

# Як витратити свої гроші і час таким чином, щоб отримати якісну послугу

---

Ми любимо медіацію, а тому для нас важливо, щоб у медіації була гарна репутація.

На репутацію послуги впливає якість її надання. Для нас важливо, щоб послуги, якими ви користуєтеся були якісними.

Ми хочемо допомогти вам вибрати послугу, яка є дійсно якісною.

Зазвичай важливими критеріями для вибору відповідної послуги є час і гроші.

Дешева рибка – погана юшка. Не все те золото, що блищить. Прислів'я придумані не нами, а тому занадто висока, або занадто низька ціна на послугу (навчання або послуга з медіації) є додатковими причинами звернути увагу на спеціальні фактори, які впливають на якість послуги, а саме:

## Навчання:

- Якщо ви обрали певну навчальну, де хочете отримати кваліфікацію медіатора, буде не зайвим впевнитися к кваліфікації тренерів. Для цього ви можете запитати, де тренери отримували кваліфікацію медіатора, попросити показати відповідні документ. Не зайвим буде звернути увагу на наявність реєстраційного номера документа, що допоможе за необхідності перевірити його легітимність в організації, яка документ видала.
- Ви можете поцікавитися кваліфікацією тренерів щодо навчання дорослих, а також щодо наявності відповідних документів, які підтверджують цю кваліфікацію
- В програмі тренінгу важливо звернути увагу на наявність практичних прав і симуляцій. Відпрацювання навичок може відбуватися тільки під час практичних вправ, які повинні займати не менше ніж 60% від загальної програми. Навчитися медіації по книжкам не можливо!
- Важливо поцікавитися кваліфікацією тренерів як медіаторів: ви можете запитати про реальний досвід застосування навичок, яким вони навчають, звернувши при цьому увагу на сферу спеціалізації (комерційна, сімейна, організаційна, корпоративні спори)
- Найкраще про якість програм вам розкажуть їх випускники. Тому можете запитати рекомендації у випускників програм, наприклад, скориставшись соціальними мережамив інтернеті або у безпосередній розмові під час відкритих клубних заходів навчальних організацій.
- Віддавайте перевагу тим провайдерам тренерських послуг, які надають можливість відпрацювання навичок медіатора у реальних кейсах (стажери, спостерігачі тощо).
- Зверніть увагу на тривалість програми, а також на те, що тренер або компанія-організатор обіцяє вам надати наприкінці програми. Європейські стандарти навчання медіації передбачають тривалість програми не менш як 40 астрономічних годин. Саме тому, що програма передбачає формування нових навичок, за менший час можливо отримати лише знання щодо того, що таке медіація, а також потрапити на рівень свідомої некомпетентності: тобто усвідомлювати різницю між бажаними навичками медіатора і наявними (реальними).

## Послуги з медіації

- Один із способів впевнитися в кваліфікації медіатора - запитати про документи, які підтверджують, що медіатор пройшов відповідне навчання (не менше 40 астрономічних годин)
- Важливим є звернути увагу на організацію, яка видала документ про навчання медіатора. Тренери цієї організації повинні мати відповідну кваліфікацію навчати медіаторів (як мінімум самі мати сертифікати, які підтверджують наявність у них відповідної підготовки у якості медіаторів. Бажано, щоб тренери, які навчали обраного вами медіатора, були б практикуючими медіаторами).
- По можливості запитайте рекомендації клієнтів, а також про сферу і кількість медіацій, в яких ваш медіатор брав участь.
- Запитуйте, що може бути підтвердженням того, що ваш медіатор має відповідний досвід (наприклад, участь у волонтерських проектах і пілотних проектах ), а також, хто і яким чином може це підтвердити.
- Якщо у медіатора немає підготовки , засвідченої відповідним чином, його кваліфікація буде під великим питанням.
- Наявність професійної підготовки – лише один із факторів, який може впливати на успішність медіації. Інші важливі фактори – особиста *довіра*, *нейтральність медіатора*, *вміння проводити фасилітативну медіацію*.
  - *Фасилітативна модель* медіації є такою, що у найбільшій мірі враховує інтереси сторін за рахунок того, що в основі угод лежать не поради медіатора, а власні рішення учасників ситуації. Медіатор лише допомагає запитаннями усвідомити інтереси, знайти взаємоприйнятні варіанти рішень та оцінити їх на відповідність інтересам і реалістичність.
  - Для остаточного вибору медіатора бажано зустрітися з цією людиною для того, щоб відчувати, чи *довіряєте* ви йому (їй) , чи хочете ви з ним обговорювати з цим фахівцем свої інтереси.
  - Бажано також, щоб у вас була можливість обирати собі медіатора із списку фахівців. Можливість вибору медіатора може стати запорукою його *нейтральності* і початку побудови довірливих відносин між вами і медіатором.
- Не вірте, якщо вам обіцяють стовідсоткове вирішення питання. Медіація, це шлях, на якому всі співпрацюють разом і рухаються до спільної мети - знайти рішення. Успіх залежить і від майстерності медіатора, і від щирості ваших намірів поставити крапку у складній ситуації. В той же час пам'ятайте, що статистика свідчить про те, що в залежності від сфери і виду конфлікту, консенсусні або компромісні рішення знаходяться в *діапазоні від 60 до 90%*. Сторони *самостійно виконують досягнуті домовленості у 80-100 % випадків*.

**Правильний вибір провайдера послуг з медіації – це ваша відповідальність.**

**Кожна медіація – це посередництво, але не кожне**

**посередництво є медіацією!**