

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Національний університет «Острозька академія»

Кваліфікаційна наукова  
праця на правах рукопису

**Шеремет Анжеліка Миколаївна**

УДК 347.91./95

**ДИСЕРТАЦІЯ**

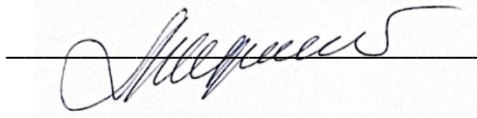
**МЕДІАЦІЯ В ЦИВІЛЬНИХ ПРАВОВІДНОСИНАХ**

Спеціальність – 081 Право

Галузь знань – 08 Право

Подається на здобуття наукового ступеня доктора філософії

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

\_\_\_\_\_ А.М. Шеремет

Науковий керівник: Блащук Тетяна Володимирівна, кандидат юридичних наук, доцент

Острог - 2025

## АНОТАЦІЯ

**Шеремет А.М. Медіація в цивільних правовідносинах. —**

Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 081«Право». — Національний університет «Острозька академія», Острог, 2025.

Системне перевантаження національних судів, прискорення електронної комерції й зростання транскордонних приватних спорів актуалізують потребу у гнучких механізмах захисту цивільних прав. Закон України «Про медіацію» започаткував нормативне визнання інституту, однак реальна частка примирних процедур у цивільному обігу залишається мінімальною, що пояснюється недостатньою правовою культурою та відсутністю сталої інфраструктури професійних посередників. Наявний розрив між потенціалом медіації та її фактичним застосуванням на тлі європейської інтеграції та імплементації Директиви 2008/52/ЄС визначає високий рівень наукової й практичної значущості досліджуваної теми.

У роботі було здійснено комплексний правовий аналіз інституту медіації у сфері цивільних правовідносин з метою обґрунтування його концептуального змісту, історичної еволюції та нормативного статусу, а також вироблення пропозицій щодо вдосконалення національного законодавства і практики. Для досягнення мети досліджено понятійний апарат і правову природу медіації, охарактеризовано її ключові ознаки, визначено місце в системі альтернативного правосуддя, висвітлено історичні витоки від давніх правових культур до сучасних європейських моделей, проаналізовано чинну і зарубіжну нормативну базу, виявлено колізії та прогалини регулювання й розроблено рекомендації щодо інституційного розбудови медіації в Україні.

Дослідження ґрунтується на поєднанні історико-правового й порівняльно-правового підходів, що дало змогу простежити трансформацію посередницьких процедур у різних правових системах; системно-структурного методу для виявлення внутрішньої логіки стадій медіації; формально-догматичного аналізу

при тлумаченні норм національного та міжнародного законодавства; а також емпіричного аналізу кейсів угод за результатами медіації, який дозволив оцінити ефективність примирення у договірних, сімейних і господарських конфліктах. Така методична синергія забезпечила достовірність висновків і прикладний характер сформульованих пропозицій.

Перший розділ присвячений формуванню науково-теоретичного підґрунтя інституту медіації у сфері цивільних правовідносин, з акцентом на визначенні його правової природи, ознак, нормативного статусу та історичної еволюції. Структурно він складається з трьох основних блоків: аналіз поняття та сутності медіації, виокремлення її ключових правових характеристик, а також огляд нормативної бази. Додатково розділ містить ґрунтовний огляд історичних витоків медіації в системах Стародавнього Сходу, античності, Середньовіччя, ісламського права та правових систем Європи Нового часу.

У першому підрозділі дисертації досліджується багатовимірна правова природа медіації як явища, що перебуває на перетині юридичної регламентації та соціально-комунікативної практики. Було проаналізовано її роль не лише як альтернативи судовому розгляду, а як окремого правового інституту, що має внутрішню нормативну логіку, власні принципи функціонування та усталену структуру процедури. Досліджено, що медіація виконує не допоміжну, а автономну функцію в системі вирішення спорів, забезпечуючи врегулювання конфліктів без втручання державного авторитету й без застосування імперативної сили.

У межах дослідження класифіковано і критично переосмислено основні концептуальні підходи до визначення медіації, що сформувалися у зарубіжній та вітчизняній правовій науці. Узагальнення наявних дефініцій дозволило сформулювати власне розуміння медіації як регульованого законодавством процесу примирення сторін, організованого за участю неупередженого посередника, який не ухвалює рішення, але створює умови для досягнення взаємно прийнятного консенсусу.

Окрема увага приділяється аналізу ключових принципів, які лежать в основі функціонування інституту медіації у цивільних правовідносинах. Досліджено принцип добровільності як прояв автономності сторін у виборі засобу захисту своїх прав. Принцип конфіденційності розглядається як гарант правової безпеки під час обговорення обставин спору. Принцип нейтральності посередника встановлює обов'язок медіатора зберігати баланс інтересів і не впливати на зміст домовленостей. Принцип неформальності визначає структурну гнучкість процедури і адаптивність до конкретних потреб сторін, тоді як індивідуалізованість переговорного процесу забезпечує урахування соціальних, психологічних і правових особливостей конфлікту.

Підкреслено, що медіація не є хаотичним чи інтуїтивним процесом, а натомість складається з послідовних етапів, що регулюються правовими приписами та професійними стандартами. Висвітлено значення кожної з ознак для функціонування інституту медіації в цивільному обігу, особливо в аспектах правової визначеності, справедливості процедури та збереження правовідносин.

Частина розділу присвячена нормативним засадам регулювання медіації. Проаналізовано зміст Закону України "Про медіацію", положення процесуального законодавства, міжнародні джерела права та етичні кодекси. Розкрито вплив Директиви 2008/52/ЄС на становлення європейських стандартів у сфері медіації, а також описано взаємозв'язок між національними законами та міжнародними рекомендаціями. У роботі зазначено, що формування нормативного поля для медіації в Україні є процесом поступовим і потребує подальшої інституціоналізації з урахуванням міжнародного досвіду.

Показано, що ще в правопорядках Стародавньої Месопотамії і Єгипту роль третіх осіб у розв'язанні конфліктів ґрунтувалася на авторитеті, консенсусі та моральному впливі, а не на формальній юрисдикції. У грецькій традиції, зокрема в полісних громадах, медіація постає як структурований інструмент попередження судового спору, що застосовувався для збереження суспільної злагоди. У правовій культурі Риму простежується поєднання приватного

арбітрування та інституціонального впливу, що поступово оформило ідею автономного вирішення спору за участю *neutralis interpres*.

У китайській юридичній філософії медіація була не лише інструментом практики, а й частиною загальної соціальної доктрини конфуціанства, де гармонія суспільства цінувалася вище за формальну справедливість. У роботі аргументовано, що саме в традиціях Сходу медіація вперше постала як первинний, а не альтернативний спосіб врегулювання суперечок. Ісламське право з його концептом *Sulh* створювало обов'язкову передумову примирення сторін перед судовим розглядом, чим інституційно закріплювало роль медіації у структурі правосуддя. Модель *Sulh* була як нормативною, так і моральною, ґрунтуючись на релігійних засадах прощення, співчуття та балансу інтересів.

Особливу увагу в дисертації приділено європейському вектору розвитку. Французький Ордонанс 1667 року встановив обов'язковість спроби примирення сторін до звернення до суду, що заклало підвалини для державного визнання та юридичної кодифікації інституту досудового врегулювання. У британському контексті показово значення Арбітражного акту 1889 року, який надав юридичного статусу добровільному вирішенню спорів та сприяв закріпленню довіри до позасудових механізмів серед підприємницького середовища. В американській практиці поворотним моментом став Федеральний закон про арбітраж 1925 року, який закріпив принцип обов'язковості дотримання угоди про альтернативне вирішення спору, фактично прирівнявши її до судового рішення.

Медіація як інститут ніколи не була маргінальним явищем, а, навпаки, має тривалу традицію соціальної легітимації та правового застосування. Її сталість як правового механізму підтверджується її збереженням і трансформацією впродовж тисячоліть, від локальних моральних приписів до загальнообов'язкових юридичних конструкцій у сучасних правових системах. Історичний аналіз надає цілісного бачення природи медіації та підтверджує її природну відповідність потребам цивільного обігу, що підсилює загальну концептуальну рамку дослідження.

Другий розділ відкривається аналізом факультативного етапу премедіації та підготовки до процедури. У роботі показано, що саме ця попередня стадія формує практичні та психологічні умови для майбутнього діалогу, адже тут визначаються правова доцільність звернення до медіації, ступінь готовності сторін до компромісу та ймовірність досягнення стійкої домовленості.

Досліджено прийоми первинного контакту медіатора з кожним учасником, що підкреслює значення індивідуального виявлення інтересів і попередньої оцінки емоційного фону спору; обґрунтовується, що зниження недовіри, роз'яснення принципів конфіденційності та добровільності створюють базову атмосферу безпеки, необхідну для подальших переговорів. Премедіація трактується як логічно невід'ємний елемент процесу, який не лише усуває комунікативні бар'єри, а й коригує завищені очікування, перетворюючи позиційне протистояння на обґрунтований пошук взаємних інтересів.

Було досліджено динаміку взаємодії сторін у межах спільних і роздільних сесій та встановлено, що послідовне комбінування відкритого діалогу з конфіденційними зустрічами із медіатором знижує рівень конфронтації та дає змогу коригувати інформаційний дисбаланс між учасниками. Доведено, що ефективність цієї стадії безпосередньо залежить від здатності медіатора підтримувати процесуальний паритет і запобігати тактичному тиску однієї сторони на іншу, а тому визначено критерії нейтральності посередника та алгоритм втручання у випадку виникнення асиметрії ресурсів.

Було обґрунтовано, що правова легітимність напрацьованих домовленостей підсилюється, коли медіатор на етапі обговорення активно відслідковує кореляцію між запропонованим змістом угоди за результатами медіації і диспозитивними нормами приватного права, запобігаючи появі положень, які можуть бути визнані нікчемними або такими, що порушують права третіх осіб. У роботі виокремлено типові патерни аргументації, що виникають під час переговорів, та запропоновано методики їх конструктивної трансформації у спільні інтереси, зокрема використання перефразування, проєктивних запитань і технік візуалізації альтернатив.

Зроблено висновок, що системна модерація комунікації медіатором сприяє переходу від позиційного протистояння до кумулятивного генерування варіантів вирішення, що, своєю чергою, забезпечує стійкість майбутньої угоди за результатами медіації й скорочує кількість її невиконань у постпроцедурний період.

Завершальна частина другого розділу присвячена укладенню угоди за результатом медіації та визначенню її юридичного статусу в порівняльному контексті. Було досліджено порядок фіксації домовленостей і встановлено, що ключовим фактором їхньої правової сили є дотримання формальних вимог, передбачених як Законом України «Про медіацію», так і положеннями процесуальних кодексів, які допускають подання угоди до суду для затвердження або її нотаріальне посвідчення.

На підставі аналізу практики держав – членів ЄС доведено, що моделі медіації та спрощеного виконання через виконавчий напис нотаріуса суттєво підвищують рівень імплементації медіаційних рішень та скорочують кількість наступних спорів щодо їх виконання. Було з'ясовано, що в українському праві існують дискусійні аспекти стосовно можливості примусового виконання окремих зобов'язань немайнового характеру, тому обґрунтовано потребу у внесенні змін до Закону України «Про виконавче провадження» з метою прямих посилок на угоду за результатами медіації як самостійний виконавчий документ.

Досліджено роль Сінгапурської конвенції 2019 року, підкреслено її значення для транскордонного визнання угод, а також зроблено висновок, що ратифікація цього інструмента дала б українським суб'єктам приватного права додаткові гарантії у сфері зовнішньоекономічних відносин. На основі узагальнення судових рішень українських та іноземних юрисдикцій запропоновано критерії перевірки угод за результатами медіації на предмет дотримання принципу добросовісності й недопущення порушення публічного порядку, що має запобігти їх оспорюванню. Було доведено, що належне нормативне оформлення стадії укладення та виконання угоди завершує цикл

медіації, трансформуючи досягнутий консенсус у повноцінний інструмент цивільного обігу й забезпечуючи комплексний захист суб'єктивних прав сторін.

Третій розділ відкривається аналізом застосування медіації у договірних правовідносинах із особливим акцентом на споживацьку сферу. Досліджено, що у контексті зростання електронної комерції та розвитку сервісної економіки характер спорів між підприємцями й споживачами набуває масового і переважно транскордонного виміру, що робить традиційний судовий захист занадто повільним та витратним. У роботі обґрунтовано, що медіація забезпечує гнучкий механізм швидкого врегулювання таких конфліктів, мінімізує репутаційні ризики бізнесу та одночасно захищає економічний інтерес споживача.

Здійснено порівняльний аналіз моделей споживацької медіації в державах ЄС і доведено, що запровадження обов'язку підприємця інформувати про доступ до медіаційних платформ суттєво підвищує показник добровільного виконання домовленостей.

Досліджено, що в умовах конкуренції інтересів батьків і необхідності захисту найкращих інтересів дитини судовий розгляд часто перетворюється на конфронтаційну процедуру, яка поглиблює особистісний конфлікт і затримує остаточне вирішення питання щодо місця проживання, спілкування чи участі в утриманні. У роботі доведено, що медіація забезпечує більш гнучкий формат переговорів, здатний врахувати емоційний компонент спору й мінімізувати подальшу травматизацію неповнолітніх.

Було проаналізовано нормативні положення Сімейного кодексу щодо компетенції органів опіки та піклування і обґрунтовано, що їхня залученість до примирних процедур має перетворитися з формального дорадчого елементу на активну партнерську участь.

У дисертації запропоновано запровадити механізм спільних медіаційних сесій за участю спеціалізованого дитячого психолога та представника органу опіки з правом консультативного голосу; підкреслено, що така модель потребує коригування процесуальних строків у цивільному судочинстві, аби не перешкоджати забезпеченню оперативності. Було встановлено, що основними



бар'єрами для широкого впровадження сімейної медіації залишаються фрагментарність підготовки медіаторів до роботи з уразливими категоріями та відсутність спеціальної системи оплати їхніх послуг у справах із низьким майновим інтересом.

У зв'язку з цим обґрунтовано необхідність створення державної програми підвищення кваліфікації медіаторів на базі центрів пробації й психологічної служби та розроблення компенсаторного фінансування, що забезпечить доступність процедури для соціально чутливих груп. Отримані результати демонструють, що інтеграція органів опіки та піклування в медіаційний процес не тільки сприяє своєчасному вирішенню спорів, а й підсилює превентивний потенціал сімейного права, формуючи культуру відповідального батьківства та довіри до примирних механізмів.

Медіація у сфері охорони здоров'я окреслена як ефективний інструмент врегулювання спорів між пацієнтами й медиками, що дозволяє зберігати довіру та уникати затяжних судових проваджень завдяки конфіденційним переговорним процедурам за участю нейтрального посередника. На підставі порівняльного аналізу показано, що в низці держав ЄС медіація інтегрується до галузевих механізмів захисту прав пацієнтів (зокрема через внутрішні політики лікарень) або застосовується у межах загальних законів про медіацію, а на рівні медичних систем рекомендується як елемент стандартної процедури розгляду скарг.

Виявлено ключовий бар'єр, низьку обізнаність учасників, і обґрунтовано потребу спеціальної підготовки «медичних» медіаторів та форматів ко-медіації з залученням медичного експерта. Для України запропоновано інституційні кроки: створення постійної служби медіації при органах управління галуззю, вбудування пропозиції примирення у типову процедуру розгляду скарг, організація підготовки медіаторів на базі університетів і великих лікарень, а також фінансові стимули через бюджетне покриття для вразливих пацієнтів і включення витрат на медіацію до страхових продуктів.

Наголошено на необхідності процесуальних гарантій конфіденційності висловлювань сторін, узгодженні медіації з кримінальними провадженнями у медичних справах і запровадженні типових протоколів взаємодії закладів охорони здоров'я, страховиків і медіаторів; доцільним визначено запуск пілотних програм, навчання управлінських команд комунікації та регулярне оприлюднення анонімізованих успішних кейсів. Сформована багаторівнева модель раннього врегулювання покликана зменшити судове навантаження та підвищити якість медичної допомоги.

**Ключові слова:** медіація, медіатор, медіабельність, альтернативне вирішення спорів, переговори, примирення, цивільні правовідносини, правова природа, історична еволюція, премедіація, структурованість процедури, нейтральний посередник, конфіденційність, добровільність, нейтральність, добросовісність, статус, виконавчі документи, виконавчий напис нотаріуса, Закон України «Про медіацію», Директива 2008/52/ЄС, Сінгапурська конвенція 2019 р., споживацькі спори, електронна комерція, онлайн-медіація, ODR, цифрова грамотність, інформаційні технології, право на справедливий суд, сімейні правовідносини, сімейний спір, органи опіки та піклування, господарські конфлікти, трудові спори, правова система, публічний порядок, правове регулювання, охорона здоров'я, земельні спори, гармонізація законодавства, угода, право ЄС, транскордонні спори.

## ABSTRACT

**Sheremet A.M. Mediation in Civil Legal Relations.** – Qualification research work in manuscript form. Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy in specialty 081 “Law”. – National University “Ostroh Academy”, Ostroh, 2025.

The systemic overload of national courts, the acceleration of electronic commerce, and the growth of cross-border private disputes highlight the need for flexible mechanisms of civil rights protection. The Law of Ukraine “On Mediation” initiated the normative recognition of the institution; however, the actual share of conciliation procedures in civil circulation remains minimal, which is explained by the insufficient legal culture and the absence of a stable infrastructure of professional mediators. The existing gap between the potential of mediation and its practical application, against the background of European integration and the implementation of Directive 2008/52/EC, determines the high level of scientific and practical relevance of the researched topic.

The research presents a comprehensive legal analysis of the institution of mediation in the field of civil legal relations with the aim of substantiating its conceptual content, historical evolution, and normative status, as well as formulating proposals for improving national legislation and practice. To achieve this objective, the study examines the conceptual framework and legal nature of mediation, outlines its key characteristics, defines its place within the system of alternative justice, highlights its historical origins from ancient legal cultures to modern European models, analyzes the current and foreign regulatory frameworks, identifies conflicts and gaps in regulation, and develops recommendations for the institutional development of mediation in Ukraine.

The study is based on a combination of historical-legal and comparative-legal approaches, which made it possible to trace the transformation of mediation procedures in different legal systems; a systemic-structural method to reveal the internal logic of mediation stages; formal-dogmatic analysis in the interpretation of national and international legal norms; as well as empirical analysis of mediated settlement cases, which allowed assessing the effectiveness of conciliation in contractual, family, and

commercial conflicts. This methodological synergy ensured the reliability of the conclusions and the applied nature of the formulated proposals.

The first chapter is devoted to the formation of the scientific and theoretical foundation of the institution of mediation in the field of civil legal relations, with an emphasis on defining its legal nature, features, normative status, and historical evolution. Structurally, it consists of three main blocks: an analysis of the concept and essence of mediation, the identification of its key legal characteristics, and a review of the regulatory framework. Additionally, the chapter provides a thorough overview of the historical origins of mediation in the systems of the Ancient East, antiquity, the Middle Ages, Islamic law, and the legal systems of modern Europe.

The first subsection of the dissertation explores the multidimensional legal nature of mediation as a phenomenon situated at the intersection of legal regulation and socio-communicative practice. Its role was analyzed not only as an alternative to judicial proceedings but also as an independent legal institution with its own internal normative logic, principles of functioning, and established procedural structure. It was established that mediation performs not an auxiliary but an autonomous function within the system of dispute resolution, ensuring the settlement of conflicts without the involvement of state authority and without the application of imperative force.

Within the framework of the study, the main conceptual approaches to defining mediation, developed in foreign and domestic legal scholarship, were classified and critically reconsidered. The generalization of existing definitions made it possible to formulate an original understanding of mediation as a legislatively regulated process of conciliation between the parties, organized with the participation of an impartial intermediary who does not render a decision but creates the conditions for reaching a mutually acceptable consensus.

Special attention is devoted to the analysis of the key principles underlying the functioning of the institution of mediation in civil legal relations. The principle of voluntariness is examined as an expression of the parties' autonomy in choosing the means of protecting their rights. The principle of confidentiality is considered as a safeguard of legal security during the discussion of the circumstances of the dispute.

The principle of neutrality of the intermediary establishes the mediator's duty to maintain a balance of interests and refrain from influencing the substance of agreements. The principle of informality defines the structural flexibility of the procedure and its adaptability to the specific needs of the parties, while the individualization of the negotiation process ensures consideration of the social, psychological, and legal particularities of the conflict.

It is emphasized that mediation is not a chaotic or intuitive process but rather consists of consecutive stages regulated by legal provisions and professional standards. The significance of each feature for the functioning of the institution of mediation in civil circulation is highlighted, particularly in terms of legal certainty, procedural fairness, and the preservation of legal relations.

Part of the chapter is devoted to the normative foundations of mediation regulation. The content of the Law of Ukraine "On Mediation," provisions of procedural legislation, international legal sources, and ethical codes are analyzed. The impact of Directive 2008/52/EC on the formation of European standards in the field of mediation is disclosed, as well as the interrelation between national laws and international recommendations. The study notes that the formation of the normative framework for mediation in Ukraine is a gradual process that requires further institutionalization, taking into account international experience.

It is shown that already in the legal orders of Ancient Mesopotamia and Egypt, the role of third parties in conflict resolution was based on authority, consensus, and moral influence rather than on formal jurisdiction. In the Greek tradition, particularly within polis communities, mediation appeared as a structured tool for preventing judicial disputes, applied to preserve social harmony. In the legal culture of Rome, one can trace the combination of private arbitration and institutional influence, which gradually shaped the idea of autonomous dispute resolution with the participation of a *neutralis interpres*.

In Chinese legal philosophy, mediation was not only a practical instrument but also an integral part of the general social doctrine of Confucianism, where social harmony was valued above formal justice. The study argues that it was precisely within

Eastern traditions that mediation first emerged as a primary, rather than an alternative, means of dispute resolution. Islamic law, with its concept of Sulh, established a mandatory prerequisite of reconciliation between the parties before judicial proceedings, thereby institutionally consolidating the role of mediation within the structure of justice. The Sulh model was both normative and moral, grounded in religious principles of forgiveness, compassion, and balance of interests.

Particular attention in the dissertation is devoted to the European trajectory of development. The French Ordinance of 1667 established the obligation to attempt reconciliation before resorting to court, which laid the foundations for state recognition and legal codification of the institution of pre-trial settlement. In the British context, the significance of the Arbitration Act of 1889 is illustrative, as it granted legal status to voluntary dispute resolution and contributed to strengthening confidence in extrajudicial mechanisms among the business community. In American practice, a turning point was the Federal Arbitration Act of 1925, which enshrined the principle of mandatory compliance with an agreement on alternative dispute resolution, effectively equating it to a judicial decision.

Mediation as an institution has never been a marginal phenomenon but, on the contrary, possesses a long-standing tradition of social legitimization and legal application. Its continuity as a legal mechanism is confirmed by its preservation and transformation over millennia, evolving from local moral prescriptions into binding legal constructs within modern legal systems. Historical analysis provides a holistic understanding of the nature of mediation and confirms its inherent conformity to the needs of civil circulation, thereby reinforcing the general conceptual framework of the research.

The second chapter begins with an analysis of the optional stage of pre-mediation and preparation for the procedure. The study demonstrates that it is precisely this preliminary stage that shapes the practical and psychological conditions for the forthcoming dialogue, as it is here that the legal expediency of resorting to mediation, the degree of readiness of the parties for compromise, and the likelihood of reaching a sustainable agreement are determined.

The techniques of the mediator's initial contact with each participant are examined, emphasizing the importance of individually identifying interests and preliminarily assessing the emotional background of the dispute. It is substantiated that the reduction of mistrust, clarification of the principles of confidentiality and voluntariness, create a fundamental atmosphere of security necessary for further negotiations. Pre-mediation is interpreted as a logically integral element of the process, which not only removes communicative barriers but also adjusts inflated expectations, transforming positional confrontation into a reasoned search for mutual interests.

The dynamics of the parties' interaction within joint and separate sessions were examined, and it was established that the consistent combination of open dialogue with confidential meetings with the mediator reduces the level of confrontation and allows for the correction of informational imbalance between participants. It was demonstrated that the effectiveness of this stage directly depends on the mediator's ability to maintain procedural parity and prevent tactical pressure by one party on the other, and therefore criteria of mediator neutrality and an intervention algorithm in cases of resource asymmetry were defined.

It was substantiated that the legal legitimacy of the agreements reached is reinforced when, at the discussion stage, the mediator actively monitors the correlation between the proposed content of the settlement agreement and the dispositive norms of private law, thereby preventing the inclusion of provisions that may be deemed null or that infringe upon the rights of third parties. The study identifies typical patterns of argumentation that arise during negotiations and proposes methods for their constructive transformation into shared interests, including the use of paraphrasing, projective questions, and techniques for visualizing alternatives.

It was concluded that the systematic moderation of communication by the mediator facilitates the transition from positional confrontation to the cumulative generation of settlement options, which in turn ensures the stability of the future agreement reached through mediation and reduces the number of cases of non-compliance in the post-procedural period.

The final part of the second chapter is devoted to the conclusion of an agreement resulting from mediation and the determination of its legal status in a comparative context. The procedure for recording settlements was examined, and it was established that the key factor of their legal force lies in compliance with the formal requirements provided both by the Law of Ukraine “On Mediation” and by the provisions of procedural codes, which allow the submission of the agreement to court for approval or its notarization.

Based on the analysis of the practice of EU Member States, it was demonstrated that mediation models and simplified enforcement through a notarial writ of execution significantly increase the level of implementation of mediation outcomes and reduce the number of subsequent disputes regarding their execution. It was found that Ukrainian law contains debatable aspects concerning the possibility of compulsory enforcement of certain non-property obligations; therefore, the necessity was substantiated for amending the Law of Ukraine “On Enforcement Proceedings” with the aim of introducing direct references to a mediation settlement agreement as an independent enforceable document.

The role of the 2019 Singapore Convention was examined, with emphasis placed on its significance for the cross-border recognition of settlements. It was concluded that ratification of this instrument would provide Ukrainian private law subjects with additional guarantees in the sphere of foreign economic relations. Based on the generalization of judicial decisions from Ukrainian and foreign jurisdictions, criteria were proposed for reviewing mediation agreements in terms of compliance with the principle of good faith and the prevention of violations of public policy, which is intended to avert their contestation. It was demonstrated that the proper normative regulation of the stage of concluding and enforcing an agreement completes the mediation cycle, transforming the consensus reached into a full-fledged instrument of civil circulation and ensuring comprehensive protection of the parties’ subjective rights.

The third chapter opens with an analysis of the application of mediation in contractual legal relations, with particular emphasis on the consumer sphere. It was



found that, in the context of the growth of electronic commerce and the development of the service economy, the nature of disputes between entrepreneurs and consumers acquires a mass and predominantly cross-border dimension, rendering traditional judicial protection excessively slow and costly. The study substantiates that mediation provides a flexible mechanism for the prompt resolution of such conflicts, minimizes reputational risks for businesses, and simultaneously safeguards the economic interests of consumers.

A comparative analysis of consumer mediation models in EU Member States was conducted, and it was demonstrated that the introduction of an obligation for entrepreneurs to inform consumers about access to mediation platforms significantly increases the rate of voluntary compliance with settlements.

It was found that in situations of conflicting parental interests and the necessity to protect the best interests of the child, judicial proceedings often turn into a confrontational process that deepens personal conflict and delays the final resolution of issues related to residence, communication, or participation in maintenance. The study proved that mediation provides a more flexible format of negotiations, capable of taking into account the emotional component of the dispute and minimizing further traumatization of minors.

The normative provisions of the Family Code concerning the competence of guardianship and custody authorities were analyzed, and it was substantiated that their involvement in conciliation procedures should be transformed from a merely formal advisory role into active partnership participation.

The dissertation proposes the introduction of a mechanism of joint mediation sessions involving a specialized child psychologist and a representative of the guardianship authority with a consultative vote. It is emphasized that such a model requires adjustments to procedural timeframes in civil proceedings in order not to hinder efficiency. It was established that the main barriers to the broad implementation of family mediation remain the fragmentary training of mediators for work with vulnerable categories and the absence of a special system of remuneration for their services in cases with low property value.

In this regard, the necessity of establishing a state program for the professional development of mediators based on probation centers and psychological services was substantiated, along with the development of compensatory financing to ensure the accessibility of the procedure for socially sensitive groups. The findings demonstrate that the integration of guardianship and custody authorities into the mediation process not only facilitates the timely resolution of disputes but also strengthens the preventive potential of family law by fostering a culture of responsible parenthood and trust in conciliation mechanisms.

Mediation in the field of healthcare is outlined as an effective instrument for resolving disputes between patients and medical professionals, allowing the preservation of trust and the avoidance of protracted judicial proceedings through confidential negotiation procedures with the participation of a neutral intermediary. Based on comparative analysis, it is shown that in a number of EU Member States, mediation is integrated into sectoral mechanisms for the protection of patients' rights (particularly through hospital internal policies) or applied within the framework of general mediation laws, while at the level of healthcare systems it is recommended as an element of the standard complaint-handling procedure.

A key barrier was identified, namely the low awareness of participants, and the need was substantiated for the specialized training of "medical" mediators and for co-mediation formats involving a medical expert. For Ukraine, institutional steps were proposed: the establishment of a permanent mediation service within healthcare management bodies, the incorporation of conciliation proposals into the standard complaint-handling procedure, the organization of mediator training on the basis of universities and major hospitals, as well as financial incentives through budgetary coverage for vulnerable patients and the inclusion of mediation costs in insurance products.

Emphasis was placed on the necessity of procedural guarantees for the confidentiality of parties' statements, the alignment of mediation with criminal proceedings in medical cases, and the introduction of standard protocols of interaction among healthcare institutions, insurers, and mediators. The initiation of pilot programs,

the training of management teams in communication, and the regular publication of anonymized successful cases were deemed appropriate. The developed multi-level model of early settlement is intended to reduce the judicial burden and improve the quality of healthcare.

**Keywords:** mediation, mediator, mediatability, alternative dispute resolution, negotiations, conciliation, civil legal relations, legal nature, historical evolution, pre-mediation, structured procedure, neutral intermediary, confidentiality, voluntariness, neutrality, good faith, status, enforceable documents, notarial writ of execution, Law of Ukraine “On Mediation,” Directive 2008/52/EC, Singapore Convention 2019, consumer disputes, electronic commerce, online mediation, ODR, digital literacy, information technologies, right to a fair trial, family legal relations, family dispute, guardianship and custody authorities, commercial disputes, labor disputes, legal system, public policy, legal regulation, healthcare, land disputes, harmonization of legislation, settlement agreement, EU law, cross-border disputes.

## СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА:

### 1. Наукові праці, в яких опубліковані основні наукові результати дисертації

1. Шеремет А.М. Потенціал цифрових платформ ODR для дистанційної медіації в транскордонних спорах споживачів у ЄС. *Юридичний науковий електронний журнал*. №4. 2025. С. 504-507
2. Sheremet, A., Blaschuk, T., & Ishchuk, S. (2022). Mediation Principles in the Civil Society and Features of Their Application in the Educational Environment of Ukraine. *Journal of Education Culture and Society*, 13(2), 231–250.
3. Шеремет А.М. Організаційні передумови процедури медіації. *Jurnalul juridic national: teorie și practică*. № 2(47). 2021. С.45-49.
4. Шеремет А.М. Договірне регулювання процедури медіації в Україні та ЄС. *Facta Simonidis* 2021 nr 1 (14). С. 125-137.
5. Шеремет А.М. Законодавче регулювання медіації в Україні: аналіз проекту Закону України “Про медіацію”. *Підприємництво, господарство і право*. 2020. № 11. С. 51-56.
6. Шеремет А.М. Етичні та кваліфікаційні вимоги до медіатора. *Право і суспільство*. 2020. №6-2 Ч.1. С.82-90.
7. Шеремет А.М. Досвід зарубіжних країн щодо впровадження медіації та можливість його застосування в Україні. *Часопис Національного університету «Острозька академія»*. Серія «Право». 2019. № 2(20). С.1-15.

### 2. Наукові праці, які засвідчують апробацію матеріалів дисертації

1. Шеремет А.М. Роль цифрових платформ в транскордонних спорах споживачів. *Правове регулювання прав людини у сфері приватного права: матеріали круглого столу* (14 травня 2025 р.). Острог: Національний університет «Острозька академія», 2025. С. 99 – 100.

2. Шеремет А.М. Механізми саморегулювання медіації в Україні. *Сучасні проблеми правотворення в Україні*: всеукраїнська науково-практична конференція (8 квітня 2020 р.) м. Рівне, 2020.
3. Шеремет А.М. Посередництво (медіація) як соціальна послуга. *Малиновські читання*: матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції (24 квітня 2020 року). м. Острог.
4. Шеремет А.М. Законопроекти щодо медіації в Україні: переваги та недоліки. *Дні науки*: матеріали XXIV наукової викладацько-студентської конференції (11 – 15 травня 2020 р.). м. Острог.
5. Шеремет А.М. Історія впровадження альтернативних способів врегулювання спору в Україні *Дні науки*: матеріали XXIV наукової викладацько-студентської конференції (13-17 травня 2019 р.). м. Острог.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	23
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТА РОЗВИТОК ІНСТИТУТУ МЕДІАЦІЇ .....	37
1.1. Сутність і поняття медіації: цивільно-правовий аспект .....	37
1.2. Історичні передумови розвитку медіації у світі та в Україні .....	50
1.3. Моделі медіації: порівняльний аналіз сучасних підходів .....	65
Висновок до першого розділу .....	83
РОЗДІЛ 2. ЕТАПИ ПРОЦЕСУ МЕДІАЦІЇ: СУТЬ, ЗНАЧЕННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТИ .....	86
2.1. Характеристика факультативного етапу премедіації та підготовки до медіації, їх співвідношення .....	86
2.2. Основна фаза переговорів як обов'язковий етап медіації .....	100
2.3. Укладення угоди за результатами медіації та її реалізація: Україна та міжнародна практика .....	108
Висновок до другого розділу .....	124
РОЗДІЛ 3. ЗАСТОСУВАННЯ МЕДІАЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЇЇ РОЗВИТКУ В УКРАЇНІ .....	128
3.1. Медіація у договірних відносинах та практика вирішення комерційних спорів .....	128
3.2. Медіація у сімейних правовідносинах: роль органів опіки та піклування .....	146
3.3. Медіація у сфері охорони здоров'я .....	156
Висновок до третього розділу .....	171
ВИСНОВКИ .....	175
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ .....	188

## **ВСТУП**

### **Актуальність теми дослідження.**

Розвиток інституту медіації в Україні відбувається на тлі прискорення електронної комерції та зростання транскордонних приватноправових спорів, що вимагає гнучких позасудових інструментів захисту цивільних прав. Попри ухвалення Закону України «Про медіацію», частка примирних процедур у цивільному обігу залишається низькою через брак правової культури та інфраструктури професійних посередників. У дисертації ця розбіжність між потенціалом і реальною практикою осмислюється в контексті євроінтеграції та імплементації Директиви 2008/52/ЄС, що підсилює суспільну й наукову значущість дослідження.

Додаткового обґрунтування актуальність набуває через нерозв'язану на доктринальному та прикладному рівнях проблему правового режиму результатів медіації: статусу угоди за результатами медіації, критеріїв її перевірки на добросовісність і публічний порядок, а також надання їй виконавчої сили, зокрема шляхом судової гомологації або в порядку виконавчого напису нотаріуса. Комплексне опрацювання цих механізмів і їх гармонізація з правом Європейського союзу (ЄС) визначають як теоретичну, так і прикладну вагу теми.

Актуальність підсилюється потребою чіткої концептуалізації самої процедури медіації — її сутності, принципів, стадійності та ролі нейтрального посередника. Необхідність відмежування медіації від суміжних примирних і квазіюрисдикційних процедур, вироблення критеріїв «медіабельності» спорів і опис структурованого алгоритму (включно з премедіацією) має безпосередні наслідки для правозастосування і професійних стандартів посередництва.

Суттєвим є галузевий вимір проблематики. У сімейних правовідносинах гостро стоїть завдання врахування найкращих інтересів дитини та належної участі органів опіки і піклування при перевірці домовленостей; у сфері охорони здоров'я — потреба інституціоналізувати медіацію як інструмент швидкого, менш травматичного для сторін і репутаційно чутливого врегулювання конфліктів між пацієнтами та закладами/медиками. Саме тут медіація здатна

зменшувати витрати часу й коштів, підвищувати довіру, а також розвантажувати суди.

Цифровізація приватноправового обігу актуалізує інтеграцію онлайн-платформ і процедур ODR, стандарти конфіденційності та протоколи фіксації домовленостей у цифровому середовищі. Визначення вимог до доказової надійності електронно оформлених угод за результатами медіації і їх подальшого виконання безпосередньо впливає на доступність правосуддя та швидкість вирішення спорів у споживчих і договірних відносинах.

Європейський і міжнародний вимір також підсилює актуальність: узгодження національних підходів зі стандартами ЄС, а також урахування Сінгапурської конвенції 2019 р. щодо транскордонного визнання угод за результатами медіації, що формує рамку для ефективного вирішення спорів у міжнародному приватному праві. Визначення механізмів визнання і виконання таких угод, у тому числі через судові затвердження або нотаріальне посвідчення, є необхідною умовою правової визначеності для учасників цивільного обороту.

Отже, актуальність теми зумовлена поєднанням: (1) суспільного запиту на швидкі й гуманістичні процедури вирішення спорів поза судом; (2) нормативної потреби деталізувати правовий статус угоди за результатами медіації та канали її виконуваності; (3) інституційних викликів формування професійної інфраструктури медіації; (4) цифрових трансформацій, що потребують адаптації процедур і гарантій захисту прав; (5) євроінтеграційного та міжнародного контексту, який диктує гармонізацію стандартів і механізмів транскордонного визнання домовленостей. Відповідно, дисертаційне дослідження спрямоване на подолання і теоретичного, і практичного розриву між потенціалом медіації та її реальним застосуванням, що має прямий вплив на ефективність приватноправового захисту та довіру до правничих інституцій.

Наявний український науковий доробок окреслює фундамент цієї проблематики, але засвідчує й лакуни, які потребують цілісного приватноправового осмислення. Так, Ганна Огренчук у роботі «Правове регулювання застосування медіації при вирішенні цивільно-правових спорів»



(2016) [1] запропонувала системний аналіз поняття, принципів, видів і моделей медіації, зосередившись на нормативних передумовах її застосування у цивільно-правових спорах.

Ігор Ясиновський у роботі «Імплементация процедури медіації в українське законодавство: теоретико-правовий аналіз» (2016) [2] сфокусувався на доктринальних і законодавчих аспектах упровадження медіації, окресливши переваги та ризики різних моделей і зробивши акцент на механізмах правового закріплення процедури.

Марія Поліщук у дисертації «Медіація як спосіб вирішення цивільно-правових спорів» (2017) [3] розкрила медіацію як самостійний спосіб вирішення приватних спорів, конкретизувавши її принципи, відмежування від суміжних процедур (арбітраж, консиліація, переговори) і підходи до інтеграції в національну практику.

Наталія Мазаракі у роботі «Теоретико-правові засади запровадження медіації в Україні» (2019) [4] сформувала загальнотеоретичну рамку інституціоналізації медіації в українському праві, запропонувавши концептуальні підходи до її правового забезпечення та впровадження з урахуванням європейських орієнтирів.

Соломія Йосипенко у дисертації «Медіація як спосіб вирішення спорів у приватно-правових відносинах» (2019) [5] розвинула приватноправовий вимір медіації, визначивши її місце в системі альтернативного правосуддя та окресливши ознаки й принципи, релевантні для договірних і пов'язаних спорів.

Після ухвалення спеціального Закону України «Про медіацію» з'явилися дослідження, що деталізують окремі стадії та «точки входу» процедури у правозастосування. Денис Позов у роботі «Проведення медіації при здійсненні цивільного судочинства» (2025) [6] аналізує місце й межі судової медіації, її процесуальні особливості та взаємодію з розглядом справ судами.

Катерина Каращук у дисертації «Медіація у виконавчому провадженні» (2025) [7] змістила фокус на завершальну стадію життєвого циклу спору — виконання рішень, обґрунтувавши можливості застосування медіації під час

виконавчого провадження та окресливши умови підвищення ефективності виконання угод за результатами медіації.

Таким чином, науковий доробок демонструє: (а) напрацьовані підвалини понятійно-категоріального апарату та принципів медіації; (б) доктринальне обґрунтування її імплементації; (в) перші цілеспрямовані розвідки щодо судової та виконавчої стадій. Водночас залишається потреба у комплексному приватноправовому дослідженні медіації саме в цивільних правовідносинах із поєднанням трьох площин:

- Концептуально-процедурної: уточнення правової природи медіації як інституту захисту цивільних прав; розкриття стадійної структури з виокремленням премедіації; критерії нейтральності медіатора та запобіжники проти асиметрії сторін.

- Нормативно-виконавчої: статус і верифікація угоди за результатами медіації (добросовісність, публічний порядок), способи надання їй виконавчої сили (судове затвердження та/або нотаріальне посвідчення), зв'язок із механізмами виконавчого провадження та транскордонного визнання.

- Галузево-інституційної: моделі застосування в сімейних і медичних правовідносинах (у т.ч. з участю органів опіки та піклування й медичних фахівців), а також адаптація процедур до цифрового середовища (ODR) із гарантіями конфіденційності та належної фіксації домовленостей.

Саме ці вузлові питання й становлять ядро даного дослідження. Воно спирається на попередні напрацювання — від нормативно-доктринальної бази Огречук (2016) й Ясиновського (2016) [1; 2], загальнотеоретичних і приватноправових студій Поліщук (2017) [3], Мазаракі (2019) [4], Йосипенко (2019) — до спеціальних розвідок Позова (2025) та Карашук (2025) [5-7], — але пропонує інтегральний підхід саме до медіації в цивільних правовідносинах, націлений на узгодження концепту, процедури та виконуваності результатів у світлі сучасних європейських і національних вимог.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.**

Тема дисертації затверджена вченою радою Національного університету «Острозька академія» (протокол №4 від 29 листопада 2018 року), перезатверджена у 2021 році (протокол №4 від 25 листопада 2021 року), розглянута та схвалена координаційним бюро відділень Національної академії правових наук (п. 283 Переліку тем дисертаційних досліджень з юридичних наук за 2018 рік та пункт 266 Переліку тем дисертаційних досліджень з юридичних наук за 2021 рік).

Дисертаційна робота виконана в межах планових досліджень, які проводяться кафедрою цивільно-правових дисциплін Навчально-наукового інституту права ім. І. Малиновського Національного університету «Острозька академія», зокрема «Проблеми здійснення та захисту особистих немайнових та майнових прав (номер державної реєстрації 0116U003797) та «Проблеми здійснення та захисту особистих немайнових та майнових прав» (номер державної реєстрації 0121U112615).

**Мета і завдання дослідження.** Мета дослідження полягає у комплексному правовому обґрунтуванні інституту медіації в цивільних правовідносинах, визначенні його місця в системі приватноправового захисту та розробленні пропозицій щодо вдосконалення національного регулювання і практики з урахуванням права ЄС та міжнародних актів.

Для досягнення мети поставлено та вирішено такі завдання:

уточнити поняття медіації, правову природу та ознаки медіації в приватноправових відносинах та проаналізувати нормативне регулювання процедури медіації;

здійснити історико-правовий аналіз становлення медіації у світі та в Україні, виокремити ключові етапи й їхній вплив на сучасне регулювання та практику;

класифікувати сучасні моделі медіації та провести їх порівняльний аналіз із фокусом на інституційні гарантії якості підготовки медіаторів, стандарти і механізми контролю;

розкрити зміст та інструменти премедіації як підготовчого етапу та підготовки до медіації, визначити їх співвідношення, а також структуру і обов'язкові умови договору про проведення медіації, вимоги конфіденційності та інформованої згоди;

описати алгоритм основної переговорної фази, роль і межі нейтральності медіатора, баланс спільних і роздільних сесій, методики трансформації позицій у інтереси та вироблення варіантів рішення;

визначити правову природу та вимоги дійсності угоди за результатами медіації, окреслити механізми надання їй сили виконавчого документу, порівняти судову гомологацію та нотаріальні інструменти і сформулювати пропозиції для національного регулювання;

дослідити застосування медіації у договірних і комерційних спорах, виявити типові категорії справ, бар'єри та стимули використання, а також можливості інтеграції ADR та ODR для підвищення доступності вирішення спорів;

проаналізувати медіацію у сімейних правовідносинах із урахуванням ролі органів опіки та піклування, визначити критерії найкращих інтересів дитини та механізми перевірки і затвердження домовленостей;

окреслити специфіку медіації у сфері охорони здоров'я, включно з підходами open disclosure, ко-медіацією за участі медичного експерта, вимогами конфіденційності та шляхами інституціоналізації служб медичної медіації.

**Об'єктом дослідження** є суспільні відносини приватноправового характеру, що виникають у процесі застосування медіації в цивільних правовідносинах, включно з договірними, сімейними та медичними спорами, а також пов'язані механізми їх нормативного забезпечення та реалізації.

**Предметом дослідження** є медіація в цивільних правовідносинах.

**Методологія дослідження.** З метою повного й всебічного аналізу інституту медіації в цивільних правовідносинах у дисертації використано сукупність філософських, загальнонаукових і спеціально-правових методів пізнання, що забезпечило достовірність висновків і прикладний характер рекомендацій.

Так, діалектичний метод застосовано для з'ясування сутності медіації, її ознак і внутрішньої динаміки як послідовної процедури, а також для простеження переходів між стадіями від премедіації до укладення угоди (підрозділи 1.1, 2.1–2.3).

Структурно-функціональний метод уможливив розкриття ролі кожної стадії процесу медіації та її функцій у системі альтернативного вирішення спорів, зокрема в частині співвідношення приватної домовленості та механізмів її виконання (підрозділ 2.3).

Системний підхід застосовано для визначення місця медіації в цілісній структурі приватноправового регулювання та взаємозв'язку її принципів і етапів (підрозділи 1.1, 2.1–2.3).

Аксіологічний підхід дав змогу обґрунтувати цінність принципів добровільності, конфіденційності та нейтральності для справедливості процедури; психологічний підхід використано для аналізу комунікативної динаміки й мінімізації травматизації сторін у сімейних спорах (підрозділ 3.2).

Компаративний метод забезпечив порівняння національних підходів із практиками держав ЄС та міжнародними інструментами (у т.ч. Сінгапурською конвенцією 2019 р.), що дозволило сформулювати пропозиції щодо транскордонного визнання угод за результатами медіації (підрозділи 2.3, 3.1–3.3).

Формально-юридичний (догматичний) метод використано для тлумачення норм Закону України «Про медіацію», процесуальних кодексів та актів ЄС щодо укладення, затвердження й виконання угод (підрозділ 2.3).

Метод моделювання та прогнозування застосовано для вироблення інституційних рішень щодо інтеграції онлайн-платформ ODR, гомологації угод і підготовки медіаторів (підрозділи 2.3, 3.1–3.3).

Емпіричну основу становить аналіз кейсів і практичних сценаріїв у договірних, сімейних та медичних конфліктах, що дозволило перевірити ефективність примирення та релевантність запропонованих правових механізмів (підрозділи 3.1–3.3).

Логіка поєднання зазначених методів узгоджується зі структурою дисертації: від теоретико-правової реконструкції інституту (розд. 1) – через аналіз етапів процедури (розд. 2) – до прикладного дослідження сфер застосування й пропозицій розвитку (розд. 3).

**Нормативно-правова основа дослідження.** Базовим актом є Закон України «Про медіацію», який інституціоналізує процедуру як самостійний інститут альтернативного вирішення спорів, закріплює ключові принципи (добровільність, конфіденційність, нейтральність медіатора) та надає базові гарантії виконаності результату (можливість нотаріального посвідчення домовленостей і їх інтеграції у судові процедури через мирові угоди) з урахуванням європейських орієнтирів та рекомендацій Ради Європи й ЮНСІТРАЛ, що відображено в логіці побудови національної моделі медіації.

В аспекті процесуального оформлення наслідків медіації дослідження спирається на положення Цивільного процесуального кодексу України та інших процесуальних кодексів, які допускають подання угоди за результатами медіації до суду для затвердження як мирової угоди (у межах наявного провадження або шляхом ініціювання провадження для надання виконавчої сили домовленості), що після перевірки судом на законність і відсутність порушення прав третіх осіб забезпечує видачу виконавчого листа.

Поряд із судовою гомологацією застосовуються нотаріальні інструменти: нотаріальне посвідчення домовленостей і (за умов, визначених законом) вчинення виконавчого напису, що «вбудовує» результати медіації у систему примусового виконання без звернення до суду; при цьому розмежовується компетенція нотаріуса (верифікація осіб і волевиявлення) та медіатора (модерація переговорів і дотримання принципів процедури). У роботі підкреслено доцільність нотаріальної форми для зобов'язань, що підлягають державній реєстрації або мають майновий характер. Водночас відзначено існування дискусій щодо примусовості окремих немайнових зобов'язань і запропоновано законодавче уточнення переліку виконавчих документів.

У сфері сімейних правовідносин нормативну основу становлять приписи Сімейного кодексу та процесуального законодавства про перевірку мирових угод з урахуванням висновку органів опіки та піклування й пріоритету найкращих інтересів дитини; дисертацією окреслено фактичну участь цих органів у контролі змісту домовленостей та їх процесуальне «вбудовування» через механізм судового затвердження.

Міжнародний вимір представлений Сінгапурською конвенцією ООН про міжнародні мирові угоди, досягнуті в результаті медіації (2019): робота висвітлює її предметний обсяг (комерційні письмові угоди), процесуальний механізм скороченого визнання й виконання з обмеженими підставами для відмови, а також зазначає підписання Конвенції Україною і визначає очікувані наслідки її ратифікації для транскордонної виконуваності медіаційних угод українських суб'єктів.

**Емпіричну базу дослідження** становлять узагальнені практичні кейси застосування медіації у сімейних і медичних спорах, зокрема матеріали щодо ролі органів опіки у перевірці домовленостей у справах про дітей та організації процесу примирення у сімейних правовідносинах. Одночасно використано порівняльний аналіз підходів держав членів ЄС до юридичного статусу угод за результатами медіації і механізмів їх виконання, включно з практикою спрощеного виконання через виконавчий напис нотаріуса. Емпіричний масив доповнено аналітичними матеріалами про інтеграцію медіації в системи охорони здоров'я та рекомендаціями щодо вбудування пропозиції примирення у стандартні процедури розгляду скарг.

**Наукова новизна отриманих результатів** полягає у цілісному теоретико-правовому осмисленні медіації в цивільних правовідносинах і розробленні системи прикладних рішень для її ефективного застосування в Україні. У межах дослідження сформульовано положення, що розвивають доктрину альтернативного вирішення спорів та конкретизують механізми правозастосування, зокрема щодо статусу угоди за результатами медіації та способів надання їй виконавчої сили, включно з судовою гомологацією та

використанням виконавчого напису нотаріуса, а також у світлі порівняльного аналізу підходів держав ЄС і значення Сінгапурської конвенції для транскордонного визнання домовленостей. Сукупність результатів охоплює історико-правову реконструкцію генези інституту медіації, стадійну модель процедури з виокремленням премедіації як підготовчої фази, а також галузеві підходи до застосування у договірних, сімейних і медичних правовідносинах. Узагальнені висновки підтверджують наукову самостійність отриманих результатів і їх придатність для нормативного вдосконалення та практики.

*вперше:*

- проведено цілісний історико-правовий аналіз генези медіації від найдавніших правових культур до сучасності, який демонструє спадкоємність та еволюцію посередницьких процедур і їх вплив на сучасні підходи до альтернативного вирішення спорів;

- розроблено критерії нейтральності медіатора та алгоритм його дій у разі виявлення асиметрії сил або ресурсів між сторонами для забезпечення процесуальної рівності та запобігання тиску;

- запропоновано оригінальний механізм реалізації сімейної медіації зі спільними сесіями за участю дитячого психолога і представника органу опіки та піклування з правом дорадчого голосу для повнішого врахування інтересів дітей;

- сформульовано комплекс нових підходів до інституційного впровадження медіації у сфері охорони здоров'я, що охоплює створення спеціалізованої служби, інтеграцію пропозиції примирення в процедуру розгляду скарг, підготовку медіаторів із медичного права та запровадження фінансових стимулів;

- розроблено критерії перевірки угод за результатами медіації на відповідність принципу добросовісності та публічному порядку й обґрунтовано механізм надання угоди за результатами медіації виконуваності через судові затвердження або нотаріальне посвідчення.

*удосконалено:*



- понятійний апарат інституту медіації — уточнено зміст і співвідношення основних дефініцій та принципів медіації (добровільність, конфіденційність, нейтралітет, диспозитивність тощо) і поглиблено розуміння їх значення для справедливого результату та балансу інтересів сторін;

- на основі аналізу існуючих підходів сформульовано авторське визначення медіації в цивільних правовідносинах як врегульованої законодавством процедури примирення сторін за участю неупередженого посередника, який не приймає рішення по суті спору, але сприяє сторонам у досягненні взаємоприйняттого консенсусу;

- визначено стадійну структуру процесу медіації з виокремленням і характеристикою етапу премедіації як обов'язкової підготовчої фази, що забезпечує оцінку готовності сторін до діалогу, зниження емоційної напруги та усунення інформаційних бар'єрів;

- розвинуто теорію структурованості шляхом виокремлення премедіації як самостійної стадії та детального опису алгоритму проведення (чергування спільних і закритих сесій, техніки модерації діалогу, методи трансформації позицій у спільні інтереси), що підвищує керованість і передбачуваність процедури;

- уточнено правовий статус угоди за результатами медіації і процедуру надання їй виконавчої сили; на підставі аналізу законодавства України та ЄС обґрунтовано необхідність механізмів судової гомологації або виконання на підставі виконавчого напису нотаріуса, а також доцільність ратифікації Україною Сінгапурської конвенції 2019 р. для спрощення міжнародного виконання угод;

- уточнено роль органів опіки та піклування у досудовому врегулюванні сімейних спорів (запропоновано законодавчо закріпити їх участь у медіаційних процедурах);

- вдосконалено підходи до захисту прав пацієнтів шляхом включення медіації до системи охорони здоров'я (підзаконні акти й стандарти проведення медіації у медичних конфліктах);

*дістали подальшого розвитку:*

- теоретичні уявлення про місце медіації в системі захисту цивільних прав: доведено, що медіація органічно доповнює судову форму, виконуючи роль первинного фільтра спорів; уточнено співвідношення з арбітражем, переговорами та претензійним порядком у межах єдиної системи альтернативного правосуддя;

- обґрунтовано автономний статус медіації як самостійного інституту захисту цивільних прав, що функціонує поруч із судовою системою, але незалежно від державного примусу, виконуючи превентивну і примирну функції;

- положення про гарантії дотримання прав та інтересів сторін у медіації: деталізовано процесуальні запобіжники конфіденційності (невикористання інформації з медіації у суді) та механізми захисту «слабкої сторони» через активну роль медіатора у балансуванні позицій;

- напрями впровадження медіації у спеціалізованих сферах: конкретизовано інтеграцію у сімейні спори (інформування у справах щодо дітей, інфраструктура сімейної медіації, підготовка кадрів) та у сферу охорони здоров'я (служби медіації в закладах, залучення медичних експертів, фінансове й нормативне стимулювання).

**Практичне значення одержаних результатів** полягає у можливості їх безпосереднього застосування в нормотворчості, правозастосуванні, організації медіаційних процедур у сімейній та медичній сферах, підготовці медіаторів і правників, а також у цифрових сервісах ODR.

- у нормотворчості: для розроблення змін до законодавства щодо судової гомологації угод за результатами медіації і можливості їх виконання через виконавчий напис нотаріуса, підготовки дорожньої карти ратифікації Сінгапурської конвенції;

- у правозастосуванні судів і нотаріату: для запровадження критеріїв перевірки угод на добросовісність і дотримання публічного порядку, типових формулювань ухвал про затвердження та алгоритмів документального оформлення для примусового виконання;

- у сімейних спорах: для організації спільних сесій за участю дитячого психолога і представника органу опіки, формування переліку критеріїв для оцінювання найкращих інтересів дитини та узгодження процедурних строків;

- у сфері охорони здоров'я: для створення служб медіації при органах управління й закладах, інтеграції пропозиції примирення у стандарт розгляду пацієнтських скарг, запровадження фінансових стимулів і підзаконних стандартів проведення процедур;

- у корпоративній та споживчій практиці: для впровадження переговорних клаузул у договорах, внутрішніх політик превентивного врегулювання спорів і ескалаційних протоколів;

- у підготовці медіаторів та правничій освіті: для розроблення навчальних модулів зі стадійності процедури, етики й нейтральності, документування угод і механізмів їх виконання, кейсових тренінгів;

- у цифрових сервісах ODR: для проєктування протоколів онлайн-медіації з фіксацією метаданих, вимог до конфіденційності, аудиту доступів та резервуванням доказової бази домовленостей;

- у наукових дослідженнях і моніторингу: для побудови індикаторів ефективності медіації, методик збору даних і регулярної оцінки результативності в окремих галузях приватного права.

**Особистий внесок здобувача.** Сформульовані у дисертації визначення понять, висновки та рекомендації, є обґрунтованими в результаті власного дослідження та опрацювання наукових праць вітчизняних та зарубіжних науковців, а також норм чинного законодавства України та міжнародних нормативно-правових актів. Наукову новизну становлять виключно власні (авторські) ідеї та пропозиції.

**Апробація результатів дисертації.** Результати дисертаційного дослідження обговорювались на міжкафедральному семінарі кафедри цивільно-правових, кафедри державно-правових дисциплін та кафедри теорії та історії держави і права Навчально-наукового інституту ім. І. Малиновського Національного університету «Острозька академія» і впроваджені в навчальний

процес при викладанні навчальних дисциплін цивільно права та цивільного процесу, спецкурсів з альтернативного врегулювання спорів, розробці сертифікатних програм для здобувачів вищої освіти. Результати даного дослідження були використані у діяльності адвокатів регіону та Ради адвокатів Рівненської області, організаціями медіаторів в частині укладення договорів, організації проведення медіації та залучення до реалізації конкретних кейсів у процесі медіації.

Основні теоретичні напрацювання й рекомендації були оприлюднені на міжнародних і всеукраїнських науково-практичних конференціях, круглих столах, зокрема: «Правове регулювання прав людини у сфері приватного права» (м. Острог, 14 травня 2025 р.; тези опубліковані); Національний університет «Острозька академія» (м. Острог, 16 травня 2022 р.); «Сучасні проблеми правотворення в Україні» (м. Рівне, 8 квітня 2020 р.; тези опубліковані); «Малиновські читання» (м. Острог, 24 квітня 2020 року; тези опубліковані). «Дні науки», Національний університет «Острозька академія» (м. Острог, 11-15 травня 2020 р.); «Дні науки», Національний університет «Острозька академія» (м. Острог, 13-17 травня 2019 р.).

**Публікації.** За темою дисертаційного дослідження опубліковано 12 наукових праць, у тому числі 4 статті у фахових виданнях України та 2 зарубіжних виданнях, а 1 у журналі, що індексується у Web of Science, 5 тез доповідей у матеріалах науково - практичних конференцій та круглих столів.

**Структура та обсяг роботи.** Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, що містить 9 підрозділів, висновків, списку використаних джерел ( 216 найменувань) та додатків. Загальний обсяг дисертації – 213 сторінок, із них основного тексту – 166 сторінки.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ТА РОЗВИТОК ІНСТИТУТУ МЕДІАЦІЇ

### 1.1. Сутність і поняття медіації: цивільно-правовий аспект

Медіація є складним явищем, яке охоплює не лише правову систему, а й соціальні, комунікативні та етичні аспекти суспільного життя. Вона не обмежується функцією альтернативного врегулювання спорів, а виступає цілісним процесом, що поєднує юридичні механізми з комунікативними технологіями. Центральним елементом цього процесу є нейтральний посередник – медіатор, який сприяє конструктивному діалогу між сторонами конфлікту, створюючи умови для ефективного і добровільного пошуку взаємоприйняттого рішення.

У сучасних правових системах медіація набуває все більшого значення, оскільки пропонує швидке, менш затратне та конфіденційне врегулювання спорів, що сприяє розвантаженню судової системи. Її застосування особливо актуальне у сфері цивільних правовідносин, де сторони часто зацікавлені у збереженні партнерських чи сімейних зв'язків, уникненні репутаційних ризиків та досягненні максимальної гнучкості у вирішенні спору. На відміну від традиційного судового процесу, що може бути тривалим, дорогим та формалізованим, медіація дозволяє сторонам зберігати контроль над процесом врегулювання, формуючи рішення, яке найбільше відповідає їхнім інтересам. Завдяки цьому вона забезпечує не лише розв'язання конфліктів, а й підтримання стабільності та передбачуваності у цивільних правовідносинах.

Згідно з визначенням, наведеним у *Legal Dictionary* [8], «медіація є спробою врегулювати правовий спір шляхом активної участі третьої сторони (медіатора), яка допомагає знайти точки згоди і сприяє досягненню справедливого результату». Це визначення підкреслює медіацію як структурований процес, у межах якого сторони, за сприяння нейтрального посередника, мають змогу конструктивно узгодити свої позиції та досягти компромісу. Однією з ключових

рис цього процесу є рівноправність учасників, що гарантує можливість кожної зі сторін впливати на результат врегулювання спору. Завдяки цьому медіація забезпечує сприятливе середовище для відкритого діалогу, у межах якого сторони можуть висловити свої інтереси та очікування, що значно підвищує ймовірність добровільного виконання досягнутих домовленостей.

Водночас Лоуренс Зюскінд у статті "Арбітраж проти медіації: Визначення медіації як процесу вирішення проблем" [9], наголошує, що «визначення медіації часто є настільки ж контекстуальним, як і сам конфлікт, який вона покликана вирішити». Ця теза вказує на те, що медіація не є уніфікованою процедурою, а адаптується до конкретних обставин спору, характеру правовідносин між сторонами та рівня їхньої зацікавленості у досягненні домовленостей. Саме ця гнучкість робить її ефективним інструментом врегулювання як міжособистісних, так і складних багаторівневих правових конфліктів. Відсутність жорсткої регламентації дозволяє сторонам разом з медіатором визначати формат і динаміку переговорного процесу, що сприяє його ефективності та врахуванню специфіки конкретного спору. Таким чином, медіація є не просто процедурним механізмом, а індивідуалізованим підходом до розв'язання конфліктів, який надає сторонам гнучкість у виборі оптимального рішення.

З теоретичного погляду, існує декілька основних підходів до визначення медіації. Один із них трактує медіацію як структурований процес, що складається з послідовних етапів – від встановлення комунікації між сторонами до укладання взаємоприйнятного рішення. Такий підхід є характерним для правових систем, у яких медіація закріплена на нормативному рівні та має чітко визначені процедурні рамки. У цьому контексті вона розглядається не лише як спосіб вирішення конфліктів, а й як формалізований інструмент юридичної практики, що інтегрується в систему правосуддя.

Наприклад, у британському правовому керівництві (*GOV UK, "A Guide to Civil Mediation"*) [10] медіація визначається як «гнучкий і конфіденційний процес, який використовується для врегулювання спорів між двома або більше особами, компаніями чи організаціями». Важливим аспектом цього визначення

є акцент на конфіденційності, яка є однією з ключових характеристик медіаційного процесу. Збереження приватності переговорів дозволяє сторонам відкрито обговорювати свої позиції без ризику негативних наслідків, що може бути особливо важливим у випадках ділових конфліктів, сімейних спорів або ситуацій, що зачіпають репутаційні аспекти.

Конфіденційність медіації створює безпечне середовище для конструктивного діалогу, уникаючи публічного розголосу, який часто супроводжує судові процеси. Це не лише захищає сторони від можливих соціальних чи економічних наслідків, а й сприяє налагодженню довіри між ними. У багатьох випадках саме гарантія закритості переговорів стає вирішальним фактором при виборі медіації як механізму врегулювання спорів. Її неформальний характер знижує рівень конфронтації між учасниками процесу, дозволяючи їм сфокусуватися на пошуку взаємовигідного рішення замість змагання за правову перевагу, яке є характерним для традиційного судового розгляду.

Другий підхід розглядає медіацію як особливий вид комунікаційного процесу, в якому медіатор відіграє роль фасилітатора переговорів, допомагаючи сторонам не лише знайти юридично обґрунтоване рішення, а й поліпшити взаєморозуміння та відновити правовідносини. У цивільному праві цей підхід є особливо актуальним, оскільки більша частина спорів виникає не лише через правові розбіжності, а й через дефіцит ефективної комунікації між сторонами. Завдяки медіації відбувається не лише юридичне врегулювання конфлікту, а й мінімізація його негативних наслідків для подальшої співпраці чи виконання цивільно-правових зобов'язань.

У визначенні, поданому Оксфордським словником [11], зазначається, що «медіація – це спроба припинити конфлікт між двома або більше людьми чи групами шляхом переговорів та пошуку спільних точок дотику». Це визначення акцентує увагу на комунікативній функції медіації, що є важливою у цивільних правовідносинах, зокрема у договірних спорах, сімейних справах, питаннях захисту прав споживачів, відшкодування шкоди та вирішення майнових

суперечок. У цих випадках ефективна взаємодія між сторонами сприяє швидкому і менш конфліктному розв'язанню спору, що, своєю чергою, позитивно впливає на виконання прийнятого рішення.

Особливо важливим цей аспект є у випадках, коли між сторонами існує не лише юридична суперечність, а й високий рівень недовіри, що може ускладнити процес досудового або позасудового врегулювання спору. Саме через ефективну комунікацію медіатор створює правове середовище, у якому сторони можуть відмовитися від конфронтаційного підходу, сфокусувавшись на вирішенні правових розбіжностей шляхом компромісу. Це є ключовим для збереження договірних або інших цивільно-правових зобов'язань, особливо у довготривалих правовідносинах, таких як оренда, партнерські угоди чи корпоративні конфлікти.

Третій підхід ґрунтується на юридичних засадах і розглядає медіацію як правову процедуру, що підлягає нормативному регулюванню та має конкретні правові наслідки. У контексті цивільного права цей підхід є ключовим, оскільки визнає медіацію не просто як засіб комунікації чи процесуальний механізм, а як частину системи правосуддя, що має на меті ефективне врегулювання приватноправових спорів. У багатьох країнах медіація закріплена в законодавстві як обов'язковий або рекомендований етап досудового врегулювання спорів, що дозволяє значно зменшити навантаження на судові установи та сприяє швидшому розгляду цивільних справ.

Наприклад, Олександра Кармаза та інші у статті "Медіація як альтернативний механізм урегулювання спорів і конфліктів: проблеми в розкритті змісту термінів, використаних у законі" (2022) [12] наголошують, що «науковці єдині в тому, що медіація – це процес, який сприяє швидкому розв'язанню конфліктів (спорів), у якому саме сторони, а не медіатор, пропонують варіанти вирішення проблеми, приймають взаємовигідне рішення та відповідають за його виконання». Це визначення підкреслює одну з найважливіших характеристик медіації – відповідальність сторін за прийняті рішення. На відміну від судового процесу, де остаточне рішення ухвалюється суддею відповідно до норм законодавства, у медіаційному процесі учасники



самостійно формують умови врегулювання спору та забезпечують їх виконання. Така особливість робить медіацію більш гнучким та ефективним механізмом, який враховує індивідуальні інтереси сторін та дозволяє мінімізувати ризики невиконання досягнутих домовленостей.

Важливою рисою медіації у цивільних відносинах є відсутність примусу, що забезпечує добровільний характер участі сторін та підвищує рівень їхньої зацікавленості у виконанні досягнутих угод. На практиці це сприяє стабільності цивільних правовідносин, оскільки учасники конфлікту не сприймають врегулювання як нав'язане зовнішнім органом рішення, а розглядають його як результат спільної роботи, що відповідає їхнім потребам та очікуванням. Як наслідок, рівень дотримання угод за результатами медіації є значно вищим порівняно із судовими рішеннями, оскільки сторони самі зацікавлені у їх реалізації.

Медіація у цивільному праві виконує подвійну функцію: з одного боку, вона є юридичною процедурою, що сприяє ефективному та швидкому вирішенню спорів, а з іншого, виступає способом формування правової культури, орієнтованої на відповідальне врегулювання конфліктів. Її застосування не лише оптимізує роботу судової системи, а й формує у сторін розуміння того, що їхня активна участь у вирішенні спору є запорукою його успішного врегулювання та уникнення повторних конфліктів у майбутньому.

У подальшій роботі медіація розуміється як позасудова, добровільна, конфіденційна та структурована процедура врегулювання приватноправових спорів, у межах якої сторони за сприяння нейтрального і неупередженого медіатора ведуть переговори з метою досягнення взаємоприйнятної домовленості (угоди за результатами медіації), яка набуває юридичної сили в порядку, передбаченому законодавством. Його ключовою характеристикою визначено використання переговорного механізму за участю нейтрального, незалежного та неупередженого посередника, медіатора, який виконує функцію фасилітатора комунікації, допомагаючи сторонам не лише досягти компромісу, але й зберегти або відновити конструктивні правовідносини.

Це визначення ґрунтується на аналізі доктринальних підходів до тлумачення медіації з урахуванням її ролі в сучасних правових системах, де вона виконує функцію ефективного альтернативного механізму врегулювання конфліктів. У цьому контексті медіація не лише сприяє розв'язанню спорів, а й виконує важливу соціальну функцію, формує культуру правового діалогу та співробітництва. На відміну від судового процесу медіація забезпечує сторонам можливість самостійно визначати умови врегулювання конфлікту, що підвищує рівень їхньої відповідальності та забезпечує тривалу стабільність досягнутих домовленостей.

Правовий характер медіації визначається рядом ключових ознак, які відрізняють її від інших механізмів вирішення спорів. Позасудовість, добровільність, конфіденційність, структурованість процедури, участь нейтрального медіатора, рівність сторін та нормативне закріплення медіації є основними правовими характеристиками, що формують її сутність та визначають її ефективність.

Однією з базових характеристик медіації є її позасудовий характер, що забезпечує альтернативний підхід до вирішення конфліктів. Денис Голобородько у статті «Структура та види медіаційної діяльності» (2022) [13] зазначає, що медіація як процедура врегулювання спорів здійснюється без втручання судових органів, вона не є обов'язковою і не виступає умовою для звернення до суду. Це дає сторонам можливість уникнути формальних судових процедур та самостійно визначати параметри вирішення конфлікту. Мар'яна Ширваніян у статті «Правові аспекти медіації як окремого правового інституту» (2022) [14] стверджує, що медіація дозволяє сторонам врегульовувати спори без формального судового розгляду, що робить її ефективною та доступною альтернативою традиційному правосуддю.

Позасудовий характер медіації не лише спрощує процес вирішення спору, а й сприяє розширенню можливостей для пошуку компромісних рішень, які враховують не тільки юридичні позиції, а й економічні, емоційні та соціальні фактори. Відсутність судового примусу дозволяє сторонам більш гнучко

підходити до пошуку взаємовигідних рішень, що у свою чергу може сприяти зміцненню їхніх правовідносин у майбутньому. Крім того, позасудова природа медіації є важливою для ситуацій, де збереження конфіденційності та довіри між сторонами є пріоритетним, наприклад, у комерційних або сімейних спорах. Це також сприяє зменшенню навантаження на судову систему, що є важливим у сучасних умовах зростання кількості судових справ. Таким чином, позасудовий характер медіації не лише надає сторонам більший контроль над процесом, але й створює передумови для більш стійкого та ефективного врегулювання спорів.

Добровільність є ще одним визначальним елементом правової природи медіації. Вона охоплює всі етапи процесу, включаючи організацію, порядок проведення та укладення домовленостей. Олена Можайкіна у статті «Сутність принципу добровільності в медіації» (2020) [15] підкреслює, що принцип добровільності діє не лише щодо сторін конфлікту, а й щодо медіатора, який також має право припинити процедуру за власним рішенням. Дмитро Голобородько наголошує [13], що жодна сторона не може бути примушена до участі у процесі, що гарантує справедливість та неупередженість переговорів.

Автономія волі учасників у цьому процесі визначає не тільки право розпочати або припинити процедуру, а й свободу у формуванні змісту домовленостей. Самостійність у прийнятті рішень та відсутність примусу створюють передумови для компромісних варіантів, які виходять за межі формальних правових позицій і враховують реальні інтереси кожної зі сторін. Добровільність у такій моделі є гарантією того, що досягнута угода буде виконуватися не через примус, а через внутрішню зацікавленість сторін у її реалізації.

Будь-яке нав'язування участі в переговорах або умов врегулювання суперечить самій природі цього механізму. Довіра між сторонами, їхня здатність відкрито комунікувати та вести переговори без страху перед примусовими рішеннями є основою ефективного функціонування цієї процедури. Якщо учасники не мають можливості самостійно визначати умови взаємодії, то процес втрачає свою унікальну гнучкість і перетворюється на формальність.

Окрім того, добровільність прямо корелює з рівністю сторін та їхньою здатністю вільно відстоювати власні позиції. Відсутність примусу сприяє усуненню дисбалансу між учасниками, надаючи їм простір для пошуку оптимального вирішення конфлікту. Така модель забезпечує більш сталий результат, оскільки досягнуті домовленості не є нав'язаними зовнішніми факторами, а відображають реальні інтереси та потреби сторін.

Конфіденційність є ще однією важливою правовою ознакою медіації, оскільки вона гарантує, що інформація, отримана під час процесу, не буде використана у подальших судових розглядах або поширена без згоди сторін. Тетяна Часова та Наталія Кравець у статті «Медіація як виклик сучасної правової системи» (2023) [16] зазначають, що медіація визнається як конфіденційний механізм вирішення спорів, що підвищує її привабливість для сторін, які прагнуть уникнути розголосу конфлікту. Мар'яна Ширванян додає [14], що цей принцип створює захищене середовище для відкритого обговорення можливих варіантів розв'язання спору.

Забезпечення конфіденційності є одним із ключових чинників ефективності медіації, оскільки дає учасникам простір для відвертого обговорення позицій і варіантів без ризику репутаційних втрат чи розголосу комерційно важливої інформації. У приватних правовідносинах ця властивість має підвищену вагу, адже сторони прагнуть зберегти не лише свої права та інтереси, а й ділові або сімейні зв'язки. Порушення конфіденційності здатне спричиняти матеріальні та нематеріальні втрати у корпоративних, договірних і сімейних спорах, де публічний розгляд потенційно шкодить статусу сторін та їхнім майновим очікуванням. Українське законодавство вже встановлює обов'язок нерозголошення для медіатора, сторін та суб'єкта, що забезпечує проведення процедури, визначає коло конфіденційної інформації, дозволяє розкриття даних лише за згодою надавача, звільняє медіатора від обов'язку давати свідчення і передбачає відповідальність за розголошення у межах закону.

Це відповідає підходу ЄС, де закріплено неприпустимість примусу медіатора чи адміністратора процесу давати свідчення щодо відомостей з

медіації з вузькими винятками, пов'язаними з переважними міркуваннями публічного порядку та необхідністю виконання угоди. У сфері охорони комерційних інтересів і персональних даних наслідки навмисного витоку можуть кваліфікуватися за нормами кримінального права щодо розголошення комерційної або банківської таємниці та щодо порушення недоторканності приватного життя залежно від змісту оприлюднених відомостей. Для належної імплементації конфіденційності доцільно передбачати у договорі про проведення медіації окреме зобов'язання сторін і залучених третіх осіб щодо нерозголошення інформації, визначати обсяг і строк дії такого зобов'язання, встановлювати заборону на використання відомостей як доказів поза передбаченими законом винятками, погоджувати цивільно-правову відповідальність за порушення з компенсацією доведених збитків та фіксувати обов'язок інформувати про випадки, що мають ознаки кримінального правопорушення.

Структурованість процедури медіації є ще одним її визначальним елементом, що забезпечує послідовність дій учасників. Дмитро Голобородько підкреслює [13], що медіація є процесом, який передбачає чітко визначену послідовність етапів, спрямованих на поступове врегулювання спору. Це положення підтверджує також Олена Можайкіна «Загальна характеристика правовідносин в медіації» (2019) [17], яка зазначає, що структурованість є запорукою ефективності переговорного процесу та дозволяє сторонам поступово наближатися до прийнятного рішення.

Медіація, будучи альтернативним способом врегулювання спорів, не є хаотичним або спонтанним процесом. Вона має чітку логіку та алгоритм, який сприяє послідовному опрацюванню всіх аспектів конфлікту. Визначеність процедури дає можливість сторонам зрозуміти, які етапи необхідно пройти для досягнення взаємоприйнятного рішення, що, у свою чергу, підвищує рівень довіри до цього механізму.

Кожен із етапів – від медіаційної угоди до укладення угоди за результатами медіації – відіграє важливу роль у формуванні збалансованого підходу до

вирішення спору. Структурованість дозволяє сторонам не лише сфокусуватися на суті проблеми, а й уникнути зайвих емоційних реакцій, які можуть заважати пошуку компромісу. У цивільних правовідносинах така особливість є надзвичайно важливою, оскільки чітко визначена процедура сприяє збереженню партнерських відносин між учасниками, незалежно від результату переговорів.

Крім того, структурованість сприяє підвищенню передбачуваності результатів медіації. Коли учасники розуміють, що процес має певну логіку та послідовність, це знижує рівень недовіри та скептицизму щодо можливостей цього механізму. У правовій доктрині медіацію нерідко порівнюють із судовим процесом саме з точки зору її структурованості, проте відмінність полягає в тому, що тут сторони мають значно більшу свободу дій, а процедура може адаптуватися до конкретних потреб конфлікту.

Важливим аспектом медіації є також участь нейтрального медіатора, який виконує роль фасилітатора переговорного процесу. Денис Голобородько зазначає [13], що медіатор має бути незалежною особою, що володіє відповідною кваліфікацією та включений до офіційного реєстру. Мар'яна Ширванян наголошує [14], що медіатор не має права нав'язувати сторонам рішення, а його завдання полягає у створенні сприятливого середовища для пошуку взаємоприйняттого рішення.

Ольга Шминдрук у статті «Щодо деяких аспектів статусу медіатора в Україні» (2023) [18] визначає, що медіатором є спеціально підготовлена нейтральна, незалежна і неупереджена фізична особа, завдання якої полягає у допомозі сторонам налагодити комунікацію, провести переговори та досягти порозуміння щодо виходу з конфлікту і укладення угоди. Нейтральність тлумачиться двошарово, на зовнішньому рівні це відсутність будь-якого втручання чи впливу на медіатора з боку сторін і третіх осіб, на внутрішньому рівні це однакове безоціночне ставлення до обох сторін і незацікавленість у результаті спору. Медіатор не пропонує варіантів вирішення і не приймає рішень у спорі, не оцінює дії учасників і не надає консультацій, а також не має повноважень нав'язувати сторонам будь-яке рішення

Рівність сторін є ще однією фундаментальною характеристикою медіації, яка гарантує баланс прав та можливостей учасників. Денис Голобородько стверджує [13], що сторони у процесі медіації мають рівні права і самостійно визначають прийнятність тих чи інших рішень. Аналогічну думку висловлює Олена Можайкіна [17], яка підкреслює, що рівноправність є однією з основних засад медіації, що дозволяє сторонам досягати справедливих домовленостей.

Гарантія рівності не лише закріплює формальну юридичну можливість сторін брати участь у процесі, а й створює передумови для реального забезпечення їхньої активної ролі у врегулюванні конфлікту. Відсутність ієрархії між сторонами вимагає від медіатора не лише збереження нейтральної позиції, а й сприяння рівномірному розподілу можливостей для кожного учасника, що особливо важливо у випадках, коли одна зі сторін може мати перевагу через економічні, соціальні або психологічні фактори. Саме тому рівність у медіації не обмежується лише формальною рівноправністю, а включає також створення балансу, що дозволяє учасникам почуватися впевнено у процесі.

Нормативне закріплення принципів медіації повинно забезпечувати її інтеграцію у правову систему, встановлюючи як загальні засади її проведення, так і правові наслідки угоди за результатами медіації. Важливо також розглядати перспективу розширення сфери застосування медіації через правові механізми, які надають їй додаткову легітимність та можливість впливу на конфлікти у різних галузях приватного права. Законодавчі підходи мають включати не лише регулювання ролі медіатора та сторін, а й механізми контролю за виконанням досягнутих домовленостей, що забезпечить більшу довіру до цього інституту.

Таким чином, медіація як правовий інститут ґрунтується на сукупності ознак, що визначають її ефективність у сучасній правовій системі. Позасудовість, добровільність, конфіденційність, структурованість, участь нейтрального медіатора, рівність сторін та нормативне закріплення медіації створюють умови для ефективного та гнучкого вирішення спорів, що сприяє підвищенню її популярності та подальшому розвитку як правового механізму. Гарантії рівності, чітка структурованість процесу та правова визначеність

сприяють тому, що медіація стає не лише альтернативою судовому розгляду, а й механізмом, що забезпечує баланс між правовими позиціями сторін та їхніми реальними інтересами.

Правове регулювання медіації визначає її місце в системі правосуддя та забезпечує ефективність цієї процедури як альтернативного способу вирішення спорів. Оскільки медіація є частиною правового механізму врегулювання конфліктів, її нормативне регулювання спрямоване на визначення чітких правил проведення, встановлення статусу медіатора та гарантування прав сторін. У різних юрисдикціях правове забезпечення медіації відбувається через законодавчі акти, процесуальні кодекси та професійні стандарти, що сприяє інтеграції цього інституту в національні правові системи. Як зазначає Вікторія Іванюк у статті "Правове регулювання медіації: досвід України та європейських держав" (2021) [19], сучасні підходи до розвитку цього інституту спрямовані не лише на закріплення основних принципів та процедур медіації, а й на створення інституційної та законодавчої основи для контролю якості надання медіаційних послуг. Прикладом такого підходу є досвід Польщі та Франції, де відповідні органи та організації відіграють ключову роль у забезпеченні прозорості та професійності медіаторів, що підвищує довіру до медіації як ефективного інструменту врегулювання спорів.

Основним документом, що визначає правові засади медіації в Україні, є Закон України "Про медіацію" від 16 листопада 2021 року № 1875-IX [20], який встановлює принципи процедури, статус медіатора, порядок проведення та правові наслідки досягнутих домовленостей. Закон визначає медіацію як добровільний, конфіденційний та позасудовий спосіб врегулювання конфліктів, у межах якого сторони, за участю медіатора, намагаються досягти взаємоприйняттого рішення. Таке законодавче регулювання забезпечує правову визначеність процедури та її взаємодію з іншими юридичними механізмами. У своїй статті «Законодавче регулювання медіації в Україні: аналіз проєкту Закону України "Про медіацію"» (2020) [21] я відзначаю, що законодавче врегулювання медіації в Україні загалом узгоджується з європейськими підходами та здатне



зменшити навантаження на суди, а також підкреслюю важливість чіткого визначення статусу медіаторів і правових наслідків угод за результатами медіації.

Окрім цього, нормативне закріплення медіації відбувається через процесуальні кодекси. У Цивільному процесуальному кодексі України [22] передбачено можливість суду рекомендувати сторонам використання медіації як альтернативного способу врегулювання спору. Подібні положення містяться й у Господарському процесуальному кодексі [23] та Кодексі адміністративного судочинства України [24]. Це свідчить про те, що медіація не лише існує як самостійна процедура, але й може ефективно співіснувати з традиційним судовим процесом, розширюючи можливості для вирішення конфліктів.

Важливим елементом нормативного забезпечення медіації є етичні кодекси та професійні стандарти, які регламентують діяльність медіаторів. В Україні діє Кодекс професійної етики медіатора, затверджений рішенням Загальних зборів ГО "Національна асоціація медіаторів України" від 19 лютого 2022 року № 1/2022 [25], який встановлює вимоги до професійної діяльності медіаторів, їхньої незалежності, дотримання конфіденційності та уникнення конфлікту інтересів. Дотримання цих стандартів сприяє підвищенню довіри до медіації, забезпеченню якості послуг та створенню єдиних професійних вимог до посередників у переговорах.

Нормативні засади медіації формуються також під впливом міжнародних стандартів. У країнах ЄС правове регулювання медіації ґрунтується на положеннях Директиви 2008/52/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 21 травня 2008 року [26], яка визначає правові вимоги до застосування медіації у цивільних і комерційних спорах, встановлює принципи визнання та виконання угод за результатами медіації, а також закріплює мінімальні стандарти підготовки медіаторів. Окрім цього, міжнародні організації, такі як Організація Об'єднаних Націй (ООН) та Світовий банк, активно підтримують поширення медіації як способу розвантаження судових систем і забезпечення доступу до правосуддя.

Нормативне закріплення медіації має на меті створення чітких правових меж для її застосування, визначення сфери використання та гарантування виконання досягнутих домовленостей. Встановлення правових норм сприяє інтеграції медіації у правову систему, надає учасникам юридичну захищеність та гарантує ефективне функціонування цього механізму.

Окремого значення у структурі правового забезпечення набуває договір про проведення медіації. Він є інструментом, який формалізує волевиявлення сторін на початок процедури та визначає її ключові умови. Закон України «Про медіацію» [20] у статті 20 закріплює обов'язкові елементи такого договору, серед яких умови проведення процедури, порядок участі сторін, права та обов'язки медіатора, розподіл витрат, а також положення про конфіденційність. Укладення договору про проведення медіації завершує підготовчий етап та створює юридичне підґрунтя для початку переговорного процесу. Його нормативне регулювання забезпечує баланс інтересів учасників і визначає межі їхньої автономії, що сприяє належній організації всієї процедури.

## **1.2. Історичні передумови розвитку медіації у світі та в Україні**

Медіація як форма врегулювання конфліктів бере свій початок у правових системах стародавньої Месопотамії та Єгипту. Хоча в сучасному розумінні поняття медіації тоді не існувало, аналіз правових джерел та соціальних практик цих цивілізацій свідчить про використання посередництва для розв'язання суперечок як на рівні громад, так і на державному рівні. Старійшини, жерці та правителі виконували функції третіх сторін, допомагаючи конфліктуючим сторонам досягти згоди.

У Месопотамії основою правової системи були кодекси, що датуються періодом 2100–1700 рр. до н.е. Серед них найвідомішим є Кодекс Хаммурапі [27], створений близько 1750 р. до н.е. Цей документ містив не лише правові норми, а й положення, що демонструють елементи посередництва. Однією з основних посередницьких інституцій виступали старійшини громади, які

розглядали звинувачення та докази, допомагаючи сторонам досягти справедливого рішення. У разі, якщо обвинувачення не знаходило підтвердження, обвинувачувача піддавали покаранню, що стимулювало відповідальність за свої слова та сприяло чесності під час розгляду конфліктів. Як зазначає Марта Рот у своїй праці "Правові традиції Месопотамії та закони Хаммурапі" (1995) [28], закони Хаммурапі виконували не лише правову, а й соціальну функцію, сприяючи підтриманню порядку та захисту прав вразливих верств населення, що частково відображає принципи сучасної медіації.

Письмове оформлення судових рішень відіграло важливу роль у забезпеченні прозорості та підзвітності процесу. Судді були зобов'язані фіксувати свої рішення письмово, а в разі помилки несли сувору відповідальність, що свідчить про прагнення до об'єктивності та неупередженості під час врегулювання конфліктів – ключових принципів сучасної медіації.

Як підкреслюють Роберт Елліксон та Чарльз Торланд у своїй праці "Стародавнє земельне право: Месопотамія, Єгипет, Ізраїль" (1995) [29], правові системи цих цивілізацій спиралися не лише на письмові кодекси, а й на практику посередництва, яку здійснювали старійшини, жерці та правителі, сприяючи мирному врегулюванню конфліктів. Особливу роль відігравав правитель, який виконував функції останньої інстанції для досягнення справедливості. Він міг розглядати скарги від будь-яких осіб, які вважали себе ображеними чи несправедливо засудженими, виступаючи нейтральною третьою стороною, що сприяла врегулюванню конфліктів і забезпечувала доступ до правосуддя для всіх верств населення.

У Стародавньому Єгипті, як зазначає Ларрі Мей у своїй роботі "Антична правова думка: рівність, справедливість і людяність: від Хаммурапі та фараонів до Юстиніана і Талмуду" (2019) [30], функції посередників виконували жерці та фараони. Під час періоду Стародавнього царства (2695–2160 рр. до н.е.) сформувався професійний жрецький клас, який не лише здійснював релігійні обряди, а й допомагав урегульовувати майнові та соціальні суперечки. Жерці

виступали посередниками між державою та приватними особами, сприяючи уникненню конфліктів щодо володіння та використання земельних ділянок, а також забезпечували виконання договорів, що зменшувало кількість спорів і сприяло суспільній стабільності.

Фараон виконував роль гаранта справедливості та захисника знедолених, подібно до сучасного медіатора. Він міг втручатися в конфлікти для запобігання зловживанням з боку державних посадовців і захисту прав простих громадян. Така функція правителя як посередника дозволяла уникати надмірних покарань та сприяла пошуку компромісних рішень, що відповідало принципам сучасної медіації.

Розглянемо інший приклад у Стародавній Греції медіація відігравала важливу роль як у комерційних, так і в цивільних справах. Корнелія Делоука-Інглесі у роботі “Медіація в Греції: новий підхід у здійсненні цивільного правосуддя” (2014) [31] зазначає, що її витоки пов’язані з фінікійською торгівлею, однак подібні практики були поширені й серед давніх греків. Зокрема, в містах-державах посередники, відомі як проксенети, виконували функції неофіційних посередників під час конфліктів між місцевими жителями та іноземцями. Вони допомагали налагоджувати відносини між різними громадами та сприяли досягненню взаєморозуміння, водночас виступаючи представниками іноземних громадян, забезпечуючи захист їхніх прав та справедливе ставлення до них.

Поряд із практичним застосуванням медіації, її розвиток значною мірою був зумовлений давньогрецькою філософією, яка сформувала підхід до мирного врегулювання конфліктів. У цій ж роботі підкреслюється, що саме грецька філософія стала фундаментом для становлення медіації як соціального явища. Зокрема, значний вплив мали концепції діалогу та пошуку взаєморозуміння між сторонами.

Додатково Аналіса Гутьєррес в роботі “Сезони ADR - дослідження тактики медіації в контексті давньогрецької міфології” (2012) [32] зазначає, що під час переконання співрозмовника грецькі філософи вважали ефективним

використання послідовного застосування трьох ключових елементів: *ethos*, *pathos* та *logos*. Авторка зазначає, що для ефективного впливу на іншу особу необхідно спершу здобути її довіру шляхом демонстрації етичності, після чого виявити емпатію та розуміння її позиції, а вже потім обґрунтувати власну точку зору, спираючись на логічні аргументи. Цей підхід залишається актуальним і в сучасній медіації, де важливо не лише аргументувати власну позицію, а й зрозуміти мотиви та потреби іншої сторони.

Окрему увагу в дослідженні приділено ролі давньогрецької міфології у формуванні принципів посередництва. Як приклад розглядається міф про Аїда та Персефону, що ілюструє важливість пошуку компромісу навіть у конфліктах між богами. Підкреслюється, що цей міф відображає уявлення давніх греків про медіацію як засіб досягнення гармонії, оскільки завдяки посередництву конфліктуючі сторони дійшли рішення, яке враховувало інтереси обох сторін.

Власне, приклад міфу про Аїда та Персефону демонструє не лише культурне значення медіації, а й її соціальну цінність, адже досягнення компромісу було пов'язане з виживанням людства та підтриманням природної рівноваги. Таким чином, можна стверджувати, що в Стародавній Греції медіація розглядалася не лише як практичний інструмент для вирішення конкретних спорів, а й як важливий елемент суспільного життя, що сприяв зміцненню зв'язків між людьми та запобіганню конфліктам.

Римська правова традиція, спираючись на грецький досвід, набула власних особливостей, що відображали потреби держави та суспільства. Медіація у Стародавньому Римі займала центральне місце в системі забезпечення соціального порядку та мирного врегулювання конфліктів без звернення до судових інстанцій. Такий підхід був обумовлений як прагненням римського суспільства до ефективного вирішення спорів, так і нормативним закріпленням альтернативних методів врегулювання конфліктів. Як відзначає Луїза Е. Матаель у праці «Місце арбітражу та медіації у стародавніх системах міжнародної етики» (2009) [33], римляни перейняли принцип залучення посередників до переговорів, проте їхній арбітраж набув більш формалізованого характеру. Інтеграція

медіаційних елементів у систему не лише приватного права, а й публічного управління свідчить про прагнення держави забезпечити правопорядок шляхом добровільних угод і уникнення примусових заходів.

Основоположним документом, який засвідчує застосування медіаційних процедур, є «Закони Дванадцяти таблиць» [34], укладені приблизно у 451–450 р. до н.е. Вигравірувані на бронзових табличках і виставлені на Римському форумі, ці закони заклали базові засади регулювання як приватних, так і публічних правовідносин. Хоча сучасний термін «медіація» безпосередньо не використовується в тексті законів, низка їх положень демонструє принципи, характерні для альтернативних способів врегулювання конфліктів.

Медіаційні процедури в Стародавньому Римі включали кілька ключових етапів, починаючи зі спроби сторін досягти взаєморозуміння до офіційного судового розгляду. Згідно з положеннями Таблиці I, позивач мав право викликати відповідача до магістрату з метою з'ясування обставин конфлікту. У разі, якщо обидві сторони погоджувалися на посередництво, можливість звернення до суду усувалася, а магістрат, затверджуючи досягнуту домовленість, надавав їй юридичну силу. Якщо ж компроміс не був досягнутий, сторони мали змогу публічно висловити свої аргументи. Так, наприклад, Таблиця III передбачала 30-денний термін для добровільного виконання судового рішення, а в разі невиконання зобов'язань кредитору надавалися можливості для примусового стягнення боргу. Проте закон також передбачав додатковий 60-денний період для пошуку компромісу, що свідчило про прагнення римської правової системи зберегти баланс між інтересами учасників спору та уникнути надмірного застосування примусових заходів.

У врегулюванні земельних спорів, як це передбачено в положеннях Таблиці VII, процес базувався на призначенні трьох арбітрів, завдання яких полягало у дослідженні обставин справи та формулюванні рішення, що могло задовольнити обидві сторони. Такий підхід, що нагадує сучасний арбітраж, забезпечував об'єктивність і неупередженість розгляду справи завдяки залученню нейтральних експертів. Аналогічно, положення Таблиці VIII у справах деліктів

дозволяли сторонам досягати компромісу щодо відшкодування шкоди без застосування принципу таліону, що свідчить про переорієнтацію римського права на мирне вирішення конфліктів через компенсацію збитків, а не через суворе покарання.

У процесі медіації у Стародавньому Римі брали участь кілька ключових суб'єктів, кожен з яких виконував специфічну роль у досягненні компромісу. Магістрат, який виступав у ролі державного посадовця, здійснював нагляд за дотриманням закону і сприяв досягненню добровільної угоди між сторонами, а у разі невдачі медіації керував судовим процесом і ухвалював рішення. Посередники, які могли бути як приватними особами, так і державними чиновниками, допомагали сторонам висловити свої позиції та знайти спільне рішення, діючи неупереджено і зберігаючи конфіденційність отриманої інформації. Арбітри, експерти з конкретних питань, зокрема земельних спорів, мали повноваження виносити обов'язкові для виконання рішення, що робило їхню роль схожою на сучасний арбітраж, хоча в деяких випадках вони також сприяли досягненню компромісу. Сторони конфлікту, позивач і відповідач, мали змогу безпосередньо брати участь у процесі медіації та пропонувати умови для вирішення спору, оскільки римське право надавало їм значну свободу у виборі способу вирішення конфлікту.

Окрім регулювання приватноправових відносин, медіація у Стародавньому Римі застосовувалася для вирішення міждержавних конфліктів. Римські дипломати, як зазначається у згаданому дослідженні, часто виступали посередниками у переговорах між сусідніми державами, сприяючи досягненню мирних угод і підтриманню стабільності в регіоні. Такий підхід базувався на переконанні, що дипломатичні переговори та компроміс є більш ефективними та економічно вигідними засобами розв'язання конфліктів, ніж збройне протистояння, а досвідчені державні діячі, користуючись високою репутацією, забезпечували довіру обох сторін.

Стародавній Китай, подібно до інших давніх цивілізацій, виробив власний підхід до вирішення конфліктів, який базувався на прагненні досягти соціальної

гармонії та уникнення відкритого протистояння. На відміну від західних правових систем, що акцентували увагу на індивідуальних правах та судових процедурах, китайська традиція надавала перевагу мирному врегулюванню суперечок через посередництво, без втручання державних інститутів. Цей підхід ґрунтувався на вченні Конфуція, яке проголошувало гармонію як основний принцип суспільного життя, а пошук компромісу, як засіб підтримання стабільності та порядку.

Як зазначив Норман Хо в дослідженні «Розуміння традиційного китайського права на практиці: Імплементация кримінального права за часів династії Тан (618-907)» (2015) [35], правова система династії Тан прагнула не лише карати винних, а й виховувати громадян, формуючи у них почуття моральної відповідальності перед суспільством. На відміну від західних підходів, які здебільшого базувалися на примусі, китайське правосуддя наголошувало на соціальній гармонії та моральних принципах конфуціанства. Такий підхід дозволяв уникати публічних конфліктів та підтримувати стабільність суспільних відносин шляхом досягнення згоди між сторонами.

Основою конфуціанської філософії була ідея про те, що суспільство має функціонувати на принципах взаємоповаги, обов'язку та моральності. Конфлікт розглядався як порушення гармонії, а його вирішення полягало у відновленні балансу через взаєморозуміння та компроміс. Замість формального судового розгляду надавали перевагу посередництву, де старійшини, шановані члени громади або посадові особи виступали в ролі медіаторів. Їхнє завдання полягало в тому, щоб допомогти сторонам досягти згоди, зберігаючи особисту репутацію та соціальні відносини. Як зазначалося в дослідженні, такий підхід сприяв зниженню конфронтації та забезпечував довготривалу стабільність у суспільстві, дозволяючи уникати публічних конфліктів та підтримувати соціальну злагоду.

Важливу роль у формалізації медіації відіграв Танський кодекс [36], ухвалений у VII столітті під час правління династії Тан. Цей правовий акт став одним із перших комплексних законодавчих документів, що заклав основу для розвитку правових систем наступних династій. Хоча безпосередньої вимоги



щодо обов'язкового посередництва він не містив, його положення підкреслювали необхідність уникнення конфліктів та досягнення компромісу до звернення до суду. Зокрема, стаття 50 дозволяла суддям застосовувати аналогію для визначення покарання у випадках, які не були прямо передбачені законом, що свідчить про гнучкість правозастосування та прагнення до справедливості навіть у нетипових ситуаціях.

Медіація застосовувалася переважно у справах, пов'язаних із сімейними конфліктами, спадкуванням та договірними зобов'язаннями. У сімейних спорах особливу роль відігравали старші члени родини, які намагалися врегулювати конфлікти без залучення сторонніх осіб. Це відповідало конфуціанському ідеалу сім'ї як основи суспільного порядку, де гармонія та взаєморозуміння вважалися найвищими цінностями. У комерційних справах посередництвом займалися впливові члени торговельних гільдій, які допомагали уникати затяжних судових процесів та зберігати ділову репутацію. Як зазначалося в дослідженні, така практика дозволяла не лише економити час та ресурси, а й підтримувати довготривалі ділові відносини, що було важливо для збереження стабільності економічних взаємодій.

Особливістю китайського підходу до медіації було те, що її результати не завжди мали юридичну силу в сучасному розумінні цього поняття. Виконання досягнутих домовленостей забезпечувалося насамперед соціальним тиском та страхом втратити репутацію. Добровільність та моральна зобов'язаність сторін дотримуватися угоди були ключовими принципами конфуціанської етики, згідно з якою повага до слова та виконання обіцянок вважалися основою особистої честі та суспільної довіри. Це підкреслювало не лише важливість правового регулювання, а й соціальну відповідальність кожного члена суспільства за підтримання гармонії та порядку.

У період Середньовіччя та ранньомодерної Європи медіація в цивільних правовідносинах отримала розвиток під впливом релігійних та комерційних практик. Зокрема, ісламське право та європейські правові традиції заклали

основу для обов'язкового примирення перед судовим розглядом та використання арбітражних панелей у торговельних відносинах.

В ісламському праві принцип Sulh виступав ключовим інструментом урегулювання цивільно-правових спорів, особливо у сфері спадкових правовідносин, договірних зобов'язань та сімейних конфліктів. Відповідно до норм шаріату, сторони були зобов'язані спробувати досягти примирення до звернення до суду. У спадкових спорах процедура передбачала залучення посередників із числа старійшин громади або релігійних лідерів, які, спираючись на норми шаріату, спрямовували сторони до компромісу. У договірних правовідносинах цей принцип забезпечував уникнення тривалих судових процесів, зберігаючи ділову репутацію та довіру між сторонами, що було особливо важливим для комерційних суб'єктів. Особливе значення принцип Sulh мав у сімейному праві, зокрема у справах про розірвання шлюбу. Як зазначив Бані Шаріф Мауло у статті "Поняття "хуль" та медіація у вирішенні шлюбних конфліктів у релігійних судах: Порівняльне дослідження сучасного індонезійського сімейного права та класичного ісламського права" (2023) [37] про вирішення шлюбних конфліктів, суд не розглядає заяву про розлучення без попередньої спроби примирення за допомогою процесу *taḥkīm* (арбітражу), що передбачає участь посередника, обраного за згодою подружжя або призначеного суддею (*qāḍī*), але поза межами суду з розлучень. Це положення базується на приписі Корану (сура Ан-Ніса, аят 35) [38], де зазначено обов'язок кожної сторони залучити посередника (*ḥakam*) з родини обох сторін для досягнення примирення.

З правової точки зору принцип Sulh виконував функцію альтернативного врегулювання спорів, сприяючи економії часу та коштів, а також знижуючи навантаження на судову систему. Обов'язковість досудового примирення підкреслювала пріоритет приватної домовленості перед судовим розглядом, тоді як юридична сила досягнутих угод гарантувала їх виконання. Особливої ваги набував цей принцип у сімейних спорах, де досягнення згоди дозволяло уникнути негативних соціальних наслідків розлучення та зберегти репутацію

сторін. Однак ефективність процесу залежала від авторитету посередника та добросовісності сторін. Якщо одна зі сторін ухилялася від виконання досягнутих домовленостей або займала домінуюче становище, процедура могла виявитися недостатньо результативною. Водночас принцип Sulh забезпечував підтримання соціальної стабільності, оскільки дозволяв уникати відкритих конфліктів та сприяв збереженню гармонії як у сімейних, так і в комерційних правовідносинах.

Папські булли та декрети католицької церкви мали значний вплив на розвиток інституту медіації в цивільних правовідносинах середньовічної Європи, закріплюючи обов'язковість примирення як передумову судового розгляду. Ці нормативні акти сприяли поширенню практики позасудового врегулювання спорів, особливо у сферах сімейного та спадкового права, а також у комерційних конфліктах.

Впливовим джерелом канонічного права було *Decretum Gratiani* (1140 р.) [39], що не містило прямої вимоги обов'язковості примирення перед початком судового розгляду, проте закріплювало ідею доцільності та бажаності спроби примирення як морального обов'язку сторін. Особливого значення цей принцип набув у справах про розірвання шлюбу та визначення спадкових прав, де священнослужителі виконували функції посередників, спрямовуючи сторони до досягнення згоди на основі християнських принципів. Такий підхід не лише розвантажував церковні суди, а й зберігав соціальну гармонію, мінімізуючи публічні конфлікти.

У процесі кодифікації медіації в Європі одним із перших нормативних актів, що закріпив обов'язковість примирення перед судовим розглядом, стала *Ordonnance de Louis XIV d'avril 1667* [40], видана у Франції за правління Людовика XIV. Цей нормативний акт не регламентував медіацію у сучасному розумінні, проте заклав основу для поширення практики примирення як передумови судового процесу. Основна мета ордонансу полягала в реформуванні судової системи та зменшенні кількості судових спорів завдяки обов'язковій спробі досягнення згоди між сторонами. Особливу увагу було приділено цивільним та комерційним правовідносинам, де сторони мали

спробувати врегулювати конфлікт за допомогою посередника або мирового судді (*juge de paix*). Такий підхід не лише прискорював розгляд справ і розвантажував суди, а й допомагав сторонам зберегти ділову репутацію та мінімізувати судові витрати.

Після ухвалення *Ordonnance de 1667* [40] практика включення положень про примирення набула поширення в європейському комерційному праві. Як зазначає Доші, у торговельних угодах та статутах гільдій все частіше передбачалася обов'язковість звернення до арбітражних комісій або нейтральних посередників перед передачею спору до суду. Це було особливо актуально для транскордонної торгівлі, де швидке та конфіденційне врегулювання конфліктів мало вирішальне значення для збереження партнерських відносин. Такі положення заклали основу для подальшого розвитку інституту альтернативного врегулювання спорів у європейському праві, поступово інтегруючись у комерційні контракти та стаючи невід'ємною частиною правових систем багатьох країн. Таким чином, хоча *Ordonnance de 1667* не містила поняття медіації в її сучасному значенні, вона стала важливим кроком у формуванні правових механізмів позасудового врегулювання конфліктів, що згодом вплинуло на кодифікацію медіації як окремої процедури в європейському законодавстві.

У кінці XIX – на початку XX століття розвиток альтернативних способів вирішення цивільних та комерційних спорів був зумовлений зростанням кількості договірних і трудових конфліктів, що потребували більш гнучких та оперативних механізмів розв'язання суперечок. *Arbitration Act 1889* [41] закріпив юридичну силу арбітражних угод у Великій Британії, зробивши їх обов'язковими для виконання судами та встановивши, що рішення арбітра є остаточним, за винятком порушень процедури чи перевищення повноважень. Закон визначив порядок призначення арбітрів, їх право викликати свідків, збирати докази та ухвалювати обов'язкові рішення, мінімізуючи судове втручання. Скасувавши положення *Arbitration Act 1697* [42] та *Common Law Procedure Act 1854* [43], які містили застарілі та фрагментарні норми, що ускладнювали застосування

арбітражу та передбачали надмірне судове втручання, Arbitration Act 1889 [44] створив уніфіковану та більш гнучку систему арбітражного розгляду. Це дозволило сторонам уникати тривалих та витратних судових процесів завдяки спрощенню процедур і закріпленню принципу обов'язковості арбітражних рішень, які могли бути оскаржені лише у випадках порушення процедури або перевищення повноважень арбітра. Таким чином, нове законодавство не лише підвищило ефективність розгляду комерційних та цивільних спорів, а й сприяло розвитку сучасних форм альтернативного врегулювання конфліктів, зокрема медіації, яка стала дієвим інструментом досягнення компромісу без залучення судових органів.

У Сполучених Штатах Америки (США) прийняття Federal Arbitration Act у 1925 [45] році стало ключовим етапом в інституціоналізації арбітражу на національному рівні. Закон забезпечив обов'язковість арбітражних угод та їх правову захищеність у судах, що дозволило сторонам комерційних спорів вирішувати конфлікти швидше та ефективніше. На відміну від британського Arbitration Act 1889 [41], який передбачав більш активну роль судів у контролі за арбітражним процесом, американський закон закріпив принцип мінімального втручання держави в арбітраж, що гарантувало автономію сторін та свободу вибору процедур. Такий підхід сприяв зміцненню довіри до арбітражу як незалежного та нейтрального способу врегулювання спорів, що стимулювало його поширення в діловому середовищі та заклало основи для подальшого розвитку медіації як альтернативного методу досягнення компромісу.

Ці закони показують перехід від примусового судового провадження до більш гнучких та ефективних процедур, що орієнтовані на досягнення компромісу. Особливо важливо підкреслити різницю підходів: британський акт зберіг певний контроль судів над арбітражем, тоді як американський закон надав сторонам більшу автономію. Ця відмінність ілюструє різні моделі розвитку альтернативного вирішення спорів (Alternative Dispute Resolution, ADR) у континентальній та англосаксонській правових системах, що згодом вплинуло

на інституціоналізацію медіації як обов'язкового етапу до звернення до суду в деяких країнах.

Інститут медіації в Україні має глибоке історичне коріння, яке простежується ще від часів Київської Русі, і протягом століть еволюціонувало, адаптуючись до змін у соціально-економічних та правових потребах суспільства. Сформований у відповідь на актуальні виклики свого часу, він пройшов кілька ключових етапів – від традиційних форм примирення до радянської централізації вирішення спорів, а згодом – до сучасного законодавчого визнання як ефективного механізму альтернативного врегулювання конфліктів.

Перші прояви медіації в Україні можна простежити ще в період Київської Русі (IX–XIII століття), коли вирішення цивільних спорів здійснювалося через народні збори – віче. Саме на цих зборах старійшини та впливові члени громади виступали в ролі посередників, що дозволяло досягати компромісу. Цей колективний підхід до врегулювання конфліктів можна розглядати як прототип сучасної медіації. Крім того, важливе місце в правовій системі того часу займало звичаєве право, яке, як зазначає Мар'ян Бедрій у своїй роботі «Історико-правовий огляд джерел права Київської Русі» (2014) [46], формувалося на основі народного досвіду та залишалося головним регулятором суспільних відносин навіть після появи князівського законодавства. Зокрема, верв (сільська територіальна громада) відігравала ключову роль у застосуванні правових звичаїв, де найстарші та найавторитетніші члени виконували функції суддів і посередників, спрямовуючи свої зусилля на досягнення справедливості та збереження соціальної гармонії. Таким чином, добровільність участі, прагнення до компромісу та нейтральність посередників вже тоді набували рис, властивих сучасній медіації. Водночас, «Руська Правда» [47] (правовий кодекс XI століття) закріплювала можливість мирного врегулювання спорів шляхом компенсації завданої шкоди та примирення сторін, що відповідало принципам взаємної поваги і соціальної гармонії.

Наступним етапом у розвитку медіації став період Великого князівства Литовського та Речі Посполитої (XIV–XVIII століття). У цей час на українських

землях діяли Литовські статuti (1529, 1566, 1588 років) [48], які формалізували процес примирення та запровадили поняття «єднання» як обов'язковий етап перед зверненням до суду. Зокрема, Статут 1588 року чітко встановлював, що сторони мають докласти зусиль для досягнення компромісу за допомогою посередника, перш ніж розпочинати судовий процес. Такий підхід не лише сприяв швидшому та менш конфліктному вирішенню спорів, а й допомагав зменшувати навантаження на судову систему, роблячи її більш ефективною. Отже, примирення сприймалося не лише як юридична процедура, але й як моральний обов'язок, що відображав соціокультурні норми того часу.

Істотні зміни у розвитку інституту медіації відбулися в період радянської влади (1917–1991 роки). Тоді держава монополізувала процес вирішення конфліктів, усунувши приватні та добровільні форми посередництва. Запровадження державних арбітражних судів, що перебували під контролем державних органів, обмежило можливості для добровільної медіації. Нормативні акти «Про державний арбітраж в УСРР» та «Про затвердження правил провадження справ у державному арбітражі УСРР» [49] централізували процес вирішення спорів, закріпивши примат державної юрисдикції над будь-якими позасудовими формами врегулювання конфліктів. Виняток становили лише трудові спори, які могли розглядатися на рівні підприємств за участю комісій з трудових спорів. Однак навіть у цьому випадку процедура була суворо регламентована та підпорядкована державним інтересам, що позбавляло сторони можливості гнучкого та конфіденційного вирішення конфліктів. Таким чином, радянський період характеризувався значним обмеженням добровільності та конфіденційності, які є ключовими принципами сучасної медіації.

Після здобуття незалежності в 1991 році в Україні розпочався процес відродження альтернативних методів вирішення спорів, зокрема медіації. Цей процес став частиною ширшої реформи правової системи, спрямованої на її гуманізацію та приведення у відповідність до європейських правових стандартів. Як зазначає Микола Лукашевич у статті «Медіація в Україні: історико-правові передумови та перспективи» (2024) [50], відродження медіації стало логічним

продовженням її історичного розвитку, коріння якого сягають часів Русі-України, де вже існувала традиція врегулювання конфліктів шляхом посередництва старійшин, а також період литовсько-польської доби з її інститутом «єднання» як обов'язкового етапу перед зверненням до суду.

У період з 1991 по 2000 роки в Україні були запроваджені пілотні програми з медіації, орієнтовані на врегулювання комерційних та сімейних спорів. Поряд із цим важливу роль відігравали неурядові організації та освітні установи, які активно просували ідею медіації як альтернативи традиційному судовому розгляду. Як зазначає Владислава Каневська у роботі «Від захоплення до професії: 20 років інвестицій у становлення медіації» (2019) [51], перші кроки впровадження медіації були зумовлені необхідністю пошуку системних рішень для досягнення домовленостей між профспілками та державою, що проявилось, зокрема, під час шахтарських протестів на початку 1990-х років. Цей процес призвів до створення та законодавчого закріплення Національної служби посередництва і примирення (НСПП). Варто відзначити, що, незважаючи на проведення численних навчань та видачу сертифікатів медіаторам, цей інститут не отримав широкого практичного застосування, оскільки арбітри залишалися більш популярними завдяки своїй безпосередній ролі у прийнятті рішень. Так, як зазначає Марія Жомаркизи у роботі «Історичний аспект міжнародної медіації та сучасні тенденції її розвитку» (2023) [52], наприкінці XX століття розвиток медіації в Україні відбувався в умовах глобальних тенденцій поширення альтернативних методів вирішення спорів під впливом міжнародних організацій, зокрема ООН, що сприяло легітимізації медіації на міждержавному та національному рівнях.

Серед ключових етапів становлення медіації в Україні слід виокремити діяльність Українського центру медіації, створеного при Києво-Могилянській бізнес-школі. Центр став одним із перших закладів, що систематично займалися підготовкою медіаторів і популяризацією цього інституту серед юристів та широкої громадськості. Саме в цей період були закладені основи професійної



підготовки медіаторів, що стало важливим кроком до формування довіри суспільства до позасудових методів вирішення конфліктів.

Кульмінацією розвитку інституту медіації в Україні стало ухвалення Закону України «Про медіацію» 16 листопада 2021 року [20], який набув чинності вже 15 грудня того ж року. Цей нормативно-правовий акт уперше закріпив медіацію як легітимний механізм позасудового врегулювання конфліктів у різних сферах – цивільній, сімейній, трудовій, господарській та адміністративній. До того ж, закон передбачає можливість застосування медіації у кримінальному провадженні з метою примирення потерпілого з підозрюваним або обвинуваченим. Однією з ключових новацій цього закону стало визначення правового статусу медіатора, його прав та обов'язків, а також встановлення вимог до професійної підготовки та етичних стандартів у цій діяльності. Водночас, як я досліджувала у статті «Договірне регулювання процедури медіації в Україні та ЄС» (2021) [53], ефективність функціонування медіації значною мірою залежить від закріплення договірних форм і гармонізації національного законодавства з європейською практикою. Таким чином, закон гармонізує українське законодавство з європейськими стандартами, зокрема з положеннями Директиви 2008/52/ЄС [26].

### **1.3. Моделі медіації: порівняльний аналіз сучасних підходів**

В сучасних правових системах медіація набула широкого застосування як ефективний інструмент вирішення конфліктів, що дозволяє уникнути тривалих судових процесів та сприяє досягненню компромісів між сторонами. Її універсальність полягає у можливості адаптації до різних сфер суспільних відносин, зокрема сімейних, трудових, комерційних та адміністративних спорів. Разом із розвитком цього інституту сформувалися різні моделі медіації, кожна з яких має свої особливості, сфери застосування та правову основу. Їх вивчення є важливим для розуміння специфіки процесу та вибору оптимального підходу залежно від характеру конфлікту та потреб учасників.

Огляд моделей медіації дає змогу проаналізувати ключові принципи та методи, що лежать в основі кожного підходу, а також порівняти їх переваги та недоліки. Такий аналіз є необхідним не лише для теоретичного осмислення розвитку інституту медіації, а й для практичного використання його механізмів у різних сферах правовідносин. Вивчення кожної моделі дозволяє виявити її сильні та слабкі сторони, оцінити ефективність у різних контекстах та визначити можливість адаптації до конкретних соціально-правових умов. Це особливо актуально для України, де інститут медіації перебуває на етапі становлення, і досвід інших країн може стати основою для формування національної системи альтернативного вирішення спорів.

Аналіз моделей медіації має кілька цілей. По-перше, він дозволяє встановити закономірності розвитку цього інституту та простежити еволюцію підходів до врегулювання конфліктів. По-друге, порівняння різних моделей дає можливість визначити найбільш ефективні та адаптивні практики, що можуть бути застосовані в українських реаліях. По-третє, дослідження правового регулювання медіації в різних країнах сприяє кращому розумінню ролі держави у забезпеченні добровільності, конфіденційності та нейтральності процесу. Нарешті, аналіз дозволяє окреслити перспективи розвитку інституту медіації в Україні, враховуючи як міжнародні стандарти, так і національні особливості.

Методологія цього дослідження ґрунтується на комплексному підході, що включає як теоретичні, так і емпіричні методи. Зокрема, використовується порівняльно-правовий метод, який дозволяє зіставити особливості різних моделей медіації та виявити їх спільні риси й відмінності. Його застосування дає можливість оцінити, які з підходів є найбільш ефективними в певних соціально-правових умовах та як вони можуть бути адаптовані до українського контексту. Водночас системно-структурний метод дає змогу розглянути кожну модель як частину цілісної системи альтернативного вирішення спорів, визначивши її роль та функції в правовому регулюванні конфліктів. Функціональний метод дозволяє проаналізувати практичне застосування кожної моделі та її вплив на поведінку учасників конфлікту, а також оцінити результативність у досягненні компромісу.

Додатково застосовується метод аналізу нормативно-правових актів, що дає змогу дослідити правову базу, яка регулює медіацію в різних країнах, та виявити ключові положення, які сприяють або, навпаки, ускладнюють застосування певних моделей. Соціологічний метод передбачає вивчення результатів наукових досліджень та статистичних даних щодо ефективності медіації в різних сферах правовідносин, що дозволяє зробити висновки про її вплив на суспільство та правову культуру. Поєднання цих методів забезпечує об'єктивність та всебічність аналізу, дозволяючи не лише описати особливості кожної моделі, а й оцінити її практичну значущість та потенціал для розвитку інституту медіації в Україні.

Однією з найпоширеніших моделей медіації, що застосовується у практиці вирішення правових спорів, є фасилітативна медіація, яка є однією з найпопулярніших моделей альтернативного вирішення спорів у США, де вона інтегрована як у федеральну, так і у штатну практику. Правова база цієї моделі ґрунтується на Уніфікованому законі США «Про медіацію» (Uniform Mediation Act) [54], прийнятому у 2001 році, який встановлює стандарти конфіденційності та процедури проведення медіації, надаючи учасникам процесу надійні правові гарантії. Закон чітко визначає добровільність участі сторін, нейтральність медіатора та забезпечення захисту інформації, отриманої під час переговорів, що не може бути використана у судовому процесі без згоди всіх учасників.

Фасилітативна медіація, яку також називають класичною медіацією, спрямована на створення умов для конструктивного діалогу та взаєморозуміння між сторонами. Її головна мета полягає у тому, щоб надати сторонам можливість самостійно знаходити оптимальні рішення, враховуючи як емоційні, так і когнітивні аспекти конфлікту. Медіатор, виступаючи у ролі нейтрального посередника, не нав'язує власних рішень чи оцінок, а допомагає сторонам відкрито обговорювати свої потреби та інтереси, застосовуючи техніки активного слухання, постановки відкритих запитань і мозкового штурму. Особлива увага приділяється концепції «обійму медіатора», що символізує прийняття і повагу до всіх висловлених думок та емоцій, дозволяючи виявити

унікальні «культури конфлікту» кожного учасника. Такий підхід не лише сприяє вирішенню поточного спору, але й створює фундамент для довготривалого порозуміння та співпраці.

Наукові дослідження неодноразово підтверджували ефективність фасилітативної медіації як засобу досягнення гармонії та взаєморозуміння. Зокрема, Сюзетт А. Харріотт у своїй роботі *Comprehensive Approaches to Conflict Resolution* (2024) [55] відзначає, що цей підхід сприяє формуванню культури поваги, де кожен учасник відчуває себе почутим і зрозумілим. Авторка підкреслює, що можливість самостійно визначати оптимальне рішення, враховуючи всі аспекти конфлікту, є ключовою перевагою моделі, яка дозволяє сторонам ефективно вирішувати спори, мінімізуючи їх емоційне навантаження та забезпечуючи сталість домовленостей.

Процес фасилітативної медіації включає як спільні, так і окремі зустрічі, під час яких медіатор застосовує сучасні комунікативні техніки для виявлення справжніх інтересів сторін. Принципи конфіденційності, добровільності та структурованості забезпечують безпечне середовище, де кожен учасник має рівні права на участь у прийнятті рішень. Медіатор не має владних повноважень і не визначає результат самостійно, а допомагає сторонам досягти взаєморозуміння, що у подальшому може бути зафіксовано письмово та набрати юридичної сили після затвердження судом або іншим компетентним органом. Судові органи часто рекомендують застосовувати медіацію як альтернативу тривалим судовим процесам, що дозволяє значно скоротити витрати часу та ресурсів.

Фасилітативна медіація знаходить широке застосування у вирішенні сімейних спорів (розлучення, визначення опіки над дітьми), трудових конфліктів, комерційних та договірних суперечок, а також у питаннях, пов'язаних із майном та спадщиною. Фасилітативна медіація має низку вагомих переваг, серед яких її здатність стимулювати конструктивний діалог, гнучкість адаптації процесу до унікальних потреб сторін, висока конфіденційність та економія часу і коштів у порівнянні з традиційними судовими процедурами. Цей

підхід сприяє розвитку навичок самостійного вирішення конфліктів, що дозволяє сторонам самостійно формувати компромісні рішення та будувати довготривалі взаємини.

Водночас, фасилітативна медіація має певні недоліки. Найбільший з них – відсутність автоматичної юридичної сили угод без подальшого судового затвердження, що може призвести до невиконання домовленостей. Крім того, у випадках значного дисбалансу сил між сторонами модель може не гарантувати справедливості, а в складних юридичних спорах – бути недостатньо результативною через відсутність глибокої правової експертизи. Також, якщо учасники не усвідомлюють своїх справжніх інтересів, можливе погодження на компроміс, який вирішує лише поверхневі проблеми, залишаючи глибинні причини конфлікту невирішеними.

Поряд із фасилітативною медіацією, яка робить акцент на підтримці діалогу та самостійному пошуку рішень сторонами, важливе місце в практиці альтернативного врегулювання конфліктів посідає оціночна медіація. Її ключова особливість полягає в активній ролі медіатора, який не лише сприяє комунікації, а й надає учасникам експертну оцінку їхніх позицій та прогнозує ймовірні судові наслідки. Такий підхід дає сторонам змогу чіткіше усвідомити свої правові перспективи та уникнути невизначеності, що є особливо важливим у випадках, коли необхідно швидко та обґрунтовано врегулювати спір.

Оціночна медіація набула поширення в скандинавських країнах, зокрема у Швеції, Данії, Норвегії та Фінляндії. Її правова основа ґрунтується на національних законодавствах цих держав, які гармонізуються з положеннями Директиви ЄС 2008/52/ЄС [26] щодо цивільних та комерційних спорів. Виняток становить Данія, яка має особливий статус і не зобов'язана імплементувати цю директиву. Характерною рисою шведського законодавства є можливість застосування судової медіації у справах про опіку над дітьми та поділ майна з використанням оціночного підходу як засобу уникнення тривалих судових процесів.

На відміну від фасилітативної моделі, де медіатор лише полегшує комунікацію без нав'язування рішень, оціночна медіація передбачає надання сторонам обґрунтованих варіантів розв'язання конфлікту. Зазвичай медіатор має професійну підготовку у сфері права, що підвищує довіру до його оцінок і рекомендацій. Водночас у процесі зберігаються принципи конфіденційності та добровільності участі, що гарантує безпечність обговорень та сприяє досягненню компромісу.

Наукові дослідження підтверджують високу ефективність цієї моделі. Зокрема, дослідження Анастасії Попової та Анастасії Тургенєвої у роботі “Досвід використання медіації у скандинавських країнах: можливості для вітчизняних медіаційних практик у галузі соціальної роботи” (2021) [56] демонструє, що оціночна медіація активно використовується в сімейних та трудових конфліктах, допомагаючи сторонам уникнути судових процесів. Її ключова перевага полягає в можливості отримати професійну оцінку ситуації, що мотивує учасників до добровільного виконання досягнутих домовленостей. Дослідження Анни Нілунд та інших у роботі “Дослідження медіації в країнах Північної Європи” (2018) [57] акцентує увагу на ефективності судової медіації у справах про опіку та розподіл майна, де експертна оцінка медіатора сприяє досягненню справедливих рішень з урахуванням інтересів обох сторін. Особливу роль при цьому відіграє здатність медіатора пояснити можливі наслідки судового розгляду, що стимулює сторони до пошуку компромісу.

Методологія оціночної медіації включає індивідуальні консультації з кожною стороною, під час яких медіатор аналізує аргументи та надає рекомендації щодо можливих сценаріїв розвитку подій. Порівняно з іншими моделями, вона передбачає більш активне втручання медіатора, який вказує на сильні та слабкі сторони позицій учасників. Юридична сила досягнутих домовленостей залежить від законодавства конкретної країни: у Швеції та Фінляндії такі угоди можуть бути офіційно затверджені судом, що робить їх обов'язковими до виконання. Водночас важливим аспектом є збереження конфіденційності процесу, оскільки інформація, отримана під час медіації, не

може бути використана в суді без згоди обох сторін. Це підвищує рівень довіри учасників до процедури та сприяє відкритому обговоренню навіть чутливих питань.

У межах огляду альтернативних способів вирішення спорів доцільно окреслити регулятивні моделі медіації, оскільки саме нормативна архітектура визначає її реальну ефективність. На порівняльному матеріалі Італії, Німеччини, Польщі та Канади показано різні регуляторні рішення, зокрема обов'язковість медіації для окремих категорій спорів, забезпечення юридичної сили угод за участю нотаріусів, створення центрів медіації при судах і моделі суддів-медіаторів на досудовій стадії.

Сфера застосування оціночної медіації охоплює сімейні спори, зокрема питання визначення опіки над дітьми та поділу майна, трудові конфлікти між працівниками та роботодавцями, а також комерційні спори, де особливе значення мають швидкість і конфіденційність процесу. На відміну від фасилітативної та трансформативної (яка буде розглянута наступною) моделей, оціночна медіація зосереджена насамперед на досягненні конкретного результату, а не на покращенні взаємин між сторонами.

Основними перевагами цієї моделі є швидкість, економічність та можливість отримати експертну оцінку своїх правових перспектив без необхідності звернення до суду. Крім того, рекомендації медіатора часто сприяють досягненню обґрунтованих та справедливих рішень, які задовольняють інтереси обох сторін. Проте, як і інші моделі медіації, оціночна має певні недоліки. Активна роль медіатора може створювати ризик упередженості, особливо якщо одна зі сторін сприймає його оцінку як надмірно критичну. Також існує ймовірність, що більш досвідчена чи сильніша сторона скористається рекомендаціями медіатора для посилення власної позиції, що може ускладнити досягнення балансу інтересів та знизити ефективність процедури.

Окрім фасилітативної та оціночної медіації, значну роль у практиці врегулювання конфліктів відіграє трансформативна медіація. Її особливість

полягає не стільки в досягненні конкретного компромісу, скільки в розвитку внутрішніх ресурсів та комунікативних навичок сторін. Ця модель спрямована на те, щоб допомогти учасникам конфлікту усвідомити свої потреби та зрозуміти перспективи опонента, що сприяє покращенню взаємин і створює передумови для довготривалого порозуміння.

Трансформативна медіація є одним із ключових підходів до вирішення конфліктів, який активно використовується в Нідерландах. Її нормативна основа наразі формується, оскільки законопроект "Закон про сприяння розвитку медіації в цивільному праві" (Wet bevordering van mediation in het burgerlijk recht) [58] досі перебуває на стадії розгляду. Цей законопроект передбачає створення публічного реєстру медіаторів, підвищення стандартів їхньої освіти та досвіду, а також закріплення принципів конфіденційності та дисциплінарної відповідальності. Проте ухвалення закону затримується через розбіжності інтересів зацікавлених сторін та побоювання щодо обмеження доступу до правосуддя. Попри це, трансформативна медіація вже стала поширеною практикою, особливо у сфері трудових відносин, сімейних конфліктів та врегулювання громадських суперечок.

Концепція «зсувів на рівні самоствердження та визнання» (empowerment and recognition shifts), розроблена у дослідженні Джозефа Фолгера та Роберта Буша у роботі «Трансформаційна медіація: Самооцінювання» (2014) [59], передбачає, що конфлікт можна подолати шляхом зміни взаємного сприйняття та підвищення впевненості учасників. Медіатор у цьому процесі виступає як фасилітатор, який підтримує діалог, не пропонуючи власних рішень і не оцінюючи позиції сторін. Його мета створити простір для відкритого спілкування та допомогти сторонам усвідомити свої потреби та перспективи опонента.

Також Джозеф Фолгер та Роберт Буш зазначають, що трансформативна медіація змінює сприйняття конфліктів [50], перетворюючи їх із джерела стресу на можливість для особистісного зростання. Автори підкреслюють важливість узгодженості між теоретичними принципами та практичними методами, що



дозволяє досягти довготривалих результатів. Додатковим підтвердженням дієвості трансформативної медіації є програма REDRESS [60], запроваджена Поштовою службою США (USPS). Згідно з дослідженням Лізи Бінгем “Медіація на роботі: Трансформація конфлікту на робочому місці у Поштовій службі США” (2003) [61], ця програма не лише сприяла швидшому врегулюванню трудових спорів, а й суттєво покращила робочу атмосферу. За період з 1998 по 2002 роки кількість формальних скарг на дискримінацію зменшилася на 30%, а рівень задоволеності учасників перевищив 90%. Ці результати підкреслюють значущість розвитку здатності до самостійного вирішення конфліктів і побудови конструктивних взаємин.

Процес трансформативної медіації включає як спільні, так і окремі зустрічі, під час яких медіатор допомагає сторонам висловити свої почуття та зрозуміти позиції один одного. Важливою особливістю є добровільність участі та конфіденційність обговорень: отримана інформація не може бути використана в суді без згоди сторін. Водночас медіатор не має права ухвалювати рішення чи оцінювати аргументи учасників, його роль полягає в тому, щоб підтримувати діалог і створювати умови для самостійного пошуку рішень. Юридична сила досягнутої угоди залежить від конкретного випадку: у трудових конфліктах домовленості можуть набувати статусу внутрішніх корпоративних правил, тоді як у сімейних спорах вони можуть бути затверджені судом.

Сфера застосування трансформативної медіації охоплює трудові відносини, міжособистісні конфлікти та сімейні суперечки. Особливо ефективною вона виявляється у випадках, де важливо не лише досягти компромісу, а й зберегти або відновити взаємини між сторонами. Наприклад, у процесі розлучення цей підхід допомагає колишнім партнерам краще зрозуміти один одного та узгодити питання опіки над дітьми, а на робочому місці, знизити рівень напруги та поліпшити комунікацію між колегами.

Серед основних переваг трансформативної медіації можна виокремити її здатність підвищувати самооцінку учасників, розвивати навички конструктивного спілкування та сприяти довготривалим змінам у взаєминах. Ця

модель дозволяє сторонам не лише вирішити поточний конфлікт, а й навчитися уникати подібних ситуацій у майбутньому. Водночас її ефективність залежить від готовності учасників до відкритого діалогу та прагнення зрозуміти позицію опонента. Якщо сторони налаштовані виключно на досягнення власних цілей або відмовляються визнавати правоту іншої сторони, трансформативна медіація може виявитися менш дієвою. Крім того, успіх процедури багато в чому залежить від професійних навичок медіатора, який має вміти підтримувати баланс між активною участю та ненав'язливістю, сприяючи відкритому діалогу без тиску на сторони.

Таким чином, трансформативна медіація займає особливе місце серед інших моделей завдяки своєму акценту на розвитку особистості та зміцненні взаємин між сторонами. Досвід США та Нідерландів демонструє її високу ефективність, особливо у сфері трудових і сімейних конфліктів, де збереження взаєморозуміння та підтримання довготривалих відносин має особливе значення.

На додаток до фасилітативної, оціночної та трансформативної медіації важливе місце у практиці врегулювання конфліктів посідає інтерес-орієнтована медіація. Її відмінність полягає у фокусі не на юридичних позиціях чи пошуку компромісу, а на виявленні та врахуванні глибинних потреб і очікувань сторін, що сприяє досягненню рішень, вигідних для обох учасників конфлікту.

Інтерес-орієнтована медіація (Interest-Based Mediation) належить до найбільш поширених моделей медіації в Канаді, особливо в провінції Онтаріо, де вона застосовується для врегулювання трудових, комерційних та майнових спорів. Її нормативне закріплення здійснено в Програмі обов'язкової медіації провінції Онтаріо (Ontario Mandatory Mediation Program, OMMP) [62], яка була впроваджена у 1999 році як пілотний проєкт у містах Торонто та Оттава. З 2002 року дію програми було поширено на Віндзор, а з 2010 року вона функціонує на постійній основі у Вищому суді правосуддя Онтаріо в Оттаві, Торонто та Ессексі, охоплюючи всі цивільні позови, за винятком справ сімейного характеру. Програма передбачає обов'язкову участь сторін у медіаційному процесі на

початкових стадіях судового провадження з метою прискорення врегулювання конфліктів та зниження витрат на судовий розгляд. Водночас участь у досягненні остаточного рішення залишається добровільною.

Функціонування цієї моделі ґрунтується на принципах конфіденційності процесу, нейтральності медіатора та рівності прав сторін. Ключова роль медіатора полягає у сприянні сторонам у виявленні та усвідомленні власних інтересів, а також інтересів опонента, що створює підґрунтя для пошуку взаємовигідного рішення. Важливою особливістю цієї моделі є відмова від фокусування на формальних позиціях сторін на користь виявлення їхніх реальних потреб та прагнень. Такий підхід сприяє налагодженню конструктивного діалогу та формуванню креативних рішень, які максимально враховують інтереси всіх учасників процесу.

Практичний аспект застосування інтерес-орієнтованої медіації детально проаналізовано Джоном Огенечуко та Едвардом Годблессом у їхньому дослідженні «Системи управління конфліктами на основі інтересів: Поза межами традиційних систем врегулювання конфліктів та ADR» (2018) [63]. У цій роботі дослідники розглянули різні підходи до врегулювання конфліктів, акцентуючи увагу на перевагах інтерес-орієнтованої медіації як методу, що враховує потреби та очікування всіх зацікавлених сторін. Зокрема, було наведено приклад врегулювання конфліктів між нафтовими компаніями та місцевими громадами в Нігерії. Традиційні методи розв'язання спорів виявилися неефективними через високий рівень соціальної напруги та недовіру до судової системи. Застосування інтерес-орієнтованої медіації дозволило сторонам досягти компромісу шляхом відкритого діалогу та пошуку рішень, що враховували як економічні інтереси корпорацій, так і соціальні та екологічні потреби населення.

Автори підкреслюють, що успішність цієї моделі полягає не лише у врегулюванні конкретного спору, а й у створенні передумов для запобігання подібним конфліктам у майбутньому завдяки побудові довіри та взаєморозуміння між сторонами. Особливу увагу вони приділяють довгостроковим наслідкам застосування інтерес-орієнтованої медіації, які

включають збереження сталих взаємовідносин, підвищення соціальної стабільності та зміцнення довіри до корпоративного сектора.

У межах інтерес-орієнтованої медіації медіатор виконує функцію фасилітатора, допомагаючи сторонам ідентифікувати власні потреби та окреслити варіанти рішень, які б задовольняли інтереси обох сторін. Процес медіації передбачає застосування таких технік, як відкриті питання, активне слухання та метод мозкового штурму, що сприяє генерації спільних рішень. Важливо, що учасники медіації мають рівні права та можливості впливати на процес та його результати, тоді як медіатор не наділений повноваженнями ухвалювати рішення чи нав'язувати власну думку.

Практичне використання інтерес-орієнтованої медіації в Канаді демонструє її ефективність у врегулюванні трудових конфліктів, комерційних спорів та питань сімейного права. Особливо актуальною вона є в ситуаціях, де необхідно зберегти довготривалі відносини між сторонами, наприклад, у випадках конфліктів між бізнес-партнерами, спорів щодо опіки над дітьми чи корпоративних розбіжностей. Завдяки врахуванню інтересів усіх учасників ця модель забезпечує сталі рішення, які сприяють зниженню соціальної напруги та підвищенню довіри до процесу врегулювання спорів.

Серед ключових переваг інтерес-орієнтованої медіації можна виділити можливість збереження відносин між сторонами, пошук взаємовигідних рішень та розвиток навичок конструктивного спілкування. Водночас її потенційним недоліком є залежність від відкритості та готовності сторін до співпраці, що може стати перешкодою у випадках високої емоційної напруги або взаємної недовіри. Таким чином, успішність застосування цієї моделі значною мірою залежить від готовності учасників до діалогу та пошуку компромісів, що робить її особливо ефективною у контексті тривалих та складних соціально-економічних конфліктів.

Поряд із фасилітативною, оцінною, трансформативною та інтерес-орієнтованою моделями особливе місце у практиці врегулювання конфліктів займає судова медіація. Її ключова відмінність полягає в інтеграції процесу

медіації у судову систему, що поєднує добровільність досягнення угоди з обов'язковістю початкового етапу під контролем судових органів. Такий підхід спрямований на зменшення кількості справ, які доходять до судового розгляду, та стимулює сторони до пошуку взаємоприйнятної рішення на ранніх стадіях спору.

Судова медіація (Court-Annexed Mediation) є поширеною практикою врегулювання спорів, що інтегрована в судову систему та поєднує добровільність сторін із контролем судових органів. Її основна мета полягає в зменшенні навантаження на суди та сприянні досягненню компромісу ще до початку судового розгляду. Залежно від країни процедура має свої особливості, проте ключовою відмінністю є обов'язковість ініціювання процесу, тоді як ухвалення остаточного рішення залишається добровільним.

В Південно-Африканській Республіці (ПАР) судова медіація регулюється Uniform Rules of Court [64], зокрема правилом 41А, яке набуло чинності 9 березня 2020 року та зобов'язує сторін розглянути можливість медіації перед початком судового розгляду. Цей акт детальніше дослідила Південноафриканська комісія з правової реформи у Дискусійному документі 168 [65]. Хоча участь у медіації залишається добровільною, подання повідомлення про готовність або відмову є обов'язковим.

В Австралії нормативною основою є Civil Procedure Act 2010 [66] у штаті Вікторія, який передбачає обов'язкову медіацію на ранніх етапах судового процесу для прискорення та ефективного врегулювання спорів. Крім того, у штаті Квінсленд діють Uniform Civil Procedure Rules 1999 [67], що регулюють процедури цивільного судочинства та вимагають обов'язкової медіації на початкових стадіях розгляду. Таке законодавче врегулювання свідчить про визнання судової медіації як дієвого інструменту для розвантаження судів та забезпечення швидкого доступу до правосуддя.

Наукові дослідження підтверджують ефективність цієї моделі у прискоренні розгляду справ та зниженні витрат сторін. Так, Віллем Опперман у своїй роботі «Медіація та правило 41А: розробка відповідної системи медіації,

що додається до судового рішення» (2023) [68] зазначає, що в Австралії чітке законодавче регулювання забезпечує правову визначеність та захист прав учасників процесу, тоді як у ПАР існує потреба у вдосконаленні процедурних аспектів для підвищення результативності моделі. Важливою особливістю судової медіації, на думку дослідника, є збереження добровільності на етапі досягнення угоди, навіть за умови обов'язковості її ініціювання.

Функціонування судової медіації базується на принципах обов'язкового ініціювання процесу, контролю з боку суду та надання юридичної сили угоді після її офіційного затвердження. Сторони зобов'язані розглянути можливість медіації на ранніх стадіях судового розгляду, що дозволяє мінімізувати кількість справ, які доходять до суду. Водночас судові органи контролюють дотримання вимог щодо участі у процедурі та можуть застосовувати санкції за безпідставну відмову від неї. Досягнуте під час медіації рішення набуває обов'язкової сили лише після його офіційного затвердження судом, що забезпечує дотримання прав сторін та підвищує рівень довіри до результатів процедури.

Судова медіація має низку унікальних сфер застосування, які відрізняють її від інших моделей. Однією з головних особливостей є врегулювання цивільних спорів із обов'язковим початковим етапом медіації. На відміну від інших підходів, участь у медіації на початку судового процесу є обов'язковою, що сприяє зменшенню кількості судових справ. У сфері комерційних спорів ця модель передбачає контроль з боку суду, який слідує за дотриманням вимог медіації, що відрізняє її від інтерес-орієнтованої та оціночної медіації, де такий нагляд відсутній. Особливістю застосування в сімейних справах є можливість судового затвердження досягнутої угоди, що надає їй обов'язкової сили — цей аспект не притаманний іншим моделям. Адміністративні спори, які передбачають взаємодію між громадянами та державними органами, також належать до унікальної сфери застосування судової медіації, оскільки раніше цей напрям не розглядався. Окремо варто відзначити використання медіації у споживчих спорах, де вона дозволяє захистити права споживачів у межах судової системи, що є специфічною рисою саме цієї моделі. Таким чином, судова

медіація має розширений спектр застосування порівняно з іншими моделями, а її інтеграція в судову систему забезпечує баланс між добровільністю сторін та контролем судових органів.

Переваги та недоліки судової медіації зумовлені її інтеграцією в судову систему та обов'язковістю початкового етапу процесу. Серед основних переваг слід виокремити здатність суттєво зменшувати навантаження на суди завдяки обов'язковому ініціюванню медіації, що стимулює сторони до пошуку компромісу ще до початку судового розгляду. Такий підхід сприяє прискоренню розгляду справ та економії часу й коштів. Додатковою перевагою є можливість досягнення юридично обов'язкової угоди після її затвердження судом, що підвищує довіру до результатів медіації. Водночас обов'язковість початкового етапу може викликати опір з боку сторін, особливо якщо вони не налаштовані на діалог або вважають цей етап формальністю. Такий примусовий характер може знизити ефективність медіації в разі відсутності наміру досягти компромісу. Крім того, на прикладі ПАР видно, що недостатня регламентація процедур може обмежувати результативність цієї моделі, створюючи правову невизначеність.

Таким чином, судова медіація вирізняється серед інших моделей саме завдяки поєднанню добровільності результату з обов'язковістю початкового етапу та судовим контролем, що одночасно є її ключовою перевагою та потенційним недоліком. Досвід Австралії демонструє важливість чіткого законодавчого регулювання процесу та захисту прав сторін, тоді як приклад ПАР вказує на необхідність удосконалення процедур для підвищення ефективності моделі. Обидві країни можуть слугувати прикладом для розробки законодавства про судову медіацію в Україні, особливо щодо впровадження обов'язкового ініціювання процесу з можливістю добровільного досягнення угоди.

Окрім традиційних моделей, онлайн-медіація набуває все більшого поширення в таких країнах, як США та Китай, де вона активно використовується для вирішення як внутрішніх, так і транскордонних спорів. У США цей процес регулюється на рівні окремих штатів і застосовується як у приватному секторі, так і в межах судової системи. Значну роль у розвитку цієї моделі відіграють

платформи на кшталт SquareTrade (детальніше у Venture capital journal [69]) та Modria, які спеціалізуються на споживчих спорах та комерційних конфліктах. У Китаї онлайн-медіація є частиною загальної цифровізації правосуддя, що передбачає використання так званих «смарт-судів» та технологій блокчейн для забезпечення прозорості та безпеки процесу.

Онлайн-медіація являє собою дистанційний процес врегулювання конфліктів, що здійснюється за допомогою електронних засобів комунікації під керівництвом нейтрального посередника. Вона базується на принципах добровільності, конфіденційності, нейтральності та рівності сторін. Відмінною рисою цієї моделі є відсутність необхідності особистих зустрічей, що дозволяє сторонам взаємодіяти незалежно від свого географічного розташування. Такий підхід значно розширює сферу її застосування та робить цей метод особливо ефективним для транснаціональних спорів.

Дослідження науковців свідчать про високу результативність онлайн-медіації, зокрема у сфері комерційних та цивільних спорів. Колін Рул у роботі "Вирішення спорів онлайн та майбутнє правосуддя" (2020) [70] підкреслює, що застосування цифрових технологій дозволяє знизити фінансові витрати та прискорити процес врегулювання конфліктів порівняно з традиційними судовими процедурами. Автором акцентується увага на тому, що онлайн-медіація є не лише економічно вигідною, а й більш доступною, оскільки усуває бар'єри, пов'язані з фізичною відстанню між сторонами. Сулістьянінгсіх Деві та співавтори у статті "Онлайн-врегулювання спорів: чи справді система покращує медіаційну структуру?" (2023) [71] зазначають, що онлайн-медіація має потенціал для вдосконалення існуючих медіаційних процесів, проте її впровадження супроводжується низкою викликів. Серед основних проблем дослідники виділяють відсутність уніфікованих правових норм, труднощі із забезпеченням безпеки персональних даних та складнощі у встановленні довіри між сторонами через відсутність безпосереднього контакту.

Процес онлайн-медіації здійснюється за допомогою спеціалізованих платформ, які інтегрують різні засоби комунікації: відеоконференції, чати,



електронну пошту та цифрові підписи. Медіатор виконує роль нейтрального посередника, який координує діалог між сторонами та сприяє досягненню взаємоприйняттого рішення, проте не має права ухвалювати обов'язкові для сторін рішення. Методологія процесу передбачає як синхронну взаємодію в режимі реального часу, так і асинхронний обмін повідомленнями, що дає змогу учасникам обирати зручний для них формат. Принцип конфіденційності забезпечується за допомогою сучасних технологій шифрування та контролю доступу, однак цифровий формат процесу створює ризики витоку інформації, що залишається одним із ключових викликів. Статус сторін у процесі є рівноправним, а кожен учасник має право брати активну участь у виробленні рішення. Юридична сила досягнутої угоди залежить від національного законодавства: у США такі угоди мають обов'язковий характер після підписання сторонами, тоді як у Китаї вони можуть бути офіційно визнані судом. Взаємодія з державними органами здебільшого обмежується контролем за дотриманням процедури та виконанням досягнутих домовленостей.

Сфери застосування онлайн-медіації охоплюють різноманітні типи спорів, зокрема комерційні, сімейні, трудові та споживчі конфлікти. Особливо ефективною вона виявляється у справах малого та середнього бізнесу, де швидкість та економічність процесу відіграють ключову роль. Окремий напрямок становлять транскордонні спори, де дистанційний формат взаємодії дозволяє сторонам уникнути додаткових витрат та правових труднощів, пов'язаних із різницею національних законодавств.

Основною перевагою онлайн-медіації є її доступність та економічність. Відсутність необхідності фізичної присутності дозволяє сторонам заощаджувати час та кошти, тоді як використання цифрових технологій забезпечує швидкість та гнучкість процесу. Крім того, онлайн-медіація сприяє підвищенню ефективності врегулювання спорів завдяки можливості взаємодії сторін у зручний для них час. Проте відсутність особистої взаємодії може ускладнювати встановлення довіри та негативно позначатися на якості комунікації між сторонами. Також цифровий формат процесу створює ризики порушення

конфіденційності та вимагає надійних заходів кібербезпеки. Додатковою проблемою є відсутність єдиного правового регулювання в різних країнах, що може викликати правову невизначеність у випадку транскордонних спорів.

Тетяна Блащук та інші у дослідженні "Віртуальна медіація у сфері інтелектуальної власності" (2020) [72] відзначають, що онлайн-медіація у сфері інтелектуальної власності набуває дедалі більшого значення, особливо у США, Великій Британії та Австралії, де використовуються спеціалізовані платформи, а суди заохочують сторони до позасудового врегулювання спорів. В Україні цей інструмент перебуває на етапі становлення через недостатню законодавчу регламентацію та відсутність єдиної національної платформи, хоча його переваги, зокрема економія часу й коштів та конфіденційність, роблять перспективним впровадження цього формату.

Одним із прикладів практичного застосування онлайн-медіації є діяльність платформи SquareTrade у США, яка спеціалізується на вирішенні споживчих спорів між покупцями та компаніями, такими як eBay і PayPal. Процес медіації на цій платформі включає кілька етапів: спочатку сторони намагаються досягти угоди самостійно шляхом обміну повідомленнями, потім за необхідності до процесу залучається медіатор, який допомагає знайти взаємоприйнятне рішення. Якщо сторони не досягають згоди, медіатор може запропонувати компромісний варіант, проте остаточне рішення залишається за учасниками процесу. Такий підхід дозволяє досягати угоди в короткі терміни та з мінімальними фінансовими витратами.

Подібні механізми активно розвиваються і в ЄС, де цифрові платформи медіації поступово набули нормативного закріплення. Я у своїй статті «Потенціал цифрових платформ ODR для дистанційної медіації в транскордонних спорах споживачів у ЄС» (2025) [73] дійшла висновку, що європейська практика, демонструє ефективність цифрових платформ у забезпеченні доступу споживачів до правосуддя при низьких витратах і високій швидкості врегулювання. З огляду на це, Україна має орієнтуватися на інтеграцію аналогічних підходів, поєднуючи технологічні інновації з правовими

гарантіями, що дозволить створити надійну інфраструктуру дистанційної медіації й підвищити довіру громадян до альтернативних способів вирішення спорів.

### **Висновок до першого розділу**

У першому розділі сформовано цілісне теоретико-правове підґрунтя інституту медіації в системі приватноправового захисту. На підставі узагальнення підходів обґрунтовано авторське розуміння медіації як регульованого законом процесу примирення, у якому нейтральний посередник не заміщує волю сторін і не ухвалює рішення за них, а організує комунікацію та підтримує пошук взаємоприйнятного результату. У такому баченні центральними є добровільність участі, конфіденційність обміну інформацією, неупередженість медіатора, автономія волі та гнучкість процедурних форм як передумови довіри, зниження транзакційних витрат і збереження ділових або сімейних зв'язків, що особливо важливо в цивільному обігу. Підкреслено, що вказані ознаки мають не декларативний, а операційний характер і слугують критеріями ідентифікації медіації та відмежування її від суміжних механізмів позасудового врегулювання спорів.

Змістовний аналіз історичних витоків і еволюції примирних практик показав, що медіація не є випадковим продуктом сучасності. Витоки посередництва простежуються у правових системах Стародавнього Сходу, де поряд із письмовими кодексами функціонували позапроцесуальні форми посередництва за участі старійшин чи жерців, спрямовані на відновлення соціальної рівноваги та запобігання ескалації конфліктів. Середньовічна Європа інституційно підтримувала «спробу згоди» як моральний і процедурний обов'язок, а ранньомодерні кодифікації закріплювали примирення як бажану або необхідну передумову звернення до суду. Особливу роль відіграла французька *Ordonnance de 1667*, що, не кодифікуючи медіацію у сучасному значенні, заклала регулярну практику примирення перед судовим розглядом і сприяла поширенню

відповідних положень у комерційному праві Європи. Сукупність цих етапів засвідчує тривалу соціально-правову легітимацію інституту та пояснює його відповідність потребам сучасного приватного права.

Розділ одночасно демонструє, що сучасний статус медіації визначається не лише ідейною тяглістю, а й чіткими нормативними рамками. В українському праві вони закріплені спеціальним законом, який формує міжгалузеву платформу застосування та встановлює засади професійної діяльності медіатора. Ключовим юридичним вузлом визначено договір про проведення медіації: саме в ньому фіксуються правила процедури, межі конфіденційності, права й обов'язки учасників, організаційні аспекти та фінансові умови. Таке договірне оформлення забезпечує баланс між диспозитивністю сторін і процесуальною дисципліною, дозволяє трансформувати переговорний процес у правомірний механізм досягнення результату та задає стандарти належної поведінки всіх учасників. У підсумку медіація постає як автономний приватноправовий інститут, що функціонує поряд із судовим правосуддям і арбітражем, не претендуючи на владні повноваження, але забезпечуючи правову визначеність і передбачуваність наслідків для сторін.

Порівняння сучасних моделей дозволило виявити спільний знаменник їхньої ефективності інституційні гарантії якості. Йдеться про стандартизовані навчальні програми з істотною практичною складовою, механізми первинної та безперервної підготовки, реєстри медіаторів, етичні кодекси, процедури нагляду і дисциплінарної відповідальності. Саме ця архітектура забезпечує єдині очікування щодо компетентності посередників і захищає уразливі сторони від інформаційної асиметрії чи недоброчесної поведінки. Для українського правопорядку рекомендовано підтримувати гармонізацію з європейськими підходами до якості процедур та освіти медіаторів, що відповідає логіці вже прийнятих нормативних рішень і відкриває шлях до послідовної практичної імплементації.

Сумарно, результати розділу 1 підтверджують: (а) медіація в цивільних правовідносинах має автономну приватноправову природу та оперує набором

принципів, достатніх для справедливого й ефективного врегулювання; (б) її історична еволюція узгоджується з сучасними очікуваннями до гнучкого й людського правозастосування; (в) нормативні рамки в Україні вже сформовано, а подальша гармонізація з правом ЄС та розвиток інституційних гарантій якості залишаються ключовими умовами розгортання практики.

## **РОЗДІЛ 2. ЕТАПИ ПРОЦЕСУ МЕДІАЦІЇ: СУТЬ, ЗНАЧЕННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТИ**

### **2.1. Характеристика факультативного етапу премедіації та підготовки до медіації, їх співвідношення.**

Факультативний етап премедіації має вирішальне значення для підготовки до процесу медіації, оскільки саме на цьому етапі оцінюється потенціал врегулювання конфлікту та створюється основа для подальшої взаємодії сторін. Його головним завданням є визначення доцільності використання медіації як альтернативного способу розв'язання спору. Ефективність медіації значною мірою залежить від правильної оцінки готовності сторін до діалогу та можливості досягнення взаємоприйнятної рішення. Особливо важливим є аналіз рівня емоційної напруги та наявності факторів, які можуть ускладнити конструктивний діалог.

На цьому етапі медіатор встановлює індивідуальний контакт із кожним учасником, допомагаючи усвідомити власні інтереси та зрозуміти позицію опонента. Такий підхід сприяє зниженню недовіри та упередженості, які нерідко перешкоджають ефективному спілкуванню, а також створює атмосферу відкритості й безпеки, що дозволяє сторонам вільно висловлювати свої потреби та очікування без страху перед негативними наслідками. Водночас медіатор роз'яснює ключові принципи процесу – конфіденційність і добровільність, що закладають основу для подальших переговорів.

Премедіація не лише допомагає знизити емоційну напругу, а й сприяє формуванню реалістичних очікувань щодо результатів медіації. Дослідження свідчать, що сторони, які пройшли цей етап, частіше досягають домовленостей завдяки кращому розумінню своїх інтересів та готовності до компромісу. Особливої ваги цей етап набуває у сімейних та трудових конфліктах, де емоційна складова має вирішальне значення, а також у господарських та цивільних правовідносинах, де важливо зберегти партнерські відносини та ділову

репутацію. Водночас премедіація не застосовується у випадках, коли одна зі сторін категорично відмовляється від діалогу або коли характер конфлікту виключає можливість переговорів, наприклад, у разі тяжких правопорушень чи системного насильства.

На цьому етапі доцільно відмежувати медіаційне застереження від договору про проведення медіації. Медіаційна угода не є частиною самої процедури, а передуює їй, фіксуючи домовленість сторін ще на стадії формування правовідносин щодо можливого звернення до медіації у разі виникнення спору. Такий інструмент виконує превентивну функцію, адже дозволяє ще до конфлікту визначити пріоритет мирного врегулювання та створити передумови для конструктивного діалогу. Включення медіаційного застереження до договорів у сфері цивільних, господарських або трудових правовідносин свідчить про усвідомлене прагнення сторін мінімізувати ризики судових спорів та закласти основу для подальшого застосування альтернативних механізмів примирення.

Дослідження Родеріки Сваб та Жанни Брет «Проведення кокусів з обережністю: Вплив премедіаційних нарад на вирішення конфліктів» (2008) [74], проведене на основі аналізу 1381 трудової та сімейної медіації в Нідерландах, підтвердило ефективність так званих премедіаційних кокусів, приватних зустрічей медіатора з кожною стороною до початку спільної сесії. Кокуси слугують інструментом, який дозволяє медіатору вислухати кожную сторону окремо, виявити їхні приховані інтереси та занепокоєння, а також створити атмосферу довіри. Такі зустрічі сприяють зниженню міжособистісного конфлікту та підвищують ймовірність досягнення угоди, оскільки дозволяють сторонам висловити свої емоції та занепокоєння в конфіденційному середовищі. Особливо важливою є функція встановлення довіри, що створює підґрунтя для конструктивного діалогу на подальших етапах медіації.

Водночас результати дослідження свідчать про те, що премедіаційні кокуси повинні застосовуватися обережно, оскільки спроби медіатора схилити сторони до прийняття певного рішення під час цих зустрічей не лише не сприяють досягненню угоди, а й можуть посилити цільовий конфлікт, особливо в трудових

спорах. Цікаво, що медіатори не часто вдаються до премедіаційних кокусів за умов високого рівня конфлікту, хоча саме в таких випадках цей інструмент демонструє найбільшу ефективність. Таким чином, кокуси слід розглядати як складову підготовчої фази медіації, основною метою якої є встановлення довірчих відносин та створення умов для відкритого й конструктивного діалогу між сторонами, що значно підвищує шанси на успішне розв'язання конфлікту.

Важливу роль у цьому контексті відіграє організація простору для проведення премедіації, на чому акцентує увагу Лях у своїй роботі "До характеристики окремих етапів процедури медіації при вирішенні трудових спорів в Україні" (2019) [75], присвяченій етапам медіації при вирішенні трудових спорів в Україні. Автор підкреслює, що місце проведення зустрічей має бути нейтральною територією, яка не належить жодній зі сторін конфлікту. Це особливо актуально у трудових спорах, де присутність на території роботодавця може створювати психологічний тиск на працівника та заважати його відкритому вираженню позиції. Крім нейтральності, важливо забезпечити фізичний комфорт приміщення: відповідну температуру, освітлення, вентиляцію та акустику. Такі умови сприяють зниженню стресу та підвищенню здатності учасників зосереджуватися на суті конфлікту.

Суттєве значення має й розташування учасників під час премедіації. Так, Лях у згаданому дослідженні зазначає, що сторони конфлікту повинні сидіти на однаковій відстані від медіатора, що символізує його нейтральність та відсутність упередженості.

Також важливо дотримуватися принципу рівності часу для висловлення кожної зі сторін, щоб жоден учасник не почувався обмеженим у вираженні своїх думок та емоцій. Таким чином, належна організація простору не лише забезпечує фізичний комфорт, а й виконує психологічну функцію, створює атмосферу довіри, рівності та відкритості, що є ключовими умовами успішної премедіації та подальшого конструктивного діалогу між сторонами конфлікту.

Порівняльний аналіз підходів до інтерпретації терміна «премедіація» свідчить про існування двох основних концепцій: функціональної та



процесуальної. Перша розглядає премедіацію як засіб підвищення ефективності основного етапу медіації завдяки попередньому встановленню довіри між сторонами та подоланню комунікативних бар'єрів. Друга концепція трактує премедіацію як окремий етап зі своєю структурою та методикою, який сприяє підготовці сторін до діалогу. Вибір між цими підходами залежить від характеру конфлікту, правової системи країни та специфіки роботи медіатора.

Попри відмінності в тлумаченні, обидві концепції визнають премедіацію невід'ємним елементом процесу медіації, що створює передумови для досягнення стійких домовленостей. Вона не лише допомагає сторонам підготуватися до офіційних переговорів, а й закладає основу для конструктивної взаємодії, сприяючи усвідомленню власних інтересів та готовності до компромісу.

Важливим інструментом премедіації є попередні переговори, що зазвичай проводяться в неформальному форматі. Вони відіграють ключову роль у формуванні початкової довіри та взаєморозуміння між сторонами. Цей етап дозволяє учасникам окреслити свої позиції, знизити емоційну напругу та налаштуватися на діалог на нейтральній платформі. Завдяки цьому подальші офіційні переговори проходять більш ефективно, оскільки сторони підходять до них із чітким розумінням власних потреб та очікувань. Таким чином, взаємодія концепцій премедіації та попередніх переговорів сприяє досягненню стійких домовленостей та довготривалому врегулюванню конфлікту.

Формування позицій сторін під час попередніх переговорів відіграє вирішальну роль для подальшого розвитку процесу медіації. На цьому етапі кожен учасник має можливість чітко визначити свої цілі, оцінити сильні та слабкі сторони власної позиції та розглянути потенційні варіанти врегулювання конфлікту. Важливе значення має якість комунікації між сторонами, оскільки саме вона визначає рівень готовності учасників до взаємодії та пошуку компромісу. Неформальні консультації створюють атмосферу відкритості та довіри, що дозволяє вільно обговорювати спірні питання без страху осуду чи негативних наслідків.

Взаємозв'язок між попередніми переговорами та ефективністю офіційної медіації простежується в кількох аспектах. Насамперед цей етап сприяє зміцненню довіри між сторонами, що знижує рівень опору під час офіційних зустрічей та робить обговорення більш відвертим. Довіра, сформована на початковому етапі, дає змогу учасникам відкрито висловлювати свої інтереси та спільно шукати прийнятні варіанти розв'язання спору. Крім того, попередні переговори допомагають окреслити межі можливих поступок та компромісів, що значно скорочує тривалість основного етапу медіації та підвищує ймовірність досягнення угоди. Водночас вони дають медіатору змогу глибше зрозуміти природу конфлікту, характер взаємодії між сторонами та потенційні труднощі, які можуть виникнути під час офіційних переговорів. Це дозволяє більш точно планувати подальший процес, обирати відповідні комунікативні техніки та стратегії впливу для досягнення компромісу. Таким чином, попередні переговори слугують своєрідним «фундаментом» для успішної медіації, забезпечуючи сторонам готовність до конструктивного діалогу та підвищуючи ефективність усього процесу.

Дослідження Розелля Віслера та Арта Хіншоу "Що відбувається перед першою сесією медіації? Емпіричне дослідження передсесійних комунікацій" (2022) [76] підтверджує, що премедіаційний етап відіграє ключову роль у підвищенні ефективності медіації. Автори зазначають, що попередні комунікації між медіатором, сторонами та їхніми адвокатами дозволяють знизити рівень стресу учасників, підготувати їх до процесу та сприяють кращому розумінню позицій одне одного. Ці висновки ґрунтуються на опитуванні 1 065 медіаторів із восьми штатів США, проведеному серед фахівців із сімейних та цивільних справ. Респонденти відповідали на питання про свій останній досвід проведення медіації, що забезпечило актуальність та достовірність отриманих результатів.

У межах дослідження було встановлено, що 66% медіаторів у цивільних справах та 39% у сімейних проводили премедіаційні обговорення, і ці комунікації сприяли більш продуктивному першому сеансу медіації. Особливо це стосується сімейних спорів, де зниження емоційної напруги та налагодження

довіри між сторонами є критично важливими для досягнення згоди. Крім того, дослідження демонструє, що доступ до інформації про справу до початку медіації безпосередньо впливає на її результативність. Зокрема, у цивільних справах 77% медіаторів отримували письмові заяви сторін, що дозволяло їм краще зрозуміти суть конфлікту та підготуватися до першої сесії. У сімейних справах наявність такої інформації була менш поширеною (19%), що, на думку авторів, могло знижувати ефективність процесу. Отже, результати дослідження підтверджують, що ретельна підготовка та премедіаційні обговорення підвищують шанси на успішне врегулювання спору, оскільки дозволяють зменшити емоційне напруження, встановити довіру та створити основу для конструктивного діалогу.

Попередні переговори відіграють важливу підготовчу роль у процесі медіації, оскільки сприяють формуванню позицій сторін, зміцненню довіри та створенню основи для конструктивного діалогу. Їх проведення підвищує ймовірність досягнення взаємоприйнятного рішення під час офіційних переговорів, дозволяючи учасникам чіткіше усвідомити свої інтереси, оцінити потенційні ризики та підготуватися до компромісів. Успішність цього етапу залежить не лише від готовності сторін до співпраці, а й від здатності медіатора створити атмосферу відкритості та взаєморозуміння, що є запорукою досягнення стійких домовленостей

Важливою передумовою ефективності всієї медіації є взаємодія премедіації та підготовчого етапу. Попри різну функціональну спрямованість, ці етапи доповнюють один одного та створюють умови для конструктивного діалогу. Премедіація виконує роль початкової стадії, під час якої оцінюється можливість врегулювання конфлікту, встановлюється довіра та визначаються основні інтереси сторін. Натомість підготовчий етап має чіткішу структуру та зосереджується на організаційних аспектах: формуванні порядку денного та узгодженні правил взаємодії. Така взаємодія забезпечує послідовність процесу медіації та підвищує ймовірність досягнення взаємоприйнятного результату.

Премедіація та підготовчий етап мають спільну мету, створення сприятливих умов для подальших переговорів. Обидва етапи сприяють зниженню емоційної напруги, усуненню комунікативних бар'єрів та підвищенню готовності сторін до діалогу. Під час премедіації медіатор встановлює індивідуальний контакт із кожним учасником, допомагаючи їм визначити власні інтереси та оцінити реалістичність своїх вимог. Це сприяє уникненню завищених очікувань і налаштовує сторони на конструктивну взаємодію. Підготовчий етап зосереджується на організаційних аспектах: узгодженні формату та графіка зустрічей, виборі місця проведення медіації та ознайомленні учасників із принципами процесу, зокрема добровільністю, конфіденційністю та нейтральністю медіатора. Обидва етапи базуються на забезпеченні рівності сторін та створенні атмосфери довіри, яка є основою для досягнення стійких домовленостей.

Водночас премедіація та підготовчий етап відрізняються своєю функціональною спрямованістю. Премедіація має гнучкий та неформальний характер, оскільки її головною метою є встановлення довіри та виявлення інтересів сторін без детального обговорення спірних питань. Вона спрямована на психологічну підготовку учасників до діалогу та зниження емоційної напруги. Натомість підготовчий етап має чітку структуру та передбачає низку організаційних заходів, спрямованих на забезпечення ефективності основної фази медіації. На цьому етапі медіатор спільно з учасниками визначає правила поведінки, порядок розгляду питань та межі допустимих дій, що сприяє підтриманню конструктивної атмосфери під час обговорення конфлікту.

Таким чином, логічним продовженням після етапу премедіації є безпосередній підготовчий етап, що має на меті закласти організаційні та комунікативні основи для проведення подальших переговорів. Його структура передбачає кілька ключових напрямів: встановлення контактів між сторонами та налагодження комунікації, визначення формату та структури зустрічей, відбір медіатора та збір необхідної інформації. Кожен із цих напрямів відіграє окрему

роль, але водночас вони взаємопов'язані та забезпечують комплексний підхід до підготовки процесу медіації.

На першому етапі цього процесу відбувається встановлення контактів між сторонами та налагодження комунікації. Особливе значення мають перші контакти, оскільки вони закладають основу довіри та допомагають сторонам познайомитися зі стилем медіатора. Сучасні технології, зокрема відеоконференції через Zoom чи Webex, дозволяють організувати попередні зустрічі без додаткових витрат часу та коштів на поїздки. Важливою складовою є роз'яснення сторонам ролі медіатора, чи це буде оцінювальний (evaluative), трансформативний (transformative) або фасилітативний (facilitative) підхід, оскільки це визначає характер подальшої взаємодії. Крім того, медіатор має переконатися, що всі учасники володіють необхідними повноваженнями для прийняття рішень, або за потреби залучити до процесу третіх осіб, адвокатів, експертів чи перекладачів.

Наступним кроком є визначення формату та структури зустрічей, а також графіка попередніх консультацій. Формат залежить від характеру конфлікту та рівня готовності сторін до відкритої взаємодії. Індивідуальні зустрічі (кокуси) дозволяють медіатору краще зрозуміти позиції учасників та виявити їхні приховані інтереси. Натомість спільні сесії сприяють безпосередньому діалогу та пошуку компромісів. Важливою умовою є гнучкий графік зустрічей, який враховує потреби сторін та дозволяє уникнути зайвого стресу. Особлива увага приділяється технічним аспектам онлайн-медіації: перевірці інтернет-з'єднання, налаштуванню камери та мікрофона, а також забезпеченню безпеки платформи для запобігання несанкціонованому доступу або запису сесій.

Відбір медіатора здійснюється з урахуванням як нормативних вимог, так і специфіки конфлікту. Згідно із Законом України «Про медіацію» [20], медіатор має бути нейтральною та незалежною особою, що володіє відповідними знаннями й навичками. Водночас практичні рекомендації підкреслюють важливість комунікативних здібностей, емоційної стійкості та здатності створювати атмосферу довіри. Обираючи медіатора, сторони можуть

враховувати його досвід у проведенні аналогічних процедур, а також спеціалізацію: у сімейних та трудових спорах пріоритет надається фахівцям із психологічною підготовкою, тоді як у господарських та адміністративних справах, юристам із відповідним досвідом. Важливо також перевірити можливі конфлікти інтересів, що може вплинути на довіру сторін до процесу.

Завершальним елементом підготовчого етапу є збір інформації, який включає опитування, анкетування та аналіз документів. Медіатор повинен отримати максимально об'єктивні дані про суть конфлікту та позиції сторін, а також правові та фактичні обставини справи. Запитуючи письмові матеріали (наприклад, бізнес-звіти, медичні довідки або хронології подій), медіатор демонструє свою обізнаність та повагу до часу учасників. Важливо також попросити сторони заздалегідь визначити свої основні цілі та очікувані результати, що сприяє ефективнішому переходу від позицій до інтересів під час основної фази переговорів. У разі онлайн-медіації слід забезпечити надійність передачі та збереження конфіденційних даних, наприклад, використовуючи платформи з функцією автоматичного видалення документів після завершення сесії.

Таким чином, підготовчий етап медіації поєднує організаційні, комунікативні та інформаційні аспекти, які закладають основу для подальших переговорів. Ретельна підготовка на цьому етапі підвищує ефективність процесу, сприяє зниженню емоційної напруги та формуванню атмосфери довіри, що значно підвищує ймовірність досягнення стійких домовленостей. Взаємодія між премедіацією та підготовчим етапом є взаємозалежною: перша створює передумови для успішного проведення другої, тоді як підготовчий етап посилює результати премедіації, забезпечуючи чіткість та прозорість процесу. Такий комплексний підхід гарантує стабільність досягнутих угод і сприяє довготривалому врегулюванню конфліктів.

Аналіз окремих кейсів демонструє, що застосування спеціалізованих цифрових платформ і стандартизованих алгоритмів для попередньої оцінки ситуації сприяє оперативному переходу до переговорів. Використання цифрових

інструментів дозволяє не лише прискорити обмін інформацією, а й забезпечити структурованість процесу, що позитивно впливає на результативність вирішення конфліктів. Водночас слід зазначити, що кількість задокументованих прикладів, які детально висвітлюють підготовчий етап медіації, залишається обмеженою. Це обумовлено як конфіденційністю самого процесу, так і відсутністю уніфікованих стандартів фіксації досвіду на цьому етапі. Разом із тим досвід практичного застосування цих технологій свідчить про необхідність врахування специфіки кожної ситуації, а також потенційних викликів, пов'язаних із технічними та організаційними аспектами. Розглянуті нижче приклади охоплюють як міждержавні, так і локальні конфлікти та взаємодію бізнесових структур, демонструючи різноманітність підходів до використання цифрових рішень на етапі підготовки до медіації.

Лівійський мирний процес став першим випадком в історії ООН, коли використання цифрових технологій було не лише інтегровано в офіційні переговори, а й закріплено на нормативному рівні. Переговори відбувалися під егідою ООН під час пандемії COVID-19, яка унеможливила особисті зустрічі між сторонами. З цієї причини було прийнято рішення про проведення консультацій у форматі відеоконференцій. Такий підхід дозволив учасникам підтримувати безперервність діалогу, що суттєво зменшило часові затримки та прискорило обмін інформацією.

Особливістю цього кейсу стало включення до тексту мирної угоди положення щодо регулювання поведінки в соціальних мережах. Таке рішення було обумовлене тим, що дезінформація та мова ворожнечі у цифровому просторі безпосередньо впливали на перебіг конфлікту та довіру між сторонами. Як зазначають Сара Хелльмюллер та Салаймех Білал у статті «Багатостороння медіація в мінливому світі: виникнення та вплив паралельних процесів миротворчості ООН в Сирії та Лівії» (2024) [77], паралельні процеси медіації, що виникли за участі третіх сторін, здатні як підтримувати офіційні переговори, так і ускладнювати їх, залежно від ступеня впливу зовнішніх акторів на учасників конфлікту. Це свідчить про те, що контроль за публічними комунікаціями та

поведінкою сторін поза межами офіційних переговорів має важливе значення для збереження довіри та стабільності діалогу.

Водночас цей приклад виявив певні проблеми, пов'язані з різним рівнем цифрової грамотності учасників та нестабільністю технічних засобів, які іноді ускладнювали проведення відеоконференцій. Крім того, відсутність чітких інструкцій щодо модерації онлайн-зустрічей призводила до певної організаційної невизначеності. Однак загалом досвід Лівійського процесу підтвердив ефективність використання цифрових платформ для підтримки діалогу в умовах фізичних обмежень та показав, як інтеграція цифрових технологій у нормативну базу сприяє підвищенню відповідальності учасників переговорів.

Використання цифрових платформ виявилось ефективним і для попередньої оцінки ситуації в контексті локальних конфліктів. Як зазначається в дослідженні «Посередництво в локальних конфліктах у Сахелі: Буркіна-Фасо, Малі та Нігерії» (2022) [78], застосування цифрових технологій сприяє моніторингу конфліктних зон та оперативному сповіщенню про потенційні ризики. Такий підхід дозволяє місцевим громадам і представникам бізнесу швидко обмінюватися інформацією, що допомагає запобігти ескалації та сприяє своєчасному реагуванню з боку державних органів.

Цифровий обмін даними скорочує час, необхідний для збору та обробки інформації, підвищуючи ефективність роботи як органів влади, так і приватного сектора. Відкритість процесу сприяє зниженню рівня недовіри між сторонами та створює передумови для конструктивного діалогу. Водночас досвід показує, що обмежений доступ до цифрових технологій у деяких регіонах та різний рівень технічної підготовки користувачів можуть ускладнювати використання таких платформ. Це підтверджує необхідність адаптації цифрових рішень до локальних умов, зокрема шляхом підвищення цифрової грамотності та забезпечення технічної підтримки.

Таким чином, використання цифрових інструментів на підготовчому етапі медіації значно підвищує її ефективність, забезпечуючи швидкий обмін



інформацією, прозорість процесу та створення сприятливих умов для діалогу між сторонами. Водночас успішність таких рішень залежить від їхньої доступності та здатності враховувати специфіку кожної конфліктної ситуації.

Використання цифрових платформ для підготовчого етапу медіації під час пандемії COVID-19 виявилось ключовим фактором у збереженні безперервності переговорних процесів. Обмеження на проведення особистих зустрічей змусили медіаторів адаптувати свої підходи, впроваджуючи відеоконференційні платформи, такі як Zoom, Webex та Microsoft Teams. Це дозволило сторонам конфлікту спілкуватися в режимі реального часу та оперативно обмінюватися інформацією, що особливо важливо на підготовчому етапі, коли встановлюється контакт між учасниками, збираються необхідні дані та визначаються очікування сторін. Як зазначає Полсон у статті "Медіація в епоху COVID-19: Чи залишиться медіація онлайн?" (2021) [79], використання Zoom у комерційних спорах між компаніями з різних штатів США дозволило не лише прискорити процес узгодження умов завдяки відсутності потреби у фізичних поїздках, а й оперативно залучити експертів та юристів для аналізу позицій сторін на початковому етапі переговорів.

Цифрові інструменти також сприяли підвищенню прозорості підготовчого процесу, оскільки платформи надавали можливість зберігати записані сесії та документувати ключові моменти обговорень. Це дозволило учасникам переглядати записи для кращого розуміння висловлених позицій та аргументів, що особливо важливо для підготовки до основних переговорів. У сфері сімейних конфліктів використання Webex допомогло усунути логістичні бар'єри, дозволивши сторонам брати участь у підготовчих сесіях без виїзду за межі свого місця проживання. Водночас онлайн-формат виявив і певні виклики: різний рівень цифрової грамотності учасників та відсутність особистої взаємодії іноді ускладнювали встановлення довіри, ключового елемента підготовчого етапу медіації. Проте досвід пандемії продемонстрував, що переваги цифрових платформ, зокрема швидкий доступ до інформації та можливість залучення

фахівців без обмежень географічного розташування, роблять їх ефективним інструментом для підготовки сторін до подальшого діалогу.

Детальний аналіз практичних кейсів свідчить про наявність ряду системних проблем, які значно впливають на ефективність підготовчого етапу медіації. По-перше, існує проблема недостатньої адаптації загальновизнаних процедур до специфічних характеристик окремих категорій спорів. Стандартні протоколи, розроблені для універсального застосування, не завжди враховують унікальні особливості, що притаманні, наприклад, трудовим, сімейним чи господарським суперечкам. Це призводить до виникнення дисфункційних комунікаційних моделей, коли застосування загальних підходів не відповідає реальним потребам сторін, знижуючи потенціал для досягнення компромісу.

По-друге, інтеграція сучасних цифрових технологій у процес медіації створює ряд викликів, пов'язаних з технічною та організаційною складовою. Незважаючи на перспективність цифрових платформ для оперативного обміну інформацією, спостерігаються труднощі, зумовлені різними рівнями цифрової грамотності учасників, нестабільністю технічних засобів та питаннями забезпечення конфіденційності даних. Такі технічні недоліки спричиняють затримки у передачі інформації, що може призвести до порушення послідовності процесу та додаткового стресового навантаження на учасників.

По-третє, організаційна невизначеність у розподілі ролей і відповідальностей між учасниками організаційного супроводу медіації стає джерелом розбіжностей у часових рамках проведення консультацій та офіційних сесій. Відсутність чітких структурних схем та визначених функціональних обов'язків призводить до ситуацій, коли узгодження графіків та оперативне реагування на зміни стає проблематичним. Це, в свою чергу, негативно впливає на загальну структурованість процесу медіації і може спричинити зниження рівня довіри між сторонами.

Для усунення виявлених проблем пропонується інтегрований комплекс заходів, спрямований на оптимізацію процесу медіації та підвищення його ефективності.

По-перше, доцільно розробити адаптивні протоколи на основі ґрунтовного аналізу специфіки різних категорій спорів. Такий підхід дозволить створити гнучкі моделі взаємодії, здатні враховувати унікальні особливості кожного типу конфлікту, що сприятиме більш точному узгодженню процедур із реальними потребами учасників

По-друге, інтеграцію цифрових технологій слід здійснювати з урахуванням різних рівнів підготовленості користувачів. Запровадження спеціалізованих навчальних програм щодо ефективного використання сучасних платформ, а також впровадження високих стандартів кібербезпеки і забезпечення технічної стабільності дозволять мінімізувати затримки у передачі даних та підвищити якість попередніх консультацій.

По-третє, для усунення організаційної невизначеності необхідно впровадити чітке розподілення ролей і функціональних обов'язків серед координаторів медіаційного процесу. Розробка структурованих організаційних схем із визначенням конкретних завдань і часових рамок для кожного етапу забезпечить послідовність проведення консультацій і офіційних сесій, що позитивно вплине на загальну ефективність процесу.

Нарешті, рекомендується встановити систематизовані механізми моніторингу та зворотного зв'язку, що спиратимуться на застосування як кількісних, так і якісних методів аналізу. Створення бази даних з детальним описом проведених сесій медіації дозволить проводити порівняльний аналіз, виявляти закономірності та оперативно коригувати процес з урахуванням накопиченого практичного досвіду. Такий підхід забезпечить безперервне вдосконалення методик і процедур, адаптуючи медіаційний процес до постійно змінюваних умов та потреб учасників.

Запровадження вказаних заходів, ґрунтованих на системному підході та емпіричних даних, сприятиме суттєвому підвищенню ефективності підготовчого етапу медіації та забезпеченню більш стійких результатів вирішення конфліктів.

Завершальним етапом підготовки до процедури виступає укладення договору про проведення медіації. Цей документ формалізує згоду сторін та

визначає порядок організації процесу, його тривалість, роль медіатора, а також правила конфіденційності й умови розподілу витрат. Відповідно до статті 20 Закону України «Про медіацію» [20], договір має містити ключові положення, що гарантують баланс інтересів сторін та передбачуваність подальшого діалогу. Наявність такого договору є критично важливою передумовою ефективності всієї процедури, адже він визначає рамки поведінки учасників та забезпечує юридичну визначеність на етапі переходу від премедіації до основної фази переговорів. Саме в цьому документі концентруються гарантії добровільності, нейтральності та конфіденційності, які створюють фундамент для результативного врегулювання спору.

## **2.2. Основна фаза переговорів як обов'язковий етап медіації**

Основна фаза переговорів у медіації є центральним етапом процедури врегулювання конфліктів, оскільки саме на цьому етапі відбувається безпосередня взаємодія сторін, формулювання позицій і пошук спільного рішення. Саме в цей період формується підґрунтя для прийняття домовленостей, які не лише усувають наявний конфлікт, а й можуть запобігти його повторенню. Переговорний процес у межах медіації ґрунтується на принципах добровільності, активної участі сторін та фокусуванні на інтересах, а не позиціях. Ефективність цього етапу визначається рівнем підготовленості учасників, їхньою здатністю до конструктивного діалогу та компетентністю медіатора, який забезпечує структурування процесу та баланс між сторонами.

Фаза переговорів виконує кілька основних функцій. По-перше, вона дозволяє сторонам безпосередньо висловити свої очікування та занепокоєння у форматі, що сприяє порозумінню та запобігає загостренню конфлікту. По-друге, цей етап спрямований на пошук точок дотику, що дозволяє сторонам відмовитися від протиставлення позицій та перейти до спільного аналізу можливих варіантів вирішення спору. Нарешті, фаза переговорів створює

передумови для юридичної чи фактичної імплементації досягнутих домовленостей, що забезпечує стійкість результату медіації.

Одним із ключових аспектів переговорного процесу є його цільова спрямованість. Головна мета полягає у досягненні взаємоприйняттого рішення, яке максимально враховує інтереси кожної зі сторін. Компроміс у межах медіації не передбачає механічного розподілу поступок, а є результатом глибшого аналізу проблеми та творчого підходу до її вирішення. Окрім досягнення угоди, важливим завданням є зниження емоційної напруги між сторонами, що дозволяє мінімізувати негативні наслідки конфлікту та підвищує ймовірність добровільного виконання домовленостей.

Для забезпечення ефективності переговорного процесу необхідним є дотримання трьох основних принципів: прозорості, відкритого діалогу та добросовісності. Прозорість гарантує рівний доступ до інформації, що виключає можливість маніпуляцій та зміцнює довіру між учасниками. Діалог є основним механізмом досягнення згоди, оскільки дозволяє сторонам не лише висловлювати свої позиції, але й формувати спільне розуміння проблеми. Добросовісність передбачає щире прагнення сторін знайти рішення, що базується на взаємній повазі та готовності йти на поступки у межах розумного балансу інтересів.

У рамках основної фази переговорів особливу роль відіграє медіатор, який виступає не як суддя чи арбітр, а як нейтральний фасилітатор процесу. Його функції охоплюють як стратегічне управління комунікацією, так і структурування переговорного процесу. Зокрема, медіатор забезпечує чітку організацію обговорень, модерує дискусію та сприяє уникненню емоційного загострення. Його завдання – допомогти сторонам сфокусуватися на суті проблеми, а не на взаємних звинуваченнях, і спрямувати переговори у конструктивне русло.

Результативність основної фази переговорного процесу значною мірою визначається підходами, що застосовуються на цьому етапі. Дженніфер Вуд у своїй праці "Процес медіації: Практичні стратегії вирішення конфліктів" (2017)

[80] наголошує, що ефективні переговори базуються не лише на процедурному управлінні процесом, а й на використанні стратегій, які дозволяють сторонам вийти за межі вузьких позицій і зосередитися на реальних інтересах. Він описує концепцію «переговорів за інтересами», що включає відокремлення особистих аспектів від суті проблеми, формування атмосфери взаємної довіри та розгляд широкого спектра можливих рішень. Такий підхід зменшує конфронтаційний характер взаємодії, сприяє емоційному розвантаженню сторін та підвищує ймовірність добровільного прийняття рішень, які матимуть довготривалий ефект.

Аналогічно, Жан Марі Віанні Сікуббабо у своєму дослідженні "Сприйняття та виклики цілісного аспекту медіації для ефективного вирішення конфліктів" (2024) [81] звертає увагу на те, що сприйняття конфлікту як загрози або виключно негативного явища є однією з головних перешкод для ефективної медіації. Якщо учасники переговорів орієнтуються лише на власну вигоду, розглядаючи процес як боротьбу за домінування, це значно ускладнює можливість досягнення взаємоприйнятної рішення. Він підкреслює, що медіація має враховувати не лише правові та процедурні аспекти, а й соціальні, культурні та психологічні чинники, що впливають на поведінку сторін та їхню готовність до співпраці. Комплексний підхід дозволяє розглядати конфлікт не лише як проблему, що потребує вирішення, а як можливість для розвитку нових механізмів взаємодії між учасниками.

Процесуальна організація переговорного процесу є вирішальним чинником для досягнення ефективного та збалансованого врегулювання спору. Згідно з дослідженням Гері Фрідман та Джек Гіммельштейн "Вирішуючи конфлікт: Посередництво через порозуміння" (2008) [82], традиційні моделі, що передбачають роздільні консультації (caucus-based mediation), нерідко призводять до зниження рівня довіри між сторонами й посилення конфлікту. Замість цього автори пропонують модель "медіації через розуміння", у якій ключову роль відіграє безпосередній діалог учасників, а втручання медіатора зведено до мінімуму.

У межах сучасної моделі медіації наголос робиться на прямих переговорах між сторонами без розділення на окремі сесії. Така схема зосереджується на комунікації та рефлексії, відходячи від переважно технічних методик ведення переговорів. Структура процесу при цьому залишається гнучкою: учасники самостійно визначають послідовність обговорення ключових питань. Одночасно вони зберігають контроль над перебігом, а роль медіатора та юристів полягає в забезпеченні сприятливих умов для конструктивного обміну думками. Такий підхід посилює взаєморозуміння й підвищує імовірність досягнення довготривалих, взаємовигідних рішень.

З іншого боку, описаний Леонардом Ріскін та іншими у книзі "Вирішення спорів та юристи: Сучасний підхід" (2019) [83] підхід наголошує на важливості структурованого планування переговорних сесій. Зокрема, він передбачає формулювання чіткого порядку денного, що регламентує коло питань для обговорення, а також визначення формату зустрічей (спільних чи індивідуальних). Створення нейтрального середовища, в якому сторони почуваються безпечно, та ретельне управління часом, що регулює черговість виступів і тривалість обговорення, також відіграють вирішальну роль у досягненні рівноправної участі всіх сторін.

Водночас результати дослідження Кевіна Таса та Енна Чадха "Вирішення конфліктів через переговори та медіацію" (2023) [84] свідчать, що ретельна організація простору та формалізація процедурних правил можуть істотно підвищувати ефективність переговорного процесу. Автори зазначають, що рівноправність учасників забезпечується шляхом оптимального розташування сторін (наприклад, коли медіатор сидить рівновіддалено від усіх) і дотриманням чіткого порядку висловлювань та рівномірного розподілу часу на кожне питання.

Загалом підходи до структуризації переговорів варіюються від максимально гнучких до суворо регламентованих. Проте успіх кожного з них великою мірою залежить від рівня взаємної довіри, емоційних чинників конфлікту та спільної готовності учасників досягти прийнятного рішення. Під час вибору формату і методів медіації доцільно враховувати як потребу зберегти або відновити

відносини між сторонами, так і специфіку суперечки, що зумовлює придатність того чи іншого підходу в кожному окремому випадку.

Процес медіації ґрунтується не лише на структурі переговорів, а й на застосуванні специфічних технік і стратегій, які сприяють ефективному вирішенню конфлікту. У книзі Гарі Фрідмана [82] наголошується на важливості відмови від жорстких переговорних стратегій (позиційного торгу) та підкреслюють необхідність глибокого аналізу сутності конфлікту. Згідно з їхнім підходом, ефективна медіація передбачає передусім розкриття глибинних інтересів сторін, що дає змогу виявити мотивацію учасників і зрозуміти їхні реальні потреби. Важливо також створювати умови, за яких сторони можуть самостійно аналізувати можливі варіанти розв'язання спору, адже це мінімізує ризик нав'язування конкретної моделі поведінки. Невід'ємним елементом залишається зосередження на взаємному розумінні, а не на пошуку компромісу будь-яким коштом.

Автори книги "Вирішення спорів та юристи: Сучасний підхід" [83] розглядають два основні типи переговорних стратегій: дистрибутивні (позиційні) та інтегративні (конструктивні). Дистрибутивний підхід зосереджується на розподілі ресурсів, де виграш однієї сторони автоматично означає програш іншої. Інтегративна модель, натомість, орієнтована на пошук рішень, що приносять взаємну користь. Серед її ключових технік виділяють аналіз інтересів, який допомагає сторонам усвідомити власні реальні потреби та відійти від суто юридичних позицій. Важливе значення має і активне слухання, завдяки якому встановлюється довіра та глибше розуміння мотивів опонента. Крім того, обмін інформацією на засадах відкритості сприяє формуванню спільного бачення шляхів розв'язання конфлікту. Водночас важливо оцінювати альтернативні рішення (BATNA – Best Alternative to a Negotiated Agreement), щоб зрозуміти, які варіанти залишаються прийнятними в разі, якщо медіація не дасть очікуваного результату.

Згідно з вже згаданим дослідженням Кевіна Таса та Енна Чадха [84], ефективне використання таких стратегій значно підвищує ймовірність



досягнення стійкої угоди. Автори звертають увагу на те, що найуспішніші переговори відбуваються тоді, коли сторони визнають цінність взаємної довіри та працюють над встановленням партнерських відносин.

Додатково, сучасна практика медіації передбачає застосування технологій ODR, що дозволяє оптимізувати процес комунікації між сторонами та підвищити доступність процедури. Таким чином, стратегічний підхід до переговорного процесу в межах медіації включає як традиційні техніки, так і сучасні технології, що сприяють кращому порозумінню між сторонами та досягненню взаємовигідних рішень. Успішність переговорів залежить від вміння медіатора спрямовувати сторони на дослідження своїх інтересів, використання активного слухання та застосування гнучких комунікаційних технік, що знижують конфліктний потенціал і сприяють формуванню довготривалих домовленостей.

Успішний перебіг медіації значною мірою залежить від того, як саме учасники взаємодіють між собою і з медіатором. Саме методи комунікації дозволяють поєднати організаційні інструменти з емоційною та поведінковою складовою конфлікту.

Найпоширенішим вважається фасилітативний стиль комунікації, коли медіатор створює середовище для конструктивного діалогу і скеровує сторін на самостійний пошук рішень. Такий підхід ґрунтується на активному слуханні, рефреймінгу та відкритих запитаннях, що полегшують сторони в висловленні інтересів і формуванні спільних варіантів угоди.

Водночас існують стилі, коли медіатор виконує активнішу (оціночну) роль, як зазначають Бретт, Дріге та Шапіро у роботі "Стиль медіатора та ефективність медіації" (1986) [85], де хто з медіаторів схильний виступати «pressure mediators», безпосередньо пропонуючи варіанти рішення і тиснучи на сторони задля поступок. Інші ж діють як «orchestrators» (керують контактом між сторонами, проте не пропонують власних рішень) або «dealmakers» (частково нав'язують компроміс, беручи на себе більше влади). Дослідження підтверджують, що кожен із цих стилів має право на існування, вибір методу часто залежить від

особливостей конфлікту, рівня довіри та наявності невідкладних чинників (загроза судового процесу, дедлайни тощо).

Окремо варто згадати про ворожу комунікацію з боку медіатора, яка на перший погляд суперечить традиційним засадам нейтральності, але здатна спрацювати, коли сторони дотримуються діаметрально протилежних позицій і потребують «зовнішнього подразника». У цьому разі агресивні репліки можуть згуртувати учасників конфлікту, підштовхнувши їх до більш злагодженої взаємодії.

Додатковим ефективним методом вважається розмежування спільних сесій і закритих зустрічей (каукусів), що є різновидом комунікаційної техніки. Згідно з висновками Дугласа Хендорсона у роботі "Успіх медіації: Емпіричний аналіз" (1996) [86], коли рівень напруги чи недовіри високий, поділ на індивідуальні зустрічі допомагає медіаторові краще зрозуміти справжні інтереси сторін і пом'якшити емоції перед тим, як повернути учасників до спільного столу переговорів.

Ефективність переговорної фази медіації безпосередньо залежить від того, наскільки повно й об'єктивно можна оцінити комунікаційні процеси між сторонами та за участю медіатора. При цьому дослідники комбінують кількісні та якісні методи для виявлення зв'язку між комунікативними (процедурними) змінними й результатами переговорів. Так, Дуглас Хендорсон у масштабному дослідженні понад 500 медіацій у будівельній галузі застосовував статистичні методи [86], що дозволяли проаналізувати вплив комунікативних на ймовірність досягнення угод. Він оцінював, як частота і тривалість індивідуальних зустрічей зі сторонами корелює з показниками успішності й дотримання домовленостей у подальшому.

Інший підхід продемонстрували Чжан, Джіно, Нортон. у роботі "Дивовижна ефективність ворожих посередників" (2017) [87], які використовували експериментальну методологію у лабораторних умовах. Вони спостерігали за невербальними та вербальними реакціями сторін при різних стилях поведінки медіатора, зокрема коли той повадився вороже. На відміну від

суто польових досліджень, експериментальний формат дав змогу відстежити динаміку комунікації з детальними показниками емоційного фону, швидкості прийняття рішень тощо. Обидва підходи, статистичний аналіз реальних кейсів і лабораторна експериментальна перевірка, забезпечують надійну основу для глибокого розуміння, які саме комунікаційні фактори є найвизначнішими для успішного переговорного процесу.

Поведінкові моделі сторін конфлікту, як і самого медіатора, визначають динаміку переговорів, обсяг взаємної довіри та здатність до компромісу. Дуглас Хендорсон наголошував [86], що надто висока інтенсивність конфлікту чи тривала історія взаємної недовіри можуть ставити під загрозу успіх медіації, водночас належний контроль комунікаційного потоку з боку медіатора сприяє зниженню агресії. Учасники, які з самого початку налаштовані на пошук компромісу, швидше погоджуються на обговорення конструктивних варіантів.

Цікаві висновки пропонують Чжан та інші [87], котрі доводять, що агресивний стиль медіатора, несподівано для сторін, може переформатовувати їхню поведінку: негативні емоції спрямовуються проти «ворожого» медіатора, що спонукає учасників об'єднати зусилля. Хоча цей підхід є ризикованим і не завжди доречним, він засвідчує, що поведінка третьої сторони істотно впливає на перебіг переговорів.

Доповнює картину раніше згадане дослідження Бретт, Дріге та Шапіро [85], у якому виокремлюються різні стилі медіації: «orchestrators» (керування взаємодією без примушування до рішення), «dealmakers» (відверта пропозиція конкретних рішень) і «pressure mediation» (тиск на певну сторону). Кожен зі стилів має переваги залежно від типу конфлікту та настроїв учасників.

Різні дослідження, проведені у сфері будівельних, сімейних і трудових спорів, дають змогу скласти перелік чинників, що підвищують імовірність досягнення угоди. Одним із найважливіших факторів називається вчасне застосування медіації, на ранній стадії конфлікту, до того як сторони зазнають значних правових чи фінансових втрат.

Водночас загроза судового розгляду, за висновками Хендорсена [86], виступає стимулом для активнішої взаємодії. Чжан та інші додають до списку нетиповий [87], але часом результативний фактор: агресивна риторика з боку медіатора, яка перетворює конфлікт сторін на спільне прагнення протистояти «неприємному» фасилітатору. Брет та інші, аналізуючи трудові спори, підкреслюють значення процедури «shuttle diplomacy», коли медіатор передає пропозиції між сторонами без їх прямої зустрічі, що мінімізує конфронтацію і полегшує досягнення компромісу.

Результати розглянутих досліджень засвідчують високу ефективність добре організованої переговорної фази медіації. Так, Дуглас Хендорсон виявив [86], що в будівельній галузі близько 60% спорів успішно врегульовувалися, а найпродуктивнішими виявлялися медіації, де активніше застосовувалися каукусинг і чіткі структури комунікації. Брет та інші у своїй роботі про трудові конфлікти у вугільній промисловості США зафіксували 79–90% досягнення домовленостей залежно від застосовуваного стилю медіатора [85]. У той же час Чжан та інші [87], завдяки експериментальним кейсам, показали, що «ворожа» поведінка медіатора може прискорювати угоди в поляризованих конфліктах.

Таким чином, практичні кейси підтверджують: переговорна фаза медіації спирається як на професійні навички медіатора в контексті добору комунікаційних технік, так і на поведінкові установки сторін. Успіх переговорів базується на здатності оптимально поєднати «класичні» методи врегулювання з інноваційними або нетиповими підходами, враховуючи галузеву специфіку, рівень довіри та інші контекстуальні чинники.

### **2.3. Укладення угоди за результатами медіації та її реалізація: Україна та міжнародна практика**

Угода за результатами медіації— це результат переговорів сторін конфлікту за допомогою медіатора, оформлений у певний спосіб. Зазвичай сторони добровільно виконують досягнуті в медіації домовленості, адже вони самі

напрацювали взаємоприйнятне рішення [88]. Водночас існує низка правових вимог до правильного оформлення таких угод, їх юридичної природи та механізмів забезпечення виконання. Розглянемо ці аспекти з огляду на українське законодавство та міжнародні стандарти і практику.

У 2021 році прийнято Закон України “Про медіацію” №1875-IX [20], який вперше встановив правові засади процедури медіації. Закон визначає поняття медіаційних договорів на різних етапах: договір про проведення медіації (угода між сторонами і медіатором про процедуру), медіаційна угода (заздалегідь узгоджене застереження про медіацію у контракті) та угода за результатами медіації. Визначення “угоди за результатами медіації” в законі підкреслює, що це домовленість сторін, досягнута під час медіації в узгодженій ними усній чи письмовій формі. Таким чином, медіаційна домовленість є окремим видом цивільно-правового договору, який фіксує рішення сторін щодо спору.

Відповідно до вимог закону, угода за результатами медіації може бути укладена як у письмовій, так і в усній формі – вибір залежить від волі сторін. Закон не зобов’язує обов’язково нотаріально посвідчувати таку угоду, хоча сторони можуть вдатися до нотаріального посвідчення за потреби (наприклад, при врегулюванні питань, що вимагають нотаріальної форми або державної реєстрації). В окремих категоріях спорів письмова форма є обов’язковою: зокрема, у трудових та земельних спорах договір про проведення медіації і угода за її результатами повинні бути укладені у письмовій формі.

Письмово укладена угода за результатами медіації підписується сторонами (як правило, медіатор виступає лише як свідок і не є стороною угоди).

Електронний договір про проведення медіації або угода за результатами медіації можуть укладатися в електронній формі з накладенням кваліфікованого електронного підпису, оскільки електронний документ має ту саму юридичну силу, що й паперовий оригінал за умови наявності обов’язкових реквізитів та електронного підпису, прирівняного до власноручного підпису відповідно до закону про електронні довірчі послуги. Це впливає зі ст. 7 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 № 851-IV

[89], а також із визначення електронного договору в п. 5 ч. 1 ст. 3 Закону України «Про електронну комерцію» від 03.09.2015 № 675-VIII [90], а також із режиму кваліфікованого електронного підпису за Законом України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 № 2155-VIII [91]. Для медіації спеціальна вимога письмової форми прямо встановлена принаймні для окремих категорій спорів, тому оформлення в електронній формі з КЕП відповідає вимогам письмової форми.

Закон України «Про медіацію» (стаття 21) визначає мінімальний зміст письмової угоди [20], який має включати обов'язкові реквізити: дату й місце укладення документа, відомості про сторін медіації та їх представників, ім'я медіатора (медіаторів) і, за наявності, дані про організацію, що забезпечувала проведення процедури. Також необхідні посилання на договір про проведення медіації та правила, якими регулюється сама процедура.

Крім того, в угоді за результатами медіації слід чітко зафіксувати зобов'язання, які сторони беруть на себе, а також способи й строки їх виконання. Тут же визначаються наслідки невиконання або неналежного виконання домовленостей: сторони мають прямо передбачити, що відбуватиметься у разі порушення угоди (наприклад, чи буде право вимагати неустойку або звертатися до суду).

Також сторони можуть внести додаткові положення за взаємною згодою, якщо вони сприятимуть комплексному врегулюванню конфлікту, у тому числі ті, що виходять за межі початкового предмета спору. Однак важливо зважати, що угода за результатами медіації не може містити положень, які порушують права чи інтереси третіх осіб, а також державні або суспільні інтереси, оскільки за таких умов вона не матиме юридичної сили.

Закон прямо не вимагає затвердження угоди за результатами медіації будь-яким органом, тож належним чином укладена угода за результатами медіації має обов'язкову силу як договір між сторонами. Її правова природа – цивільно-правовий правочин (договір), що виникає на добровільній основі для

врегулювання спору. Вона відрізняється від мирової угоди в судовому процесі, яка затверджується ухвалою суду.

Стратій Олексій та Меленко Оксана у статті «Договір про примирення, як альтернативний спосіб вирішення спорів» (2024) [92] показують зростання значення диспозитивного підходу та розглядають договір про примирення як інструмент, що поєднує комунікативне врегулювання і стабілізацію очікувань сторін. Автори підкреслюють, що така угода сприяє збереженню ділових відносин і зниженню витрат, водночас її практичне застосування обмежується ризиками для інтересів третіх осіб і труднощами подальшого виконання домовленостей. На підставі теоретичного та практичного аналізу вони окреслюють місце договору про примирення серед механізмів врегулювання спорів і пропонують напрями підвищення ефективності через уточнення процедур оформлення результатів і розвиток методик роботи посередників.

Угода за результатами медіації може бути укладена в будь-який час, до звернення до суду, під час судового розгляду чи навіть на стадії виконання рішення суду. Сторонами такої угоди є сторони конфлікту (у спорі, що вже в суді, до медіації можуть долучатися й треті особи, котрі не є формальними сторонами справи). Медіатор не стає стороною договору, оскільки не бере на себе зобов'язань за результатами угоди.

Українське процесуальне законодавство після ухвалення Закону України «Про медіацію» від 16.11.2021 № 1875-IX [20] інтегрує медіацію у судові процедури. У Цивільному процесуальному кодексі України від 18.03.2004 № 1618-IV встановлено, що сторони можуть примиритися, у тому числі шляхом медіації, на будь-якій стадії судового процесу, а результат домовленості сторін може бути оформлений мировою угодою (ч. 7 ст. 49). Аналогічне правило містить Господарський процесуальний кодекс України від 06.11.1991 № 1798-XII [23], який дозволяє примирення, у тому числі через медіацію, на будь-якій стадії з можливістю оформлення мирової угоди (ч. 7 ст. 46). Якщо медіація успішна у межах відкритого провадження, сторони подають мирову угоду на затвердження суду, суд перевіряє її відповідність закону та дотримання прав

третіх осіб і постановляє ухвалу про затвердження. Така ухвала підлягає примусовому виконанню в порядку, визначеному Законом України «Про виконавче провадження» від 02.06.2016 № 1404-VIII [93], як виконавчий документ у розумінні цього закону.

Якщо ж медіація відбулася поза судом (або сторони вирішили не подавати угоду до суду), угода за результатами медіації сама по собі не є судовим рішенням. У випадку невиконання однією зі сторін такого договору, іншій стороні доведеться звертатися до суду із позовом для захисту своїх прав. Іншими словами, угода за результатами медіації, прирівнюючись до контракту, забезпечує сторонам право вимагати виконання через суд, але не є виконавчим документом. Законодавець прямо встановлює, що у разі невиконання чи неналежного виконання угоди за результатами медіації у трудових спорах сторона має право звернутися до комісії по трудових спорах або до суду (Кодекс законів про працю України від 10.12.1971 № 322-VIII [94], ст. 222-1 із відсиленням до ст. 221). У земельних спорах сторони звертаються до органів, що вирішують земельні спори; при цьому угода про проведення медіації та угода за результатами медіації укладаються у письмовій формі (Земельний кодекс України від 25.10.2001 № 2768-III [95], ст. 158-1 ч. 3–4).

Фактично, в будь-якій сфері сторони, що не отримали виконання добровільно, можуть поновити захист прав у суді або на альтернативному передбаченому законом майданчику.

Варто згадати, що Закон України “Про медіацію” [20] приділяє увагу і стимулюванню добровільного виконання: наприклад, якщо спір у суді врегульовано шляхом медіації, то сторонам повертається 60% судового збору [96]. Це фінансове заохочення покликане мотивувати добросовісне виконання досягнутої угоди і зменшити навантаження на судову систему.

Підходи різних країн до юридичного оформлення результатів медіації мають спільну мету, надати таким домовленостям обов’язкову силу, але реалізуються по-різному. У державах континентальної Європи, як правило, угода за результатами медіації прирівнюється до мирової домовленості



(settlement agreement) і підпорядковується нормам контрактного права. В країнах загального права (common law), зокрема у США та Великій Британії, домовленості за результатами медіації також розглядаються судами як контракти між сторонами, тож до них застосовуються звичайні принципи договірного права. Судова практика у США підтверджує, що суди “вкрай позитивно” ставляться до врегулювання спорів шляхом угоди і схильні примушувати сторони дотримуватися досягнутих домовленостей. Наприклад, у справі *Murphy v. PE* (2nd Cir. 2019) [97] федеральний апеляційний суд США визнав дійсною і зобов’язав виконати угоду, підписану на медіації, хоча одна зі сторін після завершення медіації намагалась від неї відмовитися. Суд застосував критерії дійсності контракту – наявність взаємної згоди, відсутність примусу, достатню визначеність істотних умов – і встановив, що “угода за результатами медіації” відповідає усім вимогам, тож підлягає виконанню. Една Суссман та Конна А. Вайнер у статті “На шляху до «куленепробивної» медіаційної угоди про врегулювання конфлікту”(2015) [98] наголошують, що дотримання класичних принципів договірного права та чітке оформлення медіаційних угод забезпечує їх стійкість до подальшого оскарження. Таким чином, у багатьох юрисдикціях за межами України медіаційна домовленість набуває сили обов’язкового договору, а механізм її втілення залежить від правової системи конкретної країни.

На міжнародному рівні протягом останніх десятиліть вироблені стандарти, що спрямовані на підвищення ефективності медіації і забезпечення виконання досягнутих домовленостей. Зокрема, ЄС ухвалив Директиву 2008/52/ЄС [99] про медіацію в цивільних і комерційних справах, яка зобов’язує держави-члени забезпечити, щоб сторони могли за їхнім проханням зробити медіаційну угоду виконавчою. Іншими словами, за європейським стандартом сторони повинні мати можливість офіційно затвердити результати медіаційного врегулювання, щоб у разі потреби примусово його виконати. Реалізація цієї норми в країнах ЄС різниться: в одних (наприклад, Німеччина, Нідерланди) сторони можуть подати спільне клопотання до суду про затвердження угоди за результатами медіації як рішення суду або мирової угоди; в інших (Франція, Італія), можливе посвідчення

домовленості у нотаріуса чи у адвокатів з наданням їй статусу виконавчого документу (так званого автентичного акта). Директива прямо зазначає, що зміст угоди може бути забезпечений виконанням “судом або іншим компетентним органом у формі рішення або іншого автентичного інструменту”. Якщо одна країна надала угоді за результатами медіації виконавчу силу (скажімо, суд затвердив мирову угоду), інші держави ЄС визнають і виконують її за загальними правилами визнання судових рішень чи офіційних актів (наприклад, за Регламентом (ЄС) №1215/2012 Брюсель I [100], якщо йдеться про рішення суду). Устименко та ін. у статті «Договори в процедурі медіації: Директива ЄС та українське законодавство» (2022) [101] зазначають, що Директива 2008/52/ЄС [26] про медіацію передбачає обов'язковість письмової форми для забезпечення виконання медіаційної угоди. Автори наголошують, що реалізація положень цієї директиви в Україні знайшла відображення у Законі України «Про медіацію» [20], який розглядає три основні види договорів у процедурі медіації. Водночас вказується на потребу подальшого вдосконалення українського законодавства щодо механізмів забезпечення виконання таких договорів. У своїй статті (2019) [102] я вказувала як досвід зарубіжних країн демонструє, що успішне впровадження медіації потребує комплексного підходу: поєднання законодавчого регулювання, інституційної підтримки та активної просвітницької роботи. Водночас ключовим чинником ефективності є участь суддів у популяризації медіації та взаємодія з професійними медіаторами, що підвищує довіру сторін і сприяє зменшенню судового навантаження.

Рада Європи формулює стандарти медіації через акти Комітету Міністрів: № R(98)1 щодо сімейної медіації [103], № R(99)19 щодо медіації у кримінальних справах [104], Rec(2001)9 щодо альтернатив судовому розгляду між адміністративними органами та приватними особами [105] і Rec(2002)10 щодо медіації в цивільних справах [106]. Ці документи заохочують держави забезпечувати процедури, які дають змогу оформлювати досягнуті в медіації домовленості для їх затвердження компетентним органом і подальшого виконання відповідно до національного права, зберігаючи добровільність участі

та конфіденційність. Узагальнений підхід полягає в повазі судами до результатів медіації після належного юридичного оформлення. Українські законотворці спираються на ці акти разом із напрацюваннями ЮНСІТРАЛ у сфері міжнародної медіації

Карпінська Наталія, Недашківська Ольга та Терешкун Оксана у статті «Конфлікти в умовах сучасних викликів: правовий аспект та шляхи врегулювання» (2023) [107] розглядають медіацію як ключовий інструмент розв'язання конфліктів у кримінально-правовій площині та доводять, що загальні приписи про медіацію не спроможні повноцінно регулювати процедуру в усіх сферах, тому потрібне чітке окреслення ролі медіатора, його прав і обов'язків, а також умов участі. Авторки інтерпретують фігуру «іншої особи» в домовленостях про примирення як медіатора і підкреслюють, що інституціоналізація цієї ролі підсилює захист прав сторін, сприяє реальному відшкодуванню шкоди та забезпечує процесуальну економію.

На глобальному рівні ключовою подією стало ухвалення Сінгапурської конвенції ООН про медіацію (2019) [108]. Це міжнародний договір, офіційна назва якого – Конвенція ООН про міжнародні мирові угоди, досягнуті в результаті медіації. Він вперше запровадив механізм прямого визнання та примусового виконання угод за результатами медіації (ettlement agreement) між сторонами з різних країн. Основна перевага Конвенції – можливість забезпечити виконання міжнародної угоди за результатами медіації в інших державах-учасниках, минуючи необхідність повторного судового розгляду по суті спору). Конвенція застосовується до письмових договорів, укладених в результаті медіації для вирішення комерційних спорів, якщо на момент укладення угода є міжнародною (сторони знаходяться в різних державах або виконання передбачається за кордоном). Держава, яка приєдналася до Конвенції, зобов'язана у своєму суді розглядати заяву про виконання такої міжнародної угоди за скороченою процедурою, аналогічно тому, як визнаються іноземні арбітражні рішення. Суд може відмовити лише з обмежених підстав, перелік яких міститься у Конвенції (зокрема, недієздатність сторони, недійсність угоди,

серйозне порушення процедури медіації, публічний порядок тощо). Станом на сьогодні Сінгапурську конвенцію підписали вже десятки держав, у тому числі США, Китай, Індія, країни ЄС (Франція, Німеччина та ін.), і близько 10 з них ратифікували (Конвенція набула чинності у 2020 році). Україна підписала Сінгапурську конвенцію 7 серпня 2019 року, однією з перших 46 країн [109]. Наразі триває підготовка до її ратифікації. Це означає, що в майбутньому український бізнес та громадяни отримають дієвий інструмент для визнання та виконання міжнародних медіаційних домовленостей за кордоном, подібно до того, як зараз виконуються рішення міжнародного арбітражу.

Національне законодавство України про медіацію значною мірою узгоджується з описаними вище стандартами. При розробці Закону України “Про медіацію” [20] враховувалися рекомендації ЄС, Ради Європи та модельні норми ЮНСІТРАЛ [110]. Як результат, українська модель медіації – це компроміс між гнучкістю процедури та необхідністю юридичної визначеності результату. Закон закріпив ключові принципи (добровільність, конфіденційність, нейтральність медіатора) та надав базові гарантії виконання угод (можливість їх нотаріального посвідчення, право звернення до суду при невиконанні, інтеграція в судові процедури через мирові угоди тощо). Подальше наближення до міжнародних стандартів очікується через ратифікацію Сінгапурської конвенції, що дозволить виконувати укладені в Україні угоди за результатами медіації за кордоном і навпаки. Також триває напрацювання підзаконних актів і професійних стандартів (кодекси етики медіатора, стандарти навчання), що враховують європейський досвід. Отже, Україна поступово впроваджує кращі міжнародні практики, зберігаючи при цьому власні правові традиції.

Угода за результатами медіації є цивільно-правовим договором про врегулювання спору. В українській доктрині вона розглядається як різновид договору врегулювання приватноправового конфлікту; у разі інтеграції домовленостей до судового процесу їх оформлюють як мирову угоду і подають на затвердження суду (Цивільний процесуальний кодекс України від 18.03.2004

№ 1618-IV, ч. 7 ст. 49 [22]; Господарський процесуальний кодекс України від 06.11.1991 № 1798-XII, ч. 7 ст. 46 [23]). Національне законодавство не виокремлює спеціальної конструкції «позасудової мирової угоди» як самостійного виду правочину, однак домовленості, досягнуті сторонами поза судом, визнаються результатом їхнього вільного волевиявлення та можуть бути оформлені у будь-якій погодженій ними формі. Спеціальний Закон України «Про медіацію» від 16.11.2021 № 1875-IX визначає, що «угода за результатами медіації» фіксує погоджене сторонами врегулювання спору та має обов'язковий характер для її учасників (ст. 1, п. 9). Відтак така угода повинна відповідати загальним засадам приватного права: наявності у сторін належної правосуб'єктності, добровільності й усвідомленості волевиявлення, законності та добросовісності змісту, а також відповідності публічному порядку. У разі виникнення спору щодо дійсності, виконання чи тлумачення цієї угоди питання вирішуються в порядку цивільного судочинства з урахуванням правил доказування та меж розгляду; за вибором сторін домовленість може бути подана на затвердження суду або посвідчена нотаріально з метою надання їй виконавчої сили у випадках, передбачених законом.

Попри значний прогрес, деякі питання правового регулювання домовленостей за результатами медіації залишаються відкритими. Закон дозволяє усну форму, що відповідає принципу гнучкості медіації. Однак усна домовленість дуже складно захистити у разі спору: як довести її умови, не порушивши принцип конфіденційності? На практиці сторони майже завжди оформлюють результат письмово. Можна вважати прогалиною відсутність вимоги письмової форми принаймні для певних значних категорій спорів (окрім прямо згаданих трудових і земельних). Для забезпечення юридичної визначеності, ймовірно, доцільно рекомендувати письмове оформлення всіх угод за результатами медіації, хоча б у спрощеному вигляді (протокол намірів, лист тощо).

Нове законодавство ввело три різні поняття договорів у медіації (договір про проведення, медіаційна угода-застереження і угода за результатами

медіації). Втім, у практичному обігу всі ці терміни ще усталюються. Часто навіть юристи помилково називають “медіаційною угодою” саме кінцеву домовленість сторін, хоча закон вкладає в цей термін інше значення. Так само дехто ототожнює угоду за результатами медіації з “мировою угодою” в процесуальному сенсі. Це може спричинити непорозуміння: мирова угода – процесуальний документ у суді, а медіаційна – позасудовий контракт. Неоднозначність термінології буде подолана з розвитком практики та роз’яснень.

Угода за результатами медіації не має статусу виконавчого документа і для примусового виконання потребує додаткового кроку у вигляді судового або нотаріального оформлення. Такий стан справ знижує швидкість завершення конфлікту, що суперечить цілі медіації як інструмента оперативного врегулювання. Доцільно передбачити у законодавстві спрощені механізми надання виконавчої сили угодам за результатами медіації з обмеженою перевіркою формальних умов дійсності та відповідності публічному порядку. Перший варіант полягає у можливості вчинення виконавчого напису нотаріуса на підставі угоди за результатами медіації за наявності визначених реквізитів та підтвердження волевиявлення сторін. Другий варіант полягає у запровадженні судового наказу на підставі такої угоди з процесуальною перевіркою мінімально необхідних критеріїв без розгляду спору по суті. Обидва підходи формують швидкий і передбачуваний маршрут виконання домовленостей, зберігаючи конфіденційність процедури та не підміняючи судове вирішення спору.

Медіація конфіденційна, і закон забороняє медіатору та учасникам розголошувати інформацію. Виключенням є випадки, коли це потрібно для виконання угоди або захисту публічних інтересів. Однак якщо справа дійде до суду (через спір про дійсність угоди чи її невиконання), виникає питання: чи можна використовувати в якості доказів матеріали медіації? Згідно з практикою ЄС, зміст угоди може бути розкрито настільки, наскільки це необхідно для її виконання. Українське право виходить із презумпції конфіденційності медіації: конфіденційною є вся інформація, у тому числі зміст угоди за результатами

медіації; медіатор не може бути допитаний як свідок щодо відомостей, отриманих під час підготовки чи проведення медіації (ч. 1–2, 5 ст. 6 Закону України «Про медіацію» від 16.11.2021 № 1875-IX [20]). У разі пред’явлення вимог до медіатора закон дозволяє розкриття тільки в обсязі, необхідному для захисту його прав, і покладає на суд обов’язок мінімізувати доступ сторонніх осіб до конфіденційної інформації (ч. 4 ст. 6). Водночас ЦПК покладає процесуальний обов’язок надавати докази та надає суду повноваження їх витребувати, а будь-яка особа, у якої вони є, зобов’язана їх надати (ст. 84 ЦПК України) [22].

В Україні судова практика щодо угод за результатами медіації лише формується, оскільки закон діє з кінця 2021 року. Наразі відомі поодинокі випадки, коли суди посилялися на медіацію. Наприклад, у рішенні Господарського суду м. Києва від 4 червня 2024 року у справі № 910/1677/22 [111], що стосувалася стягнення заборгованості за теплопостачання, суд відклав розгляд справи, надавши сторонам можливість врегулювати спір у позасудовому порядку. Хоча в матеріалах справи прямо не згадується застосування процедури медіації, проте сам факт фіксації судом таких дій сторін свідчить про поступове визнання та врахування інструментів альтернативного врегулювання спорів у господарському судочинстві. У трудових спорах почали застосовувати ст. 222 Кодексу законів про працю України [94], за якою якщо медіація не принесла результату або угода не виконана, працівник чи роботодавець можуть звернутися до суду. Таким чином, суди враховують наявність медіації, але і забезпечують захист прав у разі її невдачі.

Отже, теорія і практика сходяться на тому, що угода за результатами медіації – це легітимний інструмент врегулювання спорів, але його ефективність залежить від правильного юридичного оформлення та підтримки з боку державних інституцій (судів, нотаріату, виконавчої служби).

Один із найдієвіших способів надати можливість виконати угоду за результатами медіації примусово – оформити її як судове рішення. Якщо сторони вже перебувають у судовому процесі, вони можуть подати до суду мирову угоду,

що відображає результати медіації. Після перевірки судом та затвердження, така мирова угода стає частиною судового рішення (ухвали про затвердження) і отримує виконавчий лист для примусового виконання. Навіть якщо медіація відбулася поза межами судового процесу, сторони за взаємною згодою можуть ініціювати нескладну процедуру: подати новий позов до суду з проханням затвердити їхній договір як мирову угоду. Хоча формально це виглядає як “штучний” спір, деякі правопорядки дозволяють таку можливість для забезпечення виконання. Наприклад, у Нідерландах сторони можуть звернутися до судді з проханням надати їхньому договору виконавчу силу навіть без наявного спору, через процедуру *exequatur* [112]. В Україні прямо такої процедури не передбачено, та сторони можуть використати інший шлях: укласти арбітражну угоду після медіації і звернутися до третейського суду або міжнародного арбітражу з проханням видати рішення на узгоджених умовах. Це аналог судового затвердження, тільки в приватній юрисдикції – результатом буде арбітражне рішення на погоджених умовах (*consent award*). Подібний механізм нерідко застосовується в міжнародних комерційних спорах: спочатку сторони досягають угоди за результатами медіації, а потім через арбітраж отримують рішення, яке виконується за Нью-Йоркською конвенцією 1958 року про визнання і виконання іноземних арбітражних рішень, що підтверджується також у листі Міністерства закордонних справ України від 7 лютого 2000 року № 4.3/8-076-137 [113]. Для цього, звісно, потрібно мати арбітражну угоду або укласти її після медіації.

В багатьох країнах (Німеччина, Франція, Іспанія тощо) нотаріус відіграє важливу роль у наданні угодам виконавчої сили. Українське законодавство теж дозволяє нотаріальне посвідчення угоди за результатами медіації. Нотаріально посвідчений документ набуває статусу нотаріального акта, який у визначених випадках може бути виконаний примусово на підставі виконавчого напису нотаріуса. Наприклад, якщо угода за результатом медіації передбачає грошове зобов’язання чи передачу майна, сторони можуть оформити це як окремий нотаріальний договір (позики, відступлення права вимоги, договір дарування



тощо). У разі невиконання, кредитор звернеться до нотаріуса, який вчинить виконавчий напис, цей напис є виконавчим документом, що передається виконавчій службі без суду. Таким шляхом медіаційна домовленість “вбудовується” в систему примусового виконання. Слід підкреслити, що нотаріус не перевіряє справедливості чи добровільності домовленості, він лише підтверджує особи сторін і їх волевиявлення. Тому варто звертатися до нотаріуса, коли немає сумнівів у законності угоди і обидві сторони готові її виконувати. Нотаріальне посвідчення також доречне для угод, які потребують державної реєстрації – скажімо, якщо за результатами медіації сторони вирішили переоформити право власності на нерухомість, нотаріус одночасно посвідчить договір відчуження і зареєструє право у реєстрі.

При цьому варто розмежовувати нотаріальну діяльність і функції медіатора. Як наголошується в дослідженні, нотаріус виконує функції медіатора поза межами своєї нотаріальної компетенції, що прямо вказано в статті 3 Закону України «Про нотаріат» від 02.09.1993 №3425-ХІІ [114]. Медіація не є складовою нотаріальної діяльності, а отже, нотаріус, діючи як медіатор, виконує нові для себе функції, які не пов’язані з повноваженнями державного реєстратора чи посвідчувача правочинів як зазначає Оксана Коротюк у статті «Особливості правового статусу нотаріуса як медіатора» (2023) [115]. Такий підхід узгоджується з природою медіації як добровільної, неупередженої та позасудової процедури, яка не надає медіатору владних повноважень і не змінює його статусу навіть у разі запровадження обов’язкової медіації у деяких категоріях справ.

Цю позицію підтримує й офіційне роз’яснення нотаріальної палати України [116], де наголошується, що медіатор не є частиною системи правосуддя та діє як незалежна особа, незалежно від того, чи має він додаткову професійну кваліфікацію, як-от нотаріус.

У різних юрисдикціях вироблено власні практичні рішення, як запобігти невиконанню угод за результатами медіації. Один з підходів – це контролююче супроводження виконання. У деяких складних справах (наприклад, сімейних) медіатори домовляються зі сторонами про наступні зустрічі для відстеження

реалізації угоди. Хоча медіатор не має примусових повноважень, сам факт продовження комунікації може стимулювати сторони дотримуватися взятих зобов'язань. Інший підхід, включення до тексту угоди спеціальних умов, які ускладнюють її невиконання. Наприклад, сторони можуть передбачити штрафну санкцію (неустойку) за порушення домовленостей або домовитися про те, що при невиконанні угоди спір передається на арбітраж з обов'язковою компенсацією витрат переможцю. Такі умови психологічно дисциплінують учасників. Відомий також механізм в англо-американському праві, коли справа після медіації закривається у суді із застереженням про можливість поновлення виключно з метою виконання угоди. Це означає, що якщо угода не виконана, позивач може повернутися до того ж судді, не починаючи процес з нуля, що економить час.

Оксана Меленко у статті «Медіація як альтернативна форма вирішення спорів: Порівняльно-правовий аналіз» (2020) [117] пропонує систему індикаторів для порівняльно-правової оцінки ADR, що охоплює доступність, можливість входу і виходу з процедури, публічно-приватний характер, роль посередника, підстави прийняття рішення та витратність. На підставі цієї рамки авторка робить висновок, що медіація має найбільшу сукупність переваг серед альтернативних механізмів, але її дієвість обмежується недостатніми вимогами до компетентностей медіатора і відсутністю належних механізмів виконання умов угоди. Запропоновані інституційні кроки включають нормативне закріплення процедури виконання медіаційного договору, підвищення кваліфікаційних вимог до медіатора та використання дистанційних технологій у процесі. Концептуально медіація відмежовується від переговорів, судового примирення та арбітражу своєю гуманістичною спрямованістю на примирення і збереження взаємодії сторін, що формує її інтеграційний потенціал у приватноправових конфліктах.

Кінцева мета всіх згаданих механізмів є отримати документ, який можна примусово виконати через державну виконавчу службу або інші органи виконання (приватні виконавці в Україні, маршали у Франції тощо). Після того,

як угода за результатами медіації набула форми судового рішення, нотаріального виконавчого напису чи іншого виконавчого документа, подальша процедура стандартна: боржнику дається строк для добровільного виконання, далі – примус (стягнення коштів, майна). Жодного спеціального “особливого” порядку для угод, отриманих через медіацію, на цій стадії не існує, вони виконуються так само, як і інші рішення чи зобов’язання.

В ідеалі, результат медіації – винятково добровільне виконання. Саме тому сторони й звернулися до медіації, щоб знайти взаємовигідне рішення. Практика показує, що більшість угод за результатами медіації справді виконуються без примусу. Завданням медіатора є допомогти сторонам напрацювати реалістичні та збалансовані домовленості, які враховують інтереси всіх, тоді мотивація виконувати буде високою. Для підстрахування сторони часто прописують у угоді детальний план виконання: хто, що, коли робить; куди звертається; яку суму сплачує і в які строки тощо. Це мінімізує ризик різного розуміння та спорів надалі. У разі складних багатоступеневих зобов’язань доцільно також визначити координатора виконання, ним може бути один з учасників або нейтральна особа (напр. той самий медіатор, якщо всі погодяться).

Держава, зі свого боку, може сприяти тому, щоб сторони не ухилялися від виконання. Як згадано, українське законодавство стимулює добросовісні сторони фінансово (повернення судового збору). Крім того, у разі якщо одна сторона безпідставно ухиляється від домовленостей і справа потрапляє до суду, суд може покласти на недобросовісну сторону судові витрати і навіть моральну шкоду, завдану затягуванням вирішення спору. У практиці інших країн відомі випадки, коли сторона, що відмовилась виконувати підписану угоду за результатами медіації, зрештою отримувала гірші умови за рішенням суду плюс зобов’язувалася відшкодувати опонентові витрати на суд (що значно перевищували витрати на медіацію). Такий “урок” слугує пересторогою для інших.

На завершення слід підкреслити: угода за результатами медіації має обов’язкову силу для її сторонами, а механізми її виконання – це місток між

приватною згодою і публічним примусом. Українське законодавство заклало фундамент для дієвого функціонування цього інституту. Міжнародний досвід показує, що довіра до медіації зростає, коли сторони впевнені в юридичній надійності отриманих рішень. Вдосконалення процедур визнання і виконання угод за результатами медіації, актуальне завдання, від вирішення якого залежить подальше поширення культури мирного врегулювання спорів.

### **Висновок до другого розділу**

Розділ присвячено розкриттю етапної логіки процедури медіації, від премедіації й організаційної підготовки до переговорної фази та формалізації результатів і демонструє, що послідовне дотримання цієї логіки забезпечує як процесуальну справедливість, так і стійкість досягнутих домовленостей. Показано, що кожен етап має власні функції, правові інструменти й ризики, а їх належне поєднання формує передбачувані рамки поведінки сторін і медіатора. У підсумку розділ підтверджує: ефективність медіації є похідною від якісної підготовки, професійної фасилітації комунікації та належного правового оформлення результату, включно з реалістичними механізмами виконання.

Премедіація та підготовчий етап обґрунтовано як критичні для «налаштування» сторін і процедури. У роботі встановлено, що саме під час премедіації оцінюється медіабельність спору, знімається емоційна напруга, відновлюється комунікативна спроможність і закладається довіра, без якої подальший діалог деградує в позиційну риторику. Індивідуальні контакти медіатора з учасниками сприяють усвідомленню інтересів і зниженню упередженості; принципи добровільності та конфіденційності не лише декларуються, а й «пояснюються» сторонам як умова безпечної розмови. Така конфігурація завдань дає можливість переходу від «спір про право» до «розмови про потреби» й забезпечує процесуальну рівновагу перед стартом переговорів.

Організаційна частина підготовки концентрується в договорі про проведення медіації, який закріплює параметри процедури й розподіляє ролі.

Розділ показує, що цей договір виконує одночасно комунікативну та правозахисну функції: він уніфікує очікування, фіксує правила конфіденційності, підтверджує добровільність і нейтральність посередника, деталізує питання участі та витрат. Саме юридична визначеність на стику премедіації та переговорів дозволяє уникнути подальших формальних спорів і забезпечує «коридор» для роботи з інтересами. Відповідно до законодавчих вимог договір має містити ключові положення, що гарантують баланс інтересів і передбачуваність подальших кроків.

Основна переговорна фаза концептуалізована як керований цикл від спільного визначення проблеми й порядку денного до виявлення інтересів, генерації варіантів, їх оцінювання та зближення позицій. Її успішність залежить від активної участі сторін і від професійної модерації медіатора, який не приймає рішень, але структурує процес, долає інформаційну асиметрію та підтримує баланс сил. Обґрунтовано доцільність варіювання спільних і роздільних сесій для зниження конфронтації; нейтральність тлумачиться як безоціночне ставлення та відсутність зовнішнього впливу, що уможливлює «переклад» позицій у інтереси й формування життєздатних варіантів рішення. Такий дизайн переговорів не лише вирішує конкретний спір, а й мінімізує ризик його ревіталізації.

Окрема увага приділена правовій природі та формі угоди за результатами медіації, а також механізмам її виконання. Розділ кваліфікує таку угоду як різновид приватноправового договору, який може укладатися усно або письмово за волею сторін; при письмовій формі можливе оформлення в електронному вигляді з використанням кваліфікованого електронного підпису, що відповідає вимогам законодавства про електронні документи та довірчі послуги. Ця позиція важлива для цифровізації медіації та підвищення доступності процедур, не знижуючи рівень юридичної захищеності.

Разом із тим робота фіксує принципове обмеження: сама по собі угода не має якостей виконавчого документа і для примусового виконання потребує «додаткового кроку» — судового затвердження або нотаріального оформлення.

Порівняльний аналіз засвідчує ефективність моделей спрощеного виконання через виконавчий напис нотаріуса, які підвищують рівень імплементації домовленостей і зменшують кількість наступних спорів щодо виконання. Висновки розділу підтримують доцільність адаптації таких інструментів у національному праві, у тому числі шляхом корекції законодавства про виконавче провадження для більш прямого та технічно простого приєднання медіаційних угод до системи примусового виконання.

Міжнародний вимір узгоджується з цілями забезпечення транскордонної ефективності. У розділі окреслено значення Сінгапурської конвенції ООН про міжнародні мирові угоди, досягнуті в результаті медіації (2019), яка встановлює механізм прямого визнання та виконання комерційних угод за результатами медіації, із можливістю відмови лише з вузьких, чітко перелічених підстав. Включення цієї перспективи дозволяє пов'язати національні дискусії щодо гомологації з глобальною тенденцією до «арбітаризації» виконання медіаційних домовленостей і підкреслює потенціал гармонізації для транскордонних спорів.

Підсумовуючи, розділ демонструє системний підхід до медіації як до послідовності взаємопов'язаних стадій, де належно проведена премедіація і підготовка створюють умови для продуктивних переговорів, а юридично грамотне оформлення результатів з урахуванням інструментів їх виконання забезпечує реальність досягнутої згоди. Зміст договору про проведення медіації та його роль у фіксації правил взаємодії, гнучка архітектура переговорної фази й поєднання судових і позасудових способів надання угоді виконавчої сили утворюють каркас інституційної довіри. У цьому сенсі розділ не лише описує техніку процесу, а й окреслює нормативні та організаційні умови підвищення результативності примирення, включно з електронними формами документування й запозиченням кращих практик ЄС та міжнародних інструментів виконання. Змістовна єдність цих висновків підкріплює загальну тезу дослідження: медіація працює як ефективний механізм приватноправового врегулювання лише тоді, коли її підготовчі, переговорні та постпереговорні

етапи інтегровані в єдину, юридично передбачувану та процедурно справедливую структуру.

## **РОЗДІЛ 3. ЗАСТОСУВАННЯ МЕДІАЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЇЇ РОЗВИТКУ В УКРАЇНІ**

### **3.1. Медіація у договірних відносинах та практика вирішення комерційних спорів**

Конфліктів у сфері відносин між споживачами і бізнесом уникнути неможливо. Сучасні споживачі все краще знають свої права і готові їх відстоювати, проте стикаються з бюрократичними перепонами, значними затратами часу, недосконалим законодавством та відсутністю напрацьованих практик вирішення спорів. Традиційний судовий розгляд дрібних комерційних спорів часто є невиправдано тривалим та витратним, тому багато споживачів відмовляються від судового захисту або намагаються домовитися з продавцем/надавачем послуг без суду. За міжнародною статистикою до 90% претензій кінцевих споживачів у світі вирішуються шляхом переговорів чи медіації, лише 10% доходять до суду [118], що свідчить про об'єктивну потребу в ефективних позасудових механізмах врегулювання спорів. Водночас рівень використання формальних процедур ADR (alternative dispute resolution – альтернативного вирішення спорів) наразі залишається низьким: за даними опитування Єврокомісії лише близько 5% споживачів ЄС, що стикнулися з проблемою при купівлі товару чи послуги, звернулися до органу з альтернативного вирішення спору [119]. Це означає, що значна частина споживачів або покладається на неформальні перемовини, або взагалі не отримує належного захисту.

Особливістю споживчих комерційних спорів є те, що їхня масовість та відносно невелика ціна позову поєднуються з високою значущістю для сторін. Для окремого споживача спір може стосуватися невеликої суми, але вирішення питання визначає рівень довіри до ринку та готовність надалі користуватися послугами компанії. Для бізнесу ж клієнтоорієнтованість при вирішенні претензій є фактором репутації та комерційного успіху: швидке та уважне



врегулювання скарги демонструє надійність компанії, позитивно впливає на її імідж і прибутки. Споживчі спори нерідко виникають на тлі інформаційної асиметрії та дисбалансу сил: підприємство зазвичай має більше ресурсів і досвіду у вирішенні типових конфліктів, тоді як пересічний споживач може погано орієнтуватися у юридичних тонкощах. Це вимагає спеціальних підходів до врегулювання, зокрема залучення нейтрального посередника (медіатора), який допоможе збалансувати позиції сторін та знайти взаємоприйнятне рішення.

Актуальність розвитку медіації у споживчих відносинах зумовлена також об'єктивними змінами ринку. Частка електронної комерції в економіці ЄС за останнє десятиліття зросла вдвічі (з 2% ВВП у 2013 р. до 4% у 2021 р.), що різко підвищило кількість транзакцій і потенційних спорів онлайн. В умовах цифрового ринку споживачі та продавці часто знаходяться у різних регіонах чи країнах, і звернення до суду ускладнюється територіальною юрисдикцією та витратами. Медіація та онлайн-ADR стали ключовими інструментами забезпечення доступу до правосуддя у таких випадках, дозволяючи швидко й неформально врегульовувати конфлікти незалежно від місцезнаходження сторін [120]. Для України, де судові рішення у справах споживачів нерідко залишаються невиконаними або виконуються з великим запізненням, розвиток медіації є особливо актуальним як спосіб досягти реального захисту прав споживачів. Отже, специфіка та актуальність споживчих комерційних спорів обумовлюють потребу в ефективних медіаційних процедурах, що враховують масовий характер малих претензій, дисбаланс між сторонами та необхідність оперативного, конфіденційного вирішення з мінімальними витратами.

З огляду на онлайн медіацію у взаємодії з внутрішньо переміщеними особами варто підкреслити, що масові переміщення населення внаслідок війни створили безпрецедентні виклики доступу до правосуддя й сформували запит на цифрові інструменти швидкого та конфіденційного врегулювання спорів. Леся Стрельбіцька та Тетяна Блащук у статті «Онлайн медіація як інструмент для вирішення конфліктів серед біженців та внутрішньо переміщених осіб в умовах повномасштабної війни в Україні» (2024) [121] показують, що попит на онлайн

медіацію зростає, але її ефективність обмежують низька цифрова грамотність, дефіцит підготовлених медіаторів, слабка інтернет інфраструктура прифронтових регіонів і прогалини регулювання. Як відповідь пропонується створення національної платформи онлайн медіації з інтеграцією державних реєстрів, упровадження стандартів конфіденційності та кібербезпеки, навчальні програми для ВПО і медіаторів, а також адаптація рішень США Канади Австралії та Нідерландів.

Світовий та європейський досвід доводить, що належне нормативне підґрунтя є важливою передумовою успішного застосування медіації у споживчих спорах. В ЄС ще у 2013 році була прийнята Директива 2013/11/ЄС щодо альтернативного вирішення споживчих спорів (Consumer ADR Directive) [122], яка зобов'язала держави-члени створити ефективні позасудові процедури для врегулювання спорів між споживачами і торговцями. Ця директива встановила єдині вимоги до якості таких процедур – незалежність, неупередженість, прозорість, компетентність органів ADR – та передбачила, що ADR-органи мають бути доступними для розгляду більшості споживчих спорів за винятком окремих сфер. На виконання директиви у країнах ЄС були створені уповноважені органи з вирішення споживчих спорів медіаційні служби, омбудсмани, арбітражні комісії тощо), а бізнес зобов'язано інформувати споживачів про можливість звернення до таких органів [123]. Важливо, що споживач у більшості випадків не сплачує значних коштів за звернення до ADR: законодавство багатьох країн або робить процедуру безкоштовною для споживача, як у Франції, Іспанії, Литві та ін. або обмежує плату символічною сумою наприклад, до 5 євро в Словаччині як зазначається в огляді директиви 2013/11/ЄС [122]. Це усуває фінансовий бар'єр для захисту прав, адже навіть незначний збір може відлякати споживача, коли йдеться про малу суму спору.

Важливим кроком ЄС стала також Постанова (ЄС) №524/2013 [124] про ODR, яка запровадила загальноєвропейську платформу ODR для подання споживачами скарг онлайн та їх передачі до компетентних ADR-органів. Ця платформа почала функціонувати у 2016 році, однак через низьку популярність

її було вирішено закрити. Єврокомісія запропонувала внесення змін до директив, що стосуються прав споживачів і ADR, аби адаптувати механізми вирішення спорів до цифрових ринків, спростити процедури та полегшити вирішення трансграничних конфліктів. Зокрема, обговорюється розширення сфери застосування споживчого ADR, охоплення скарг на цифрові товари, переддоговірних вимог та навіть деяких позадоговірних спорів наприклад, щодо недобросовісної комерційної практики. Також пропонується зобов'язати продавців активніше співпрацювати в ADR-процедурах: встановити строки відповіді бізнесу на запит медіаційної служби та вимагати надання обґрунтованої письмової відмови у разі небажання виконувати рішення ADR-органу. Ці новації покликані усунути існуючі прогалини, коли підприємець міг просто ігнорувати процедуру або рекомендації посередника без жодних наслідків.

Україна, прагнучи інтегруватися до європейського правового простору, також формує нормативні засади медіації у споживчих спорах. Закон України «Про медіацію» [20] хоча й носить загальний характер і поширюється на всі можливі конфлікти (цивільні, сімейні, трудові, адміністративні тощо), проте, його ухвалення створило базові умови для застосування медіації й у спорах між споживачами та бізнесом. Додатково, процесуальне законодавство було узгоджено із новим інститутом: Цивільний процесуальний кодекс України тепер зобов'язує суддів на підготовчому засіданні з'ясовувати, чи не бажають сторони вирішити спір за допомогою медіації [22], і у разі такої згоди суд відкладає розгляд, надаючи сторонам час на медіацію. Якщо ж медіація приводить до примирення – сторони можуть укласти мирову угоду, а позивачу повертається 60% сплаченого судового збору, що виступає фінансовим стимулом використати позасудове врегулювання.

Окрім загального закону про медіацію, Україна робить кроки до впровадження спеціальних механізмів саме для B2C-сфери (бізнес для споживача, B2C). 10 червня 2023 року Верховна Рада прийняла [125] нову редакцію Закону України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII [126], що замінить застарілий акт 1991 року і гармонізує багато норм із

правом ЄС. Цей закон декларує необхідність створення ефективної системи альтернативного вирішення спорів за участю споживачів на виконання Директиви 2013/11/ЄС [122]. Під час доопрацювання законопроекту навіть пропонувалося прописати процедури ADR безпосередньо в тексті закону про захист прав споживачів, проте через складність узгодження цих положень із європейськими підходами від такої ідеї відмовились. Натомість у Прикінцевих положеннях закону уряд України зобов'язано розробити окремий спеціальний закон про ADR [127] і подати його до парламенту протягом шести місяців з дня опублікування закону. Таким чином, в Україні очікується формування спеціальної нормативної бази для споживчої медіації та інших видів ADR, яка врахує вимоги європейського законодавства. В перспективі це створить мережу уповноважених органів з вирішення споживчих конфліктів у різних сферах (банківській, страховій, транспортній тощо) та забезпечить споживачам простий і дієвий механізм захисту без звернення до суду. Отже, нормативні зміни в Україні рухаються в руслі європейських трендів, поступово впроваджуючи медіацію у договірні відносини з споживачами як обов'язковий елемент системи захисту прав.

Додатково, як зазначають Ольга Шминдрук та інші у дослідженні "Медіація та право на справедливий суд: правова спадщина чи аномалія правової сфери?" (2024) [128], ефективне впровадження медіації має поєднуватися з дотриманням ключових гарантій права на справедливий суд. Автори підкреслюють, що, попри здатність медіації зменшувати навантаження на суди та сприяти швидшому вирішенню спорів, необхідно забезпечити добровільність участі, рівність сторін і захист прав учасників, особливо у випадках значного дисбалансу ресурсів чи правової обізнаності. Ці аспекти є визначальними для гармонійного поєднання медіації з традиційними судовими процедурами та дотримання міжнародних стандартів доступу до правосуддя.

Споживчі комерційні спори охоплюють дуже широкий спектр життєвих ситуацій, від дрібних щоденних придбань до великих угод. Медіація може бути ефективною в більшості таких конфліктів, особливо коли сторони зацікавлені у

швидкому вирішенні питання та збереженні лояльності. Європейська практика показує, що споживчі спори належать до найпоширеніших категорій, у яких застосовується медіація (поряд із сімейними та трудовими конфліктами). Зокрема, у ЄС чимало транскордонних спорів між споживачами та бізнесом (наприклад, в межах інтернет-торгівлі) успішно вирішуються за допомогою ADR, саме для цього і була свого часу прийнята згадана Директива 2013/11/ЄС [122]. Досвід останніх років підтверджує гнучкість медіації у пристосуванні до нових типів спорів: так, під час пандемії COVID-19 масові випадки скасування туристичних поїздок і бронювань через карантинні обмеження вирішувалися переважно шляхом медіації, оскільки судова система не могла оперативно опрацювати лавину однотипних позовів.

До основних категорій споживчих конфліктів, де медіація зарекомендувала себе як ефективний інструмент, можна віднести, спори щодо якості товарів та послуг. Типовою ситуацією є споживач незадоволений придбаним товаром (брак, невідповідність опису, гарантійний випадок) або послугою (неякісне виконання, затримки, тощо). Медіація у таких спорах дає змогу оперативно домовитися про ремонт, заміну товару, відшкодування коштів чи надання знижки, не доводячи справу до суду і не витрачаючи зайвих ресурсів. Практика показує, що більшість претензій щодо споживчих товарів можна врегулювати компромісом, якщо налагодити конструктивний діалог між клієнтом і продавцем. Наприклад, на онлайн-майданчиках торгівлі (маркетплейсах) часто застосовується багатостадійний процес врегулювання: спочатку сторони обмінюються повідомленнями та намагаються з'ясувати проблему самостійно, а за відсутності згоди підключається медіатор-посередник. Як зазначаються Орна Рабінович-Ейні та Ітан Катш у своїй роботі "Уроки онлайн вирішення спорів для розробки системи вирішення спорів" (2021) [129] такий підхід успішно працював на спеціалізованій платформі SquareTrade для користувачів eBay і PayPal, де вдавалося досягти взаємної згоди у понад 80% випадків ще на початкових стадіях спілкування.

В агросфері спори щодо державної підтримки виникають через конкуренцію за обмежені ресурси, багаторівневі процедури, різний правовий статус учасників і асиметрію інформації. Григор'єва Христина у статті «Медіація у спорах про державну підтримку аграріїв: оцінка правових можливостей» (2024) [130] року показує, що ключовим критерієм застосовності медіації виступає медіабельність спору, де інституційно функціональні спори між державними органами переважно не підлягають посередництву, владно адміністративні конфлікти між органом і отримувачем підтримки допускають обмежений простір для домовленостей, а партнерські спори в межах договірних форм підтримки створюють найкращі умови для узгодження виконання зобов'язань.

Також можна зазначити спори у сфері туристичних та транспортних послуг. Йдеться про ситуації, коли споживачі стикаються з проблемами під час подорожей: скасування або затримки рейсів, невідповідність умов проживання, відмова у поверненні коштів за тур тощо. Медіація надзвичайно ефективна у таких випадках, оскільки дозволяє швидко владнати ситуацію без багаторічних судових процесів – особливо це проявилось під час пандемії, коли авіакомпанії та туроператори масово врегульовували претензії клієнтів через посередників. У багатьох країнах ЄС діють галузеві органи ADR для авіаперевізників, залізниці, туристичних агентств, які допомагають знаходити компроміси – наприклад, ваучери на майбутні подорожі, часткове відшкодування, перебронювання поїздок.

У взаєминах банків чи страхових компаній з клієнтами часто виникають типові конфлікти: відмова у виплаті страховки, помилки в рахунках, нав'язані послуги, спірні комісії банку тощо. У країнах з розвиненою системою захисту споживачів такі спори вирішуються за допомогою фінансових омбудсманів або медіаційних служб при регуляторах. Медіація тут ефективна, бо дає змогу врахувати індивідуальні обставини кожної ситуації і знайти гнучке рішення – банк, наприклад, може піти назустріч добросовісному клієнту, аби зберегти його лояльність, а страхова – виплатити частину суми як жест доброї волі, уникнувши судових витрат. За даними опитувань, у Бельгії, Італії та Франції 75–85% справ

[131], переданих на медіацію (в тому числі у сфері захисту прав споживачів), завершуються успішним примиренням сторін, що підтверджує дієвість цього підходу і у фінансових спорах.

У сфері електронної комерції також виникають спори. Сюди відносяться конфлікти на онлайн-майданчиках та платформах: невиконання замовлення інтернет-магазином, продаж неякісних товарів дистанційно, шахрайство на онлайн-аукціонах тощо. Завдяки повній документованості онлайн-операцій і можливості вести переговори дистанційно, такі спори добре піддаються врегулюванню через ODR. Вражаючий приклад, система вирішення спорів на платформі eBay, яка щорічно опрацьовує понад 60 мільйонів внутрішніх спорів між покупцями та продавцями, досягаючи взаємного врегулювання у більш ніж 80% випадків на початкових етапах процедури [132]. Цей результат забезпечено поєднанням автоматизованих засобів (онлайн-формат, стандартні рішення для типових ситуацій) та людської медіації у складніших випадках. Отже, в e-commerce медіація фактично стала невід'ємною частиною роботи платформ, вона захищає інтереси і споживачів, і продавців, мінімізуючи негатив та зберігаючи довіру до електронної торгівлі.

На відміну від дрібних покупок, конфлікти навколо значних договорів споживача (наприклад, купівля автомобіля, квартири в новобудові, отримання банківського кредиту чи іпотеки, договір страхування життя) також підпадають під регулювання законів про захист споживачів [133]. Такі спори можуть бути дуже складними і дорогими у судовому розгляді, але медіація надає шанс вирішити їх більш гнучко. Приміром, у випадку претензій до забудовника щодо якості нової квартири споживач і компанія-збудовник за допомогою медіатора можуть узгодити проведення необхідних виправлень та компенсацію за завдані незручності, уникнувши суду і додаткових витрат [134]. Подібно, у конфлікті з автодилером щодо дефектного автомобіля сторони через медіацію можуть домовитися про безкоштовний ремонт або заміну авто, що швидше і вигідніше, ніж багаторічний спір у суді. Такі кейси все частіше трапляються в українській

практиці, демонструючи, що навіть у «великих» споживчих договорах компроміс можливий.

Підсумовуючи, зазначу, що медіація ефективна практично в усіх сферах B2C-відносин – від роздрібної торгівлі й комунальних послуг до туризму та фінансових сервісів. Її універсальність зумовлена тим, що більшість споживчих конфліктів мають не стільки правову, скільки комерційно-репутаційну природу: компанії важливо зберегти клієнта і добре ім'я, а споживачу – швидко отримати справедливе вирішення проблеми. За цих умов досягнення взаємоприйнятної згоди за допомогою медіатора часто вигідніше обом сторонам, ніж формальне судові рішення.

Медіація у договірних спорах за участю споживачів має певні особливості порівняно з врегулюванням інших категорій конфліктів. Процедура будується таким чином, щоб зробити процес максимально зручним для слабшої сторони (споживача) і водночас стимулювати добросовісність сильнішої сторони (бізнесу). Передусім, медіація у споживчих справах зазвичай є добровільною та неформальною – вона проводиться поза рамками судового процесу, за згодою сторін, у гнучкому форматі. Сторони самі обирають час, спосіб і місце комунікації з медіатором, що може бути надзвичайно важливо для зайнятих підприємців і споживачів з обмеженими ресурсами. Неформальний характер означає відсутність жорстких процедурних правил: зустрічі можуть відбуватися як очно, так і дистанційно (онлайн), сторони можуть спілкуватися безпосередньо або через електронні повідомлення. В сучасних умовах онлайн-медіація стала звичним явищем у споживчих спорах, сторони можуть провести всі етапи врегулювання в режимі відеоконференції чи переписки електронною поштою. Це економить час і кошти, дозволяє залучати медіаторів з інших міст чи країн та знижує напруженість, оскільки учасники почуваються комфортніше у знайомому середовищі.

У спорах з споживачами часто застосовується багатоступеневий підхід: спочатку сторони намагаються вирішити конфлікт шляхом прямих переговорів (наприклад, через відділ роботи з клієнтами компанії), і тільки якщо такі



переговори заходять у глухий кут, підключається зовнішній медіатор. Багато компаній впроваджують власні програми досудового врегулювання, де медіація інтегрована як один з етапів. Наприклад як зазначалось до цього, на платформі eBaу процедура врегулювання спору складається з двох фаз: спершу покупець і продавець обмінюються повідомленнями через систему підтримки, а якщо за певний час згоду не досягнуто, справа передається нейтральному медіатору. Така двофазна схема дозволяє «відсіяти» прості випадки на рівні самостійних переговорів, залучаючи професійного посередника лише коли дійсно потрібне сприяння. Медіатор у споживчих спорах зазвичай виконує роль фасилітатора переговорів: він допомагає сторонам чітко сформулювати свої претензії та інтереси, обмінятися необхідною інформацією (наприклад, документами про покупку, гарантійними талонами, актами тощо) і зосередитися на пошуку рішення, а не на звинуваченнях. При цьому медіатор не має владних повноважень вирішити спір примусово його завдання лише створити нейтральний простір для діалог. Це принципова відмінність від суду: у медіації підсумкове рішення є результатом добровільної згоди сторін, а не наказом згори.

На відміну від судового процесу, який може тривати місяцями, медіаційні сесії за споживчими спорами зазвичай проводяться у стислі строки. Європейські стандарти встановлюють цільові показники тривалості: наприклад, Директива 2013/11/ЄС рекомендує [122], щоб розгляд спору органом ADR тривав не більше 90 днів з моменту отримання повного комплекту матеріалів (у складних випадках цей строк може бути подовжено). На практиці багато суперечок вирішуються значно швидше – іноді достатньо однієї-двох онлайн-конференцій або кількох обмінів електронними листами, щоб сторони знайшли порозуміння. Така оперативність особливо цінна, коли предметом конфлікту є швидкопсувний товар або сезонна послуга (наприклад, туристична поїздка) – рішення, отримане за тижні, набагато корисніше для споживача, ніж судовий вердикт за рік, коли проблема вже втратила актуальність.

Медіація відбувається за зачиненими дверима (чи в закритому онлайн-кабінеті), інформація, озвучена під час сесій, не розголошується і не може бути

використана потім у суді без згоди сторін. Це дає можливість сторонам відверто обговорювати компромісні варіанти, не хвилюючись, що їхні слова нашкодять позиції в разі судового продовження спору. Конфіденційність також захищає ділову репутацію бізнесу – врегулювання конфлікту відбувається без зайвої уваги громадськості та ЗМІ, тож компанія уникає негативного розголосу. Для багатьох підприємств це вагомий стимул обрати медіацію замість публічного суду, особливо якщо спір стосується якості товарів або обслуговування. Процедура медіації не потребує суворого дотримання доказових правил і процесуальних кодексів – сторони можуть вільно подавати будь-які документи, пояснення, фото, неформальні розрахунки збитків тощо. Це знижує поріг входження у процес: споживачу не обов'язково наймати адвоката чи витратити кошти на складення позовної заяви, достатньо викласти суть проблеми у зручній формі. У багатьох країнах (наприклад, у Франції, Іспанії) закон прямо забороняє стягувати зі споживача плату за розгляд спору ADR-органом, гарантуючи, що сама процедура буде для нього простішою і дешевшою, ніж судова тяганина [135].

Медіатор у споживчому спорі повинен уважно стежити, щоб слабша сторона (споживач) мала достатньо можливостей висловити свої потреби і щоб рішення не було результатом примусу чи обману. Хоча медіатор і нейтральний, він може збалансовувати ситуацію, наприклад, пояснюючи складні поняття простими словами, слідкуючи, щоб представник компанії не домінував у розмові, за потреби проводячи окремі зустрічі (каучинг) зі споживачем для кращого формулювання його позиції. У міжнародних стандартах наголошується, що успіх медіації залежить від довіри сторін до неупередженості посередника; якщо ж медіація проводиться на базі органу, фінансованого бізнесом, споживачі можуть сумніватися в його незалежності. Тому в ЄС ADR-органи зобов'язані дотримуватися вимог щодо інституційної незалежності (зокрема, медіатори не повинні бути штатними співробітниками конкретної компанії-учасника спору). В Україні новий закон також закріплює, що медіатор діє як незалежна особа і не може представляти інтереси однієї зі сторін чи ухвалювати рішення по суті

спору. Завдяки цьому споживач може почуватися більш захищеним у процедурі – медіатор не дозволить йому підписати явно несправедливу угоду і перевірить, щоб домовленість дійсно враховувала інтереси обох сторін.

Насамкінець, слід зазначити, що результатом успішної медіації є укладення угоди за результатами медіації – письмової домовленості, яка фіксує взаємоприйнятне рішення спору. У контексті споживчих відносин така угода може передбачати конкретні дії бізнесу (ремонт, заміна товару, виплата компенсації, надання бонусних послуг) і відповідні дії споживача (відмова від претензій, повернення браку тощо). Угода за результатами медіації є цивільно-правовим договором, обов’язковим для виконання сторонами. Як правило, сторони добровільно виконують взяті зобов’язання – адже вони самі їх виробили і погодили. Якщо ж домовленість не виконується, споживач все ще зберігає право звернутися до суду.

Специфіка процедури споживчої медіації полягає у її добровільності, гнучкості формату (включно з онлайн-режимом), спрощеному і швидкому характері, конфіденційності та увазі до балансу інтересів сторін. Все це робить медіацію привабливим шляхом вирішення B2C-конфліктів, що адаптується до потреб сучасного цифрового ринку і очікувань споживачів щодо швидкого та справедливого захисту прав.

Практика застосування медіації в договірних спорах зі споживачами поступово накопичується як в Україні, так і за кордоном. Розглянемо окремі приклади та моделі, що ілюструють ефективність медіації та ODR на практиці.

Ще до появи закону про медіацію деякі сфери запровадили власні механізми примирення. Так, в індустрії прямих продажів (мережевого маркетингу) діє внутрішня система розгляду скарг: компанії-члени Української асоціації прямого продажу [136] зобов’язані за визначеними процедурами вирішувати конфлікти між дистриб’юторами і кінцевими споживачами. За словами голови правління цієї асоціації, в Україні залучено близько мільйона дистриб’юторів, і завдяки чітким процедурам більшість спірних ситуацій вирішується на досудовому рівні. Такий високий відсоток примирень свідчить про ефективність

галузевої медіації: компанії, що цінують свою репутацію, готові шукати компроміс навіть у спірних випадках, щоб уникнути публічного скандалу і зберегти клієнтську базу. Подібні практики поступово поширюються й в інших секторах.

Зарубіжний досвід надає багату палітру моделей вирішення споживчих спорів, від неформальної медіації до складних багатоетапних онлайн-систем. У країнах ЄС на сьогодні функціонує понад 450 акредитованих органів ADR для споживачів – як універсальних, що розглядають будь-які споживчі спори, так і спеціалізованих за галузями (фінансові омбудсмани, транспортні арбітри, комісії з питань телекомунікацій тощо). Більшість із них використовують медіативні або змішані (медіація + рекомендація) методи. Наприклад, у Німеччині діє Незалежна арбітражна служба для споживачів (Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle) [137], куди споживач може подати скаргу практично на будь-який бізнес – ця служба спочатку пропонує сторонам спробувати досягти мирової угоди, і лише якщо це не вдається, арбітр виносить рекомендацію. У Великій Британії широко відомий Фінансовий омбудсман, що вирішує десятки тисяч скарг клієнтів банків щороку: процес починається з неформальних консультацій омбудсмана зі сторонами (по суті, медіації), і переважна частина конфліктів залагоджується на цій стадії; тільки в невеликому відсотку випадків омбудсман видає обов'язкове рішення. За оцінками, у масштабах ЄС щороку близько 300 тисяч споживчих спорів передаються на розгляд ADR-органів (омбудсманів, медіаторів, арбітражів), причому показники успішного вирішення дуже різняться між країнами – від 17% до майже 100% [138]. Така варіація пов'язана з різницею в національних підходах: деякі країни, як-от Франція, запровадили обов'язкову спробу примирення перед зверненням до суду для дрібних цивільних справ (до €5000), інші покладаються на добровільність; десь ADR-органи мають право виносити обов'язкові для бізнесу рішення, а десь їхні висновки лише рекомендаційні. Утім, загальний тренд очевидний: по всій Європі все більше спорів між споживачами і підприємцями вирішуються позасудово. Це розвантажує суди, економить гроші платників

податків і дає споживачам реальне відчуття захищеності, адже їхню проблему справді вирішено, а не загублено в бюрократичній тяганині.

Особливо цікавим є досвід онлайн-платформ вирішення спорів (ODR) за межами Європи. Ірина Станкова у статті «Захист прав споживачів у цифрову епоху: досвід Китаю» (2019) [139] розглянула нормативно-правові засади функціонування цифрових механізмів захисту прав споживачів, зокрема онлайн-платформи для подання скарг. У праці наголошується, що така система, є прикладом інтеграції медіаційних процедур у державну інфраструктуру вирішення спорів. Китай наразі має чи не наймасштабнішу у світі систему ODR для споживачів. На основі Закону КНР «Про захист прав споживачів» [140] створено національну онлайн-платформу, яка працює 24/7 і є єдиним центром подання споживачами скарг по всій країні. Ця платформа безкоштовна для користувачів і охоплює надзвичайно широкий спектр товарів і послуг, від продуктів харчування до фінансів. Її роботу забезпечує величезний штат фахівців органів із нагляду за ринком (SAMR), а також інтегровано з регіональними «гарячими лініями» та офісами з прав споживачів. Процедура там побудована так: після реєстрації скарги онлайн, компанія повинна протягом 10 днів надати відповідь споживачу. Платформа заохочує підприємця самим запропонувати вирішення (проактивно вступити у переговори). Якщо протягом визначеного часу згоди не досягнуто, підключаються треті сторони – співробітники державної служби захисту прав споживачів, які проводять медіацію і намагаються примирити сторони. У разі успіху досягається письмова угода, яка є обов’язковою для бізнесу до виконання (фактично її статус подібний до мирової угоди). Якщо ж навіть через медіацію вирішення нема, споживач отримує право звернутися до арбітражу або суду, вже маючи на руках результати розгляду скарги на платформі. Масштаби цієї системи вражають: лише за 2021 рік через платформу було опрацьовано 23,81 мільйона споживчих спорів за участю понад 3,8 млн бізнесів, і споживачам було повернуто еквівалент 5,5 млрд юанів (близько \$0,8 млрд) компенсацій. Ця платформа стала настільки успішною, що кількість скарг, які вона обробляє, в десятки разів перевищує

кількість справ, що потрапляють до судів [141]. Показово, що і приватний сектор Китаю також активно впроваджує ODR: великі інтернет-майданчики (як-от Alibaba, JD.com) мають власні внутрішні системи врегулювання, які за обсягами ще більші, ніж державна система. Таким чином, китайський досвід демонструє ефективність масштабованих онлайн-медіаційних платформ, особливо коли їх підтримує держава і зобов'язує великий бізнес до участі.

У США розвиток медіації споживчих спорів історично відбувався більш децентралізовано. Широко відома практика Better Business Bureau (BBB) [142] мережа недержавних організацій, що займаються медіацією та арбітражем скарг споживачів проти бізнесу. BBB у кожному регіоні США виступає нейтральним посередником. Отримавши скаргу, вона контактує з компанією і пропонує спробувати врегулювати питання шляхом переговорів, часто організовує тристоронні зустрічі чи телеконференції. Багато великого бізнесу добровільно погоджуються брати участь у такій процедурі, оскільки відмова може призвести до публікації негативного рейтингу BBB, що впливає на репутацію. Сьогодні в США практично кожна велика корпорація має відділ досудового врегулювання претензій, а деякі навіть контрактні положення про обов'язкову передарбітражну медіацію зі споживачем. Наприклад, виробники автомобілів у низці штатів зобов'язані пропонувати споживачам програму посередництва ("lemon law" mediation) [143] перед тим, як справа піде в арбітраж чи суд за законом про дефектні автомобілі. Такі програми приносять результати: десятки тисяч покупців автомобілів щороку отримують заміну чи відшкодування без судового розгляду, за допомогою посередника, затвердженого регулятором.

Отже, світовий практичний досвід демонструє, що медіація ефективно працює у різних правових системах та галузях. Ключовими факторами успіху є добровільна участь бізнесу, нейтральність посередників, інституційна підтримка (державна або професійна), а також зручність для споживачів. Попри закриття загальноєвропейської ODR-платформи через недостатню популярність, приватні та національні системи онлайн-медіації довели свою життєздатність. Наприклад, в ЄС платформа вирішення спорів у сфері електронної комерції eBaу щороку

успішно обробляла десятки мільйонів транзакційних конфліктів з високим відсотком їх дружнього врегулювання. Урядові проєкти на кшталт бразильської Consumidor [144] також свідчать про ефективність поєднання діджиталізації з медіацією: у Бразилії участь у цій онлайн-системі є обов'язковою для великих компаній у регульованих секторах (банки, телеком, енергетика), що дозволяє швидко вирішувати скарги або перенаправляти їх до місцевих служб захисту споживачів. Такий підхід міг би бути корисним і для України, де впровадження пілотних ODR-проєктів у співпраці держави, бізнесу та медіаторів було б логічним кроком (як рекомендували учасники відповідних круглих столів).

Незважаючи на очевидні переваги медіації, на шляху її широкого запровадження у споживчій сфері існує низка проблем та бар'єрів. Першим і найпомітнішим бар'єром є низький рівень обізнаності та довіри. Багато споживачів просто не знають про можливість вирішити спір через медіацію або не вірять у неупередженість і дієвість такого способу. В Україні, за визнанням експертів, медіація досі “маловідома у суспільстві” і потребує популяризації. Схожа ситуація і в ЄС, головними причинами малоактивного використання ADR є брак поінформованості споживачів і підприємців, труднощі в орієнтуванні у складних системах ADR та загальна неготовність бізнесу брати добровільну участь. Дійсно, якщо споживач не знає, куди звернутися зі скаргою, або сумнівається, що “арбітр при асоціації підприємців” буде об'єктивним, він радше або змиритися з втратою, або одразу піде до суду.

З огляду на викладене, доцільно внести до Закону України «Про захист прав споживачів» комплексні зміни, що покладають на продавця/виконавця обов'язок чітко та доступно інформувати споживача про доступні платформи ADR/медіації до укладення договору й під час розгляду скарги (із зазначенням контактів, вебпосилань, строків і вартості/безоплатності), причому для онлайн-продажів така інформація розміщується як постійне посилання на сторінці оформлення замовлення та у підтвердженні (електронному чеку), а для офлайн-сервісів у вигляді стенду/пам'ятки та позначки в касовому чеку чи бланку договору; встановити стандарт відповіді на претензію, який обов'язково містить

пропозицію добровільного врегулювання і перелік доступних ADR/медіаційних платформ зі строками ініціювання; зобов'язати включати до публічних договорів (правил надання послуг) опційне для споживача медіаційне застереження та канали для ініціювання процедури; покласти на маркетплейси/електронні платформи обов'язок публікувати інформацію про ADR для всіх продавців і забезпечити в кабінеті користувача інструмент («кнопку») для подання скарги/запуску медіації; надати Держпродспоживслужбі повноваження наглядати за виконанням цих вимог і запровадити градуйовану відповідальність (від попередження до підвищених штрафів, зокрема за подання неправдивих відомостей про ADR); прямо підкреслити добровільність участі та конфіденційність медіації, передбачивши, що матеріали процедури не використовуються як докази поза випадками, встановленими законом; окремо передбачити спрощене надання виконавчої сили угодам у споживчих спорах або через судовий наказ (із перевіркою формальних умов без розгляду по суті), або через виконавчий напис нотаріуса за наявності визначених реквізитів і підтвердження волевиявлення сторін; для мікропідприємців установити пропорційний, спрощений формат інформування (типова пам'ятка/QR-код), аби уникнути надмірного регуляторного навантаження.

Другий серйозним бар'єром є небажання продавців брати участь у процедурі. Медіація за своєю природою добровільна, і недобросовісна сторона може просто ігнорувати запрошення до переговорів. У ЄС це визначено як проблема: торговці нерідко відмовляються співпрацювати з ADR-органами, знаючи, що за це не передбачено санкцій. Споживач, витративши час на подання звернення до медіатора, може отримати нульовий результат, якщо компанія проігнорувала запит. У такому разі він змушений починати все спочатку вже в суді, втративши кілька місяців. Це породжує розчарування: люди відчують, що лише даремно витратили час на спробу досудового врегулювання. Поки бізнес не буде мотивований або зобов'язаний брати участь, споживачі не надто схильні звертатися до медіаторів. Вирішенням може бути введення законодавчих стимулів чи обов'язку для підприємців відповідати на медіацію. На офіційному



вебресурсі Європейської Комісії [145], присвяченому процедурі альтернативного вирішення спорів для споживачів, зазначено, що відповідно до запропонованих змін до Директиви про ADR передбачено зобов'язання для суб'єктів господарювання надавати відповідь на запити органів ADR у строк не пізніше двадцяти робочих днів, незалежно від їх наміру брати участь у відповідній процедурі. У випадках, коли спір має ускладнений характер або виникають виняткові обставини, строк відповіді може бути подовжено до сорока робочих днів, за умови належного інформування споживача про відповідне продовження, що додатково підтверджується у публікації аналітичного порталу Insight EU Monitoring [146].

Третя група проблем стосується інституційної спроможності та якості ADR-органів. Якщо медіацію проводить недосвідчений чи залежний медіатор, успіх малоімовірний. У деяких країнах (напр. Франція) дозволені так звані “in-house” ADR служби, створені при великих компаніях, що розглядають скарги проти них же. Це викликає питання незалежності. Споживачі підозрюють, що такий орган схилитиме рішення на користь компанії. Дослідження британської організації Which? засвідчили [147], що поширеною скаргою і бізнесу, і споживачів є відчуття упередженості ADR-органів. Відсутність належної незалежності та прозорості в діяльності медіаторів знижує довіру до ADR, що зумовлює потребу у встановленні високих стандартів: професійної підготовки, дотримання етичних норм та підзвітності відповідним органам. В Україні система перебуває на етапі становлення: формування реєстру розпочато, однак кількість кваліфікованих фахівців є недостатньою. У своєму дослідженні «Етичні та кваліфікаційні вимоги до медіатора» (2020) [148] я підкреслюю, що ефективність медіації значною мірою залежить від професійної підготовки медіатора, його безсторонності та дотримання етичних стандартів, що забезпечує довіру сторін і стійкість досягнутих домовленостей.

Основним викликом залишається фінансування, оскільки вартість медіації часто перевищує економічну доцільність для споживача, а фінансування з боку бізнесу ставить під сумнів нейтральність процедури. У країнах ЄС витрати

компенсуються державою або підприємницькими структурами, що дає змогу зменшити навантаження на споживача. В Україні запропоновано модель покриття витрат за рахунок штрафів за невиконання мирових угод, однак вона ще не реалізована.

Медіація у споживчих договірних відносинах уже довела свою ефективність і економічну доцільність у вирішенні комерційних спорів. Її подальший розвиток через удосконалення законодавства, створення інфраструктури ADR, популяризацію та інтеграцію з онлайн-сервісами – здатен істотно підвищити рівень захисту прав споживачів та загальну культуру ведення бізнесу. Можна впевнено сказати, що за наявності політичної волі та суспільної підтримки медіація стане одним з наріжних інструментів врегулювання спорів в Україні, на рівні з судом, і принесе відчутні вигоди як громадянам, так і підприємницькому середовищу.

### **3.2. Медіація у сімейних правовідносинах: роль органів опіки та піклування**

Медіація у сфері сімейних правовідносин – це інститут альтернативного вирішення спорів, що дедалі ширше визнається ефективним механізмом для врегулювання сімейних конфліктів. Наукові дослідження підтверджують, що сімейна медіація сприяє збереженню стійких стосунків між сторонами конфлікту і дозволяє їм самостійно дійти взаємовигідного рішення. Корсаковієне, Бранімірова-Раданова та Тваронавічене у роботі "Обов'язкова медіація в сімейних спорах - нова тенденція в Європейському Союзі?" (2023) [149] вказують, що сімейні спори є однією з найбільш придатних сфер для застосування медіації, оскільки в таких спорах важливо не лише розв'язати юридичну проблему, але й знизити рівень емоційного протистояння та забезпечити найкращі інтереси дитини. М'який, консенсуальний підхід медіації дозволяє батькам зберегти можливість конструктивного спілкування і співпраці

у майбутньому, що особливо цінно у питаннях спільного виховання дітей після розлучення.

Сімейна медіація, як проаналізував Салмінен у дослідженні "Медіація та найкращі інтереси дитини з точки зору дитячого права" (2018) [150], постає як добровільна позасудова процедура за участю нейтрального посередника, яка спрямована на досягнення згоди щодо опіки над дітьми, поділу майна та організації спілкування. Відмінністю цього механізму є те, що результати ґрунтуються на взаємному рішенні сторін, а тому зазвичай краще сприймаються та охочіше виконуються. Салмінен також підкреслює виховну функцію медіації: вона сприяє усвідомленій та відповідальній участі батьків у визначенні добробуту своїх дітей. Фінська модель виразно орієнтована на уникнення конфронтації в судовому порядку, заохочуючи дитиноцентричні, узгоджені рішення.

Як зазначає Раєвська де Мезер у статті "Роль медіації у захисті права дитини на контакт з одним із батьків у ситуації розірвання шлюбу або неформальних стосунків " (2020) [151], медіація створює можливість для батьків не лише уникнути формалізованого судового розгляду, а й самостійно напрацювати домовленості щодо опіки, способу та частоти контактів із дитиною. Авторка підкреслює, що такий підхід не лише юридично ефективний, а й вчить батьків спільно приймати рішення щодо дитини, брати за них відповідальність та усвідомлювати довгострокові наслідки цих рішень. Вона також звертає увагу на психологічний ефект процедури, конструктивний діалог за участі нейтрального медіатора зменшує емоційне напруження, сприяє збереженню стійкого зв'язку між дитиною та обома батьками, і мінімізує шкоду, якої зазвичай завдає конфліктне розлучення дитячому розвитку.

Дослідження показують, що медіація надає конфліктуючим сторонам (батькам) реальний вплив на вироблення рішення, сприяє досягненню взаємоприйнятної угоди у питаннях піклування про дітей і контактів з ними, стаючи ефективною альтернативою формалізованому судовому процесу. Медіаційна процедура має також просвітницький компонент. Вона навчає

батьків спільно і відповідально вирішувати питання, що стосуються дитини, шляхом діалогу та компромісу. Отже, інститут медіації виконує не лише правову, але й соціально-виховну функцію у сфері сімейних відносин, допомагаючи подолати деструктивні наслідки конфлікту між батьками для психологічного стану дитини.

У контексті воєнного стану сімейні спори потребують швидких і безпечних позасудових механізмів врегулювання. Ольга Шминдрук і Дар'я Штепа у статті «Медіація як ефективний спосіб врегулювання сімейних спорів в Україні під час війни» (2023) [152] підкреслюють, що через стрес, вимушену віддаленість і зростання домашнього насильства зростає роль конфіденційної добровільної медіації та її онлайн форматів, які підтримують діалог і дозволяють оперативно досягати взаємоприйнятних угод з урахуванням інтересів дітей і сторін.

На рівні міжнародного права і європейських стандартів сформувалося розуміння важливості розвитку сімейної медіації. У вже згаданій Рекомендації Ради Європи Rec(98)1 від 1998 року [103] державам було запропоновано сприяти впровадженню медіації у сімейних справах, підкреслюючи її значення для зменшення конфліктності при розлученнях та забезпечення захисту прав дитини. Раніше згадана Директива 2008/52/ЄС [26], яка зобов'язала держави-члени заохочувати використання медіації у цивільних і сімейних спорах власними засобами. Попри це, початково темпи поширення медіації були не надто високими, і через десятиліття постало питання про активнішу роль держави у стимулюванні цієї процедури. Сьогодні в ряді європейських країн саме сімейні спори підлягають обов'язковій медіації або принаймні обов'язковій інформаційній сесії з медіатором перед зверненням до суду.

Показовим є приклад Норвегії, розглянутий Раєвською де Мезер [151], у якому проілюстровано, що усі подружжя (чи фактичні партнери) з дітьми до 16 років, які вирішили розлучитися або проживати окремо, зобов'язані пройти процедуру медіації перед зверненням до суду. Законодавство Норвегії передбачає спеціальну програму “Діти в медіації” (*Barn i mekling*, BIM), яка системно залучає дітей до медіаційного процесу з метою врахування їхньої

думки та найкращих інтересів. Ця модель, розроблена для обов'язкової сімейної медіації, передбачає послідовний і структурований підхід до включення дитини у процес врегулювання спору між батьками. Медіаційна сесія в межах програми ВІМ розпочинається спільною зустріччю, в якій беруть участь обидва батьки, дитина та медіатор. Після вступної частини батьки залишають приміщення, а медіатор проводить конфіденційну розмову з дитиною, ставлячи три ключові питання: що сталося, як дитина почувається в цій ситуації та що вона хотіла б сказати батькам. Слова дитини не інтерпретуються, а фіксуються максимально точно. Потім медіатор повертається до батьків і передає їм повідомлення дитини, надаючи простір для рефлексії та обговорення.

Емпіричне дослідження моделі ВІМ, результати якого представили Страндбу, Тьорнблад і Хандегорд у статті «Участь дітей у батьківській медіації. Досвід дітей у медіації на різних рівнях конфлікту та з різним проблемним навантаженням» (2016) [153]. Це дослідження охоплює 217 випадків батьківської медіації з участю дітей. Учасники дослідження, зокрема як медіатори, так і самі діти, засвідчили, що більшість дітей позитивно оцінюють свою участь у процедурі незалежно від рівня конфлікту в сім'ї. Вони не лише підтримують власну участь, а й рекомендують її іншим, що свідчить про високий рівень прийняття цієї практики навіть за складних обставин. Страндбу та інші підкреслюють, що занепокоєння щодо емоційного навантаження при спілкуванні дітей із медіатором є перебільшеними. За умови дотримання відповідної процедури така участь може бути безпечною та сприяти формуванню справедливих домовленостей. Викладений підхід демонструє прагнення держави забезпечити, щоб при вирішенні сімейного конфлікту голос дитини був почутий, а батьки досягли згоди з урахуванням добробуту дитини без необхідності травматичного судового спору. Практика показує, що діти, які брали участь у програмі ВІМ, позитивно оцінюють свій досвід. І хоча вплив цієї участі на поведінку батьків потребує подальшого дослідження, модель створює умови для більш усвідомленого прийняття рішень.

Органи опіки та піклування в Україні – це державні органи (переважно місцеві державні адміністрації або виконавчі органи місцевого самоврядування), наділені компетенцією захищати права та інтереси дітей і недієздатних осіб у сімейних правовідносинах. Їх роль у сімейних спорах історично є дуже важливою і багатогранною.

По-перше, законодавство визначає орган опіки та піклування як позасудову інстанцію попереднього розгляду спору між батьками щодо дитини. Згідно зі статтею 19 Сімейного кодексу України [154], у разі спору між батьками з питань виховання дітей або здійснення батьківських прав, зацікавлена особа має право спершу звернутися за захистом своїх прав до органу опіки та піклування. Цей орган уповноважений розглянути такий спір по суті і винести рішення (наприклад, визначити порядок участі одного з батьків у вихованні дитини). Якщо протягом встановленого строку (10 днів) рішення органу не оскаржене сторонами в суді, воно набирає обов’язкової сили і підлягає виконанню. Отже, механізм роботи органів опіки та піклування фактично є обов’язковою досудовою стадією вирішення багатьох сімейних конфліктів, зокрема щодо дітей.

По-друге, органи опіки та піклування беруть участь у судових процесах, коли спір все ж доходить до суду. Закон зобов’язує суд залучати представника органу опіки до розгляду справ, що стосуються прав дітей (спори про визначення місця проживання дитини, позбавлення батьківських прав, усиновлення тощо). Орган опіки готує для суду письмовий висновок щодо найкращого способу вирішення спору, або його представник присутній на судовому засіданні і висловлює позицію органу з питань захисту прав дитини.

Мета цієї участі – забезпечити, щоб судові рішення не порушувало прав та інтересів неповнолітніх. Відповідно, орган опіки та піклування виконує функцію гаранта захисту прав дитини як на досудовому етапі, так і під час судового розгляду сімейної справи.

Враховуючи зазначене, органи опіки та піклування можна розглядати як своєрідний інструмент державного втручання у сімейні конфлікти з метою

охорони інтересів дітей. Їхня діяльність у певних аспектах перетинається з завданнями медіації, адже і медіатор, і представник органу опіки прагнуть знайти рішення, що буде прийнятним для обох батьків і водночас не зашкодить дитині. Проте підходи та методи у них різні. Медіатор не наділений владними повноваженнями і діє шляхом переконання, фасилітації діалогу, тоді як орган опіки виступає від імені держави і може приймати обов'язкові розпорядження.

В умовах, коли інститут медіації тільки набуває розвитку, саме представники органів опіки часто де-факто виконують функції сімейних медіаторів. Зокрема, за відсутності професійного медіатора посадові особи органу опіки намагаються примирити батьків, провести з ними роз'яснювальну бесіду, спрямувати конфліктуючих на досягнення компромісу щодо дитини. З одного боку, така практика заповнює прогалину відсутності достатньо розвинутого інституту медіації; з іншого боку, вона не завжди відповідає принципам нейтральності та добровільності, властивим медіації, адже рішення органу опіки може мати обов'язковий характер.

Незважаючи на різні моделі роботи, і медіація, і діяльність органів опіки та піклування у сімейних спорах мають спільний ключовий орієнтир, пріоритет найкращих інтересів дитини. Відповідно до статті 3 Конвенції ООН про права дитини 1989 року: «У всіх діях щодо дітей, незалежно від того, здійснюються вони державними чи приватними установами соціального захисту, судами, адміністративними чи законодавчими органами, першочергова увага приділяється найкращим інтересам дитини» [155].

У сучасному сімейному праві цей принцип закріпився як базовий критерій, згідно з яким будь-яке рішення щодо дитини має оцінюватися крізь призму її добробуту, потреб розвитку та ефективного захисту прав. Медіація, будучи гнучкою процедурою, дозволяє врахувати тонкощі ситуації і творчо виробити рішення, що максимально відповідає інтересам конкретної дитини. Проте існує ризик, що сторони в пошуку компромісу можуть домовитися про щось, що суперечитиме закону або об'єктивно зашкодить дитині (наприклад, обмеження права на навчання чи спілкування з іншим з батьків всупереч мінімальним

вимогам закону). Тому законодавство деяких країн містить запобіжники. У Фінляндії, як підтверджує Салмінін, медіатор зобов'язаний переконатися, що запропонована батьками угода відповідає праву, не порушує прав третіх осіб, зокрема прав дитини, і враховує її найкращі інтереси. Лише за цих умов така угода може бути затверджена судом як юридично обов'язкова.

Українське законодавство про медіацію також передбачає, що угода за результатами медіації не може суперечити імперативним нормам закону. Крім того, у справах щодо дітей вона підлягає перевірці судом, який, згідно зі статтями 14 та 19 Сімейного кодексу України [154] і статтею 206 Цивільного процесуального кодексу України [22], враховує висновок органу опіки щодо відповідності угоди інтересам дитини. Отже, органи опіки та піклування відіграють роль своєрідного арбітра справедливості щодо інтересів дітей у процесі медіації, навіть якщо батьки домовилися між собою, їхня домовленість не набуде юридичної сили, якщо буде встановлено порушення права дитини. В цьому сенсі медіація та діяльність органів опіки доповнюють одна одну, перша забезпечує досягнення згоди, друга контролює її відповідність закону і інтересам неповнолітніх.

Ще однією актуальною проблемою сімейної медіації є рівень професійної підготовки медіатора, від якого залежить якість і результативність процедури. В Україні вимоги до фахової підготовки медіаторів визначаються низкою нормативно-правових актів та професійних стандартів. Державний стандарт соціальної послуги медіації, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 3 червня 2024 року № 269-Н [156], встановлює зміст, обсяг, умови, порядок надання та показники якості цієї послуги. Стандарт застосовується під час організації та надання медіації особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, і визначає загальні засади кваліфікованого надання такої послуги. Відповідно, постає потреба у чітко визначених вимогах до фахової підготовки осіб, що надають медіацію

Опис професійної кваліфікації медіаторів в Україні розпочато з трудової сфери, де вже затверджено Національний стандарт професійної кваліфікації



«Трудовий медіатор (медіатор трудових спорів)» від 5 березня 2024 року [157]. Цей документ визначає перелік трудових функцій, професійні компетентності, вимоги до освіти, досвіду та навчання осіб, що провадять медіацію у сфері трудових правовідносин. У наукових дослідженнях, зокрема в роботі Анжеліки Шеремет «Принципи медіації в громадянському суспільстві та особливості їх застосування в освітньому середовищі України» (2022) [158], відзначено, що ефективність медіатора значною мірою залежить від належної підготовки та врахування міжнародних підходів до формування професійних стандартів. Хоча зазначений стандарт охоплює виключно трудові спори, його структура може бути використана як методологічна основа для розробки аналогічного стандарту у сфері сімейної медіації. Саме тому важливо окремо розглянути існуючі підходи до професійної підготовки медіаторів, що спеціалізуються на сімейних конфліктах.

Згідно з Законом України "Про медіацію" [20], медіатором може бути спеціально підготовлена нейтральна, незалежна та неупереджена фізична особа, яка проводить медіацію. Базова підготовка медіаторів в Україні передбачає проходження навчальної програми обсягом не менше 90 годин, з яких щонайменше 45 годин присвячено практичному навчанню. Програма включає теоретичну підготовку та відпрацювання практичних навичок, необхідних для ефективного здійснення медіації [159].

Для спеціалізації у сфері сімейної медіації, медіатори проходять додаткові навчальні курси. Наприклад, Українська академія медіації пропонує курс "Сімейна медіація", який складається з 56 годин підготовки, з яких 75% становить практика [160]. Цей курс розроблений відповідно до Зasad навчання базовим навичкам сімейного медіатора, затверджених Асоціацією сімейних медіаторів України [161].

На європейському рівні, підготовка сімейних медіаторів також має високі стандарти. Згідно з Посібником з розробки та моніторингу навчальних програм з медіації (CEPEJ) [162], навчальні програми повинні охоплювати основні принципи сімейної медіації, знання сімейного права, моделі сімейної медіації,

навички медіатора, обмеження принципу конфіденційності, медіацію з урахуванням інтересів дитини, участь дітей, оцінювальні зустрічі (етап перед медіацією), питання домашнього насильства, дисбаланс сил, техніки трансграничної медіації та міжнародну правову базу.

У Німеччині, наприклад, для отримання статусу "сертифікованого медіатора" необхідно пройти щонайменше 120 годин спеціалізованого навчання, включаючи один практичний кейс та індивідуальну супервізію цього кейсу. Крім того, медіатор повинен мати чотири задокументовані кейси протягом двох років, щонайменше чотири індивідуальні супервізії та проходити 40 годин додаткового навчання кожні чотири роки [163].

Отже, для забезпечення високої якості медіаційних послуг у сфері сімейних правовідносин, необхідно впроваджувати стандартизовані програми підготовки медіаторів, які враховують як загальні принципи медіації, так і специфіку сімейних конфліктів, з особливим акцентом на захист прав та інтересів дитини.

У процесі формування ефективної системи сімейної медіації актуальним є питання взаємодії між медіаторами та органами опіки і піклування. Така взаємодія може реалізовуватись у кількох практичних форматах. Один із них полягає в тому, що орган опіки до ухвалення рішення пропонує сторонам конфлікту звернутись до медіації. У ситуації, коли подано заяву про спір щодо дитини, працівники служби у справах дітей можуть рекомендувати батькам професійного медіатора, наголошуючи на перевагах альтернативного врегулювання. Це потребує поінформованості посадових осіб щодо принципів і процедур медіації, а також доступу до реєстру сертифікованих фахівців.

Інша модель передбачає паралельну співпрацю, за якої медіаційний процес відбувається одночасно з розглядом справи в органах опіки. За згодою сторін вони можуть пройти кілька сесій медіації, а досягнута домовленість буде узгоджена з органом опіки для подальшого затвердження. У цій моделі медіатор фокусується на полегшенні комунікації між батьками, тоді як представник органу опіки забезпечує відповідність домовленостей вимогам законодавства та інтересам дитини.

По-третє, перспективним є залучення самих представників органів опіки до медіаційної підготовки. Якщо службовці, які розглядають сімейні спори, опанують методи медіації, вони зможуть ефективніше виконувати примирну функцію на досудовому етапі. В деяких країнах уже реалізовано модель, коли в процедурі медіації беруть участь два медіатори, один з правовим досвідом (часто суддя у відставці), а другий з психологічною чи соціальною експертизою щодо дітей.

Наприклад, у фінській моделі судової медіації у справах про опіку над дітьми в ролі медіатора виступає суддя, якому допомагає експерт-медіатор, соціальний працівник або психолог, спеціалізований у сфері роботи з сім'ями [164]. Такий мультидисциплінарний підхід забезпечує баланс між правовим і психологічним аспектами, суддя-медіатор слідкує за дотриманням закону, а експерт, за врахуванням потреб дитини і психологічним кліматом діалогу. Для України подібний досвід міг би бути корисним, зважаючи на існуючий кадровий потенціал органів опіки (фахівців із соціальної роботи, психологів) та поступове впровадження медіації у судовій системі.

У підсумку, інтеграція інституту медіації у сфері сімейних правовідносин та діяльності органів опіки і піклування має базуватися на спільній меті, забезпеченні якнайкращого захисту прав та інтересів дитини при вирішенні сімейних спорів. Медіація надає сторонам конфлікту можливість добровільно і мирно досягти угоди, а органи опіки та піклування гарантують, що така угода відповідає вимогам закону і не порушує прав дітей.

Як підкреслює Ваула Гаавісто у роботі "Розвиток сімейної медіації у Фінляндії: Процес змін та практичні результати" (2018) [165], досвід реалізації проєкту Факультету спеціальної освіти та реабілітації (FASPER) у Фінляндії свідчить про те, що розвиток сімейної медіації відбувається через постійний обмін між концептуальним осмисленням і практичним впровадженням нових моделей. Учасники проєкту не лише адаптували наявні знання до контексту сімейних правовідносин, а й створювали власні підходи до організації медіації для пар, що розлучаються, включно з питаннями опіки над дітьми. Локальні

ініціативи, що зароджувалися на муніципальному рівні, згодом стали основою для ширшого національного впровадження, засвідчивши важливість як інституційної підтримки, так і гнучкості у вирішенні сімейних спорів.

Отже, органи опіки та піклування відіграють ключову функціональну роль у поєднанні з медіацією. Їхня участь дозволяє забезпечити відповідність досягнутих домовленостей вимогам законодавства, особливо у справах щодо дітей, де необхідна перевірка змісту угоди з огляду на права та інтереси неповнолітніх. Зосереджуючись на найкращих інтересах дитини, обидва інститути взаємодоповнюють один одного у створенні більш гуманного, гнучкого й ефективного механізму вирішення сімейних конфліктів у сучасному правопорядку.

### **3.3. Медіація у сфері охорони здоров'я**

Збільшення кількості конфліктів у сфері охорони здоров'я, від спорів щодо якості надання медичної допомоги до вимог компенсації за лікарські помилки, є глобальною тенденцією сучасності. Традиційний судовий розгляд таких спорів працює за принципом «переможець–переможений» і не може одночасно задовольнити інтереси обох сторін конфлікту. Натомість ADR, зокрема медіація, демонструють високу ефективність у розв'язанні як приватноправових, так і публічно-правових конфліктів. Медіація у медичних спорах дозволяє пацієнтам і лікарям шляхом конфіденційних переговорів за участю нейтрального посередника (медіатора) досягти взаємоприйняттого рішення, зберігаючи довірчі відносини та уникаючи тривалих судових процесів.

Закон України «Про медіацію» № 1875-IX від 16.11.2021 [20], що вже був розглянутий, закріплює загальні засади медіації без виокремлення сфери охорони здоров'я. Сфера охорони здоров'я не виокремлена спеціально, медичні спори підпадають під загальні положення про медіацію, як і інші цивільно-правові конфлікти.

Як уже зазначалося, після прийняття закону про медіацію були внесені відповідні зміни до процесуальних кодексів: суд інформує сторони про можливість примирення, може зупинити розгляд справи, а угода за результатом медіації за певних умов набуває сили судового рішення. Медіація залишається добровільною, хоча тривають дискусії щодо її обов'язковості для окремих категорій спорів. У сфері охорони здоров'я це могло б охоплювати, зокрема, справи про медичну недбалість або конфлікти між пацієнтами і закладами охорони здоров'я, однак механізм застосування медіації в таких ситуаціях досі не має чіткої правової регламентації.

Законодавче регулювання медіації у сфері медицини в інших юрисдикціях поєднує загальні норми про ADR та спеціальні положення, присвячені саме охороні здоров'я. У ЄС медіація у цивільних і комерційних спорах загалом гармонізована Директивою 2008/52/ЄС [26], однак галузеві особливості залишені на розсуд держав-членів. Деякі країни ухвалили спеціальні норми щодо медичних конфліктів. У Франції закон № 2002-303 від 4 березня 2002 р. (так званий «Закон Кушнера») [166] створив спеціальний позасудовий механізм для врегулювання медичних інцидентів, регіональні Комісії з примирення та відшкодування (CCI) при Офісі з компенсації медичних аварій (ONIAM) [167].

Вільям Джадун та Стефан Барт у своїй роботі " Що потрібно знати про роль примирних та компенсаційних комісій (CCI) у разі заподіяння шкоди внаслідок профілактичних, діагностичних та лікувальних дій" (2021) [168] стверджують, що цей механізм запровадив безоплатну для пацієнтів процедуру експертного розгляду медичних випадків, що спрямована на сприяння «мирному» врегулюванню, якщо встановлено, що пацієнт зазнав шкоди через медичну помилку або непередбачувану побічну реакцію, йому пропонується компенсація від страховика або державного фонду (ONIAM) без судового позову. У 2019 році до регіональних комісій у Франції було подано 4612 нових заяв від пацієнтів, за даними дослідження, що свідчить про значний попит на цей позасудовий механізм.

Іншим прикладом спеціального регулювання є Бельгія, де Закон від 22 серпня 2002 року «Про права пацієнтів» (*Loi relative aux droits du patient*) [169] передбачив створення у кожному стаціонарному закладі охорони здоров'я служби незалежного медіатора з прав пацієнтів для розгляду скарг. На національному рівні функціонує Федеральна служба з медіації у сфері охорони здоров'я, що виконує роль омбудсмана і забезпечує нейтральне вирішення конфліктів між пацієнтами та медичними установами. Як підтверджує офіційний портал SPF Santé publique [170], пацієнт має право на конфіденційне й об'єктивне розглядання скарги за участю медіатора, без втрати доступу до інших юридичних засобів захисту. Реалізація цих вимог на рівні практичної охорони здоров'я простежується, зокрема, в університетській клініці Левена (UZ Leuven) [171], де створено детальні інструкції щодо прав пацієнтів, механізмів зворотного зв'язку та участі медіаторів у вирішенні конфліктів. Унаслідок таких нормативних рішень низка європейських країн інтегрувала медіацію або процедури примирення безпосередньо в систему охорони здоров'я через спеціалізовані законодавчі акти, що регулюють права пацієнтів.

У багатьох інших державах діють загальні закони про медіацію, які поширюються і на медичні спори. У Великій Британії немає спеціального закону про медіацію в медицині, натомість застосовуються загальні положення про ADR [172], проте на рівні політик медіація рекомендована як частина процедури розгляду скарг у Національній службі здоров'я (NHS) [173]. За даними НОРЕ (2012) [174], у Данії, Люксембурзі, Латвії та низці інших європейських країн медіація у сфері охорони здоров'я реалізується переважно на основі загальних медіаційних положень або внутрішніх політик медичних установ. Попри те що ці відомості датовані 2012 роком, для характеристики моделей, не заснованих на спеціальному законодавстві, вони залишаються репрезентативними.

Натомість, як зазначає Джон Маттеуччіорчид у статті «Обов'язкова медіація, досвід Італії, кейс-2025» (2025) [175], Італія у 2010 році стала одним із перших західних суспільств, яке запровадило обов'язкову досудову медіацію для певних категорій цивільних справ, включно з вимогами про відшкодування

шкоди у сфері охорони здоров'я. Відповідно до декрету № 28/2010, звернення до суду в справах про медичну відповідальність допускалося лише після спроби медіації. Як зазначається в публікації Міжнародної асоціації юристів «The Italian model of mediation: an update» (2021) [176] у 2012 р. Конституційний суд Італії у 2012 році визнав обов'язкову медіацію у первісній редакції декрету № 28/2010 неконституційною з процедурних підстав, але згодом медіацію було відновлено на умовах так званої «м'якої обов'язковості» (opt-out). Отже, судові системи деяких держав прямо вимагають або заохочують використання медіації перед розглядом медичних справ по суті конфлікту.

У США законодавство про медіацію варіюється від штату до штату. Загальнофедерального акта про медіацію немає, але більшість штатів передбачили механізми ADR у сфері медичного права. За даними Національної конференції законодавчих зборів штатів (NCSL) [177], станом на 2021 р. 27 штатів США та ряд територій мали спеціальні положення про обов'язковий або факультативний ADR (медіацію, арбітраж чи обов'язкові мирові конференції) у справах про медичну недбалість. У 17 юрисдикціях США (Аляска, Луїзіана, Небраска, Нью-Мексико, Вірджинія та ін.) діють вимоги про обов'язковий розгляд медичних позовів спеціальною лікарською комісією (screening panels) перед передачею справи до суду.

Окрім того, у 36 штатах прийняті так звані «закони про вибачення» [178], які роблять вибачення і визнання провини медичним персоналом неприпустимими як докази у суді, ці норми спрямовані на заохочення відкритого обговорення та медіації після медичного інциденту без страху перед юридичними наслідками.

Світовий досвід демонструє, що більшість конфліктів у галузі охорони здоров'я вирішуються без доведення до судового рішення. У Великій Британії у фінансовому році 2023/2024, 81 % вимог щодо відшкодування шкоди пацієнтам, поданих проти системи NHS, були вирішені без судового провадження [179]. NHS активно використовує медіацію як інструмент альтернативного врегулювання спорів. За цей період на процедуру медіації було скеровано 195

справ, з яких 79 % завершилися укладенням угоди, найчастіше, у день медіації або протягом наступного місяця. Як зазначено у звіті NHS Resolution за 2024/2025 рік [180], медіація залишається ключовим інструментом раннього та конструктивного врегулювання, забезпечуючи конфіденційність і зменшуючи емоційне навантаження для всіх учасників процесу. У звіті підкреслено, що програма Early Notification Scheme дозволила своєчасно ідентифікувати серйозні випадки, зокрема перинатальні ускладнення, і скеровувати їх на медіацію або інші досудові механізми. Для порівняння, із 50 справ, що у 2023/2024 рр. все ж дійшли до судового розгляду в Англії, лише у 17 випадках (34 %) суд ухвалив рішення на користь пацієнтів, а в решті позови були відхилені. Ця статистика свідчить про те, що медіація ефективно сприяє як відсіюванню необґрунтованих вимог, так і досягненню добровільних домовленостей у складних справах без необхідності судового втручання.

Судові органи в різних юрисдикціях по-різному реагували на розвиток медіації в медицині. У британському прецедентному праві довго цитувався підхід, викладений у рішенні *Halsey v. Milton Keynes General NHS Trust* (2004) [181], де Апеляційний суд зазначив, що примушувати сторони до медіації не можна, а відмова від медіації не автоматично призводить до санкцій щодо відшкодування судових витрат (якщо сторона вважала свій випадок принциповим). Водночас, згідно з висновками Цивільної ради суддів Англії та Уельсу [182], викладеними у звіті 2021 року, обов'язкове ADR не суперечить праву на справедливий судовий розгляд і може бути запроваджене для окремих категорій спорів задля розвантаження судів та сприяння примиренню.

За звітом Агентства з досліджень і якості у сфері охорони здоров'я США (AHRQ) (2016) [183], у низці штатів суди активно впроваджують програми судової медіації у справах про медичну шкоду. Зокрема, у штаті Нью-Йорк у партнерстві з департаментом охорони здоров'я було започатковано ініціативу «Judge-Directed Negotiation», у межах якої спеціально підготовлений суддя сприяє досягненню домовленості між сторонами ще до початку судового провадження. Результати таких підходів є обнадійливими: за даними пілотного



проєкту в Нью-Йорку, лише 16 % випадків, які пройшли через процедури медіації та комунікації з пацієнтами, згодом трансформувалися у формальні судові позови. Це підтверджує, що належно організована процедура медіації здатна ефективно запобігати більшості судових спорів.

Показовим є досвід Австралії, де скарги на дискримінацію та порушення прав людини здебільшого розглядає не суд, а Австралійська комісія з прав людини (AHRC), яка забезпечує незалежну й безкоштовну процедуру розслідування і примирення. За даними незалежного аудиту [184], проведеного Австралійським національним аудиторським відомством, протягом 2017–2024 років AHRC отримала 18 939 скарг, з яких 17 391 були завершені (станом на 30 червня 2024 року). У 2023–2024 році частка скарг, вирішених шляхом примирення (conciliation), становила лише 33 % при встановленому цільовому показнику 40 %. Для порівняння, у 2017–2018 роках цей показник становив 46 %. Водночас частка справ, які завершуються припиненням або відмовою у провадженні, зростає з 40 % до 58 %. Такі тенденції вказують на поступове зниження ефективності процедури примирення в австралійському контексті та підкреслюють необхідність посилення організаційних і процедурних механізмів для підтримання ролі медіації в охороні прав пацієнтів.

Світовий досвід виробив кілька моделей врегулювання конфліктів у сфері охорони здоров'я за допомогою медіації та суміжних механізмів. Серед них можна виокремити: 1) модель добровільного розкриття і пропозиції відшкодування (DA&O), 2) інститут медичних омбудсманів та комісій з розгляду скарг пацієнтів, 3) спеціалізовані позасудові комісії з компенсації шкоди (типу французьких CCI), 4) системи страхового відшкодування без встановлення вини (no-fault), а також 5) традиційні медіації за участю незалежних професійних медіаторів (у рамках судових або позасудових програм). Розглянемо ключові характеристики цих моделей.

Модель «розкриття, вибачення і пропозиції» (DA&O) виникла у США як відповідь на кризу численних позовів щодо медичної недбалості. В її основі лежить проактивний підхід, медичний заклад у разі несприятливого інциденту

проводить внутрішнє розслідування, відкрито інформує пацієнта або його родину про результати, визнає помилки, якщо вони сталися, щиро вибачається та пропонує справедливую компенсацію без очікування позову. У межах цієї процедури, яка фактично є переговорно-медіаційною, пацієнт за участю нейтрального посередника чи представника лікарні обговорює з лікарями обставини інциденту, отримує пояснення та, за потреби, домовляється про відшкодування збитків. Відомим прикладом ефективності підходу «Disclosure-and-Offer» є програма, запроваджена в Медичному центрі Університету Мічигану (UMHS). Згідно з результатами дослідження Качалія та інших «Претензії та витрати до і після впровадження програми розкриття медичних помилок» (2010) [185], після повної інтеграції політики відкритого розкриття та пропозиції компенсації середня кількість нових претензій пацієнтів на відшкодування зменшилася з 7,03 до 4,52 на 100 тис. випадків надання медичної допомоги, а кількість поданих судових позовів із 2,13 до 0,75 на 100 тис. Водночас скоротився і середній час врегулювання претензії з 1,36 до 0,95 року, а загальні витрати на юридичні послуги й компенсації зменшилися майже вдвічі. Це свідчить про те, що реалізація відкритої і відповідальної моделі взаємодії з пацієнтами не лише не збільшує правові ризики, а й може істотно підвищити ефективність механізмів реагування на медичні інциденти.

Модель DA&O дедалі активніше впроваджується у практику управління клінічними ризиками у США як ефективна альтернатива традиційній судово-орієнтованій стратегії «deny and defend». Згідно зі звітом АНРК «Зробимо охорону здоров'я безпечнішою IV: Підсумкові висновки щодо практик та рейтингів безпеки пацієнтів, зроблені групою технічних експертів, 2024-2025 рр.» (2025) [186], системи врегулювання на основі прозорого комунікування та раннього відшкодування, такі як CANDOR, CARE, PEARL, Seven Pillars, реалізовані в десятках медичних закладів і визнані найкращими практиками у сфері безпеки пацієнтів.

На рівні штату Массачусетс реалізовано програму CARE (Communication, Apology and Resolution), розроблену за підтримки державної агенції Betsy

Lehman Center [187]. Її метою є проведення внутрішнього аналізу медичного інциденту, відкритий діалог із пацієнтом, визнання помилок, формулювання щирого вибачення та, за потреби, пропозиція справедливої компенсації, без втрати пацієнтом права на судовий розгляд.

На федеральному рівні AHRQ запровадило комплексний інструментарій CANDOR Toolkit (Communication and Optimal Resolution) [188], який охоплює п'ятиетапну процедуру дій у разі шкоди пацієнту: від ідентифікації інциденту до розслідування та врегулювання з відповідним зворотним зв'язком у систему управління якістю. Цей підхід визнається одним із структурних показників Центру Medicare & Medicaid Services (CMS).

Успішність моделей типу DA&O значною мірою зумовлена правовим контекстом. Згідно з оглядом NCSL [189], у 39 юрисдикціях США, включно з округом Колумбія та Гуамом, діють так звані apology laws, які обмежують можливість використання щирого вибачення медичного працівника як доказу вини в судовому провадженні. Такий правовий захист знижує бар'єри для впровадження відкритого спілкування з пацієнтами у випадках клінічної помилки.

Крім того, структурні елементи DA&O наближають її до моделі медіації: ініціатива реалізується без залучення зовнішнього посередника, передбачає конфіденційність процесу, орієнтацію на інтереси обох сторін, спільне вивчення обставин і прагнення до відновлення довіри. У публікаціях BMJ Quality & Safety (2020) [190] та оглядах AHRQ PSNet Primer (2025) [191] підкреслюється, що внутрішні програми врегулювання конфліктів за моделлю DA&O інтегрують ключові засади медіації у лікарняну політику реагування на інциденти безпеки.

У багатьох країнах створено інституції, що виконують роль посередників між пацієнтом і системою охорони здоров'я, пацієнтські омбудсмани, медіатори при лікарнях, комітети з питань якості послуг тощо. Такі органи зазвичай діють у позасудовому порядку і на безоплатній основі розглядають скарги пацієнтів, нерідко використовуючи медіаційні методи (зустрічі сторін, конфіденційні обговорення, підготовка взаємоприйнятних рішень).

Як згадувалося, у Бельгії з 2002 р. кожна лікарня має внутрішнього медіатора (омбудсмана) з прав пацієнтів, який приймає скарги, проводить розслідування і сприяє примиренню. У Британії, як зазначено у звіті Департаменту охорони здоров'я та соціального забезпечення «Огляд безпеки пацієнтів у сфері охорони здоров'я та догляду» (2025) [192], при кожному госпіталі діють офіцери зі зв'язків із пацієнтами (Patient Advice and Liaison Service, PALS), які допомагають пацієнтам вирішити занепокоєння або скарги шляхом переговорів, ще до подання офіційної претензії чи позову.

У Швеції та інших скандинавських країнах функціонує розгалужена система позасудового вирішення таких спорів: існують пацієнтські адвокати і комітети з розгляду скарг, паралельно із системою страхового компенсаційного фонду. Зокрема, як описує Сабіна Хелльборг у статті «Відповідальність за медичні травми в Швеції» (2019) [193] у Швеції з 1975 р. працює державна програма страхування пацієнтів, потерпілий може подати заяву до спеціального страхового бюро, яке оцінює випадок і виплачує компенсацію без встановлення вини лікаря. Одночасно незалежний Омбудсман зі здоров'я і соціальних послуг розглядає етичні та адміністративні аспекти скарг, може виступати посередником між пацієнтом і постачальником послуг. Сабіна Хелльборг зазначає, що ця система є частиною моделі “no-fault”, про яку мова піде далі, але в контексті медіації вона цікава тим, що не потребує конфліктного доведення провини, багато спорів вирішуються шляхом діалогу про компенсацію за принципом соціальної солідарності, що фактично знижує потребу в класичній медіації, бо відсутній спір про вину.

У статті Ху Інсян та Чу Джин Хуа «Перша інстанція для вирішення медичних спорів» (2018) [194] описано діяльність Healthcare Mediation Unit у Сінгапурі, яка спільно з Singapore Mediation Centre адмініструє Healthcare Mediation Scheme (HMS) для вирішення конфліктів між пацієнтами та медичними працівниками. Авторами проаналізовано випадок непорозуміння щодо метицилін-резистентного *Staphylococcus aureus*, що демонструє, як медіація дозволяє подолати комунікативний розрив і досягти примирення без

судового втручання. У статті зазначено, що медіація є добровільним, конфіденційним процесом, орієнтованим на виявлення справжніх немонетарних інтересів сторін, таких як пояснення, вибачення або співчуття. Автори наголошують на ефективності медіації, вказуючи на рівень успішності понад 80% у 38 випадках з моменту запуску програми у 2014 році. Застосування медіації у Сінгапурі регламентується Mediation Act 2017 (№. 1 of 2017) [195], що гарантує конфіденційність і юридичну чинність досягнутих домовленостей.

Моделі компенсації за принципом «no-fault» зняли необхідність доведення вини з пацієнта чи медичного працівника, натомість забезпечуючи адміністративне та оперативне покриття випадків медичних ушкоджень. Деніаль Харві та інші у статті "Консенсусна угода щодо визначення змінної процесу: результати дослідження, проведеного в Новій Зеландії за допомогою методу номінальної групи" (2024) [196] зазначають, що у Новій Зеландії система компенсації була сформована на основі рекомендацій Woodhouse Royal Commission (1967), що лягли в основу Accident Compensation Act (1972). Сер Джеффри Палмер у статті "Ретроспектива Woodhouse Report: Бачення, виконання та майбутнє" (2019) [197] підкреслює, що цей закон заборонив цивільні позови і встановив загальнодоступну систему компенсацій за травми без доведення вини. Система Accident Compensation Corporation (ACC), створена у 1974 році, надає широкий спектр послуг: лікування, компенсації втрат доходу, послуги реабілітації. Як зазначає Деніаль Харві та інші у відповідь на потребу ефективнішого маршрутизування пацієнтів із ортопедичними та м'язово-скелетними травмами, в 2022 році ACC впровадив Escalated Care Pathways (ECP), інтегровану модель, яка координує лікування таким чином, щоб пацієнти отримували вчасну та відповідну допомогу. В Австралії на сьогодні відсутня загальна «no-fault» медична компенсаційна система, однак наразі існують програми покриття побічних ефектів COVID-19-вакцинації; дискусії про можливе розширення такого підходу на інші категорії ушкоджень ще.

Класична медіація визначається як досудовий спосіб врегулювання конфліктів, у якому нейтральний медіатор сприяє пацієнту та медичному закладу

у виявленні істинних потреб та пошуку взаємоприйняттого рішення без залучення суду. Як підкреслюють Пілар Мунуера Гомес та Іммакулада Армаданс Тремолосау статті «Медична медіація як альтернативний засіб вирішення конфліктів у медичній практиці в турбулентні часи: Актуалізація» (2023) [198], медіація в медицині мінімізує конфронтацію, зберігає взаємну довіру та зменшує процесуальні й емоційні витрати сторін. У британському правовому контексті Джеймі Ліндсі та Кріс Денбері у статті «Медіація спорів відповідно до Закону про психічну дієздатність 2005 року: взаємовідносини, участь та найкращі інтереси» (2024) [199] показує, що медіація у спорах про лікування й опіку сприяє конструктивній комунікації та «терапевтичній справедливості», водночас визнаючи виклики участі вразливих осіб. Хайме Ліндсі, Маргарет Дойл та Катажини Вайнської-Фінк у статті «Забезпечення терапевтичної справедливості через медіацію: виклик у спорах щодо медичного лікування» (2025) [200] розвивають тезу, що медіація може надавати відчутні терапевтичні ефекти для учасників медичних спорів.

Китайський досвід також підтверджує ефективність: Шень та інші у статті «Аналіз характеристик, ефективності та факторів впливу механізмів посередництва третьої сторони для вирішення медичних спорів у провінції Ганьсу, Китай» (2024) [201] демонструє, що третє-стороння медіація знижує розміри компенсацій та підвищує частку успішних врегулювань без суду. У Гонконгу суди інституційно заохочують ADR через Practice Direction 31: офіційний «Загальний посібник з практики Напрямок 31 - Медіація» (2018; чинність PD31 із 2010 р.) [202] описує процесуальні механізми та наслідки необґрунтованої відмови від медіації, а «Звіт про медіацію, поданий до Районного суду у 2022 році» [203] фіксує 67 % остаточних врегулювань у справах, де застосовувалася медіація, із середньою тривалістю процесу близько 45 днів. У сукупності ці дані свідчать, що класична медіація, особливо за участі медичного працівника, дотичного до інциденту, істотно підвищує ймовірність швидкого та мирного врегулювання, зменшує фінансові витрати та підтримує атмосферу емпатії й взаєморозуміння.

У країнах ЄС альтернативне вирішення спорів у сфері охорони здоров'я поступово посилює свої позиції, хоча підходи залишаються різними. На рівні Союзу ухвалено акти, що опосередковано впливають на розвиток медіації. Зокрема, Директива 2011/24/ЄС [204] про права пацієнтів при транскордонному наданні медичної допомоги зобов'язує держави-члени забезпечувати механізми подання скарг і відшкодування шкоди пацієнтам, які отримують лікування за кордоном. Хоча вимога застосування медіації прямо не закріплена, у ряді країн це положення стало стимулом до впровадження позасудових процедур. Директива 2013/11/ЄС [122] про альтернативне вирішення споживчих спорів поширюється і на приватні медичні послуги, зобов'язуючи держави створювати органи ADR.

Леся Стрельбіцька та Тетяна Блашук у статті «Медіація як спосіб врегулювання конфліктів у сфері охорони здоров'я» (2024) [205] демонструють потенціал медіації для зниження судового навантаження, відновлення довіри між пацієнтами і медичними працівниками та зменшення транзакційних витрат, спираючись на практики США, країн ЄС і Австралії. Показано, що після прийняття Закону України «Про медіацію» 2021 року сформовано базову правову основу [20], однак інтеграція медіації у спеціальне медичне законодавство і механізми виконання угод за результатами медіації залишаються недостатніми, що разом із низькою обізнаністю учасників і дефіцитом спеціалізованих медіаторів стримує застосування процедури. Обґрунтовується потреба у вдосконаленні регулювання, розбудові інституційної спроможності закладів охорони здоров'я, стандартах підготовки і популяризації медіації, а також в адаптації зарубіжних моделей до національних реалій як шляху до підвищення якості послуг і стійкого запобігання повторним конфліктам.

Система альтернативного вирішення спорів у сфері охорони здоров'я Австралії характеризується розвиненою інституційною структурою, ключовим елементом якої є діяльність комісій з розгляду скарг пацієнтів, що функціонують у кожному штаті (зокрема, Health Care Complaints Commission у Новому Південному Уельсі [206] та Office of Health Ombudsman [207] у Квінсленді).

Центральним інструментом їх роботи виступає конціліація, це процедура примирення за участю нейтрального посередника, який виконує функції медіатора, організовує зустріч сторін, сприяє обговоренню претензій та формулюванню взаємоприйняттого рішення. Відмінною рисою австралійської моделі є квазіобов'язковість участі: після подання офіційної скарги медичний працівник чи заклад охорони здоров'я зобов'язані брати участь у процедурі примирення. Водночас досягнуті домовленості не мають примусового характеру, сторони можуть укласти угоду (наприклад, щодо вибачення або компенсації) чи припинити процес без результату. Емпіричні дані комісії з розгляду скарг у сфері охорони здоров'я [208] свідчать про високий рівень ефективності такого підходу: у штаті Вікторія близько 92 % справ завершуються врегулюванням шляхом примирення, у Новому Південному Уельсі близько 80 %. У випадку недосягнення згоди матеріали можуть бути передані до дисциплінарного органу або суду, що відбувається порівняно не часто.

Національним рівнем регулювання передбачено впровадження Australian Open Disclosure Framework (2013 р.) [209], який зобов'язує державні лікарні у разі медичного інциденту дотримуватися протоколу відкритого інформування, що включає об'єктивне пояснення обставин, надання відповідної інформації пацієнтові та публічне вибачення. Хоча механізм не передбачає виплату компенсацій, він, за оцінками Австралійської комісії з безпеки пацієнтів [210], суттєво підвищує рівень довіри до закладів охорони здоров'я, сприяє врегулюванню конфліктів на ранніх стадіях і зменшує кількість випадків ескалації спору до зовнішніх інстанцій. Дослідження у Новому Південному Уельсі проведене Ріма Гаррісон у роботі «Відкрите розкриття інформації про несприятливі події: вивчення впливу структур обслуговування та політики на практику» (2019) [211] підтверджує, що належна реалізація open disclosure зміцнює довіру пацієнтів, медичного персоналу та громади, водночас сприяючи формуванню культури безпечного та відповідального надання медичної допомоги. У результаті австралійська модель вирізняється комплексністю, поєднуючи квазіобов'язкові примирні процедури, політику відкритого



інформування та судові механізми, які дозволяють відкладати розгляд медичних позовів і спрямовувати їх на медіацію, що в сукупності забезпечує багаторівневу систему ефективного врегулювання спорів у галузі охорони здоров'я.

Україна вже має первинні правові умови для медіації в охороні здоров'я, однак подальший поступ залежить від довіри, підготовки кадрів, вбудовування процедури в маршрути розгляду скарг та реалістичної моделі фінансування. Ключовою перешкодою лишається низька обізнаність учасників, що підтверджують Костадин Йорданов Дімітров та Цонка Мітева-Катранджієва у порівняльному дослідженні в Болгарії «Вивчення обізнаності пацієнтів та доцільності медіації в охороні здоров'я: пілотне дослідження в Болгарії» (2025) [212], де близько 90% респондентів не знали про законодавчі можливості медіації, 87,5% наполягали на підвищенні поінформованості серед пацієнтів і лікарів, а 60% висловлювали вищу довіру за умови участі у процесі медичного експерта. Це обґрунтовує підготовку спеціалізованих посередників і застосування форматів ко-медіації з участю лікаря поруч із правником чи психологом, що узгоджується з практиками Сінгапуру за даними Сінгапурської медичної асоціації [213] та «Програма медіації в сфері охорони здоров'я» [214].

У вітчизняному контексті доцільно запроваджувати комплекс інституційних і фінансових рішень, що роблять медіацію в охороні здоров'я реально доступною та передбачуваною. Пропонується: (1) утворити постійну службу медіації при центральному органі управління галуззю та його регіональних підрозділах із реєстром незалежних медіаторів, стандартизованими формами (заява, угода про проведення медіації, шаблон угоди за результатами медіації), правилами відбору й етичним кодексом; (2) інтегрувати «пропозицію примирення» у типову процедуру розгляду скарги (включно з обов'язковим інформуванням пацієнта про можливість медіації, контактні дані платформи, строк для відповіді та опцію ко-медіації за участю клінічного експерта), установивши процесуальні орієнтири: направлення пропозиції не пізніше 5 робочих днів від реєстрації скарги, проведення установчої сесії протягом 10 днів, фіксація результату в письмовій формі; (3) розгорнути підготовку «медичних»

медіаторів на базі профільних університетів і великих лікарень (мінімальна програма 120–160 годин із модулями з медичного права, клінічної етики, комунікації з уразливими групами, конфіденційності та захисту даних), передбачивши сертифікацію та безперервний професійний розвиток; (4) створити фінансові стимули: бюджетне покриття для соціально вразливих пацієнтів (ваучер/ліміт годин медіації), включення витрат на медіацію до програм добровільного медичного страхування та тарифікацію «медіаційного супроводу» у договорах із національним платником (із прозорими умовами співфінансування закладом або страховиком). Додатковими запобіжниками виступають: затвердження стандартних операційних процедур із гарантіями конфіденційності, ведення анонімізованої статистики результатів (показники тривалості, частки досягнення угоди, рівня виконання), а також запуск пілотних проєктів у багатопрофільних лікарнях із подальшим масштабуванням за результатами незалежної оцінки ефективності.

Правовий фундамент для цього вже окреслений Законом України «Про медіацію» [20], Законом України «Про соціальні послуги» від 17.01.2019 № 2671-VIII [215] та Державним стандартом соціальної послуги медіації 2024 року від 03.06.2024 № 269-Н [156].

Паралельно потребують уточнення процесуальні гарантії конфіденційності та недопустимості використання висловлювань сторін як доказів у подальших провадженнях, узгодження медіації з кримінальними процесами у медичних справах і типові протоколи взаємодії закладів охорони здоров'я, страховиків і медіаторів. Важливо посилювати культуру співпраці, у якій скарга розглядається як інструмент підвищення якості допомоги, із запуском пілотів, навчанням управлінських команд комунікації та періодичною публікацією анонімізованих успішних кейсів. Доречно врахувати досвід Польщі розглянутий Хофманом та іншими у дослідженні «Підсумки п'яти років роботи позасудової системи захисту прав пацієнтів у Польщі - ретроспективний аналіз заяв про оцінку медичних подій» (2022) [216], де діє регіональна позасудова модель розгляду пацієнтських претензій у воєводських комісіях із погоджувальними

механізмами. Поєднання української нормативної бази, інституційних сервісів та підходу, орієнтованого на довіру, з урахуванням порівняльних орієнтирів формує дієву багаторівневу систему раннього врегулювання конфліктів між пацієнтами й медиками, що знижує навантаження на суди та підвищує якість медичної допомоги.

### **Висновок до третього розділу**

Третій розділ демонструє прикладний потенціал медіації в ключових масивах приватноправових відносин, споживчо-комерційній сфері, сімейних спорах та охороні здоров'я і водночас окреслює умови її життєздатності в українському правопорядку. Порівняльний та нормативний аналіз засвідчує, що результативність примирення у цих відносинах залежить від поєднання стандартів якості процедури, доступності для слабшої сторони та реалістичних механізмів виконання домовленостей; усі три компоненти вже описані у джерелах ЄС і поступово імплементуються державами-членами, що підтверджує кореляцію між інституційними гарантіями і рівнем звернень до примирних механізмів. У роботі наведено узагальнення щодо найтиповіших категорій спорів і бар'єрів/стимулів, а також простежено еволюцію електронних платформ урегулювання, що надає матеріал для цільових змін у національному регулюванні.

У площині споживчих та договірних відносин показано, що медіація органічно вбудовується як у маловартісні претензії електронної комерції, так і у складні довгострокові зобов'язання на кшталт кредитування, страхування чи купівлі житла. Її перевага полягає у швидкості, низьких трансакційних витратах і можливості зберегти відносини між сторонами, тоді як судовий процес для малих сум є економічно нераціональним. Одночасно ідентифіковано типові бар'єри: бюрократичні вимоги, часові витрати, нерозвинутість практик і помірне використання формалізованих ADR, попри те що переважна більшість претензій у підсумку завершується переговорами або медіацією; як стимул виокремлено

єдині вимоги до якості ADR-органів у праві ЄС і запроваджену у багатьох державах безоплатність для споживача або символічний платіж, що усуває фінансовий поріг доступу. Висновок розділу щодо цифрових механізмів подає подвійний сигнал: попередня загальноєвропейська платформа ODR була закрита через низьку популярність, однак регуляторні пропозиції Єврокомісії спрямовані на розширення охоплення й підвищення залучення бізнесу, а це підтверджує стабільний нормативний попит на ODR при корекції моделей реалізації. Таким чином, для України релевантним є поєднання якісних ADR-стандартів, максимальної дешевизни входу і розвиток контрактних медіаційних застережень із цифровим перенаправленням скарг.

В аспекті виконуваності домовленостей комерційна практика підтверджує доцільність «вбудовування» медіаційного результату у наявні канали примусового виконання. У транскордонних спорах це нерідко здійснюється шляхом перетворення досягнутої в медіації згоди на арбітражне рішення, придатне до виконання за Нью-Йоркською конвенцією 1958 року; в національному контексті через нотаріальне посвідчення і можливість виконавчого напису, який надає документу статус виконавчого без звернення до суду. Описані механізми не змінюють приватноправову природу угоди, але підвищують її правозастосовну «щільність» і зменшують ризики невиконання, що особливо вагоме для повторюваних споживчих конфліктів і дрібних комерційних кейсів.

Сімейна медіація в роботі розглядається крізь призму пріоритету найкращих інтересів дитини і фактичної ролі органів опіки та піклування. За умов становлення інституту медіації саме ці органи нерідко де-факто виконують функції посередництва, проводять роз'яснювальні бесіди з батьками і спрямовують їх до компромісу; така практика частково компенсує інституційну прогалину, але не завжди сумісна з вимогами нейтральності та добровільності, властивими медіації, оскільки рішення органу опіки може мати владно-обов'язковий ефект. Загальний орієнтир медіації та діяльності органів опіки є спільним і визначається статтею 3 Конвенції ООН про права дитини; він задає

матеріальний критерій допустимості змісту домовленостей і пояснює чому саме у сімейних справах медіація сприймається як гуманніший інструмент, що знижує емоційне протистояння і підтримує комунікацію між батьками. Правильна інтеграція медіації у процесуальні механізми досягається через можливість подання мирової угоди на затвердження судом у відкритому провадженні з перевіркою законності та прав третіх осіб; це забезпечує примусову виконуваність і мінімізує ризики зловживань. Розділ також фіксує цінність міждисциплінарних форматів, зокрема спільних сесій за участі дитячого психолога і представника органу опіки з дорадчим голосом, що посилює дитиноцентричність і процесуальну безпеку без підміни ролі нейтрального медіатора.

У сфері охорони здоров'я обґрунтовано специфіку медіації як інструменту відновлення довіри між пацієнтом і закладом у конфліктах, де паралельно існують медичні, етичні й часто делікатні репутаційні аспекти. У роботі показано, що медіація може і повинна бути інтегрована у внутрішні політики лікарень і механізми розгляду скарг, а не існувати як епізодичний позапроцесуальний ресурс; найбільш перспективною визнано модель відкритого повідомлення про несприятливі події (*open disclosure*), що поєднує своєчасну комунікацію факту інциденту, визнання і вибачення, а також пропозицію справедливого врегулювання за участі нейтрального посередника. Для якості процесу ключовими є спеціальна підготовка медичних медіаторів і ко-медіація із залученням профільного експерта, адже саме технічна складність спорів часто є джерелом взаємної недовіри і процесуальних помилок. На інституційному рівні доцільним є створення постійних служб медіації при органах управління галуззю та великих лікарнях, типізація протоколів взаємодії між закладом, страховиком і медіатором, а також вирішення колізій конфіденційності з процесуальними потребами у випадку кримінальних проваджень. Важливими виглядають і фінансові механізми доступності, зокрема бюджетне покриття для вразливих пацієнтів та включення медіації до страхових продуктів. Сукупно це створює

передумови для системного скорочення судових витрат і швидшого відновлення лікувального альянсу.

Узагальнюючи отримані результати, розділ підтверджує, що медіація є функціонально адаптивною і здатна працювати в різних предметних полях за умови дотримання інституційних стандартів і забезпечення виконуваності домовленостей. Для споживчих і комерційних спорів пріоритетом є дешевизна входу, швидкість і цифрові канали комунікації; для сімейних дитиноцентричність рішень і процесуальна інтеграція з перевіркою судом; для медичних, професіоналізація посередництва, протоколи прозорого сповіщення та належні гарантії конфіденційності. Така диференціація не розпорошує інститут, а навпаки підсилює його автономну правову природу, адже всі моделі спираються на однакові принципи добровільності, нейтральності та інформованої згоди, тоді як варіативними залишаються лише інструменти організації та виконання результатів. У підсумку національна траєкторія розвитку виглядає узгодженою з європейськими орієнтирами як за якістю ADR, так і щодо модернізації цифрових сервісів та каналів виконання угод.

## ВИСНОВКИ

**Основні результати дослідження.** У дисертації здійснено комплексний правовий аналіз медіації у сфері цивільних правовідносин, що дозволило глибоко розкрити її сутність, еволюцію, нормативну базу та практичні аспекти застосування.

Узагальнення різних наукових підходів дозволило сформулювати авторське визначення медіації як передбаченого законом процесу примирення сторін за участю нейтрального посередника, який не ухвалює рішення за сторін, а створює умови для досягнення ними взаємно прийняттого рішення. В роботі також виокремлено ключові правові ознаки та принципи медіації (добровільність, конфіденційність, нейтральність посередника, гнучкість і неформальність процедури тощо) та проаналізовано значення кожної з них для справедливості та ефективності примирної процедури. Аналіз процедури медіації дозволив зробити пропозиції щодо вдосконалення правового регулювання та інституційних змін.

Проведений історико правовий аналіз засвідчив безперервність еволюції інституту від релігійних і звичаєвих практик примирення до сучасних правових рамок. У середньовічній Європі канонічні джерела закріпили обов'язковість або бажаність спроби згоди до судового розгляду, що розвантажувало суди та підтримувало соціальну гармонію. У Франції *Ordonnance de 1667* інституціоналізувала примирення як передумову процесу і започаткувала поширення примирних положень у комерційному праві Європи. У кінці XIX століття британський *Arbitration Act 1889* надав обов'язкову силу арбітражним угодам і рішенням, зміцнивши альтернативні позасудові механізми врегулювання спорів. В Україні сучасний етап розпочався Законом України «Про медіацію» який установив правові засади процедури та охарактеризував договори на різних етапах медіації, включно з угодою за результатами як різновидом цивільно правового договору. Зазначені етапи безпосередньо вплинули на чинне регулювання і практику через закріплення

передпроцесуційного примирення, договірної природи та вимог до форми і виконання домовленостей.

Здійснено класифікацію та порівняльний аналіз моделей із фокусом на інституційній якості. Фасилітативна модель окреслена як домінуюча у США й інтегрована у федеральну та штатну практику; її правова база спирається на Уніфікований закон про медіацію, який встановлює гарантії конфіденційності, добровільності участі та нейтральності медіатора, формуючи стабільні процесуальні рамки та захист від використання медіаційної інформації у суді без згоди сторін. Трансформативна модель подана як підхід, зорієнтований на розвиток взаєморозуміння і довіри (фокус на внутрішніх ресурсах сторін), що активно використовується в Нідерландах; її нормативна основа перебуває у стадії формування через законопроект «Wet bevordering van mediation in het burgerlijk recht», який передбачає публічний реєстр медіаторів, підвищені стандарти освіти та дисциплінарну відповідальність (поряд із застереженнями щодо доступу до правосуддя). Для інституційних гарантій якості порівняно: в Україні, базова вимога підготовки не менше 90 годин із суттєвою практичною складовою; у стандартах CEREJ, детально визначено зміст навчальних програм (принципи та моделі, сімейне право, конфіденційність і її межі, робота з дітьми, домашнє насильство, дисбаланс сил, транскордонна медіація тощо); у Німеччині статус «сертифікованого медіатора» передбачає 120 годин навчання, кейс із індивідуальною супервізією. Узагальнено, що реєстри, стандартизовані навчальні модулі, супервізія та дисциплінарні механізми становлять ядро контролю якості, придатне до адаптації в українському контексті.

Розкрито зміст і інструменти премедіації та підготовки до медіації, а також їх співвідношення. Премедіація забезпечує індивідуальну роботу з учасниками, виявлення інтересів, зниження упередженості та роз'яснення базових принципів, що формує безпечні умови для подальшого діалогу і підґрунтя поінформованої участі сторін. Підготовчий етап має більш структурований, організаційний характер і спрямований на узгодження формату, правил і порядку взаємодії, водночас обидва етапи спираються на добровільність, конфіденційність і



рівність сторін. Центральним правовим інструментом визначено договір про проведення медіації, який завершує підготовку та фіксує ключові умови процедури, включно з положеннями про конфіденційність, права й обов'язки медіатора, порядок участі та розподіл витрат. Мінімальний зміст пов'язаних документів і посилання на правила процедури узгоджуються із законодавчими вимогами до письмової форми. Конфіденційність підтверджено як системоутворювальну гарантію ефективності, що уможливорює відверті переговори без ризику подальшого використання інформації без згоди сторін. Допущено оформлення договору про проведення медіації та подальшої угоди в електронній формі з кваліфікованим електронним підписом, що відповідає вимогам письмової форми.

Установлено алгоритм основної переговорної фази як послідовний цикл від спільного окреслення проблеми і порядку денного до виявлення інтересів, генерації варіантів, їх оцінювання та зближення позицій із формулюванням намірів щодо угоди. Етап тримається на активній участі сторін і фокусі на інтересах, що підсилює стійкість домовленостей. Обґрунтовано доцільність поєднання спільних і роздільних сесій для зниження конфронтації та корекції інформаційної асиметрії, визначено критерії нейтральності посередника і алгоритм його втручання у разі дисбалансу ресурсів сторін. Роль медіатора окреслено як фасилітативну без владних повноважень і без права нав'язувати рішення, нейтральність трактується як відсутність зовнішнього впливу та однакове безоціночне ставлення до сторін. Для трансформації позицій в інтереси застосовано перефразування, проєктивні запитання та візуалізацію альтернатив, що підтримує правову легітимність напрацьованих варіантів. Підтверджено межі конфіденційності та обов'язки нерозголошення з вузькими винятками, сумісними з правом ЄС.

Визначено, що угода за результатами медіації має приватноправову договірну природу; Закон України «Про медіацію» розрізняє договір про проведення медіації, медіаційну угоду (застереження) та власне угоду за результатами медіації, яка фіксує досягнуте сторонами рішення і може

укладатися усно або письмово залежно від волі сторін. Для письмової форми сформульовано мінімальні обов'язкові реквізити і підкреслено, що підписують сторони (медіатор, як правило, не є стороною і може виступати лише свідком), а також підтверджено можливість електронної форми з КЕП як повного еквівалента письмової форми. Разом з тим, сама угода не є виконавчим документом: для примусовості застосовуються практичні траєкторії надання їй виконавчої сили, судове затвердження у формі мирової угоди з видачею виконавчого листа за Законом «Про виконавче провадження», або нотаріальне оформлення, включно з можливістю виконавчого напису у визначених законом випадках (з розмежуванням: нотаріус перевіряє особи/волевиявлення, але не оцінює «справедливість» домовленостей). У порівняльно-правовому ракурсі окреслено підходи ЄС до спрощеного виконання таких домовленостей та опцію перетворення досягнутої в медіації згоди на арбітражне рішення (consent award) для транскордонного виконання за Нью-Йоркською конвенцією 1958 року. На цій основі обґрунтовано пропозиції до національного регулювання: або пряме визнання угоди за результатами медіації виконавчим документом, або спрощена нотаріальна процедура надання виконавчої сили з перевіркою формальних умов дійсності та відповідності публічному порядку.

Виокремлено типові категорії: дрібні споживчі претензії в e-commerce, де платформи вже інтегрують медіацію у стандартний потік вирішення спорів, та складні споживчі договори на кшталт купівлі авто чи житла, банківських кредитів, страхування життя, для яких медіація забезпечує гнучке врегулювання без суду. Основні бар'єри: бюрократичні перепони, часові й фінансові витрати, прогалини практик і низьке використання формальних ADR, попри те що до 90% претензій фактично вирішуються переговорами або медіацією, а до органів ADR звертаються близько 5% споживачів ЄС. Стимулами слугують єдині вимоги до якості ADR у ЄС та мінімізація витрат для споживача, включно з безоплатністю або символічним збором до 5 євро, що знімає фінансовий бар'єр доступу. Інтеграція ODR підтверджена для транскордонної електронної торгівлі та підтримується рекомендаціями щодо медіаційних застережень у договорах і

перенаправлення скарг органами захисту прав споживачів. Досвід загальноєвропейської платформи ODR показав потребу в оновленні цифрових механізмів і більшій участі бізнесу; запропоновано регуляторні зміни для адаптації до сучасних ринків.

Проаналізовано сімейну медіацію з урахуванням ролі органів опіки та піклування і механізмів перевірки та затвердження домовленостей. У ситуації становлення інституту медіації представники органів опіки де-факто часто виконують функції сімейних медіаторів, що частково компенсує інституційну прогалину, але не завжди сумісне з вимогами нейтральності й добровільності, оскільки рішення органу опіки може мати обов'язковий характер. Спільним орієнтиром медіації та діяльності органів опіки є пріоритет найкращих інтересів дитини; у роботі прямо наведено положення статті 3 Конвенції ООН про права дитини і підкреслено його статус базового критерію для оцінки будь-якого рішення щодо дитини. Участь органів опіки описана як інструмент перевірки змісту домовленостей на відповідність законодавству та правам неповнолітніх, що робить медіаційні результати більш життєздатними у сімейних спорах. Механізм затвердження реалізується через подання мирової угоди на ухвалення суду у разі успішної медіації в межах відкритого провадження з перевіркою законності та прав третіх осіб, що інтегровано у процесуальні кодекси після прийняття Закону України «Про медіацію». Дисертація також пропонує модель спільних сесій за участі дитячого психолога та представника органу опіки з консультативним голосом і вказує на потребу корекції процесуальних строків та подолання бар'єрів підготовки й фінансування як умову сталого впровадження сімейної медіації.

Окреслено специфіку медіації у сфері охорони здоров'я як інструменту врегулювання спорів між пацієнтами та медичними закладами, що завдяки конфіденційним переговорним процедурам підтримує довіру та зменшує потребу у тривалих судових провадженнях. Порівняльний аналіз показує інтеграцію медіації в галузеві механізми захисту прав пацієнтів і внутрішні політики закладів, у тому числі як стандартний елемент розгляду скарг. Для

українського контексту рекомендовано політику open disclosure із відкритим повідомленням про несприятливі події та пропозицією справедливого відшкодування за участі посередника. Обґрунтовано потребу спеціальної підготовки медичних медіаторів і форматів ко-медіації із залученням медичного експерта. Запропоновано інституціоналізацію: постійні служби медіації при органах управління галуззю, вбудування пропозиції примирення у типові процедури розгляду скарг, навчальні програми на базі університетів і великих лікарень, а також фінансові стимули через бюджетне покриття для вразливих пацієнтів і включення медіації до страхових продуктів. Необхідні процесуальні гарантії конфіденційності, типові протоколи взаємодії закладів, страховиків і медіаторів та узгодження з кримінальними провадженнями у медичних справах.

Таким чином, у дисертації отримано нові наукові результати, які загалом підтверджують високу ефективність медіації як інструменту захисту цивільних прав та містять конкретні пропозиції для вдосконалення законодавства і практики.

**Пропозиції щодо вдосконалення правового регулювання та інституційних змін.** За результатами дослідження автором внесено такі пропозиції з метою поліпшення законодавчого регулювання медіації та розвитку відповідної інфраструктури:

внести зміни до Закону України «Про виконавче провадження», передбачивши можливість примусового виконання угод, укладених за результатами медіації, шляхом їх визнання окремим виконавчим документом (це усуне правову невизначеність щодо виконання немайнових зобов'язань, яка наразі існує);

ратифікувати Сінгапурську конвенцію ООН (2019) про міжнародні угоди, досягнуті в результаті медіації, що дозволить спростити визнання і виконання угод за результатами медіації, у транскордонних спорах за участю українських суб'єктів;

уточнити процесуальні норми Цивільного процесуального кодексу та інших процесуальних актів щодо медіації: закріпити гарантії конфіденційності

примирних процедур (прямо встановити недопустимість використання в суді інформації, отриманої під час медіації); врегулювати питання зупинення судового розгляду на час медіації та відновлення процесуальних строків, щоб сторони мали реальну можливість спробувати медіацію без ризику втрати права на судовий захист;

доповнити процесуальне законодавство положеннями про обов'язок суду з'ясовувати думку сторін щодо можливості вирішення спору шляхом медіації на початковій стадії розгляду справи. Доцільно інтегрувати в цивільний процес елемент «пропозиції примирення» – зразок чого вже запропоновано автором для медичних спорів – коли сторони офіційно повідомляються про опцію медіації та повинні висловити позицію щодо неї в установлені строки;

удосконалити Сімейний кодекс України в частині врегулювання спорів, що стосуються дітей: передбачити можливість (а для окремих категорій – обов'язковість) проведення медіації до або під час судового розгляду спору про місце проживання дитини, участь у її вихованні, позбавлення/відновлення батьківських прав тощо. Запропонований автором формат спільних сесій за участю психолога і представника органу опіки може бути впроваджений експериментально у певних юрисдикціях з подальшим закріпленням позитивного досвіду у законі;

на рівні підзаконних нормативних актів Міністерства юстиції та Міністерства соціальної політики доцільно змінити підходи до діяльності органів опіки та піклування: зобов'язати їх не просто надавати висновки у сімейних спорах, а активно спрямовувати сторони до медіації, співпрацювати з медіаторами під час примирення, а також забезпечити участь уповноважених психологів/соціальних працівників у процесі при потребі (це вимагатиме розробки нових інструкцій та методичних рекомендацій для служб у справах дітей);

запровадити державні програми підготовки медіаторів для роботи у спеціалізованих сферах – зокрема, програми підвищення кваліфікації сімейних медіаторів на базі існуючих центрів соціальних служб, а також навчальні курси

для медіаторів у сфері охорони здоров'я на базі медичних вишів та закладів охорони здоров'я (з урахуванням вимог до міждисциплінарної підготовки, включаючи правові, етичні та психологічні аспекти);

створити при центральних органах виконавчої влади, діяльність яких пов'язана з розглядом значної кількості приватних спорів, постійно діючі служби медіації (структурні підрозділи або окремі установи). Зокрема, в системі охорони здоров'я – службу медіації при МОЗ України та його територіальних органах, що координуватиме впровадження процедури в закладах; в системі захисту прав споживачів – спеціалізовану ADR-установу або контактний центр для позасудового вирішення споживацьких спорів; у сфері праці – служби примирення при Національній службі посередництва і примирення тощо;

удосконалити фінансово-економічні механізми підтримки медіації: передбачити у державному та місцевих бюджетах видатки на компенсацію вартості медіації для малозабезпечених верств (ваучери або субсидіювання послуг приватних медіаторів); стимулювати страховиків включати покриття витрат на медіацію до полісів (особливо в медичному та автострахуванні); надати податкові пільги підприємствам, які вирішують спори з клієнтами через медіацію, тощо;

імплементувати європейські стандарти у сфері споживчої медіації: гармонізувати законодавство України з вимогами Директиви 2013/11/ЄС про альтернативне вирішення споживчих спорів, зокрема поклавши на продавців (виконавців послуг) обов'язок інформувати споживачів про доступні ADR-органи і процедури під час розгляду претензій; створити національний реєстр або онлайн-платформу з врегулювання споживчих спорів (за аналогією з платформою ЄС ODR), що полегшить контакт споживача з медіатором чи арбітром та забезпечить прозорість і підзвітність процедури.

Реалізація наведених пропозицій вимагатиме спільних зусиль законодавця, урядових структур та професійної спільноти медіаторів, проте у підсумку сприятиме формуванню ефективної системи медіації в Україні, підвищенню

довіри громадян до позасудового захисту своїх прав та розвантаженню судової системи.

### **Рекомендації щодо застосування медіації у сфері цивільного права.**

На основі проведеного дослідження сформульовано такі рекомендації для використання медіації при вирішенні різних категорій цивільно-правових спорів:

**У договірних (комерційних) спорах.** Рекомендується системно вбудовувати медіацію у конфлікти, що виникають із договірних відносин, з особливим акцентом на МСБ та e-commerce. Доцільними є справи з масовою природою вимог і невеликою ціною позову, де судовий розгляд є повільним або витратним, а також спори між підприємцем і споживачем, де потрібні гнучкі індивідуалізовані рішення. Практичні кроки для бізнесу: включати медіаційні угоди та застереження у типові договори і правила обслуговування, а при виникненні спору одразу пропонувати клієнту звернення до незалежного медіатора замість ескалації претензій. Для органів захисту прав споживачів доцільно затвердити процедуру перенаправлення скарг на медіацію за згодою сторін і вести публічні списки акредитованих медіаторів. У транскордонній електронній торгівлі ефективною є онлайн медіація ODR, тобто використання цифрових платформ для дистанційного врегулювання спору за участі медіатора. Такі платформи мають забезпечувати простоту доступу, короткі строки та мінімальні витрати, зокрема у багатьох юрисдикціях ADR для споживача є безоплатною або зі символічною платою до 5 євро, що знімає фінансовий бар'єр. Досвід ЄС з платформою ODR, запущеною у 2016 році та згодом закритою через низьку популярність, демонструє потребу оновлення цифрових механізмів і розширення охоплення на цифрові товари, переддоговірні вимоги і частину позадоговірних спорів. Для національної практики доцільно орієнтуватися на модель єдиного вікна з чіткими строками реагування та інтеграцією з державними і галузевими сервісами захисту прав споживачів.

Застосування медіації у договірних спорах сприятиме збереженню ділових відносин, мінімізації репутаційних ризиків і реальному виконанню зобов'язань, оскільки добровільно досягнуті домовленості виконуються сумлінніше, а також

розвантаженню судів і економії публічних коштів. Емпіричні дані, наведені в роботі, підтверджують високий відсоток успішних примирень у країнах ЄС від 75 до 85 відсотків у переданих на медіацію справах, зокрема у сфері захисту прав споживачів. У сегменті e-commerce медіація вже стала невідомою частиною роботи великих платформ, що видно з показників обробки десятків мільйонів внутрішніх спорів щороку і понад 80 відсотків ранніх врегулювань. Поза Європою масштабні державні та приватні ODR інфраструктури демонструють здатність опрацьовувати десятки мільйонів споживчих спорів на рік, забезпечувати швидке письмове врегулювання, зобов'язуюче для бізнесу, та повертати значні суми компенсацій при збереженні конфіденційності процедури. На рівні операційної практики бізнес структурам рекомендовано налагоджувати внутрішні потоки перенаправлення претензій до медіації, навчати персонал навичкам досудового врегулювання, а споживачів інформувати про ADR та ODR через сайти, договори і матеріали під час розгляду скарг.

**У сімейних спорах.** Медіація доцільна як пріоритетний спосіб врегулювання конфліктів, що зачіпають інтереси дитини, зокрема спори про місце проживання, участь у вихованні, аліменти та поділ майна, оскільки переговорний формат дозволяє врахувати емоційний компонент і зменшити подальшу травматизацію неповнолітніх. У роботі обґрунтовано, що судовий розгляд у таких справах часто перетворюється на конфронтаційну процедуру і затримує остаточне вирішення, тоді як медіація створює конфіденційний простір для відкритої розмови батьків та пошуку згоди в інтересах дитини. Загальний методологічний орієнтир становить принцип найкращих інтересів дитини, який застосовується і в діяльності органів опіки, і в медіації як матеріальний критерій допустимості змісту домовленостей.

Рекомендується запровадити практику обов'язкового інформування сторін на старті провадження про можливість медіації через суд або орган опіки, а в окремих категоріях справ щодо дітей вимагати попередню спробу медіації. Доцільним є залучення дитячого психолога чи соціального працівника для врахування вікових потреб дитини, а також участь представника органу опіки з



консультативним голосом. У дисертації підкреслено, що така модель спільних сесій потребує коригування процесуальних строків у цивільному судочинстві, аби не перешкоджати оперативності, і може впроваджуватися експериментально з подальшим нормативним закріпленням. Наведено також порівняльний приклад Фінляндії, де суддя виступає медіатором у справах про опіку над дітьми разом з експертом психологічного профілю, що балансує правову і психосоціальну складові.

Для роботи з висококонфліктними парами доцільно застосовувати спеціальні методики та підготовку медіаторів з урахуванням уразливих категорій і ризиків, пов'язаних з насильством або маніпуляціями. У роботі вказано на фрагментарність такої підготовки та відсутність сталої системи оплати у справах із низьким майновим інтересом, що обмежує доступ. Запропоновано державні програми підвищення кваліфікації на базі профільних служб і компенсаторні механізми фінансування для забезпечення доступності медіації в соціально чутливих випадках.

Угода за результатами сімейної медіації може детально відображати індивідуальні потреби сім'ї, що складно досягти у стандартному судовому рішенні, і за необхідності підлягає процесуальному затвердженню судом з перевіркою законності та прав третіх осіб. Такий маршрут надає домовленості виконавчої сили і водночас зберігає конфіденційність самої процедури. У дисертації підкреслено презумпцію конфіденційності медіації, у тому числі щодо змісту угоди, з можливістю розкриття лише настільки, наскільки це потрібно для її виконання або захисту публічного інтересу. Це мінімізує ризики зловживань і підтримує довіру сторін до примирного механізму.

**У медичних спорах.** Для спорів, що виникають у сфері охорони здоров'я (претензії пацієнтів щодо якості медичної допомоги, випадки професійної помилки лікаря – *medical malpractice*, конфлікти між адміністрацією закладу та родичами пацієнта тощо), медіація є надзвичайно перспективним інструментом врегулювання. Рекомендується впровадити медіацію як стандартний елемент досудового розгляду скарг пацієнтів у медичних закладах. Кожна лікарня або

клініка може запровадити процедуру, за якою при поданні пацієнтом офіційної скарги йому одразу пропонується незалежний медіатор для спроби досягти згоди з закладом (примирення може стосуватися компенсації, надання додаткового лікування, публічного вибачення тощо). При цьому важливо залучати до медіації у складних медичних випадках нейтральних експертів з медицини – це підвищить рівень фаховості обговорення і довіру пацієнтів до процесу. Бажано, щоб медіаторами в таких справах виступали спеціалісти, які мають знання з медичного права та етики, розуміють специфіку лікарської діяльності.

Рекомендовано створювати при великих лікарнях посади (або відділи) медіаторів з прав пацієнтів, до яких можуть звертатися незадоволені пацієнти для позасудового вирішення проблеми – такий підхід успішно діє в ряді європейських країн. Для національного рівня корисно заснувати службу медіації у сфері охорони здоров'я (наприклад, у формі підрозділу при МОЗ або уповноваженого органу), яка б контролювала дотримання єдиних стандартів процедури, готувала медіаторів та аналізувала статистику вирішених конфліктів. Сторонам медичних спорів – пацієнтам і лікарям – рекомендується розглядати медіацію як перший крок при виникненні конфліктної ситуації. На відміну від суду, медіація дозволяє зберегти конфіденційність (що важливо для репутації лікаря і лікарні) та уникнути тривалих судових тяжб. Досягнута в результаті медіації угода може залишатися приватною або, за бажанням сторін, бути затверджена судом для надання їй виконавчої сили. Українським закладам охорони здоров'я варто переймати зарубіжний досвід, впроваджуючи політику відкритого діалогу з пацієнтом при виникненні проблем (підхід “open disclosure”), коли помилки не приховуються, а визнаються з пропозицією справедливого відшкодування за участю посередника.

Такий підхід, по-перше, підвищує довіру громадян до системи охорони здоров'я, а по-друге, знижує витрати часу і коштів на судові спори та виплату судових штрафів. Таким чином, медіація у медичних спорах рекомендована як виграшна стратегія для всіх учасників: пацієнт отримує швидке вирішення свого питання і відчуття справедливості, медик або заклад – можливість зберегти добре

ім'я і уникнути жорстких санкцій, держава – розвантаження судів та поліпшення якості медичного обслуговування через механізм зворотного зв'язку.

Загалом впровадження наведених рекомендацій щодо медіації у різних сегментах цивільних правовідносин сприятиме формуванню в Україні ефективної культури мирного вирішення спорів. Медіація здатна забезпечити баланс між приватними інтересами сторін і публічним інтересом швидкого та справедливого правосуддя, стати запорукою зміцнення правової культури і довіри громадян до правничих інституцій. Отримані в дисертації наукові результати підтверджують: за умови належного нормативного та інституційного підґрунтя медіація в цивільних правовідносинах може стати дієвим інструментом захисту прав, що поєднує високу ефективність із гуманістичними цінностями примирення.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Огречук Г. О. Правове регулювання застосування медіації при вирішенні цивільно-правових спорів : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Київ, 2016.
2. Ясиновський І. Г. Імплементация процедури медіації в українське законодавство: теоретико-правовий аналіз : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.01. Київ, 2016. 295 с.
3. Поліщук М. Я. Медіація як спосіб вирішення цивільно-правових спорів : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Київ, 2017. 225 с.
4. Мазаракі Н. А. Теоретико-правові засади запровадження медіації в Україні : дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.01. Київ, 2019. 484 с.
5. Йосипенко С. Т. Медіація як спосіб вирішення спорів у приватно-правових відносинах : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Київ, 2019. 172 с.
6. Позов Д. А. Проведення медіації при здійсненні цивільного судочинства : дис. ... доктора філософії : 081 Право. Київ, 2025.
7. Карашук К. Л. Медіація у виконавчому провадженні : дис. ... доктора філософії : 081 Право. Одеса, 2025. 231 с.
8. Legal Dictionary - Law.com. *Law.com Legal Dictionary*. URL: <https://dictionary.law.com/Default.aspx?selected=1233> (дата звернення: 14.07.2025).
9. L. Susskind. Arbitration vs Mediation: The Definition of Mediation as a Problem Solving Process. *PON - Program on Negotiation at Harvard Law School*. URL: <https://www.pon.harvard.edu/daily/mediation/mediation-as-problem-solving/> (дата звернення: 14.07.2025).
10. Ministry of Justice. A guide to civil mediation. *GOV.UK*. URL: <https://www.gov.uk/guidance/a-guide-to-civil-mediation> (дата звернення: 23.02.2025).
11. mediation noun - Definition, pictures, pronunciation and usage notes | Oxford Learner's Dictionary of Academic English at OxfordLearnersDictionaries.com. *Oxford Learner's Dictionaries / Find definitions*,

*translations, and grammar explanations at Oxford Learner's Dictionaries.*  
URL: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/academic/mediation>  
(дата звернення: 14.07.2025).

12. Кармаза, О. О., Федоренко, Т. В., Позов, Д. А. Медіація як альтернативний механізм урегулювання спорів і конфліктів: проблеми в розкритті змісту термінів, використаних у законі. *Часопис Київського університету права*. 2022. № 2-4, С.73-77. DOI: <https://doi.org/10.36695/2219-5521.2-4.2022.12>.

13. Голобородько Д.В. Структура та види медіаційної діяльності. *Держава та регіони. Серія : Право*. 2022. № 4 (78). С. 207– 211. DOI: <https://doi.org/10.32840/1813-338X-2022.4.31>.

14. Shirvaniyan M. Legal aspects of the mediation as a specific legal institute. *The mediation in the different public spheres 2022*. 2022. DOI: <https://doi.org/10.36997/mdps2022.14>

15. Можайкіна О. С. Сутність принципу добровільності в медіації. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Право. 2020. Т. 1, № 61. С. 77–79. DOI: <https://doi.org/10.32782/2307-3322.61-1.17>

16. Chasova T. O., Kravets N. V. Mediation as a challenge for the modern legal system. *Juridical scientific and electronic journal*. 2023. № 1. С. 153–155. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2023-1/34>.

17. Mozhaikina O. S. General characteristics of legal relations that arise in the course of mediation. *Uzhhorod national university herald. series: law*. 2019. Vol. 57, no. 1. P. 75–77. DOI: <https://doi.org/10.32782/2307-3322.57-1.16>.

18. Шминдрук О. Щодо деяких аспектів статусу медіатора в Україні. *Наука і техніка сьогодні*. 2023. № 4(18). С. 99-106. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6025-2023-4\(18\)-99-106](https://doi.org/10.52058/2786-6025-2023-4(18)-99-106).

19. Іванюк В.Д. Правове регулювання медіації: досвід України та європейських держав. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія: Право. 2021. Вип. 11. С. 21-25. URL:

<https://pravo.cusu.edu.ua/index.php/pravo/article/view/89> (дата звернення: 14.07.2025).

20. Про медіацію : Закон України від 16.11.2021 № 1875-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text> (дата звернення: 14.07.2025).

21. Anzhelika S. Statutory regulation of mediation in Ukraine: an analysis of the Draft Law of Ukraine “On mediation”. *Entrepreneurship, economy and law*. 2020. No. 11. P. 51–56. DOI: <https://doi.org/10.32849/2663-5313/2020.11.08>

22. Цивільний процесуальний кодекс України. Кодекс України від 18.03.2004 № 1618-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1618-15> (дата звернення: 14.07.2025).

23. Господарський процесуальний кодекс України : Кодекс України від 06.11.1991 № 1798-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1798-12#Text> (дата звернення: 14.07.2025).

24. Кодекс адміністративного судочинства України : Кодекс України від 06.07.2005 № 2747-IV : станом на 8 лют. 2025 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2747-15#Text> (дата звернення: 14.07.2025).

25. Кодекс професійної етики медіатора. *Національна асоціація медіаторів України*. URL: <https://namu.com.ua/ua/info/mediators/nseyenf-yekhyny-pyeeekakhsua/> (дата звернення: 14.07.2025).

26. Директива 2008/52/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 21 травня 2008 року про деякі аспекти медіації у цивільних і комерційних справах. *EUR-Lex*. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32008L0052> (дата звернення: 14.07.2025).

27. The Avalon Project : Code of Hammurabi. Avalon Project - Documents in Law. *History and Diplomacy*. URL: <https://avalon.law.yale.edu/ancient/hamframe.asp> (дата звернення: 14.07.2025).

28. Roth M. T. Mesopotamian Legal Traditions and the Laws of Hammurabi. *Chicago-Kent Law Review*. 1995. Vol. 71. p. 13. URL: <https://scholarship.kentlaw.iit.edu/cklawreview/vol71/iss1/3> (дата звернення: 14.07.2025).

29. Ellickson R. C., Thorland C. D. Ancient Land Law: Mesopotamia, Egypt, Israel. *Chicago-Kent Law Review*. 1995. Vol. 71. pp. 321–350. URL: <https://scholarship.kentlaw.iit.edu/cklawreview/vol71/iss1/12> (дата звернення: 14.07.2025).

30. May L. Ancient Legal Thought: Equality, Justice, and Humaneness from Hammurabi and the Pharaohs to Justinian and the Talmud. *Cambridge University Press*. 2019. 750 p.

31. Delouka-Inglési C. Mediation in Greece: A new approach in the delivery of civil justice. *Mediation in Europe at the cross-road of different legal cultures*. – November 2014. – P. 53–73. – ISBN 978-88-548-7566-1. – DOI: 10.4399/97888548756614.

32. Gutierrez A. The Seasons of ADR – A Study of Mediation Tactics In the Context of Ancient Greek Mythology. *The American Journal of Mediation*. – 2012. – Vol. 6. – URL: <https://acctm.org/docs/ANALISA%20GUTIERREZ%20-%20The%20Seasons%20of%20ADR%20-%20A%20Study%20of%20Mediation%20Tactics%20.%20.pdf> (дата звернення: 14.07.2025).

33. Matthaël L. E. The Place of Arbitration and Mediation in Ancient Systems of International Ethics. *The Classical Quarterly*. 1908. Vol. 2, no. 4. P. 241–264. DOI: <https://doi.org/10.1017/s0009838800017936>

34. The Avalon Project : The Twelve Tables. Avalon Project - Documents in Law, History and Diplomacy. URL: [https://avalon.law.yale.edu/ancient/twelve\\_tables.asp](https://avalon.law.yale.edu/ancient/twelve_tables.asp) (дата звернення: 14.07.2025).

35. Ho Norman. Understanding Traditional Chinese Law in Practice: The Implementation of Criminal Law in the Tang Dynasty (618-907). UCLA Pacific Basin

Law Journal. 2015. Vol. 32:2. *Peking University School of Transnational Law Research Paper* No. 15-4. URL: <https://ssrn.com/abstract=2568017> (дата звернення: 14.07.2025).

36. The T'ang code. Volume I, General Principles | LSC. *\_Legalizing Space in China | LSC\_*. URL: <https://lsc.chineselegalculture.org/Documents/E-Library?ID=8> (дата звернення: 14.07.2025).

37. Maula B. S. The Concept of Şulh and Mediation in Marriage Conflict Resolution in Religious Courts: A Comparative Study between Contemporary Indonesian Family Law and Classical Islamic Law. *El-Aqwal : Journal of Sharia and Comparative Law*. 2023. C. 73–86. DOI: <https://doi.org/10.24090/el-aqwal.v2i1.7777>

38. СУРА 4. АН-НІСА – КОРАН. Пісале-і Нур - Переклад українською. URL: <https://risale.in.ua/qoran/2018/05/26/сура-4-ан-ніса/> (дата звернення: 14.07.2025).

39. *Decretum Gratiani*. Creative Media Partners, LLC, 2022.

40. France. Ordonnance de Louis XIV d'avril 1667. 1761. URL: <https://books.google.com.ua/books?id=RC5V9TWXXlcC> (дата звернення: 14.07.2025).

41. The Arbitration Act, 1889 // *Arbitration: The International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management*. 1915. Issue 1. C. 6–7. URL: <https://kluwerlawonline.com/journalarticle/Arbitration:+The+International+Journal+of+Arbitration,+Mediation+and+Dispute+Management/1.1/AMDM1915002> (дата звернення: 14.07.2025).

42. Arbitration Act 1697. Legislation.gov.uk. URL: <https://www.legislation.gov.uk/aep/Will3/9/15/contents/enacted> (дата звернення: 14.07.2025).

43. Common Law Procedure Act 1854. Legislation.gov.uk. URL: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/Vict/17-18/125/contents> (дата звернення: 14.07.2025).



44. Arbitration Act 1889. 52 & 53 Vict. c. 49. The National Archives, Legislation.gov.uk. URL: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/Vict/52-53/49/resources> (дата звернення: 12.06.2025)

45. The Federal Arbitration Act: Background and Recent Developments. UNT Digital Library. URL: <https://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metacrs3879/> (дата звернення: 14.07.2025).

46. Бедрий М. М. Історико-правовий огляд джерел права Київської Русі. *Молодий вчений*. 2014. № 8(1). С. 179–184. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\\_2014\\_8%281%29\\_43](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2014_8%281%29_43) (дата звернення: 14.07.2025).

47. «Правда Руська» Ярослава Мудрого: початок вітчизняного законодавства : навч. посіб. / уклад.: Г. Г. Демиденко, В. М. Єрмолаєв ; вступ. сл. В. Я. Тація. – 2-ге вид., змін. та допов. – Харків : Право, 2017. – 392 с.: іл. ISBN 978-966-937-232-1

48. Гурбик А.О. Статути Великого князівства Литовського 1529, 1566, 1588. URL: [http://www.history.org.ua/?termin=Statuty\\_V](http://www.history.org.ua/?termin=Statuty_V) (дата звернення: 14.07.2025).

49. Збірник законів та розпоряджень робітничо-селянського уряду України / Рада Народних Комісарів УРСР, Робітничо-Селянський Уряд України. – [Харків]: [Пролетар], 1931. – 771 с.

50. Лукашевич І. М. Медіація в Україні: історико-правові передумови та перспективи. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*. 2024. Т. 1, № 82. С. 98–102. DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.82.1.13>

51. Збірка статей «5 років діалогу і 25 років медіації в Україні: від протистояння до порозуміння» [редактори-укладачі: А. Гусєв, К.Гусєва, Г. Похмєлкіна. За заг. ред. І. Терещенко] - К.: ВАІТЕ, 2019. - 340 с.

52. Zhomartkyzy M. Historical aspect of international mediation and current trends in its development. *Uzhhorod National University Herald. Series: Law*. 2023. Vol. 1, no. 79. P. 192–201. DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2023.79.1.33>

53. Шеремет А.М. Договірне регулювання процедури медіації в Україні та ЄС. *Facta Simonidis* 2021 nr 1 (14). С. 125-137

54. Mediation Act - Uniform Law Commission. Home - Uniform Law Commission. URL: <https://www.uniformlaws.org/committees/community-home?communitykey=45565a5f-0c57-4bba-bbab-fc7de9a59110> (дата звернення: 14.07.2025).

55. Harriott S. A. *Comprehensive Approaches to Conflict Resolution. Advances in Human Resources Management and Organizational Development*. IGI Global, 2024. 535 с. ISBN 9798369335475.

56. Попова А., Тургенєва А. Досвід використання медіації у скандинавських країнах: можливості для вітчизняних медіаційних практик у галузі соціальної роботи. *Social Work and Education*. 2021. Vol. 8, No. 2. С. 260–274. DOI: 10.25128/2520-6230.21.2.10

57. *Nordic Mediation Research* ed. by A. Nylund, K. Ervasti, L. Adrian. Cham : Springer International Publishing, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-319-73019-6>

58. Wet bevordering mediation. Overheid.nl. URL: <https://wetgevingskalender.overheid.nl/Regeling/WGK006813> (дата звернення: 14.07.2025).

59. Folger J., Bush R. A. B. Transformative Mediation: A Self-Assessment. *International Journal of Conflict Engagement and Resolution*. 2014. Vol. 2, No. 1. P. 20–34. URL: <https://www.jstor.org/stable/26928945> (дата звернення: 14.07.2025).

60. Legal REDRESS home - Who We Are - About.usps.com. *Home - About.usps.com*. URL: <https://about.usps.com/who/legal/redress/welcome.htm> (дата звернення: 14.07.2025).

61. Bingham L. B. *Mediation at work: Transforming workplace conflict at the United States Postal Service*. Washington, DC: IBM Center for the Business of Government, 2003. URL: <https://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/Mediation.pdf> (дата звернення: 14.07.2025).

62. Ontario Mandatory Mediation Program (Rules 24.1 and 75.1) - CFCJ-FCJC. CFCJ-FCJC. URL: <https://cfcj-fcjc.org/inventory-of-reforms/ontario-mandatory-mediation-program-rules-24-1-and-75-1/> (дата звернення: 14.07.2025).

63. Oghenechuko, O. J., & Godbless, E. E. (2018). Interest-Based Conflict Management Systems: Beyond Traditional and ADR Systems of Conflict Resolution. *European Journal of Business and Management*, 10(17), 80-91. URL: [https://www.researchgate.net/publication/364720453\\_Interest-Based\\_Conflict\\_Management\\_Systems\\_Beyond\\_Traditional\\_and\\_ADR\\_Systems\\_of\\_Conflict\\_Resolution](https://www.researchgate.net/publication/364720453_Interest-Based_Conflict_Management_Systems_Beyond_Traditional_and_ADR_Systems_of_Conflict_Resolution) (дата звернення: 14.07.2025).

64. South Africa. Uniform Rules of Court [consolidated with Rule 41A]. SAFLII. 2025. URL: <https://www.saflii.org/images/superiorcourts/Uniform%20Rules%20of%20Court%20%5BF%5D.pdf> (дата звернення: 19.05.2025).

65. South African Law Reform Commission. Discussion Paper 168: Project 94. Alternative Dispute Resolution: A Mediation Act for South Africa. First published on January 27, 2025. ISBN: 978-177997-454-9. URL: <http://justice.gov.za/salrc> (дата звернення: 19.05.2025).

66. Civil Procedure Act 2010. Victorian legislation | legislation.vic.gov.au. URL: <https://www.legislation.vic.gov.au/in-force/acts/civil-procedure-act-2010/021> (дата звернення: 19.05.2025).

67. UNIFORM CIVIL PROCEDURE RULES 1999. Australasian Legal Information Institute. URL: [https://www.austlii.edu.au/cgi-bin/viewdb/au/legis/qld/consol\\_reg/ucpr1999305/](https://www.austlii.edu.au/cgi-bin/viewdb/au/legis/qld/consol_reg/ucpr1999305/) (дата звернення: 19.05.2025).

68. Opperman E. W. Mediation and rule 41A: developing an appropriate court-annexed mediation framework : Doctoral dissertation. Stellenbosch : Stellenbosch University, 2023.

69. SquareTrade Solves Online Disputes -. *Venture Capital Journal*. URL: <https://www.venturecapitaljournal.com/squaretrade-solves-online-disputes/> (дата звернення: 19.05.2025).

70. Rule C. Online Dispute Resolution and the Future of Justice. Annual Review of Law and Social Science. 2020. Vol. 16, no. 1. P. 277–292. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev-lawsocsci-101518-043049>.

71. Sulistianingsih D., Lembang A. A. R., Adhi Y. P., Prabowo M. S. Online Dispute Resolution: Does the System Actually Enhance the Mediation Framework? Cogent Social Sciences. 2023. T. 9, № 1. DOI: <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2206348>.

72. Virtual mediation in the field of intellectual property / T. Blashchuk et al. *Cuestiones políticas*. 2020. Vol. 38, Especial II. P. 500–517. DOI: <https://doi.org/10.46398/cuestpol.382e.38>.

73. Шеремет А.М. Потенціал цифрових платформ ODR для дистанційної медіації в транскордонних спорах споживачів у ЄС. Юридичний науковий електронний журнал. №4. 2025.С. 504-507.

74. Swaab, R. I., Brett, J. M. Caucus with Care: The Impact of Pre-Mediation Caucuses on Conflict Resolution. IACM 2007 Meetings Paper. 2007. URL: <https://ssrn.com/abstract=1080622> DOI: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1080622> (дата звернення: 19.05.2025).

75. Лях І. О. До характеристики окремих етапів процедури медіації при вирішенні трудових спорів в Україні. *Прикарпатський юридичний вісник*. 2019. Вип. 1(26), т. 4. С. 41–45.

76. Wissler R., Hinshaw A. What happens before the first mediation session? An empirical study of pre-session communications. *Cardozo journal of conflict resolution*. 2022. Vol. 23. P. 143. URL: <https://ssrn.com/abstract=4061179> (дата звернення: 19.05.2025).

77. Hellmüller S., Salaymeh B. Multiparty mediation in a changing world: the emergence and impact of parallel processes to UN peacemaking in Syria and Libya. *International Journal of Conflict Management*. 2024. Vol. 35. No. 1. P. 129–149. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCMA-01-2023-0004>

78. Centre for Humanitarian Dialogue. Mediation of local conflicts in the Sahel: Burkina Faso, Mali & Niger. 2022. URL: <https://hdcentre.org/wp-196>

<content/uploads/2022/09/HDC-PUBLICATION-mediationconflits-Sahel-ENG-WEB.pdf> (дата звернення: 19.05.2025).

79. Paulson K. J. Mediation in the COVID-19 Era: Is Online Mediation Here to Stay?. *Southwestern Law Review*. 2021. Vol. 51. P. 142-155. URL: [https://www.swlaw.edu/sites/default/files/2022-02/Article%2011\\_Paulson.pdf](https://www.swlaw.edu/sites/default/files/2022-02/Article%2011_Paulson.pdf) (дата звернення: 19.05.2025).

80. Wood J. F. The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict (4th edition) Christopher W. Moore (Jossey-Bass, 2014). *Mediation theory and practice*. 2017. Vol. 2, no. 1. P. 84–88. DOI: <https://doi.org/10.1558/mtp.33140>

81. Sikubwabo J. M. V. The perceptions and challenges of a holistic aspect of mediation for effective conflict resolution. *WMO conflict insight*. 2024. URL: <https://worldmediation.org/the-perceptions-and-challenges-of-a-holistic-aspect-of-mediation-for-effective-conflict-resolution/> (дата звернення: 19.05.2025).

82. Friedman G. J., Himmelstein J. Challenging conflict: mediation through understanding. Chicago, Ill. : ABA Section of Dispute Resolution, 2008. 305 p. URL: <https://search.worldcat.org/title/challenging-conflict-mediation-through-understanding/oclc/1061156401> ( дата звернення: 19.05.2025).

83. Guthrie C., Robbennolt J. K., Riskin L. L., Reuben R. C., Welsh N. A., Hinshaw A. Dispute Resolution and Lawyers: A Contemporary Approach : [6th ed.]. West Academic Publishing, 2019. ISBN 978-1640205369.

84. Tasa, K., Chadha, E. Conflict Resolution Through Negotiation and Mediation. Principles of Organizational Behavior: The Handbook of Evidence-based Management. Wiley, 2023. C. 483–502. DOI: 10.1002/9781394320769.ch24

85. Brett J. M., Drieghe R., Shapiro D. L. Mediator Style and Mediation Effectiveness. *Negotiation Journal*. 1986. Т. 2, №3. С. 277–285.

86. Henderson D. A. Mediation success: an empirical analysis. *Ohio State Journal on dispute resolution*. 1996. Vol. 11.1. URL: <https://core.ac.uk/download/159581894.pdf> ( дата звернення: 19.05.2025).

87. Zhang T., Gino F., Norton M. I. The surprising effectiveness of hostile mediators. *Management science*. 2017. Vol. 63, no. 6. P. 1972–1992. DOI: <https://doi.org/10.1287/mnsc.2016.2431>

88. Юридичне оформлення домовленостей під час медіації. *Вища школа адвокатури НААУ*. URL: <https://www.hsa.org.ua/lectors/garo-ganna-oleksandrivna/articles/iuridicne-oformlennia-domovlenostei-pid-cas-mediaciyi> (дата звернення: 14.07.2025).

89. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV . URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text> (дата звернення: 14.07.2025).

90. Про електронну комерцію : Закон України від 03.09.2015 № 675-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text> (дата звернення: 14.07.2025).

91. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text> (дата звернення: 14.07.2025).

92. Стратій О., Меленко О. Договір про примирення, як альтернативний спосіб вирішення спорів. *Наукові інновації та передові технології*. 2024. № 4(32). DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-4\(32\)-464-473](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-4(32)-464-473).

93. Про виконавче провадження : Закон України від 02.06.2016 № 1404-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1404-19#Text> (дата звернення: 14.07.2025).

94. Кодекс законів про працю України : Кодекс України від 10.12.1971 № 322-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text> (дата звернення: 18.08.2025).

95. Земельний кодекс України : Кодекс України від 25.10.2001 № 2768-III . URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2768-14#Text> (дата звернення: 18.08.2025).

96. Медіація в Україні, закон про медіацію, 3У - Mediation Help. *Mediation Help*. URL: <https://www.mediation-help.com/about-mediation/ukraine/> (дата звернення: 19.05.2025).

97. Murphy v. Institute of International Education, 215 N.J. 242, 71 A.3d 888 (2nd Cir. 2022). United States Court of Appeals, No. 20-3632-cv. Decided April 26, 2022.

98. Sussman, E., & Weiner, C. A. (2015). Bullet-Proofing the Mediation Agreement. *New York Dispute Resolution Lawyer*, 8(1), 22–26.

99. DIRECTIVE 2008/52/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL. *EUR-Lex*. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32008L0052> (дата звернення: 19.05.2025).

100. Regulation - 1215/2012 - EN - Brussels I bis - *EUR-Lex. EUR-Lexge*. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj/eng> (дата звернення: 19.05.2025).

101. Устименко, О. А., Завальна, Ж. В., Савченко, В. О., Воронов, К. М. Договори в процедурі медіації: Директива ЄС та українське законодавство. *Академічні візії*. 2022. №13. С.40–50. DOI: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.7606326>.

102. Шеремет А.М. Досвід зарубіжних країн щодо впровадження медіації та можливість його застосування в Україні. *Часопис Національного університету «Острозька академія»*. Серія «Право». 2019. № 2(20) URL: <https://lj.oa.edu.ua/articles/2019/n2/19samzvu.pdf> (дата звернення: 19.05.2025).

103. Рада Європи. Комітет Міністрів. Рекомендація № R(98)1 державам-членам щодо сімейної медіації. Страсбург, 21.01.1998. URL: <https://rm.coe.int/rec-98-1e-on-family-mediation/1680a3b3ef> (дата звернення: 14.07.2025)

104. Рада Європи. Комітет Міністрів. Рекомендація № R(99)19 державам-членам щодо медіації у кримінальних справах. Страсбург, 15.09.1999. URL: <https://rm.coe.int/0900001680910dbb> (дата звернення: 14.07.2025).

105. Рада Європи. Комітет Міністрів. Рекомендація Res(2001)9 державам-членам про альтернативи судовому розгляду між адміністративними органами та



приватними особами. Страсбург, 05.09.2001. URL: <https://rm.coe.int/16805e2b59> (дата звернення: 14.07.2025).

106. Рада Європи. Комітет Міністрів. Рекомендація Rec(2002)10 державам-членам щодо медіації в цивільних справах. Страсбург, 18.09.2002. URL: <https://rm.coe.int/16805e1f76> (дата звернення: 14.07.2025).

107. Карпінська Н., Недашківська О., Терешкун О. Конфлікти в умовах сучасних викликів: правовий аспект та шляхи врегулювання. *Наукові перспективи (Naukovi perspektivi)*. 2023. № 8(38). DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-8\(38\)-469-479](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2023-8(38)-469-479) (дата звернення: 14.07.2025).

108. UNTC. *United Nations Treaty Collection*. URL: [https://treaties.un.org/pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg\\_no=XXII-4&chapter=22&clang=en](https://treaties.un.org/pages/ViewDetails.aspx?src=TREATY&mtdsg_no=XXII-4&chapter=22&clang=en) (дата звернення: 19.05.2025).

109. Про уповноваження П. Петренка на підписання Конвенції Організації Об'єднаних Націй про міжнародні угоди про врегулювання спорів за результатами медіації: Розпорядж. Президента України від 25.07.2019 № 239/2019-рп. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/239/2019-рп#Text> (дата звернення: 19.05.2025).

110. Науково-практичний коментар до Закону України “Про медіацію” / [авт. кол.: Л. Романадзе, С. Сергєєва, Н. Мазаракі та ін.]; за заг. ред. Л. Романадзе, С. Сергєєвої. – Київ: Видавництво РАЦІО, 2024. – 100 с. – ISBN 978-617-8442-06-4.

111. Рішення Господарського суду міста Києва від 04.06.2024 у справі № 910/1677/22. URL: <https://zakononline.com.ua/court-decisions/show/120925046> (дата звернення: 28.03.2025).

112. Exequatur proceedings. *SMART Advocaten BV*. URL: <https://smartadvocaten.nl/en/commercial-law/debt-collection/exequatur-proceedings> ( дата звернення: 28.03.2025).

113. Щодо Конвенції про визнання і виконання іноземних арбітражних рішень та Європейської конвенції про зовнішньоторговельний арбітраж: Лист



Міністерства закордонних справ України від 07.02.2000 № 4.3/8-076-137.URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v-137321-00#Text> (дата звернення: 19.05.2025).

114. Про нотаріат : Закон України від 02.09.1993 № 3425-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3425-12#Text> (дата звернення: 28.03.2025).

115. Коротюк О. В. Особливості правового статусу нотаріуса як медіатора. *Ірпінський юридичний часопис*. 2023. № 2(9). С. 67–77. URL: [https://doi.org/10.33244/2617-4154-2\(9\)-2022-67-77](https://doi.org/10.33244/2617-4154-2(9)-2022-67-77) (дата звернення: 28.03.2025).

116. Нотаріуси зможуть проводити медіацію – прийнято Закон. *Нотаріальна палата України*. URL: <https://npu.ua/news/mediacia-zakon/> (дата звернення: 28.03.2025).

117. Melenko O. Mediation as an alternative form of dispute resolution: comparative-legal analysis. *European journal of law and public administration*. 2021. Vol. 7, no. 2. P. 46–63. URL: <https://doi.org/10.18662/eljpa/7.2/126> ( дата звернення: 14.07.2025).

118. Медіація як порятунк у конфліктах споживачів і бізнесу. *Українська Рада Бізнесу*. URL: <https://urb.org.ua/mediacziya-yak-poryatunok-u-konfliktah-sp/> (дата звернення: 22.04.2025).

119. Alternative dispute resolution [EU Legislation in Progress]. *Epthinktank*. URL: <https://epthinktank.eu/2024/02/06/alternative-dispute-resolution-eu-legislation-in-progress> ( дата звернення: 22.04.2025).

120. Mediation in Ukraine: on the threshold of a whole new stage of development. *Pravo-Justice*. URL: <https://www.pravojustice.eu/en/post/mediaciya-v-ukrayini-na-porozi-novogo-etapu-rozvitku-en> ( дата звернення: 22.04.2025).

121. Стрельбіцька Л. Я., Блащук Т. В. Онлайн-медіація як інструмент для вирішення конфліктів серед біженців та внутрішньо переміщених осіб в умовах повномасштабної війни в Україні. *State and regions. series: law*. 2024. № 3. С. 90–96. DOI: <https://doi.org/10.32782/1813-338x-2024.3.15>

122. The European Consumer Organisation. MODERNISING CONSUMER ADR IN THE EU. the revision of directive 2013/11/EU on consumer alternative dispute resolution. URL: [https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/BEUC-X-2023-164\\_Modernising\\_Consumer\\_ADR\\_in\\_the\\_EU.pdf](https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/BEUC-X-2023-164_Modernising_Consumer_ADR_in_the_EU.pdf) (дата звернення: 19.05.2025).

123. Abolition of the ODR platform - adaptation needs and prospects for ADR reform. *Taylor Wessing*. URL: <https://www.taylorwessing.com/en/insights-and-events/insights/2025/01/abolition-of-the-odr-platform> ( дата звернення: 24.04.2025).

124. Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR). Vol. 56, L 165. P. 1–12. DOI: [https://doi.org/10.3000/19770677.L\\_2013.165.eng](https://doi.org/10.3000/19770677.L_2013.165.eng).

125. Верховна Рада України прийняла Закон щодо захисту прав споживачів. *Офіційний портал Верховної Ради України*. URL: <https://www.rada.gov.ua/news/razom/237670.html> (дата звернення: 24.04.2025).

126. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII : станом на 24 груд. 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 24.04.2025).

127. Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR). Vol. 56, L 165. P. 1–12. DOI: [https://doi.org/10.3000/19770677.L\\_2013.165.eng](https://doi.org/10.3000/19770677.L_2013.165.eng).

128. Mediation and the right to a fair trial: legal heritage or anomaly of the legal sphere / O. Shmyndruk et al. *Revista amazonia investiga*. 2024. Vol. 13, no. 79. P. 165–176. DOI: <https://doi.org/10.34069/ai/2024.79.07.13>.

129. Rabinovich-Einy O., Katsh E. Lessons from online dispute resolution for dispute system design. *Online dispute resolution: theory and practice* / ed. by M. Abdel Wahab, D. Rainey, E. Katsh. 2021. DOI: <https://doi.org/10.2139/ssrn.3830035>.

130. Hryhorieva K. A. Mediation in disputes about state support to agrarians: assessment of legal options. *Uzhhorod national university herald. series: law*. 2024. Vol. 2, no. 85. P. 154–161. DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.85.2.22>.

131. Mediation in Ukraine: on the threshold of a whole new stage of development. *Pravo-Justice*. URL: <https://www.pravojustice.eu/en/post/mediaciya-v-ukrayini-na-porozi-novogo-etapu-rozvitku-en> ( дата звернення: 24.04.2025).

132. Rabinovich-Einy O., Katsh E. Lessons from online dispute resolution for dispute system design. *Online dispute resolution: theory and practice* / ed. by M. Abdel Wahab, D. Rainey, E. Katsh. 2021. DOI: <https://doi.org/10.2139/ssrn.3830035>.

133. Медіація споживчих спорів - послуги з вирішення споживчих конфліктних ситуацій і суперечок. *Агентство медіації*. URL: <https://decisionlab.com.ua/uk/news/mediatsiya-u-spojivchih-sporah> (дата звернення: 24.04.2025).

134. Реалії та перспективи розвитку медіації в Україні - investment lawyer group. *Investment Lawyer Group*. URL: <https://investlaw-group.com/realiyi-ta-perspektyvy-rozvytku-mediacyyi-v-ukrayini> (дата звернення: 24.04.2025).

135. The European Consumer Organisation. Modernising consumer ADR in the EU: the revision of directive 2013/11/EU on consumer alternative dispute resolution. URL: [https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/BEUC-X-2023-164\\_Modernising\\_Consumer\\_ADR\\_in\\_the\\_EU.pdf](https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/BEUC-X-2023-164_Modernising_Consumer_ADR_in_the_EU.pdf) (дата звернення: 19.05.2025).

136. Інформація для продавців та дистриб'юторів – Українська асоціація прямого продажу – UDSA. *Українська асоціація прямого продажу – UDSA*. URL: <https://udsa.org.ua/інформація-для-продавців-та-дистрибю/> (дата звернення: 24.04.2025).

137. *Universalschlichtungsstelle des Bundes*. URL: <https://www.universalschlichtungsstelle.de/> (дата звернення: 25.04.2025).

138. Alternative dispute resolution [EU Legislation in Progress]. *Epthinktank*. URL: <https://epthinktank.eu/2024/02/06/alternative-dispute-resolution-eu-legislation-in-progress/> ( дата звернення: 24.04.2025).

139. Станкова І. М. Захист прав споживачів у цифрову епоху. *Наукові праці Національного університету "Одеська юридична академія"*. 2019. Т. 25. С. 66–71. DOI: <https://doi.org/10.32837/npnuola.v25i0.626>.

140. 中华人民共和国消费者权益保护法. *WIPO - World Intellectual Property Organization*. URL: <https://www.wipo.int/wipolex/en/legislation/details/14091> (дата звернення: 14.07.2025).

141. United Nations Conference on Trade and Development. Consumer dispute resolution. URL: [https://unctad.org/system/files/information-document/ccpb\\_document\\_consumer\\_dispute\\_resolution\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/information-document/ccpb_document_consumer_dispute_resolution_en.pdf) ( дата звернення: 27.04.2024).

142. Liberto D. Better business bureau: an overview and how its ratings work. *Investopedia*. URL: <https://www.investopedia.com/what-is-the-better-business-bureau-5024818> ( дата звернення: 25.04.2025).

143. Lemon law mediation - PGP mediation. *PGP Mediation*. URL: <https://www.pgpmediation.com/mediation-services/lemon-law-mediation/> ( дата звернення: 25.04.2025).

144. *Consumidor*. URL: <https://consumidor.gov.br/pages/principal/?1745570741687> (дата звернення: 25.04.2025).

145. Alternative dispute resolution for consumers. *European Commission*. URL: [https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers\\_en](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_en) ( дата звернення: 30.04.2025).

146. Insight eu monitoring. EU and global regulatory and policy observatory. Collecting and fact-checking first-hand documents, policy positions, data, and investigations on business & finance, digitization, security, and sustainability. URL: [https://ieu-monitoring.com/plans/subscribe?mepr-unauth-page=442856&redirect\\_to=/editorial/consumer-rights-eu-council-adopts-](https://ieu-monitoring.com/plans/subscribe?mepr-unauth-page=442856&redirect_to=/editorial/consumer-rights-eu-council-adopts-)

[position-on-measures-to-facilitate-dispute-resolution/442856](#) ( дата звернення: 30.04.2025).

147. Are alternative dispute resolution schemes working for consumers? - which?. *Which?*. URL: <https://www.which.co.uk/policy-and-insight/article/are-alternative-dispute-resolution-schemes-working-for-consumers-aj0Ok8v1Aozn> ( дата звернення: 30.04.2025).

148. Sheremet A. M. Ethical and competence requirements for the mediator. *Law and society*. 2020. Vol. 1, no. 6-2. P. 82–89. DOI: <https://doi.org/10.32842/2078-3736/2020.6.2.1.13>.

149. Korsakoviene I., Branimirova Radanova J., Tvaronavičienė A. Mandatory mediation in family disputes – an emerging trend in the european union?. *Review of european and comparative law*. 2023. Vol. 53, no. 2. P. 67–99. DOI: <https://doi.org/10.31743/recl.15707>.

150. Salminen K. Mediation and the best interests of the child from the child law perspective. *Nordic mediation research*. Cham, 2018. P. 209–222. DOI: [https://doi.org/10.1007/978-3-319-73019-6\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-319-73019-6_11).

151. Rajewska de Mezer J. The role of mediation in protecting the child's right to contact with a parent in the situation of a marriage, or an informal relationship, breakdown. *Wychowanie w rodzinie*. 2020. Vol. 23, no. 2. DOI: <https://doi.org/10.34616/wwr.2020.2.067.080>.

152. Шминдрук О., Штепа Д. Медіація як ефективний спосіб врегулювання сімейних спорів в Україні під час війни. *Актуальні питання у сучасній науці*. 2023. № 4(10). DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-4\(10\)-276-284](https://doi.org/10.52058/2786-6300-2023-4(10)-276-284).

153. Strandbu A., Thørnblad R., Handegård B. H. Involvering av barn i foreldremekling - Barns erfaringer fra meklinger ved varierende konfliktnivå og problembelastning. *Tidsskrift for familierett, arverett og barnevernrettslige spørsmål*. 2016. Vol. 14, no. 04. P. 360–385. DOI: <https://doi.org/10.18261/issn.0809-9553-2016-04-04>.

154. Сімейний кодекс України : Кодекс України від 10.01.2002 № 2947-III.  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2947-14#Text> (дата звернення: 07.07.2025).

155. Конвенція про права дитини : Конвенція Орг. Об'єдн. Націй від 20.11.1989 : станом на 16 листоп. 2023 р.  
URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_021#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_021#Text) (дата звернення: 05.07.2025).

156. Державний стандарт соціальної послуги медіації : Наказ М-ва соц. політики України від 03.06.2024 № 269-Н.  
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1160-24#Text> (дата звернення: 07.07.2025).

157. Трудовий медіатор ( медіатор трудових спорів). *Реєстр кваліфікацій*.  
URL: <https://register.nqa.gov.ua/profstandart/trudovij-mediator-mediator-trudovih-sporiv> (дата звернення: 07.07.2025).

158. Sheremet A., Blaschuk T., Ishchuk S. Mediation principles in the civil society and features of their application in the educational environment of ukraine. *Journal of education culture and society*. 2022. Vol. 13, no. 2. P. 231–250.  
DOI: <https://doi.org/10.15503/jecs2022.2.231.250>.

159. Вимоги до медіатора. *Mediation Help*. URL: <https://www.mediation-help.com/about-mediation/ukraine/> (дата звернення: 07.07.2025).

160. Базова підготовка сімейного медіатора. *Українська Академія Медіації: медіація в Україні*. URL: <https://mediation.ua/navchannya/kurs-simeyna> (дата звернення: 08.07.2025).

161. Основні засади навчання базовим навичкам медіатора.  
URL: <https://namu.com.ua/ua/info/mediators/sfrsvrk-iafaey-ravarrya-baisvyp-ravynap-ryeekakhsua/> (дата звернення: 08.07.2025).

162. European Commission for the Efficiency of Justice. Guidelines on Designing and Monitoring Mediation Training Schemes. Strasbourg, 13–14 June 2019. CEPEJ(2019)8. URL: <https://www.coe.int/en/web/cepej/guidelines> ( дата звернення: July 7, 2025).

163. Bundesgesetzblatt. Verordnung über die Aus- und Fortbildung von zertifizierten Mediatoren (Zertifizierte-Mediatoren-Ausbildungsverordnung – ZMediatAusbV).

URL: [https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav?start=//\\*\[@attr\\_id='bgbl116s1994.pdf'\]](https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav?start=//*[@attr_id='bgbl116s1994.pdf']) ( дата звернення: 08.07.2025).

164. Expert-assisted mediation of custody disputes at the district court. *Tuomioistuinlaitos*.

URL: <https://tuomioistuimet.fi/en/index/asiat/perheasiat/lapsenhuoltoasuminenelatusj atapaaminen/expert-assistedmediationofcustodydisputesatthedistrictcourt.html> ( дата звернення: 08.07.2025).

165. Haavisto V. Developing family mediation in Finland: the change process and practical outcomes. *Nordic mediation research*. 2018. P. 41–66. DOI: [https://doi.org/10.1007/978-3-319-73019-6\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-319-73019-6_4).

166. Франція. Закон № 2002-303 від 04.03.2002 р. про права пацієнтів і якість системи охорони здоров'я. Equal Rights Trust. URL: <https://www.equalrightstrust.org/sites/default/files/ertdocs/loi%202002-303%20maladie.pdf> (дата звернення: 28.07.2025).

167. Les CCI - oniam. *Indemnisation des victimes d'accidents médicaux - Oniam*. URL: <https://www.oniam.fr/indemnisation-accidents-medicaux/partenaires> ( дата звернення: 28.07.2025).

168. Djadoun W., Bart S. Le rôle des Commissions de conciliation et d'indemnisation (CCI) en cas de dommage consécutif à un acte de prévention, de diagnostic et de soins, ce qu'il faut connaître. *Progrès en urologie - FMC*. 2021. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.fpurol.2021.03.002>.

169. Loi relative aux droits des patients. *Portail des soins palliatifs en Wallonie*. URL: <https://www.soinspalliatifs.be/loi-relative-aux-droits-des-patients.html> ( дата звернення: 28.07.2025).

170. Patients' rights. *FPS Public Health*. URL: <https://www.health.belgium.be/en/health/taking-care-yourself/patient-related-themes/patients-rights> ( дата звернення: 28.07.2025).

171. Patient rights. *UZ Leuven*. URL: <https://www.uzleuven.be/en/consultation-and-admission/patient-rights> ( дата звернення: 28.07.2025).

172. Ministry of Justice. *Pre-action Protocols and Practice Direction on Pre-action Conduct*. URL: [https://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/rules/pd\\_pre-action\\_conduct](https://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/rules/pd_pre-action_conduct) (date accessed: 29. 07. 2025).

173. NHS england » about us. *NHS England*. URL: <https://www.england.nhs.uk/about/> ( дата звернення: 29.07.2025).

174. HOPE. Mediation in Healthcare. Brussels: European Hospital and Healthcare Federation, 2012. 32 p. URL: [https://www2.mediate.com/pdf/91\\_HOPE\\_Publication-Mediation\\_December\\_2012.pdf](https://www2.mediate.com/pdf/91_HOPE_Publication-Mediation_December_2012.pdf) (дата звернення: 29.07.2025).

175. Matteucci G. Mandatory mediation, the italian experience, a case study— 2025. *Beijing law review*. 2025. Vol. 16, no. 01. P. 353–376. DOI: <https://doi.org/10.4236/blr.2025.161017>.

176. Antich F., Francese M. The Italian model of mediation: an update. *International Bar Association*. 2021. URL: <https://www.ibanet.org/the-italian-model-of-mediation-an-update> ( дата звернення: 29.07.2025).

177. National Conference of State Legislatures. Medical Liability/Malpractice ADR and Screening Panels Statutes. 2021. URL: <https://www.ncsl.org/financial-services/medical-liability-malpractice-adr-and-screening-panels-statutes> (дата звернення: 29.07.2025).

178. National Conference of State Legislatures. Medical Professional Apologies Statutes. Updated August 2, 2021. URL: <https://www.ncsl.org/financial-services/medical-professional-apologies-statutes> (дата звернення: 29.07.2025).

179. Brown S. NHS Resolution's 2023/24 Annual Report – where is the data on EN scheme interim payments to patients? *Cerebral Palsy Lawyers*. 2024. URL: <https://www.cerebralpalsy-lawyers.co.uk/site/news/nhs-resolution-annual-report-en-scheme> дата звернення: 29.07.2025).



180. NHS Resolution. NHS Resolution annual report and accounts 2024 to 2025. London: NHSR, 2025. 188 с. URL: <https://www.gov.uk/government/publications/nhs-resolution-annual-report-and-accounts-2024-to-2025> (дата звернення: 29.07.2025).

181. Owusu v. Jackson & Ors [2002] EWCA Civ 877 : рішення Апеляційного суду Англії та Уельсу від 23.01.2002. *CaseMine*. URL: <https://www.casemine.com/judgement/uk/5a8ff71c60d03e7f57ea7a4f> (дата звернення: 31.07.2025).

182. Compulsory alternative dispute resolution: a brave new world. *Gateley*. URL: <https://gateleyplc.com/insight/article/compulsory-alternative-dispute-resolution-a-brave-new-world/> (дата звернення: 31.07.2025).

183. Agency for Healthcare Research and Quality. Detailed findings: Demonstration Grants Final Evaluation Report. Washington, D.C., 2016. URL: <https://www.ahrq.gov/patient-safety/settings/hospital/candor/demo-program/grants/findings.html> (дата звернення: 31.07.2025).

184. Australian National Audit Office. *Auditor-General Report No. 24 2024–25. Management of Complaints by the Australian Human Rights Commission*. Canberra: ANAO, 2025. URL: [https://www.anao.gov.au/sites/default/files/2025-02/Auditor-General\\_Report\\_2024-25\\_24.pdf](https://www.anao.gov.au/sites/default/files/2025-02/Auditor-General_Report_2024-25_24.pdf) (дата звернення: 31.07.2025).

185. Kachalia A., Kaufman S. R., Boothman R. та ін. Liability claims and costs before and after implementation of a medical error disclosure program. *Annals of Internal Medicine*. 2010. Vol. 153, No. 4. P. 213–221. DOI: <https://doi.org/10.7326/0003-4819-153-4-201008170-00002>.

186. Bass E. B., Shekelle P., Treadwell J., Rosen M., Motala A., Zhang A., Sharma R. Making Healthcare Safer IV: Summary of Findings on Patient Safety Practices and Ratings by a Technical Expert Panel, 2024–2025. *Rockville: Agency for Healthcare Research and Quality*, 2025. 244 p. DOI: [https://doi.org/10.23970/AHRQEPSC\\_MHS4YEAR2](https://doi.org/10.23970/AHRQEPSC_MHS4YEAR2).

187. Communication, apology and resolution (care). *Betsy Lehman Center*. URL: <https://betsylehmancenterma.gov/initiatives/communication-apology-and-resolution-care> ( дата звернення: 04.08.2025).

188. Communication and Optimal Resolution (CANDOR) Toolkit. *Agency for Healthcare Research and Quality*. URL: <https://www.ahrq.gov/patient-safety/settings/hospital/candor/index.html> ( дата звернення: 04.08.2025).

189. National Conference of State Legislatures. *Medical Professional Apologies Statutes*. URL: <https://www.ncsl.org/financial-services/medical-professional-apologies-statutes> ( дата звернення: 04.08.2025).

190. Making communication and resolution programmes mission critical in healthcare organisations / T. H. Gallagher et al. *BMJ quality & safety*. 2020. Vol. 29, no. 11. P. 875–878. DOI: <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2020-010855>.

191. Shaikh U. Responding to Patient Safety Events. PSNet [online]. *Agency for Healthcare Research and Quality, US Department of Health and Human Services*. 2025. URL: <https://psnet.ahrq.gov/primer/responding-patient-safety-events> ( дата звернення: 04.08.2025).

192. Department of Health and Social Care. Review of patient safety across the health and care landscape. Independent report. 7 July 2025. URL: <https://www.gov.uk/government/publications/review-of-patient-safety-across-the-health-and-care-landscape/review-of-patient-safety-across-the-health-and-care-landscape> ( дата звернення: 04.08.2025).

193. Hellborg S. Liability for medical injuries in Sweden. *Journal du droit de la santé et de l'assurance - maladie (JDSAM)*. 2019. N° 23, no. 2. P. 72–76. DOI: <https://doi.org/10.3917/jdsam.192.0072>.

194. Khoo Yingxiang, Choo Jin Hua. The First Port of Call for Medical Disputes. *SMA News*. 2018. URL: [https://www.sma.org.sg/UploadedImg/1635218691\\_2018MayInsight%203.pdf](https://www.sma.org.sg/UploadedImg/1635218691_2018MayInsight%203.pdf) ( дата звернення: 06.08.2025).

195. Mediation Act 2017 (Singapore) - Wikisource, the free online library. Wikisource, *the free library*. URL: [https://en.wikisource.org/wiki/Mediation\\_Act\\_2017\\_\(Singapore\)](https://en.wikisource.org/wiki/Mediation_Act_2017_(Singapore)) ( дата звернення: 06.08.2025).

196. A consensus-based agreement on a definition of a process variable: findings from a New Zealand nominal group technique study / D. Harvey et al. *BMC health services research*. 2024. Vol. 24, no. 1. DOI: <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11909-w>.

197. Palmer G. A retrospective on the woodhouse report: the vision, the performance and the future. *Victoria university of wellington law review*. 2019. Vol. 50, no. 2. P. 401. URL: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3472722](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3472722) ( дата звернення: 13.08.2025).

198. Munuera Gómez P., Armadans Tremolosa I. La mediación sanitaria como vía alternativa en la solución de conflictos en el ejercicio de la medicina en tiempos convulsos: puesta al día. *Medicina clínica*. 2023. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2023.07.026>.

199. Lindsey J., Danbury C. Mediating disputes under the Mental Capacity Act 2005: relationships, participation, and best interests. *Medical law review*. 2024. DOI: <https://doi.org/10.1093/medlaw/fwae014>.

200. Lindsey J., Doyle M., Wazynska-Finck K. Securing therapeutic justice through mediation: the challenge of medical treatment disputes. *Legal studies*. 2024. P. 1–18. DOI: <https://doi.org/10.1017/lst.2024.39>.

201. Analysis of the characteristics, efficiency, and influencing factors of third-party mediation mechanisms for resolving medical disputes in public hospitals in China / Y. Shen et al. *BMC public health*. 2024. Vol. 24, no. 1. DOI: <https://doi.org/10.1186/s12889-024-19366-0>.

202. Hong Kong Judiciary. General Guide to Practice Direction 31 – Mediation. 4th ed., August 2018. URL: [https://mediation.judiciary.hk/en/doc/GeneralGuide\\_PD31-Eng.pdf](https://mediation.judiciary.hk/en/doc/GeneralGuide_PD31-Eng.pdf) ( дата звернення: 13.08.2025).

203. Hong Kong Judiciary. Summary of mediation reports filed in the district court in 2022. URL: [https://mediation.judiciary.hk/en/doc/2022\\_DC\\_EN.pdf](https://mediation.judiciary.hk/en/doc/2022_DC_EN.pdf) ( дата звернення: 13.08.2025).

204. Directive 2011/24/EU of the European Parliament and of the Council on the application of patients' rights in cross-border healthcare. *Official journal of the european union*. No. L88. P. 45–65. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32011L0024> ( дата звернення: 13.08.2025).

205. Стрельбіцька Л. Я., Блащук Т. В. Медіація як спосіб врегулювання конфліктів у сфері охорони здоров'я. *Law and society*. 2024. № 4. С. 530–536. DOI: <https://doi.org/10.32842/2078-3736/2024.4.75>.

206. Health Care Complaints Commission. *Service NSW*. URL: <https://www.service.nsw.gov.au/> ( дата звернення: 14.08.2025).

207. Office of the health ombudsman. *Office of the Health Ombudsman*. URL: <https://www.oho.qld.gov.au/> ( дата звернення: 14.08.2025).

208. New South Wales. Parliament. Legislative Assembly. Committee on the Health Care Complaints Commission. Discussion paper on the health conciliation registry. Sydney : The Committee on the Health Care Complaints Commission, 2004. 30 p. URL: <https://www.parliament.nsw.gov.au/ladocs/inquiries/2274/discussion%20paper.pdf> ( дата звернення: 14.08.2025).

209. Australian Commission on Safety and Quality in Health Care. *Australian Open Disclosure Framework*. Better communication, a better way to care. Commonwealth of Australia, 2013. URL: <https://www.safetyandquality.gov.au/sites/default/files/migrated/Australian-Open-Disclosure-Framework-Feb-2014.pdf> (дата звернення: 14.08.2025).

210. Clinical Excellence Commission (NSW). *What is Open Disclosure?* URL: <https://www.cec.health.nsw.gov.au/Review-incidents/open-disclosure> (дата звернення: 14.08.2025).

211. Open disclosure of adverse events: exploring the implications of service and policy structures on practice / R. Harrison et al. *Risk management and healthcare policy*. 2019. Volume 12. P. 5–12. DOI: <https://doi.org/10.2147/rmhp.s180359>.

212. Dimitrov K. Y., Miteva-Katrandzhieva T. Exploring patient awareness and the feasibility of mediation in healthcare: a pilot study in bulgaria. *Healthcare*. 2025. Vol. 13, no. 6. P. 629. DOI: <https://doi.org/10.3390/healthcare13060629>.

213. Singapore Medical Association. Mediation, the first port of call for medical disputes. SMA News. May 2018. URL: <https://www.sma.org.sg/news/2018/may/mediation-the-first-port-of-call-for-medical-disputes> (дата звернення: 14.08.2025).

214. Healthcare Mediation Scheme. Mediation services for disputes between patients and healthcare institutions. URL: <https://www.healthcaremediation.com.sg/mediation-services/healthcare-mediation-scheme> (дата звернення: 14.08.2025).

215. Про соціальні послуги : Закон України від 17.01.2019 № 2671-VIII : станом на 16 черв. 2025 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2671-19#Text> (дата звернення: 14.08.2025).

216. Summary of five years of operation of the out-of-court system for pursuing patient claims in Poland – a retrospective analysis of applications for evaluating medical events / G. Hofman et al. *Eur rev med pharmacol sci*. 2022. Vol. 26, no. 9. P. 3161–3170. DOI: [https://doi.org/10.26355/eurrev\\_202205\\_28733](https://doi.org/10.26355/eurrev_202205_28733).



УКРАЇНА

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОСТРОЗЬКА АКАДЕМІЯ»

вул. Семінарська, 2, м.Острог, Рівненська обл., Україна, 35800, тел./факс (03654) 2-29-49, e-mail: osa@oa.edu.ua, www.oa.edu.ua

№ \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Голова Вченої ради Національного  
університету «Острозька академія»



проф. Пасічник І.Д.

«25» червня 2025 року

**Акт впровадження  
результатів дисертаційного дослідження  
Шеремет Анжеліки Миколаївни на тему:  
«Медіація в цивільних правовідносинах»  
в галузі знань 08 - Право, спеціальності 081 Право у освітній та науковий  
процеси Національного університету «Острозька академія»**

Комісія у складі:

1. Голови Іщука Сергія Івановича - професора кафедри теорії та історії держави і права, доктора юридичних наук, професора;
2. Дробуш Ірини Вікторівни - завідувача кафедри державно-правових дисциплін, доктора юридичних наук, професора;
3. Герасимчука Олега Павловича, - директора Навчально-наукового інституту права ім. І. Малиновського, кандидата юридичних наук, доцента;
4. Кралюка Петра Михайловича - завідувача кафедри теорії та історії держави і права, доктора філософських наук, професора;
5. Балацької Ольги Романівни - доцента кафедри цивільно-правових дисциплін, кандидата юридичних наук, доцента,

склали цей акт про те, що положення, висновки, пропозиції та рекомендації, сформульовані в дисертаційному дослідженні «Медіація в цивільних правовідносинах» аспірантки Шеремет Анжеліки Миколаївни, яка здобуває науковий ступінь доктора філософії з галузі знань 08-Право, спеціальності 081 Право, є науково обґрунтованими та мають практичне значення, а тому впроваджені в освітній та науковий процеси Навчально-наукового інституту права імені І. Малиновського НаУОА.



Національний університет  
«Острозька академія»

Код ЄДРПОУ 22554101  
ГУДКСУ у Рівненській обл.  
МФО 833017  
p/p 35223201005402



XXVII Міжнародний  
приз "За якість"  
Париж 1999

XXVII International  
Trophy for Quality  
Paris 1999



Шеремет Анжеліка Миколаївна навчалася в аспірантурі Національного університету «Острозька академія», за спеціальністю 081 Право та протягом навчання на освітньо-науковій програмі опублікувала публікації за тематикою дослідження. Окремо варто підкреслити важливе значення для подальшого вдосконалення освітнього процесу та наукової діяльності в галузі цивільного права наступних публікацій, зокрема статей у наукових фахових виданнях України:

1. Шеремет А.М. Законодавче регулювання медіації в Україні: аналіз проекту Закону України «Про медіацію». *Підприємництво, господарство і право*. 2020. № 11. С. 51-56. URL: <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2020/11/9.pdf>
2. Шеремет А.М. Етичні та кваліфікаційні вимоги до медіатора. *Право і суспільство*. 2020. № 6-2 Ч.1. URL: <https://elar.naiu.kiev.ua/handle/123456789/29645>
3. Шеремет А.М. Досвід зарубіжних країн щодо впровадження медіації та можливість його застосування в Україні. *Часопис Національного університету «Острозька академія». Серія «Право»*. 2019. № 2(20). URL: <https://lj.oa.edu.ua/articles/2019/n2/19samzvu.pdf>.

наукових праць у виданнях іноземних держав або у виданнях, які включені до міжнародних наукометричних баз даних:

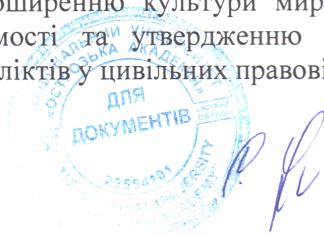
1. Sheremet, A., Blaschuk, T., & Ishchuk, S. Mediation Principles in the Civil Society and Features of Their Application in the Educational Environment of Ukraine. *Journal of Education Culture and Society*. 2022.13(2). 231–250. URL: <https://jecs.pl/index.php/jecs/article/view/1377>
2. Шеремет А.М. Організаційні передумови процедури медіації. *Jurnalul juridic national: teorie și practică*. № 2(47). 2021. С. 45-49. URL: [https://ibn.idsi.md/vizualizare\\_articol/150248](https://ibn.idsi.md/vizualizare_articol/150248)

праць апробаційного характеру:

1. Шеремет А.М. Історія впровадження альтернативних способів врегулювання спору в Україні // Матеріали XXIV наукової викладацько-студентської конференції, (м. Острог, 13-17 травня 2019 р.)
2. Шеремет А.М. Механізми саморегулювання медіації в Україні // Всеукраїнська науково-практична конференція «Сучасні проблеми правотворення в Україні» 8 квітня 2020 р. м. Рівне
3. Шеремет А.М. Посередництво (медіація) як соціальна послуга // Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції «Малиновські читання», м. Острог, 24 квітня 2020 року.
4. Шеремет А.М. Законопроекти щодо медіації в Україні: переваги та недоліки. // Матеріали XXIV наукової викладацько-студентської конференції (м. Острог, 11 – 15 травня 2020 р.)

Впровадження результатів дисертаційного дослідження у наукову та освітню діяльність університету сприяє підвищенню якості підготовки фахівців у сфері права, поширенню культури мирного врегулювання спорів, зміцненню правової свідомості та утвердженню в Україні європейських підходів до вирішення конфліктів у цивільних правовідносинах.

Голова Комісії



Сергій ІЩУК

## **Акт впровадження**

### **в практичну діяльність**

#### **Громадської організації «Центр медіації та діалогу»**

**результатів дисертаційного дослідження Шеремет Анжеліки  
Миколаївни на тему: «Медіація в цивільних правовідносинах»**

**в галузі знань 08 Право, спеціальності 081 - Право**

Голова Правління ГО «Центр медіації та діалогу», членкиня Національної асоціації медіаторів України, Асоціації сімейних медіаторів України, Family Mediators Association, практикуючий медіатор у сфері сімейної, бізнес-медіації та відновного правосуддя, магістр соціології зі спеціалізації "Врегулювання конфліктів та медіація", кандидат юридичних наук Тетяна Водоп'ян склала цей акт про те, що положення, висновки, пропозиції та рекомендації, сформульовані в дисертаційному дослідженні аспірантки Шеремет Анжеліки Миколаївни на тему: «Медіація в цивільних правовідносинах», яка здобуває науковий ступінь доктора філософії з галузі знань 08 Право, спеціальності 081 - Право, є науково обґрунтованими та мають практичне значення, в тому впроваджені в діяльності ГО «Центр медіації та діалогу».

27.06.2025



Тетяна ВОДОП'ЯН





вул. Казимира Любомирського, 4А, 2 поверх,  
м. Рівне, 33028  
тел. +38 (067) 364-85-50  
e-mail: s.udovychenko@unba.org.ua, raro.in.ua

flor 2, 4A Kazimira Lubomyrskogo Street,  
Rivne, 33028  
+38 (067) 364-85-50  
e-mail: s.udovychenko@unba.org.ua, raro.in.ua

вих. № 83 від 18.08.2025

### Довідка

про впровадження результатів дисертаційного дослідження  
**Шеремет Анжеліки Миколаївни**  
на тему: «Медіація в цивільних правовідносинах» в галузі знань 08 Право,  
спеціальності 081 - Право

Виконуюча обов'язків Голови Ради адвокатів Рівненської області, заступник Голови Ради адвокатів Рівненської області Філатова Алла Валеріївна склала довідку про те, що положення, висновки, пропозиції та рекомендації, сформульовані в дисертаційному дослідженні аспірантки Шеремет Анжеліки Миколаївни на тему: «Медіація в цивільних правовідносинах», яка здобуває науковий ступінь доктора філософії з галузі знань D8 Право, спеціальності D8 - Право, є науково обґрунтованими, актуальними, містять вагомі теоретичні положення і практичні рекомендації, спрямовані на визначення особливостей правової освіти в Україні, її реформування, проблеми якості, впливу на неї цифровізації та механізмів впровадження альтернатив судовому розгляду, значення імплементації європейських стандартів у таку систему, що допомагає Раді адвокатів Рівненської області в практичній діяльності у формуванні компетентного правника нового покоління.

В.о. Голови Ради адвокатів Рівненської області  Алла ФІЛАТОВА

