



***“Все законом не передбачиш,  
необхідно вибудовувати стосунки людям...”***  
з інтерв'ю

## **ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ АНАЛІТИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ МЕДІАЦІЇ**

Проект “Шляхи до справедливості у вирішенні сімейних конфліктів: реалізація доступності та якості медіації” впроваджується за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в межах Програми “Справедливість для всіх”

# ОРГАНІЗАЦІЙНО - МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

## Мета та завдання дослідження

дослідити **практику надання послуг сімейної медіації** з метою **сприяти покращенню доступності та формуванню якості послуг з сімейної медіації**

## Об'єкт дослідження

практика надання послуги сімейної медіації



# ОБ'ЄКТ ДОСЛІДЖЕННЯ

## ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИКИ ПОСЛУГИ МЕДІАЦІЇ

- досвід медіаторів  
(моніторингові таблиці, фокус-група)
- досвід клієнтів послуги  
(опитування, інтерв'ю)

## ДОСЛІДЖЕННЯ ПОТЕНЦІАЛУ ІНІЦІЮВАННЯ ЗВЕРНЕННЯ ЗА ПОСЛУГОЮ

опитування, інтерв'ю:

- судді
- адвокати
- нотаріуси



# АНАЛІЗ ПРАКТИКИ НАДАННЯ ПОСЛУГ МЕДІАЦІЇ



**Моніторинг практики  
надання послуги медіації -  
звітування медіаторів**

**Фокус-група з медіаторами - 1  
Супервізії з медіаторами - 8**

**Опитування клієнтів - 24  
Інтерв'ювання клієнтів - 14**

**Опитування суддів – 63  
Інтерв'ювання суддів - 7**

**Опитування нотаріусів - 80  
Інтерв'ювання нотаріусів - 5**

# МЕДІАТОРИ ДОСЛІДЖЕННЯ



## УЧАСТЬ МЕДІАТОРІВ

- виявили бажання взяти участь - **33** медіатори
- фактично долучилися - **29** медіаторів

## ГЕНДЕРНИЙ СКЛАД МЕДІАТОРІВ

- **14** випадків: медіація проводилася за участю **чоловіка та жінки** (комедіація)
- **4** випадки: медіація проводилася **одним медіатором** (без залучення комедіатора)
- **33** випадки: медіація проводилася **двома жінками** (комедіація)

# МЕДІАТОРИ ПРО СПІВПРАЦЮ (КОМЕДІАЦІЯ)

“Була незгода з комедіатором, та довіра до професіоналізму колеги дала можливість завершити кейс угодою сторін...”

“Для налагодження співпраці переписувалися та зустрічалися до початку зустрічей зі сторонами для узгодження спільної роботи.”

“З комедіатором була повна довіра, на рівних позиціях.”

“З комедіатором пощастило, повний “джекпот”, досвідчений комедіатор транслював мені як медіатору, що тільки починає практику, повагу, віру в мій професіоналізм, давав простір для роботи.”

“... розширення кола медіаторів. Цікавий досвід роботи з комедіаторами інших шкіл медіації, іншим практичним досвідом роботи як в медіації, так і поза нею.”

# АНАЛІЗ СУБ'ЄКТІВ ІНФОРМУВАННЯ

## ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ЗВЕРНЕНЬ - 64

- **АСМУ** (ініційовано безпосередньо сторонами конфлікту через особисті звернення (онлайн-форма в соцмережах) - **41** звернення
- **Служба опіки та піклування/служба у справах дітей** (комісії з питань захисту прав дитини) - **7** звернень
- **Адвокати** - **5** звернень
- **Проект “Сімейна медіація в умовах війни”** (онлайн-форма в межах спільного проекту АСМУ, ЛіМУ, та “Школа медіації”) - **3** звернення
- **Місцевий центр БВПД** - **1** звернення
- **Інформування суддею** - **1** звернення



# ОТРИМУВАЧІ ПОСЛУГ



подружжя / подружжя, яке розлучається / партнери - **23**

колишнє подружжя - **29**

мати / батько - **6**, (одна медіація проведена за участю дитини - хлопчика віком 9 років)

інші члени родини, в тому числі неповнолітні діти - **3** (дві медіації за участю неповнолітніх віком 15 років)

# КАТЕГОРІЇ КОНФЛІКТІВ

- участь у вихованні дитини – **19**
- відносини в парі – **13**
- визначення місця проживання дитини - **12**
- порядок зустрічей з дитиною - **9**



- фінансове утримання дитини - **6**
- щодо спільного майна - **6**
- відносини між іншими членами родини - **5**
- щодо спадкового майна - **1**

\*сторони визначали для обговорення декілька тем одночасно

# ІНТЕРЕСИ ДІТЕЙ

**Кількість конфліктів пов'язаних з інтересами дітей**

**45** випадків конфліктів  
(**72%** від загальної кількості)  
стосувалися інтересів неповнолітніх дітей



**Вік дітей, інтересів яких стосувалися конфлікти**

**від 2 місяців до 16 років**

**1** медіація - зустріч медіаторів з дитиною **40** хв (вік - 9 років)

**Кількість дітей, інтересів яких стосувались конфлікти - 61**



# ТРАНСКОРДОННІ СПОРИ (приклади звернень)

- Україна - Польща (відмова матері від участі, спір в суді)
  - Україна - Румунія (відмова батька від участі, спір в суді)
  - Україна - Швейцарія (відмова батька від участі)
  - Україна - Німеччина, 2 випадки (по одному - спір медіатори визнали не медіабельним, по другому - тривають підготовчі заходи)
- Україна - Ізраїль (медіація триває)
  - Україна - Франція (відмова матері від участі, справа в іноземному суді)
  - Україна - Канада (тривають підготовчі заходи)
  - Україна - США (медіація триває)
  - Україна - Грузія (спір медіатори визначили немедіабельним)

# ПІДГОТОВЧІ ЗАХОДИ



## Загальна кількість звернень - **62**

- Погодились на медіацію - **28** (45%)
- Не увійшли в медіацію - **24** (39%)
- Підготовчі заходи тривають - **10** (16%)

## Причини завершення підготовчої стадії без переходу до процедури

- Відмова однієї зі сторін від участі – **17**
- Участь у медіації з іншими медіаторами - **1**
- Самостійне досягнення згоди - **3**
- Конфлікт визнано немедіабельним - **4**

# ПІДГОТОВЧІ ЗАХОДИ

## АНАЛІЗ ДАНИХ ЩОДО ЗАЛУЧЕННЯ ДРУГОЇ СТОРОНИ КОНФЛІКТУ

**11** звернень надійшло зі згодою двох сторін на отримання послуги медіації

в **32** випадках саме медіатори контактували із другою стороною та здійснювали заходи щодо залучення другої сторони в процедуру (11 медіацій розпочато)

в **15** випадках сторона, що звернулася, самостійно залучала іншу сторону (8 медіацій розпочато)

в **1** випадку залучення іншої сторони не відбулося, оскільки спроби ініціювати контакт зі стороною не мали успіху



# ВИДИ ПІДГОТОВЧИХ ЗАХОДІВ ТА ЇХ ТРИВАЛІСТЬ

- встановлювали перший контакт з заявником – **66** (79 год разом з комунікацією щодо орг. питань)
- проводили індивідуальні зустрічі зі сторонами конфлікту (спору) – **88** (120 год)



- здійснювали підготовку договору про проведення медіації – **12** (решта усні) (8 год)
- інші заходи: контакт з адвокатом, співналаштування з комедіатором для спільної роботи – **по 1** випадку кожного заходу (2,5 год)

**Загальна** тривалість підготовчих заходів склала **225** год, та включала: - **209,5** год роботи медіаторів; - **15,5** год роботи координатора

# ПРОЦЕДУРА МЕДІАЦІЇ

## Проаналізовано **28** завершених процедур у **10** випадках медіаціях ще триває

- **12** - завершилися укладанням угод, з них 9 у письмовій формі, 3 - в усній (загальна тривалість склала 136 год)
- **3** медіації завершені у зв'язку з немедіабельністю конфлікту за рішенням медіаторів (загальна тривалість склала 18,6 год)
- **4** - завершені у зв'язку з відмовою сторони від участі у процедурі (загальна тривалість склала 24,8 год)
- **7** медіацій, де сторони не досягли домовленостей, загальна тривалість всіх процедур, з урахуванням підготовчих заходів, склала 34,8 год

# УСПІШНІСТЬ МЕДІАЦІЇ ОЧИМА МЕДІАТОРІВ

полягає не лише в досягненні усної чи письмової угоди між сторонами, але й у **загальній задоволеності** всіх учасників процесу, включаючи самих медіаторів

- сторони бачать інші ефективні шляхи вирішення спору
- наявність проміжних домовленостей, що працюють і тестуються в перервах між зустрічами



- налагодження комунікації між сторонами
- визнання клієнтами медіаторів як корисних професіоналів



# ДОСВІД УЧАСТІ СТОРІН У ПРОЦЕДУРІ



# ДОСВІД УЧАСТІ СТОРІН У ПРОЦЕДУРІ

24 анкети та 7 інтерв'ю

## ЛИШЕ ПІДГОТОВЧІ ЗАХОДИ

- чоловіки 33,3%
- жінки 66,7%

## ВІК

- більшість 36-45 років

## ВЗЯЛИ УЧАСТЬ У МЕДІАЦІЇ

- чоловіки 40%
- жінки 60%

## ВІК

- від 26 до 65 років



# ЗВІДКИ ДІЗНАЛИСЯ ПРО МЕДІАЦІЮ?

**Респонденти, що взяли участь лише в підготовчих заходах (9 осіб):**

- Соціальні мережі (Фейсбук-сторінка АСМУ) – 4 особи (44,4%)
- Попередній досвід участі – 4 особи (44,4%)
- Родичі та знайомі – 2 особи (22,2%)
- Соціальні мережі (Інстаграм-сторінка АСМУ) – 2 особи (22,2%)
- Від адвоката – 2 особи (22,2%)
- Від психолога – 2 особи (22,2%)

**Інші соціальні мережі (не АСМУ) – 1 особа (11,1%)**



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ



АСОЦІАЦІЯ СІМЕЙНИХ  
МЕДІАТОРІВ УКРАЇНИ

# ЗВІДКИ ДІЗНАЛИСЯ ПРО МЕДІАЦІЮ?

## Респонденти, які взяли участь у медіації:

- Соціальні служби або Служби у справах дітей – 4 особи (26,7%)
- Родичі та знайомі – 4 особи (26,7%)
- Інша сторона спору – 4 особи (26,7%)
- Від психолога – 1 особа (6,7%)
- Місцевий центр безоплатної вторинної правничої допомоги – 1 особа (6,7%)
- Соціальні мережі – 1 особа (6,7%)
- БФ "Голоси дітей" – 1 особа (6,7%)
- Міністерство Юстиції Грузії – 1 особа (6,7%)



# ЩО СПОНУКАЛО ПОГОДИТИСЯ НА МЕДІАЦІЮ?

## Взяли участь у медіації

- вже спробували все, залишилась надія на медіацію - 53,3%
- не можемо спілкуватись без посередника - 53,3
- було цікаво спробувати - 26,7%
- запропонувала інша сторона - 20%
- довіряю тому, хто порадив медіацію - 13,3%,
- мене направили - 13,3%

## Тільки підготовчі заходи

- довіряю тому, хто порадив - 55,6%
- вже спробували все, залишилась надія на медіацію - 44,4%
- не можемо спілкуватись без посередника - 33,3%
- було цікаво спробувати - 33,3%



# ЯКОГО РЕЗУЛЬТАТУ ДЛЯ СЕБЕ ХОТІЛИ ?

## Тільки підготовчі заходи

- 100% хотіли спокійно вирішувати питання
- 77,8% - нормально спілкуватись в майбутньому
- 44,4% - можливість розмовляти один з одним тут і зараз
- 33,3% - щоб мене почули
- 22,2% - прийняти спільні рішення про важливі питання
- 11,1% - швидко вирішити питання
- 11,1% - налагодити стосунки в родині та мирно вирішити проблему/розійтись

## Взяли участь у медіації

- нормально спілкуватись в майбутньому - 73,3%
- хотілося щоб їх почули - 60%
- налагодити стосунки в родині - 60%
- спокійно вирішувати питання - 46,7%
- вирішувати питання щодо дитини - 33,3%
- можливість розмовляти один з одним - 40%
- прийняти спільні рішення про важливі питання - 33,3%
- відпустити минуле і рухатись далі - 26,7%
- врятувати шлюб - 13,3%
- мирно вирішити проблему/розійтись - 6,7%

# ОЦІНКА РЕСПОНДЕНТАМИ РІВНЯ НАПРУГИ ДО МЕДІАЦІЇ

**Респонденти, що брали участь лише у підготовчих заходах (не перейшли до медіації):**

- **55,6%** – рівень напруги на "5" (максимальний)
- **22,2%** – рівень напруги на "4"
- **22,2%** – рівень напруги на "3"
- **0%** – рівень напруги від "0" до "2"

**Респонденти, які взяли участь у медіації:**

- **40%** – рівень напруги на "5"
- **26,7%** – рівень напруги на "4"
- **26,7%** – рівень напруги на "3"
- **6,7%** – рівень напруги на "1" (мінімальний)



## СТОРОНИ ПРО РІВЕНЬ НАПРУГИ

**“5”**, тому що в наш конфлікт залучені діти й одна з дітей на пряму вимушена бути учасником, бо мама через неї все передає. А також **“5”**, бо ми з колишньою дружиною взагалі не спілкуємось і немає можливості прямої комунікації, щоб вирішувати питання по-дорослому”.

“(рівень напруги **“3”** на початку медіації)... було складно говорити. Але під час медіації ми проговорили всі складні та нагальні питання. І вже ніяких проблем для розв’язання не маємо. Але рівень напруги після медіації я оцінюю теж на **“3”**, бо ми ще в шлюбі, а я хочу розлучитись офіційно і вже забути про все це. Саме тому **“3”**.

“(рівень напруги **“2”** в кінці медіації) ...побоювання за майбутнє: щоб надалі жоден інший конфлікт між нами не виникнув. Але то вже моє, внутрішнє”.

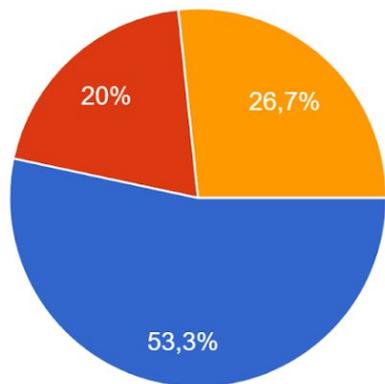
# ОЦІНКА РІВНЯ НАПРУГИ ПІСЛЯ МЕДІАЦІЇ

## Рівень зниження напруги після медіації

- **40%** респондентів – рівень напруги знизився до **"3"** після медіації
- **26,7%** респондентів – рівень напруги знизився до **"2"** або **"1"**
- **0%** респондентів – оцінили рівень напруги на **"4"**
- **6,7%** респондентів (1 особа) – рівень напруги залишився на **"5"**



# ЧИ ВДАЛОСЯ ОБГОВОРТИ ВАЖЛИВІ ПИТАННЯ?



- так
- скоріше так
- частково
- скоріше ні
- ні

***“Обговорили все, що було критичним у відносинах...”***

3

інтерв'ю

# ЧИ ПОЧУВАЛИСЯ КОМФОРТНО ПІД ЧАС МЕДІАЦІЇ?

Більшість почувалися комфортно або помірно комфортно: **33,3%** на рівні “5”.

На рівні “4” - **40%** респондентів.

На рівні “3” - **26,7%**, **ЦІКАВО** що така оцінка не була пов'язана з роботою медіаторів, а залежали від рівня ескалації конфлікту та психоемоційного стану клієнтів, а при онлайн зустрічах - від якості зв'язку.

*“Сподобалися люди (медіатори) та час який провели як з друзями, ... спілкувалися, ... був психоемоційний комфорт”.*

*“Було некомфортно, бо емоційний стан болючий.  
Онлайн було зручно.”*

*“Мені було комфортно на 5 з 5, бо,  
по-перше, мене*

*ніхто*



# ЩО ВИ ОТРИМАЛИ В РЕЗУЛЬТАТІ МЕДІАЦІЇ?

більша ясність  
щодо ситуації - **60%**

відчуття  
підтримки - **50%**

покращення  
відносин - **20%**

відчуття, що їх точка зору  
була почута - **50%**

можливість вплинути  
на ситуацію - **40%**

вдалося частково  
домовитися - **10%**  
нічого не вдалося  
досягти - **10%**

вдалося повністю  
домовитися - **50%**

зниження рівня емоцій  
в конфлікті - **30%**

\*респонденти могли обрати декілька варіантів відповідей



# ЯК ПОЧУВАЄТЕСЬ ПІСЛЯ МЕДІАЦІЇ?



**53,3%** - краще

**20%** - скоріше краще

**20%** - нічого не змінилося  
**6,7%** - почуваюсь гірше

З інтерв'ювання відомо, що свій стан задоволеності процедурою, респонденти пов'язують з суб'єктивними очікуваннями та кількістю питань що вдалося обговорити:

*“Поставила 4 із 5, бо не всі питання обговорили.”*

*“Почуваюся гірше, бо хотіла продовжити медіацію ... важко в емоційному плані.”*

*“Оцінюю на 5 - дуже задоволений. Ми дійшли згоди, вирішили те питання, що хотіли.”*

# ЧИ РЕКОМЕНДУВАЛИ Б МЕДІАЦІЮ?

## Респонденти, які не увійшли в процедуру медіації:

- **88,9%** – відповіли "так"
- **11,1%** – відповіли "ні»

## Респонденти, які отримали послугу медіації:

- **80%** – відповіли "так"
- **20%** – відповіли "можливо"
- **0%** – відповіли "ні"



# ЧИ РЕКОМЕНДУВАЛИ Б МЕДІАЦІЮ?



## Відповіді респондентів глибинних інтерв'ю

- “У моїх батьків була схожа ситуація, і я їм порекомендував вже.”
- “Сподобався підхід, і іншим людям це може допомогти”.
- “Рекомендувала б, бо це дієво ... особливо у важких конфліктах, якщо це важливо для обох сторін. Бо конфлікти руйнують людські життя.”
- “...варто, бо медіатор допоможе визначитись в чому суть, а не хто правий чи неправий... .”
- “Рекомендувала б, бо це було корисним для мене.”

# Чи є доцільним впровадження на законодавчому рівні обов'язковості проведення інформаційних зустрічей про медіацію зі сторонами конфлікту?

“Це супер ідея, яка дасть результат. Але треба, щоб не зв'язували (змушували), а люди були самі зацікавлені.”

“Якби не звернулися, то нічого б не змінилося, конфлікт би продовжувався.”

“Це мало б бути ... не у всіх конфліктах ..., але якщо це стосується дитини, то це має бути навіть обов'язком.”

“Все законом не застрахуєш (передбачиш), треба відбудовувати стосунки людям ... .”

“Обов'язкова зустріч буде корисною, щоб розділити, де треба психологічна допомога і де медіація.”

# РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ СУДДІВ ПРО МЕДІАЦІЮ



**Жоден суддя-респондент не вказав про свою необізнаність, при цьому зазначали:**

- високий рівень - **22,2%**
- середній рівень - **57,1%**
- низький - **20,6%**

\*Визначався суддями під час проходження опитування



# РІВЕНЬ ОБІЗНАНОСТІ НОТАРІУСІВ ПРО МЕДІАЦІЮ



Жоден нотаріус не вказав про свою необізнаність, при цьому зазначали:

- високий рівень - **11,3%**
- середній рівень – **27,5%** (на 3), **18,8%** (на 4)
- низький - **30%**

\*Визначався нотаріусами під час проходження опитування



**Погляди авторів, викладені у цій презентації, не обов'язково відображають погляди Агентства США з міжнародного розвитку або уряду Сполучених Штатів Америки**



**ВДАЛИХ ПРОЄКТІВ У ВСІХ СФЕРАХ ВАШОГО ЖИТТЯ!**

