату;
- збирача інформації, який аналізує зібрану інформацію і визначає спільні інтереси сторін та можливі варіанти досягнення згоди;
- «губки», яка всмоктує почуття і розчарування сторін, сприяючи зосередженню їхньої уваги на вирішенні проблеми і використанні їхньої енергії в напрямі вирішення ситуації;
- двигуна, який допомагає сторонам переоцінити свою ситуацію шляхом виявлення нових перспектив;
- тренера – як перед, так і під час процесу медіації;
- коуча, який супроводжує в процесі змін і прийняття відповідальності за своє життя;
- «тестера реальності», який допомагає сторонам реально подивитися на спір;
- каталізатора для вирішення проблеми, який завдяки креативному підходу допомагає сторонам самостійно визначити результат, що найкраще відповідатиме їхнім потребам;
- переговорника, який допомагає сторонам використовувати ефективні стратегії для досягнення прогресу в переговорах;
- перевіряючого проєкт угоди за результатами медіації з метою забезпечення охоплення всіх питань;
- спостерігача за виконанням угоди за результатами медіації (якщо сторони звертаються з таким проханням до медіатора).

Згідно із цим стандартом, що враховує зарубіжні стандарти і вітчизняний досвід навчання медіаторів, виокремлюються **конфліктологічна, комунікативна, процедурна, рефлексивна** компетентності медіатора, а також **правова** компетентність у сфері медіації.

Елементами компетентності є окремі компетенції – знання, розуміння та вміння, необхідні медіаторові для якісної продуктивної діяльності в межах

відповідних функцій.

Так, елементами конфліктологічної компетентності медіатора є здатність до ідентифікації конфлікту, його аналізу (діагностики) та можливості інтервенції (втручання) у конфлікт. Необхідною складовою компетентностей медіатора є розуміння ним ціннісних та етичних засад (підвалин) медіації, а також правових засад медіації.

2. Конфліктологічна компетентність медіатора.

Медіатор має володіти навичками ідентифікації, аналізу конфлікту та пояснення сторонам різноманітних способів його трансформації, що допомагає сторонам всебічно розглянути їхню ситуацію, більш об'єктивно її оцінити і прийняти рішення щодо найбільш доречного, прийнятного для них способу трансформації конфлікту, налагодження конструктивної взаємодії

Конфліктологічна компетентність медіатора полягає в кінцевому рахунку в тому, що, володіючи знаннями, розумінням та уміннями у сфері конфліктології, він здатний дати відповідь на запитання: •

чи є аналізована ним ситуація конфліктною?

хто бере участь у конфлікті і чи є його учасники договороздатними особами?

якою є «біографія», рівень ескалації та перспективи розвитку конфлікту?

чи існує можливість інтервенції медіатора в конфлікт і якою саме вона має бути?

Така всебічна діагностика конфлікту, як правило, здійснюється медіатором на стадії премедіації та уточнюється на підготовчій стадії медіації в процесі спілкування з учасниками конфлікту.

У діагностиці конфлікту помічними є всі види картографії конфлікту

3. Комунікативна компетентність медіатора.

Оскільки медіація — це процес переговорів, значну частку майстерності медіатора складає комунікативна компетентність. Комунікація (від лат. communicatio — єдність, передача, з'єднання, повідомлення) — це процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами, спілкування за допомогою вербальних, паравербальних і невербальних засобів.

На першому рівні комунікації (рівень фактів) перебуває інформація про факти конкретної справи. Завдання відправника інформації на цьому рівні полягає в тому, щоби викласти факти ясно і чітко. А отримувач інформації, аналізуючи її, має дати собі відповідь на такі запитання:

• Це правда чи неправда?

• Стосуються викладені факти до справи чи не стосуються?

Викладені відомості є достатніми для розуміння справи чи потребують уточнення?

Другий рівень комунікації включає повідомлення відправника інформації про себе («Я-повідомлення»). Незалежно від волі відправника інформації він у своєму повідомленні щось говорить про себе — свої почуття, цінності, потреби. чергою отримувач інформації, аналізуючи її, дає собі відповідь на запитання: Який настрій у відправника інформації? Що з ним сталося? Що він за один, врешті-решт?

На третьому рівні комунікації (рівень відносин) відправник інформації повідомляє, як він ставиться до отримувача інформації.

Ставлення може передаватися вербальним та невербальним шляхом (мімікою, жестами, інтонацією, тембром та висотою голосу). Аналізуючи ці посили, отримувач інформації може зрозуміти, чи його цінують та поважають, чи принижують, чи ігнорують.

На четвертому рівні комунікації (рівень заклику) відправник інформації висловлює своє бажання, заклик, наказ отримувачу інформації зробити щось, або утриматися від якихось дій. Знов-таки такий заклик може бути невербальним. Отримувач інформації має дати собі відповідь на запитання: «Чого хоче від мене відправник? Що я маю робити?»

Емпатійне слухання медіатора та використання ним різних комунікативних технік здатне допомогти сторонам медіації навчитись комунікувати через «Я-висловлювання», виявляючи свої спостереження, почуття, потреби та бачення розвитку ситуації з повагою до думки іншої сторони, із прийняттям можливості різності сприйняття ситуації різними людьми, допомогти сторонам вибудувати конструктивну взаємодію. Лише після встановлення довіри медіатор може перейти до проактивного отримання інформації шляхом її запитання та перевірки, уточнення. Для того щоб робити це ефективно, необхідно освоїти техніку постановки правильних запитань у правильний момент.

4. Процедурна компетентність медіатора.

Медіація — це структуровані переговори, тому для медіатора дуже важливою є його процедурна компетентність, що складається з окремих компетенцій,

У кінцевому рахунку процедурна компетентність медіатора полягає в тому, що він є здатним: •

оцінити медіабельність конфлікту, причому як перед початком, так і в ході медіації;

створити простір та забезпечувати умови для ефективної комунікації під час медіації, зокрема, шляхом установаження та узгодження зі сторонами правил переговорів;

залучати сторони до медіації, підтримувати їхню мотивацію залишатись у процедурі медіації, самому залишатись в ролі медіатора та керувати перебуванням у своїй ролі кожного з учасників медіації;

обирати доречний для конкретного випадку процедурний формат медіації (індивідуальні чи спільні зустрічі, «човникова» медіація);

проводити сторони через етапи медіації, при тому розуміти гнучкість медіації, зокрема, можливість повертатись на попередній етап, якщо з'являється нова інформація або процес не просувається.

Під час медіації медіаторові необхідно звертати увагу на те, що згода кожної сторони на участь у медіації і на певний варіант вирішення ситуації має бути не формальною, а свідомою і добровільною, чітко й однозначно висловленою. Напружено-вимушена, з виявом сумніву або байдужості, швидка згода з будь-якими пропозиціями іншої сторони, може свідчити про дисбаланс сил, страх або інші приховані причини таких дій сторони. Водночас, навіть якщо сторона не повністю задовольнила свої потреби під час медіації, знання того, як було досягнуто згоди, упевненість у тому, що це було справедливо і чесно, процедура проведена з повним залученням сторін і забезпеченням можливості для їхнього самовизначення, сприяє абсолютному задоволенню учасників медіації досягнутими результатами.

Компетенція щодо документообігу. Збереження інформації під час медіації є особливо важливим для фіксації домовленостей сторін. Але, за певних обставин, такої фіксації може бути недостатньо, і може виникати потреба в документуванні не лише домовленостей сторін, але й процесу медіації. Звісно, послугуючись принципом конфіденційності, не може йтися про аудіо- або відеозапис медіаційних сесій. При цьому факт звернення до медіації та факт досягнення/недосягнення сторонами домовленості за результатами медіації можуть вимагати письмової фіксації відповідно до законодавства, як, наприклад, у випадку надання соціальної послуги посередництва (медіації). Отже, медіатор має володіти вміннями та навичками оформлення відповідних документів. Також на запит сторін медіатор може викласти їхні домовленості письмово в зручній для всіх сторін формі (на папері чи в електронному документі).

З іншого боку, хоча сторони мають право не фіксувати свої домовленості письмово, у певних випадках під час перевірки домовленості на реалістичність медіаторові слід переконатись, що сторони усвідомлюють правові вимоги щодо набуття чинності їхньою домовленістю. Наприклад, якщо домовленість стосується права власності на нерухоме майно, договір має бути за певною процедурою засвідченим, а право власності — зареєстрованим.

У цьому випадку медіаторові варто перепитати сторони, чи потребують вони допомоги юриста, нагадати їм, що для якісного оформлення угоди та можливого офіційного її затвердження треба звернутися до такої допомоги. Отже, одним з елементів процедурної компетентності медіатора є вміння документувати процес та результати медіації.

5. Рефлексивна компетентність медіатора.

Через набуття особою компетентностей медіатора формується її професійна ідентифікація, розуміння зони власної відповідальності, професійної позиції (ролі), своїх можливостей і обмежень, «зон розвитку» у професії. Майстерність медіатора проявляється в здатності одночасно вести

комунікацію зі сторонами, утримуючи їх у межах питань, щодо яких вони бажають знайти рішення, забезпечуючи дотримання належної послідовності етапів медіації, підтримуючи атмосферу співпраці (тобто підтримувати баланс так званого «трикутника успіху медіації» — «зміст, процес, відносини»), і при цьому відслідковувати свої власні емоційні реакції, намір при використанні певних комунікативних технік, контролювати вплив власних суджень, цінностей на процес переговорів (перебувати у стані рефлексії)

Рефлексія — психологічний механізм організації самоаналізу, який здійснюється через внутрішню роботу особистості, спрямовану на осмислення себе, своєї поведінки, власних дій і станів, самопізнання власного духовного світу, самоаналіз практичного життєвого досвіду, подій.

Походить від лат. *reflexio* — обернення назад, відображення, віддзеркалення. Отримати допомогу в аналізі своєї професійної діяльності та забезпечити екологічність своєї роботи, запобігати професійному вигоранню (захисний механізм психіки від непомірних навантажень) медіатор може, зокрема, шляхом участі в супервізії та інтервізії.

Супервізія — інструмент професійної підтримки та професійного розвитку, що передбачає здійснюваний більш досвідченим колегою (наставником, куратором) комплекс заходів із навчально-методичного супроводу, спрямованих на роботу з професійними труднощами, аналіз недоліків та вдосконалення організації роботи.

Супервізія може проводитись як щодо однієї особи, так і щодо групи.

Інтервізія є міжколегіальним способом навчання в групі спеціалістів, які займають рівні позиції, з метою покращення професійних навичок та ефективності роботи. Тут відсутнє наставництво, натомість відбувається взаємне консультування, обмін досвідом, баченнями.

6. Правова компетентність медіатора.

Професія медіатора, як і будь-яка інша, передбачає наявність компетентної правосвідомості, тобто сукупності правових знань, умінь та навичок реалізації правових норм, якими регулюється професійна діяльність.

Медіатор має орієнтуватися в законодавстві, яким регламентується проведення медіації, зокрема, знати основні нормативно-правові положення щодо правового статусу медіатора, щодо процедури медіації, угод за результатами медіації, юридичних наслідків медіації тощо.

У різних країнах світу ступінь та форми правової регламентації медіаційної діяльності суттєво відрізняються. В Україні за відсутністю спеціального законодавства таке регулювання здійснюється актами законодавства про безоплатну правову допомогу, законодавства про соціальні послуги, актами цивільно-процесуального, господарсько-процесуального законодавства та ін. актами галузевого законодавства. Саме ці базові знання законодавства повинен мати кожен медіатор незалежно від наявності в нього юридичної освіти.

Медіатор має розумітися на системах пошуку юридичної інформації та

знати правила юридичного оформлення угод у медіації, зокрема, договору про проведення медіації та угод за результатами медіації. Медіатор повинен розуміти, як співвідносяться його діяльність та правова система, передовсім такі її елементи, як судова система, адвокатура та нотаріат, а також вимоги та правила державної реєстрації правових актів.

7. Техніки медіатора

Оскільки медіатор працює з людьми, інформацією, яку вони повідомляють, їхніми відносинами, то потрібно, у першу чергу, пам'ятати, що сторони конфлікту почнуть іти на контакт, давати інформацію, створювати і обговорювати варіанти вирішення спору лише тоді, коли вони будуть довіряти медіатору. Для того, щоб побудувати довірливі взаємини, медіатор має вміти розуміти мову тіла співрозмовника, стежити за гармонією свого тіла й мовлення, певною мірою вміти віддзеркалювати мову тіла того, хто говорить, а потім за допомогою своєї мови тіла зробити співрозмовника більш відкритим, переходячи до більш відкритих позицій рук і ніг, рівним спокійним жестам, спокійного і рівного тембру голосу тощо. Крім цього, на встановлення довіри працюють щирість медіатора, відсутність з його боку тиску і підштовхування в рішенні спору, демонстрація (вербальна і невербальна) нейтральності, встановлення власного авторитету, упевненість у діях і голосі, добре знання процесу

Активне слухання У цьому підрозділі наведено прийоми активного слухання, які використовуються під час медіації. Опанування активного та емпатичного слухання в узагальненому вигляді означає навчитись слухати, сприймаючи інформацію:

- без суджень, із повним безумовним прийняттям;
- зрозумівши (розуміючи) емоційний стан;
- визначивши задоволені та, головне, незадоволені потреби співрозмовника.

Активне слухання охоплює багато різних проявів та навичок: від простих та звичних, серед яких увага, зоровий контакт, хитання головою, відповідний розмові нахил тіла та поза, логічні та відповідні почутому мімічні реакції, відповідний тон і темп у репліках тощо, до складних і таких, що потребують навчання, серед яких резюмування (парафраз), перефразування, віддзеркалення, рефреймінг тощо.

Нейтральна мова. Нейтральність медіатора — один із найважливіших принципів медіації, отже уміння дотримуватись нейтральності є однією з ключових компетентностей медіатора. Зокрема, це стосується і мови медіатора, його вміння сприймати почуте від кожного з учасників без висловлювання власної згоди чи незгоди з його/її словами і приділяти однакову увагу сторонам медіації.

Мова медіатора не повинна містити жодних оціночних, тим більше — зневажливих висловлювань, узагальнень («...кожна мати...», «...чоловіки завжди...», «...сім відомо...»), конфліктогенів («...ви взагалі нормальний?...»),

«...ну як ви не розумієте?...», «...це погана ідея...» тощо), апелювань до власного досвіду («...на вашому місці я би...», «...коли я потрапив до такої ситуації...»).

Уміння відслідковувати лексику і невербальні характеристики (тон та висоту голосу, інтонації тощо) власного мовлення також допоможе медіаторові бути чутливим до мови сторін. Робота із запитаннями. Компетентність медіатора в роботі із запитаннями є важливою не менше компетенції слухання. Недарма народна мудрість каже, що правильно поставлене запитання — то половина відповіді.

Запитання — дуже гострий інструмент, який може і «препарувати», прояснити ситуацію, наблизити сторони до взаєморозуміння, допомогти їм сформулювати, «викристалізувати» домовленість, так і «зарізати» довіру, зруйнувати процес переговорів.

Медіаторові важливо знати різні види запитань, усвідомлювати їх призначення та вміти прогнозувати їх вплив, уміти доречно ставити запитання з урахуванням етапу медіації, стану сторін, змісту обговорюваних питань, бути здатним до рефлексії щодо свого наміру, бачення плану обговорення під час постановки запитань.