

**С.С.ДЮСЕБАЛИЕВА**

# **МЕДИАЦИЯ**

**ОҚУ ҚҰРАЛЫ**

**Атырау-2019**

## УДК 342.7

**Рецензенттер:** **Г.Қ.Шұғаева** - педагогика ғылымдарының кандидаты, Х.Досмұхамедов атындағы Атырау мемлекеттік университетінің аға оқытушысы, **А.С.Калимова** - заң ғылымдарының кандидаты, доцент, Атырау нотариалды округінің нотариусы

**Дюсебалиева С.С.**

**Медиация:** оқу құралы / **С.С.Дюсебалиева** Атырау: Х.Досмұхамедов атындағы Атырау мемлекеттік университетінің баспасы, 2019. -179 б.

Медиация оқу құралында медиацияның терминдері және жіктелімі келтірілген.

Медиацияның әртүрлілігі мен үлгілері, медиацияға тән тәсілдер мен техникалар оқу құралында ашып көрсетілген. Алдын-ала медиация – медиацияны ұйымдастыру мен дайындыққа ерекше көңіл бөлінген.

Оқу құралы жоғары оқу орындарында оқу-әдістемелік кешендерді және қосымша кәсіби білім берудің оқу бағдарламаларын құруда негіз болып табылады.

Оқу құралында Қазақстанда медиацияның ұйымдастырылуы бойынша дәріс материалдары, сауалнама сұрақтары, өзін-өзі бақылау сұрақтары, үш тілде түсініктер және глоссарий жинақталған.

Оқу құралы тәжірибеші медиаторларға, өз қызметінде медиацияны пайдалануды жоспарлаушы ұйымдар мен мекемелердің өкілдеріне, адвокаттарға, медиация рәсімін игергісі және танысқысы келетін барлық ниетті адамдарға, жоғары оқу орындарының оқытушылары мен Құқықтану мамандығының студенттеріне арналған.

Оқу құралын баспадан шығару Х.Досмұхамедов атындағы Атырау мемлекеттік университетінің Ғылыми кеңесімен ұсынылған (№4 хаттама, 20 желтоқсан, 2019 ж.)

©Дюсебалиева С.С. 2019  
©Ақ жайық баспасы, 2019

## КІРІСПЕ

Қазақстандағы медиацияның теориясы мен тәжірибесінің дамуы едәуір дәрежеде бірыңғай ұғымдық аппаратқа ие емес.

Оны қолдануда шет елде, сонымен қатар Қазақстанда қалыптасқан әртүрлі түсініктер мен терминдерді кездестіруге болады. Сондықтан медиация ретінде әртүрлі технологиялар мен рәсімдер түсіндіріледі.

Медиация түсініктерін дұрыс пайдалануда маңызды мәнге оны жүзеге асыру үшін медиация рәсімін және технологияларын ажырата білу қажет. Басқаша айтқанда технологияны медиацияны жүзеге асырудың тәсілдердің, амалдардың және құралдардың жиынтығы ретінде, ал рәсімді медиацияны өткізудің ережесі, тәртібі ретінде қарастырады.

Сонымен бірге, медиация бұл тек қана қарастырылған құқықтық рәсімді ғана емес, сонымен бірге даулы мәселелерді реттеуге бағытталған арнайы технологияны білдіреді. Технология ретінде медиация реттеуге жатпайды. Ол тек қана арнайы тәсілдердің, дағдылар мен біліктердің жиынтығын білдіреді. Қазіргі кезде оның рәсімдерінің де, технологияларының да дамуы жүзеге асырылуда.

Медиация технологиясының көптеген анықтамалары бар, олар оның ерекшеліктеріне, қолданбалы сипатына, салалық ерекшелігіне сүйенеді. Олардың барлығы медиацияны жанжал немесе дауды реттеу мақсатында үшінші тарап - делдалдың қатысуымен келіссөздердің ерекше технологиясы ретінде анықтайды.

Медиация – үшінші бейтарап тараптардың қатысуымен келіссөздер. Келіссөздер медиацияның негізгі мазмұнын құрайды. Медиацияны өткізу рәсімді өткізумен байланысты. Медиациядағы мәселелер медиацияны өткізу рәсімдерімен байланысты қателерден емес, медиация технологиясын құраушы келіссөздердің қаншалықты болмауымен байланысты.

Медиация компоненттері деп оның құрамдас бөліктері мен оны жүзеге асырудың ұйымдастырушылық шаралар кешені. Дауласушылар арасындағы делдалдық пен дауды реттеу құралы ретіндегі келіссөздер медиацияның негізі болып табылады. Медиацияның екі компоненті қарама-қайшылықсыз байланыста әрекет етеді. Олар жанжал мен қатысушы тараптардың бірегей жағдайларына, медиатордың кәсібилігі мен тұлғасына байланысты ерекшеленіп отыруы мүмкін.

«Медиация» оқу құралы медиацияның ұғымдық аппараты, медиация рәсімі мен технологиялары, үлгілері, түрлері және стилі, медиацияға қатысушылар туралы түсінік береді.

«Медиация» оқу құралында зор көңіл бөлінген: дауды баламалы шешудің жүйесіндегі медиацияға, дауларды шешудің мемлекеттік және мемлекеттік емес жолдарына, құқықтық жанжалдарды реттеуге, алдын-ала медиацияға, классикалық медиацияның технологиясына.

Оқу құралы дәріс тезистерінен, сауалнама мен өзін-өзі бақылау сұрақтарынан тұрады. Сонымен қатар оқу құралында үш тілде түсініктер, глоссарий берілген.

Өзін-өзі бақылау сұрақтары мен студенттердің білім бағалауға арналған сауалнамаларға жауап беру үшін Медиация туралы Қазақстан Республикасының заңын пайдалануға болады.

## **1-ТАРАУ. МЕДИАЦИЯНЫҢ ҰҒЫМДЫҚ АППАРАТЫ**

Қазақстандағы медиацияның теориясы мен тәжірибесінің дамуы едәуір дәрежеде бірыңғай ұғымдық аппаратқа ие емес.

Оны қолдануда шет елде, сонымен қатар Қазақстанда қалыптасқан әртүрлі түсініктер мен терминдерді кездестіруге болады. Сондықтан медиация ретінде әртүрлі технологиялар мен процедуралар түсіндіріледі, ал медиациямен байланысты түсінік қарама-қарсылықты білдіріп, жүйесіз түсіндіріледі.

Медиацияда кеңінен қолданылатын түсініктер, ережеге сәйкес қазақстандық құқықтың заңдық мазмұнында қатаң анықтамаға ие емес.

### **1.1 МЕДИАЦИЯНЫҢ НЕГІЗГІ ТЕРМИНДЕРІ**

Анықталған негіздерге сүйене отырып, медиация терминологиясы келесі түсініктер қатарынан қалыптасады: жанжал, дау, татуласу, татуласу рәсімі, делдалдық, медиация, әлемдік және медиативтік келісім, сотқа дейінгі, соттық және соттан тыс медиация.

#### **Медиация рәсімі (процедурасы) және медиация технологиялары**

Медиация түсініктерін дұрыс пайдалануда маңызды мәнге оны жүзеге асыру үшін медиация рәсімін және технологияларын ажырата білу қажет. Басқаша айтқанда технологияны медиацияны жүзеге асырудың тәсілдердің, амалдардың және құралдардың жиынтығы ретінде, ал рәсімді медиацияны өткізудің ережесі, тәртібі ретінде қарастырады. Қазақстанда бүгінгі күні бұл екі түсінік үнемі бірінің орнына бірі жиі қолданылады.

«Рәсім» термині латынның «procedere» сөзінен пайда болған, «алға жүру» деген мағынаны білдіреді, яғни бір нәрсені жүзеге асыру тәртібі: 1) операцияның, үдерістің құрамдас бөлігі;

2) іс жүргізу, жүзеге асыру кезіндегі әрекеттердің ресми белгіленген, ережеде көзделген тәсілі мен тәртібі.

Құқықтануда «рәсім» басты бейнеде екінші мәнде қолданылады: ) іс жүргізу, жүзеге асыру кезіндегі әрекеттердің ресми белгіленген, ережеде көзделген тәсілі мен тәртібі.

Сәйкесінше, медиация процедурасы дегеніміз медиатордың көмегімен дауды реттеудегі әрекеттерінің тәртібі мен ережелері.

Медиация рәсімі ретінде құқықтық даулардың белгілі бір санаттарын реттеудің қолайлы тәсілі деп танудан және оны қолданудың іс жүргізу салдарлары бекітілгенге дейін заңнама реттейді.

Сонымен бірге, медиация бұл тек қана қарастырылған құқықтық рәсімді ғана емес, сонымен бірге даулы мәселелерді реттеуге бағытталған арнайы технологияны білдіреді. Технология ретінде медиация реттеуге жатпайды. Ол тек қана арнайы тәсілдердің, дағдылар мен біліктердің жиынтығын білдіреді. Қазіргі кезде оның рәсімдерінің де,

технологияларының да дамуы жүзеге асырылуда. Алайда, ұғымдардың араласып кетуі салдарынан тараптардың өз дауларын достық қарым-қатынастармен шешуге қолайлы жағдай туғызуда құқықтық реттеу өзінің мақсатына жете алмауда.

Медиация туралы заң юрисдикциялық жүйенің шегінен шыққандықтан, бұл жерде технология ретінде медиацияны реттеу қиындықтары туындайды. Біріншіден, заң процедураны оның жеке құқықтық табиғатынан шыға отырып соттан тыс ретінде анықтайды. Бұл медиаторды даулы мәселелерді шешуді жүзеге асырушы тұлға ретінде танылмайды және ол сот үдерісіне қатыса алмайды. Соттық жарыссөздік құжаттармен танысушылығы оның бейтараптылығына әсер етеді. Медиатор тараптардың позицияларымен емес, олардың қызығушылықтарымен жұмыс жасайды.

Сонымен, негізгі маңызды түсініктер мыналар болып табылады:

- медиация татуластырушы рәсім ретінде;
- медиация технология ретінде.

Қазақстан Республикасының «Медиация туралы» 2011 жылы 3 шілде № 770 қабылданған заңы «медиация рәсімі» түсінігін өзара қолайлы шешімге қол жеткізуі мақсатында тараптардың ерікті келісімі бойынша медиатордың (медиаторлардың) жәрдемдесуімен тараптар арасындағы даулы мәселелерді реттеу тәсілі ретінде қарастырады.

Аталған заң медиация рәсімін сот үдерісімен біріктіреді, алайда оның соттан тыс табиғатына қарай соттан тыс медиацияны жүзеге асыруға рұқсат береді.

Медиация технологиясы «дау» түсінігі сияқты пәнаралық және тек құқық саласына ғана қатысты болып табылмайды.

Татуластырушы процедура ретінде медиацияны қолдану және сот талқылауының баламасы ретінде қолданылуы – бұл тек әділ соттың ұтымдылығын арттыруға мүмкіндік беретін жеке дара жағдай ретінде қарастырған жөн, бірақ ол сотты алмастыра алмайды және одан жоғары тұра алмайды. Сот талқылауы секілді, медиация құқық саласында жаппай қолданыла алмайды. Құқық нормалар медиация барысында тараптардың өздерімен жағдаяттық реттеуін толығымен алмастыра алмайды, сондықтан татуласу процедурасының соттық жүйе контекстінде медиация технологияларын қолданып, көмекші (қосымша) роль атқарады.

Әлеуметтік технология ретінде медиацияны басқа салаларда қолдану оған зор мүмкіндік береді. Құқықтық жүйеде медиацияның бейімдеу процесі мәні жағынан заңдық-техникалық болып табылса, ал оны әлеуметтік технология ретінде қоғаммен қабылдау өте ұзақ және күрделі сипатқа ие. Медиацияның маңызды сипаттамасы оның келіссөздер технологиясына жататындығында.

#### **Татуластыру рәсімдері (процедуралары)**

«Татуластыру рәсімдері» түсінігі кең мағынасында татуласуға, келісімді қалпына келтіруге, дауды тоқтатудың шарттарын талқылауға әрекет ететін тәртіпті білдіреді.

«Татуластыру рәсімі» ұғымынан бұл рәсімнің мақсаты - дауласып кеткен тараптарды татуластыру. Татуласу дегеніміз бітімгершілік келісімде немесе өзге құқықтық құралда заңды түрде тіркелген тараптардың келісілген жағдайында дауды тоқтатуы. Татуластыру рәсімдерінің өзіне тән қасиеті – бұл тараптардың мүдделеріне қарай өзара қолайлы негіздерде дауды шешуі.

Сонымен, татуластыру рәсімдері - бұл құқық субъектілері мүдделеріне сәйкес өзара тиімді жағдайларда олардың арасында пайда болған дауды консенсуалды реттеудің құқықтық тәсілдері.

Татуластыру рәсімдері табиғаты жағынан дауды тоқтату жағдайлары туралы дауласушы тараптардың келіссөздері. Мұндай келіссөздер үшінші тұлғалардың қатысуымен немесе қатысуынсыз өткізілуі мүмкін. Дегенмен де, қандай жағдайда болмасын татуластыру рәсімі барысында дауды тоқтату туралы шешім дауласушы тараптардың өздерімен ғана қабылданады. Татуластыру рәсімі барысында үшінші тұлға дәлелдемелерді зерттемейді, фактілерді анықтамайды, оның басты мақсаты - тараптардың өзара түсіністігін қамтамасыз ету және барлық тараптар үшін қолайлы, ынғайлы негіздерде даулы мәселенің шешілу мүмкіндігін қамтамасыз ету.

Дауды келісімді шешуге тараптардың қол жеткізуі бағыты жарыспалылық рәсімге қарағанда татуластыру рәсімдерінің маңызы мен оның қағидатты айырмашылығынан көрінеді.

Жарыспалылық рәсімдері барысында бейтарап үшінші тұлғалар (судья не арбитр) дәлелдемелерді зерттейді, фактілерді анықтайды және даудың пәні бойынша дауласушы тараптар үшін орындауға міндетті шешім шығарады.

Татуластыру рәсімдерінің тізімі ауқымы кең, өйткені, даулы тараптар арасындағы орын алған қарама-қайшылықтарды алып тастаудың кез келген тәсіліне жүгінуге, егер де бұл іс-әрекет заңға қайшы болмаса құқылы.

Медиация рәсімі ретінде соттағы дауды реттеу бойынша татуластыру рәсімінің жеке жағдайы табылады.

Көпшілік мемлекеттерде «соттан тыс медиация рәсімі» терминінің маңызы зор. Медиация рәсімі табиғаты бойынша соттан тыс болып табылады: ол мемлекеттік немесе аралық сотпен не өзге де юрисдикциялық органмен жүзеге асырылмайды, оны дау бойынша шешім шығарушы күзіреті жоқ тұлға жүзеге асырады.

Медиация, жанжалмен жұмыс істеудің соттан тыс тәсілі бола отырып, сот рәсімімен қаралуы мүмкін, егер татуластырумен соттың уәкілетті қызметкері айналысса, онда сот ісін жүргізудің ұғымдық аппаратын қолданады. Соттағы медиация рәсімі жалпы медиация сияқты дауды, мүмкіндігінше жанжалды реттеуге бағытталған. Бірақ оның медиациядан маңызды ерекшелігі соттық татуластырушы тараптарға татуластыру келісіміне қол жеткізу мақсатында олардың құқықтық позициясын түсіндіруге көмек береді. Мұндай қайшылық болмау үшін сот рәсіміндегі медиацияны соттық татуласу деп атау ұсынылған.

Соттық татуласу үдерісін ғылыми тұрғыдан әлі де болса зерттеу қажет.

Қазақстанның Медиация туралы заңында көрсетілгендей, медиация рәсімін медиаторлар істі сотқа бергеннен кейін де жүзеге асыра алады. Жоғарыда айтылғандай, мұндай медиация соттан тыс рәсім болып табылады: медиатор судья емес және даудың мәні бойынша сот шешімін шығаруға құзыреті жоқ.

### **Жанжал және дау**

Медиацияның әлеуметтік технологиясын ортамен байланыстырған жөн, әсіресе жанжалмен қызметі ұтымды болып саналады.

Қақтығыстардың салдарынан пайда болған құқықтық дау тек жанжалдың бір бөлігі ғана болып табылады. Тәжірибеде көптеген жағдайларда медиацияның бірнеше немесе тіпті ондаған заңдық дауларды шешкендігі туралы мысалдар көп. Әдетте, «жанжал» және «заңдық дау» түсініктері себеп және салдар ретінде байланыстырылады.

Бүгінде «жанжал» және «дау» ұғымдары ғылыми талқылаудың арқасында пәнаралық сәйкестікке келді. Дегенмен, осы ұғымдардың айырмашылығы да бар. «Жанжал» және «заңдық дау» түсініктері себеп пен салдар сияқты сәйкестендіріледі.

Заңдық дау - бұл заңдық жанжалдың құқықтық пайда болуымен тікелей байланысты, оның құқықтық формасын ұсынатын сыртқы бейнесі. Ол жанжалмен байланысты туындайды және заңнан тыс жерде болмайды. Даудың құқықтан тыс қолданылу түсінігі басқа мағынаны білдіреді. Бұл осы терминді қолдануда бірқатар қиындықтарды туындатады.

Жалпы қабылданған мағынада даудың үш мағынасы бар:

- әр тарап өзінің пікірінде болатын екі немесе одан да көп тұлғаның қандай да бір мәселені талқылау барысында болатын жарыссөздері; ғылым, әдебиет, саясат және т.б. әртүрлі сұрақтар бойынша пікірлердің күресі; полемика;

- бір нәрсені қолдану, иелену жөніндегі сотпен рұқсат етілген өзара талап ету;

- жекпе-жек, шайқас, жарыс, бәсекелестік.

Құқықтануда, әдетте, «жанжал» түсінігі емес, «дау» ұғымы қолданылады, соның ішінде жоғарыда келтірілгендердің екінші мазмұны. Заңдық мазмұнда жанжалдың бары ретінде қатысушылардың құқықтық қорғау құралдарына жүгінуі табылады.

Құқықтануда дау құқықтық процедура шеңберінде құқық қорғау немесе құқық қолдану органдарымен қарастырылатын жанжал ретінде түсіндіріледі. Құқықтану ғылымында жиі «жанжал» және «дау» ұғымдары синоним ретінде қарастырылған.

Заң ғылымында құқықтық дау түріндегі жанжалды формалдау тараптардың өзара құқықтары мен міндеттерін осыған уәкілеттік берілген тұлғаның айқындауы негізінде оны шешу келешегімен байланысты неғұрлым серпінді сатыға өтеді деп есептеледі. Бұл ретте тараптардың

дауды өз бетінше реттеуін де жоққа шығармайды, бірақ татуластыру рәсімі ретінде, баламалы сот немесе аралық шешім қарастырылады.

Қолданбалы жанжал әдістемесінде жанжал нақты және/немесе ойдан шығарылған мүдделерді қорғау мақсатында өзара зиян келтірумен сипатталатын индивидтердің немесе топтардың қақтығысы мен тайталасу үдерісі ретінде анықталады.

Жанжал әдістемесіндегі дау – жанжалға дейінгі саты болып есептеледі, ал сотқа жүгіну – жанжалға әкелетін инцидент ретінде қарастырылады.

Медиация технологиясы кеңінен қолданылуға ие. Ол қақтығыспен жұмыс істеу үшін де, заңдық қақтығыспен жұмыс істеу үшін де қолданылады.

Медиацияны тәжірибеге енгізу қарапайым және жеңіл танылатын ұғымдарды талап етеді, қақтығысты оның бірігей даму серпіні бар, белгілі бір сатылардан өту заңдылығын иеленетін, соның ішінде заңдық жүйенің шеңберіндегі үдеріс ретінде қарастыра білу маңызды.

Юрисдикция жүйесіне енгізілген сәттен бастап «жанжал» түсінігі формальды - заң тұрғысынан «дау» ұғымына айналады.

#### **Дауды немесе жанжалды шешу және реттеу**

Медиация туралы заң тұрғысынан медиация рәсім, әрі дауларды реттеу әдісі де болып табылады. Медиация арқылы татуластыру рәсімін жүргізу нәтижесінде шешім оң болған жағдайда дау шешілмейді, бірақ ол реттеледі.

Дауды жоюдың осы түрлерінің айырмашылығы мынада: дауды шешу – шешім шығаруға өкілеттік берілген тұлғаның биліктік іс-әрекеті және ол дау тараптары үшін орындалуға міндетті шешім шығарады.

Мемлекеттік соттың немесе арбитраждың судьясы тараптардан шыға отырып, дауды тараптарынан жоғары бола отырып, бір ғана тараптың мүддесіне қарай істі шешеді. Медиация нәтижелері бойынша судья бітімгершілік келісімді бекіту туралы ұйғарым шығарады (егер ол қолданыстағы заңға қайшы болмаса) немесе басқа да билік әрекетін жүзеге асырады (сот талқылауын жалғастыру туралы).

Дауды реттеудің құқықтық табиғаты мүлдем өзгеше, себебі оның мақсаты тараптардың бірі дұрыс немесе дұрыс еместігін анықтап шешім шығару емес, тараптардың даудың шешілуіне қол жеткізуін, екі дауласушы тараптың дауын қанағаттандыратын өзара тиімді, ымыралық келісімге қол жеткізуін көздейді.

Медиация мәні құқықтық реттеу саласына кіретін дауларды реттеудің қарым-қатынастық (соттан тыс) тәсілдеріне қатысты екенін атап өткен жөн.

Бұл медиатордың дауды шешу жөніндегі биліктік өкілеттіктері, яғни тараптардың дауын тоқтату үшін міндетті шарттарды белгілеуге құзыреті жоқ дегенді білдіреді.

Осылайша, медиация-тараптардың келіссөздеріне бейтарап делдалдың қатысуымен дауды реттеудің соттан тыс тәсілі ретінде қарастырады. Бұл ретте дауды шешу жанжалды реттеу бағытымен қайшы болмайды, өйткені жанжал әдістемесінде реттеу ұғымы дауды ішінара шешу деп түсіндіріледі.



Жанжалтану тұрғысынан, дауды шешу тараптардың шиеленіскен мүдделерінің негізінде қайшылықтарды алып тастау салдарынан оның мәндік тұрғыдан аяқталуын білдіреді, ал дауды реттеу оның ішінара – мәндік аяқталуын (жиі ымыраға келуін) білдіреді.

Жанжалтанудағы татуласу күш қолдануды тоқтатумен немесе белгілі бір шарттарда уақытша бітімге келумен байланысты.

Заңдық мағынасында ұғымдардың өзара қатынасын Г.В.Севастьянов келесідей көрсетеді: «тараптардың қақтығысы дау шешілген жағдайда да жиі сақталады, өйткені, кей жағдайда дау шешімі тек қана жеңген бір тарапты ғана қанағаттандырады, ал кей жағдайларда екі тарапты да қанағаттандырмайды, себебі, шешім дау тараптарымен емес, сайланған тұлғалармен (әдетте, мемлекеттік немесе аралық судьялармен) қабылданады».

Дауды медиация арқылы реттеу кезінде «шешім» дау тараптарының өздерімен қабылданады, олар дауды реттеу туралы келісімді (мысалы, медиативтік келісімді) жасай отырып, өздерінің болашақ қатынастарын өз бетімен айқындайды. Осылайша, тараптар арасында болған жанжал толығымен немесе тараптармен келісілген бөлігінде тоқтатылады деп айтуға болады.

Осылайша, «дауды шешу» ұғымы тараптардың даулы қатынастарының (келіспеушіліктерінің) сақтау мүмкіндігін білдіреді, бұл көбінесе сот шешімдерін ерікті түрде орындаудан бас тартуына және/немесе тараптар арасындағы болашақтағы әріптестік қатынастарының тоқтауына әкеліп соғады, ал «жанжалды шешу», керісінше, жанжалды тоқтатуға, оның жоюға, өзіне алған міндеттемелерді өз еркімен белсенді орындауға әкеледі, мұның өзі тараптардың әріптестік қатынастарының сақталуына септігін тигізеді.

#### **«Делдалдық» және «медиация» ұғымдарының арақатынасы**

Медиация делдалдықпен тығыз байланысты. Делдалдық - үшінші тараптың мәселелер мен жанжалдарды шешуге қатысуын айқындайтын кең түсінік. Делдал - келісімге келу үшін екі тарап таңдаған үшінші тұлға.

Ағылшын тілінде «делдал» және «медиатор» сөздері - синонимдер. Медиацияның рәсімдік аспектісіне жүгінгенде, делдалдыққа қатысты «жанжалтанушылық делдалдық» ұғымы пайда болады.

Делдал мәселелер мен жанжалдарды шешу жөніндегі қызметтерді ұсынады. Делдалдықтың медиациядан ерекшелігі - бұл әрекет таңдау мен әдістерді қолданудың кең еркіндігі.

Заңнамаларда «медиатор» ұғымы жанжалға қатысушылар үшін делдалды білдіреді.

Американдық медиатор Д.Дэна конфликтологиялық делдалдықтың келесі анықтамасын береді: «екі немесе одан да көп тұлғаларға өзара қолайлы келісімдерді өз бетінше іздеуге көмектесетін бейтарап үшінші тараптың рөлі».

Е.И.Носырева делдалдықтың мәні делдал тараптарға келіссөздер жүргізуге және өзара қолайлы келісімге қол жеткізуге жәрдем көрсетеді деп санайды. Бұл медиациялық делдалдықтың маңызды анықтамасы.

Салалық заң ұстанымына сүйене отырып, белгілі ғалым С.В.Лазарев делдалдыққа конфликтологиялыққа ұқсас мынадай анықтама береді: «өз мәні бойынша делдалдық – дауды реттеуге немесе татуластыруға жәрдемдесетін үшінші бейтарап тұлғаның қатысуымен келіссөздер үдерісін оңтайландыру». Бұл ретте автор делдал пайдаланатын әдісті (келіссөздер) де, және делдалдың әрекетінің нәтижесін де (дауды реттеу немесе татуластыру) нақтылайды.

Конфликтология пәнаралық ғылым ретінде делдалдықтың мағынасын медиацияға және бітімгерлік рәсімдерге қатысты топтық түсінікпен анықтайды.

Конфликтолог тұрғысынан, делдалдық - үшінші тараптың белгілі бір мәселе немесе жанжал жағдайында көмегі немесе араласуы. Делдалдық-кеңес беру мен келіссөздердің жетілдірілген нысаны. Сондықтан да, мәселелерді, даулар мен жанжалдарды шешудегі әдіс ретінде қолданылатын делдалдық икемді рәсім, яғни қанша делдалдар болса, мәселені шешудің сонша үлгілері бар. Медиация секілді қағидалармен шектелмеген.

Мысалы, делдал медиаторға қарағанда бейтарап болмайды (тараптардың бірімен үлестес болуы мүмкін), тіпті жанжалды шешудегі өз қызығушылығына ие болуы мүмкін (бұл көбінесе мемлекеттердің халықаралық қақтығыстардағы делдалдығы кезінде байқалады), қақтығысты шешу үшін өздерінің нұсқаларын ұсына алады.

Конфликтологиялық делдалдық - бұл келесі ерекшеліктері бар келіссөздер үдерісі:

- Белсенді рөл делдалға да, тараптарға да тиесілі;
- Делдал тараптардың өкілі бола алады;
- Делдал тараптарға келіссөздер жүргізуге жәрдемдеседі;
- Делдал дәлелдемелерді зерттеп, фактілерді анықтай алады;
- Делдал келісімге қол жеткізу үшін тараптарға ықпал етуге құқылы;
- Делдалға тараптарға шешімді жасақтауға көмектесуге құқылы.

Делдал медиатор секілді, тараптармен жұмыс істейді, жанжалды немесе дауды шешуге ұмтылады, бұл үшін белгілі бір іс-әрекеттер жасайды, тараптарды татуластырады немесе ымыраға әкеледі.

Алайда, делдалдың медиатордан өзіне тән ерекшеліктері бар, біріншіден - келіссөздерді ұйымдастыру және өткізу қағидаларымен ерекшеленеді. Жоғарыда айтылғандай, делдал қатаң түрде медиациялық қағидаттарды ұстануға міндетті емес. Ол өзі үшін қағидалардың кейбіреулерін таңдай алады.

Сондықтан да конфликтологиялық делдал медиацияның бастамашысы бола алады және бұл ретте медиатордың өзі болып табылмайды. Бұл жағдайда ол медиация үшін келіссөздер ұйымдастырады.

Біздің елімізде конфликтологиялық делдал әлі де толығымен зерттелмеген және толықтай бағаланбаған. Бейресми делдалдық кеңінен дамыған. Кейбір ақпарат көздеріне жүгінсек, іскерлік және экономикалық жанжалдар сотқа жетпейді. Олар делдалдықтың күштерімен тоқтатылады. Олай болса, конфликтологиялық делдалдық деп аталатын зерттелмеген ғылымның үлкен саласы бар. «Конфликтологиялық делдалдыққа» қарағанда «медиация» ұғымының мәні тар.

Медиация конфликтологиялық делдалдықтың ерекше түрі болып табылады және ерекше ережелер мен шектеулерге бағынышты бола отырып, конфликтологиялық делдалдықтың шеңберінде арнайы мәртебеге ие.

### **Медиация**

Медиация технологиясының көптеген анықтамалары бар, олар оның ерекшеліктеріне, қолданбалы сипатына, салалық ерекшелігіне сүйенеді. Олардың барлығы медиацияны жанжал немесе дауды реттеу мақсатында үшінші тарап - делдалдың қатысуымен келіссөздердің ерекше технологиясы ретінде анықтайды.

Мысалы, А.Я.Анцупов және А.И.Шипиловтың редакциялығымен конфликтологиялық сөздікте «медиация» термині делдалдық ұғымының синонимі ретінде қарастырылады, ол өз кезегінде осы басылымда «оппоненттерге жанжалды тоқтатуға мүмкіндік беретін мәселенің шешімін табуды оңтайландыру мақсатында үшінші бейтарап тараптардың дауға қатысуы» деп қарастырылған.

Д.Кроули мен К.Грэмнің пікірінше, «медиация - дауласушыларға олардың арасында пайда болған түсініспеушіліктерді шешуге, оларды түсінуге және мүмкіндігінше олардың дауын шешуге бейтарап үшінші тараптың көмектесуі».

Құқықтық мағынада медиация дауларды баламалы шешудің (ДБШ) бір түріне жатады. Ол, тараптар үшін міндетті шешім шығару құзыреті жоқ үшінші бейтарап тұлға – делдалдың қатысуымен және басшылығымен өзара түсіністік пен келісімге қол жеткізудің технологиясы болып табылады.

Медиация істің мәні бойынша өзара тиімді не өзара қолайлы шарттарды әзірлеуге және жасақталған шарттарға сәйкес тараптардың ерікті түрде келісім жасасуына бағытталған коммерциялық қатынастар саласында туындаған келіспеушіліктердің, жанжалдардың және даулардың соттан тыс реттеудің тетігі.

Сондай-ақ, медиация жанжал қатысушылары бейтарап делдалдың көмегімен жоспарлы түрде мәселелерді мен оларды шешу жолдарын анықтайтын, баламаларын іздеп, олардың мүдделеріне сәйкес келетін консенсусқа қол жеткізуге ұмтылатын үдеріс болып табылады.

Бұдан басқа, медиация дау – дамайға тартылған тараптарға үшінші, бейтарап, мүдделі емес тұлғаның – медиатордың көмегімен ерікті негізде өзара тиімді, олардың қызығушылығына жауап беретін өміршең келісімді жасауға мүмкіндік беретін әдіс.

Қаралған пікірлер негізінде медиацияның көптеген анықтамаларына тән бірнеше критерийлерді бөліп алуға болады:

- жанжалдасушы тараптар арасындағы тікелей келіссөздегі делдалдықтың ерекше нысаны;
- бейтарап тараптың қатысуы;
- медиация қатысушыларының бірлескен тең құқылы келіссөздері;
- құпиялылық;
- барлық қатысушылардың мүдделерін қанағаттандыруға бағытталған бірлескен уағдаластық.

Медиация жөніндегі барлық келтірілген анықтамалар оның қандай да бір тұстарын атап өтеді: бұл тәсіл (әдіс), тетік, үдеріс. Медиация туралы заң медиацияны рәсім және тәсіл ретінде анықтайды.

Бір анықтамаға рәсім және тәсіл (технология) ұғымдарын біріктіріп сәйкестендіру үшін осы тұжырымға «жанжал» сөзін қосу қажет. Медиацияның анықтамасы келесідей болуы тиіс: «медиация рәсімі - өзара қолайлы шешімге қол жеткізу мақсатында тараптардың ерікті келісімі негізінде медиатордың қатысуымен жанжалдарды және (немесе) дауларды реттеу тәсілі».

### **Сотқа дейінгі және соттан кейінгі медиацияны жүргізу тәртібінің түсінігі**

Медиация рәсімі сотқа дейінгі тәртіппен, яғни, дауды сотқа жүгінгенге дейін шешуге әрекет жасау ретінде жүргізілуі мүмкін. Мұндай тәртіп заңмен не тараптардың келісімімен қарастырылады.

Қазақстан Республикасының Медиация туралы заңында келесі ереже көзделген: «Жеке және (немесе) заңды тұлғалар қатысатын азаматтық, еңбек, отбасылық және өзге де құқық қатынастарынан туындайтын дауларды реттеу кезіндегі медиация сотқа жүгінгенге дейін де, сот талқылауы басталғаннан кейін де қолданылуы мүмкін». Ал, Ресей Федерациясының Арбитраждық процессуалдық кодексінің 4-бабында көрсетілгендей, медиация рәсімінің тәртібін сақтамаған жағдайда соттың талап қою шарттарын қараудан бас тартуы үшін негіз болатын шектеулер бар.

Кейбір мемлекеттердің заңдарымен белгіленген сотқа дейінгі медиацияны жүргізудің белгілі бір прототипі болып міндетті талап-арыз тәртібінің болуы есептеледі, ол даулардың белгілі бір санаттары бойынша белгіленген (мысалы, тасымалдау шартының дауларынан).

Тараптармен шарттың мәтініне енгізілген медиативтік ескертпе сотқа жүгінгенге дейін пайдаланылатын тараптардың келіспеушіліктерін реттеудің сотқа дейінгі тәртібінің белгісі.

Осылайша, медиативтік ескертпе арқылы сотқа немесе өзге де құқық қолдану органына жүгіну үшін медиацияның міндеттілігі қажетті шарт ретінде тараптардың келіспеушіліктерін консенсуалды түрде шешімге келу талпынысынан тұрса да, жалпы барлық мемлекеттердің медиация саласындағы заңдарына тән қасиет, егер сотқа дейінгі тәртіппен жүргізілетін

медиация барысында тараптар дауды реттесе, оны сотта қарау және шешу қажеттігі жойылады.

Сонымен, медиация рәсімі жүргізіледі:

- сотқа дейінгі тәртіпте;
- сот үдерісі барысында;
- соттан кейінгі тәртіппен.

Кез-келген жағдайда медиация соттан тыс рәсім болып табылады.

### **Ко-медиация (халықаралық терминология)**

Ко-медиация бұл екі немесе одан да көп медиаторлар жұмыс істейтін медиация.

Ко-медиацияның бір медиатор қатысуымен жүргізілетін медиацияның алдында бірқатар артықшылықтары бар.

Ко-медиацияда медиаторлар әртүрлі тәсілдерді пайдалана алады, нысандар мен үлгілерді біріктіре алады, түрлі кәсіби және өмірлік тәжірибе жасай алады, гендерлік өкілдікті қамтамасыз ете алады.

Бұл ретте ко-медиация барынша кең көзқарасты қамтамасыз етеді және жағдайды әртүрлі көзқарас тұрғысынан қарауға мүмкіндік береді.

Дегенмен, ко-медиацияның кемшіліктері де болуы мүмкін:

- медиация құнының жоғары болуы;
- тәжірибесі аз медиаторлар арасында туындайтын бәсекелестік және бір-біріне қарсы тұруы;
- түрлі позицияларды қолдау;
- тараптарға бірлесіп қысым көрсету.

Ко-медиация күрделі жанжалдарда немесе дауларда, отбасылық медиацияларда, көпжақты медиацияларда қолданылады.

### **Медиатор**

Медиатор - тараптардың даудың мәні бойынша шешім әзірлеуіне жәрдемдесу үшін дауды реттеуге делдал ретінде тартылатын тәуелсіз жеке тұлға.

Медиация туралы заң өз кезегінде медиатордың тәуелсіздігін белгілейді. Сонымен қатар, медиатордың тәуелсіздігі мен бейтараптылығы салалық заң аясында оны жүргізудің басты қағидаттарының бірі болып табылады. Мәселен, медиатордың тараптардың бірімен еңбек қатынастарында тұруға құқығы жоқ және оның кеңесшісі бола алмайды.

Медиатор бейтарап болуы тиіс: ол даулы тараптардың бірінің жағын қабылдауға құқығы жоқ және бейтараптықты сақтауы тиіс. Медиатор даулы материалдық құқықтық қатынас субъектісі және тарабы бола алмайды, ол екі жаққа да тең қашықтықты қатынаста болуы тиіс.

Медиатор бейтарап болуға, медиацияны екі тараптың мүддесі үшін жүргізуге және медиация рәсіміне тараптардың тең қатысуын қамтамасыз етуге тиіс. Медиатордың бейтараптылығына кедергі келтіретін жағдайлар болған кезде ол медиацияны жүргізуден бас тарта алады. Егер тараптардың келісімімен өзгеше белгіленбесе, медиацияны жүргізуге байланысты шығыстарды тараптар бірлесіп тең үлестермен төлейді.

Бейтараптық дегеніміз медиатордың медиация рәсімін жүргізудегі өзінің жеке қалауымен тараптарға деген сүйіспеншілігі мен құрметі, яғни медиатордың ішкі тәуелсіздігі түсіндіріледі.

Бейтараптық - медиацияның рәсімдік және мазмұндық құрамдас бөлігі. Медиатор тараптарға тең қарым-қатынасты ұстанып қана қоймай, олардың дауының мазмұндық аспектілеріне араласудан бас тартуға міндетті. Медиатордың бейтараптылығы бұл даудың мазмұнын шектемейтіндей шешім қабылдауда тараптардың дербес әрекетін білдіреді.

#### **Медиация саласындағы келісімдер. Бітімгершілік келісім.**

Қазақстан Республикасының медиация туралы заңында көрсетілгендей, аталған салада бірнеше келісім түрлері қарастырылған:

- дауды (дау-жанжалды) реттеу туралы келісім;
- медиация туралы шарт.

Дауды (дау-жанжалды) реттеу туралы келісім бұл тараптардың медиация нәтижесінде өздері қол жеткізген жазбаша келісімі, ал медиация туралы шарт тараптардың медиация басталғанға дейін дауды (дау-жанжалдарды) шешу мақсатында медиатормен жасалатын жазбаша келісімі.

Медиация саласындағы келісімдер басқа да мемлекеттердің арнайы заңдарында көрсетілген, мысалы, Ресейдің медиация туралы заңының екінші бабында медиативтік келісім ұғымына анықтама берілген: ол дауға немесе дауларға, дау бойынша жекелеген келіспеушіліктерге медиация рәсімін қолдану нәтижесінде тараптар қол жеткізген және жазбаша нысанда жасалған келісім деп түсіндіріледі.

Халықаралық тәжірибеге сәйкес, дауды соттың немесе аралық соттың қарауына бергеннен кейін жүргізілген медиация рәсімі нәтижесінде қол жеткізілген медиативтік келісімді аралық сот іс жүргізу заңнамасына немесе аралық соттар туралы заңнамаға, халықаралық коммерциялық төрелік туралы заңнамаға сәйкес бітімгершілік келісім ретінде толық немесе ішінара бекітуі мүмкін.

Бітімгершілік келісім – бұл толық немесе ішінара өзара наразылықтарды ерікті түрде реттеу және өзара талап етуді беруді бекіту негізінде тараптардың дауды тоқтататын мәмілесі.

Бітімгершілік келісім татуластыру рәсіміне қол жеткізуге бағытталған нәтиже, сондай-ақ дауды тоқтатуда қол жеткізілген нәтижені осы рәсім барысында заңды рәсімдеудің құралы болып табылады.

Бітімгершілік келісім-бұл тараптардың татуласуын бекітетін шарт. Алайда, бітімгершілік келісім татуластыру бойынша медиативтік рәсімінің соңғы нәтижесі болып табылмайды. Мұндай нәтижелер даудың мәні бойынша келісім, құқықты тану туралы бір жақты мәміле, сыйға тарту немесе өзара дау бойынша өзара талап етуді беруді тоқтатуды бекітетін шарт болуы мүмкін.

Бұл ретте заңнамамен бұл түсінік тікелей айқындалмаған. Осылайша, бітімгершілік келісім жеке бітімгерлік рәсім (келіссөздермен, медиациямен

және басқалармен қатар) емес, осындай рәсімдер барысында қол жеткізілген шарт үлгілерін бекіту құралы болып табылатады.

### **Өзін-өзі бақылау сұрақтары:**

1. Медиация түсінігі
2. Медиация бітімгерлік рәсім болып табыла ма?
3. Реттеу әдісіне қарағанда гуманитарлық технология несімен ерекшеленеді?
4. Дауды реттеу нәтижесінде жанжал шешілуі мүмкін бе?
5. Бітімгерлік рәсімдерді қалай түсінесіз?
6. Қазақстандық құқықта медиатор түсінігі

## **1.2. МЕДИАЦИЯ ТҮРЛЕРІ**

Көп немесе аз деңгейде жіктеме пайдаланылмайтын ғылым, техника және өнердің бірде-бір саласы жоқ. Жіктеме адам білімінің тиісті саласындағы барлық жетістіктерді көрсетеді және ол қол жеткізген деңгейдің биіктігін айтарлықтай айқындайды деп есептеледі.

Жіктеме, ең алдымен, жүйеге ондағы барлық алуан түрлілікті жинақтап, осы жүйеде жаңа фактіге орынды оңай табуға мүмкіндік беру үшін қажет. Ол эксперименттік және әдіснамалық зерттеулер объектісіне нақты сипаттама береді, әйтпесе, зерттеудің өзі мағынасының едәуір бөлігін, ал кейде толық мағынасын жоғалтады.

Медиацияның жіктемесі оны қолдануды саласының кеңдігіне және пәнаралық ерекшелігіне байланысты күрделі міндет болып табылады.

ТМД аумағында медиацияның дамуы баяу жүзеге асуына байланысты басқа да дамыған елдердің тәжірибесіне жүгінуге тура келеді.

Бұл бұрыннан қалыптасқан шетелдік тәжірибені дайын өнім ретінде де, немесе өзгертулермен бірге де қолданудан көрінеді. Өз тәжірибесі қалыптасады және медиацияның жаңа жекелеген түрлерінің де пайда болуына мүмкіндік туады.

Кез келген жүйе белгілі бір құрылымды иеленеді және ол қоршаған ортаға енген. Медиация жіктемесіндегі түрлердің белгілі бір және жеткілікті көлеміндегі айырмашылықтарының болуы белгілі бір иерархияның бар екенін көрсетеді. Медиация технология ретінде әлеуметтік жанжалдармен жұмыс істеу үшін басқа гуманитарлық технологиялармен бірлесіп әрекет етеді және пайдаланылады. Делдалдық, келіссөздер, кеңес беру, коучинг, нейролингвистикалық бағдарламалау (НЛБ), сараптама - медиацияда қолданылатын тәсілдердің толық тізімі емес. Медиаторлар оларды өздерінің тәжірибесінде қолдануға тырысады.

Соңғы уақытта Қазақстанда медиация сала ретінде белсенді дамуда. Медиатордың кәсіби стандартын жасақтау үшін қолданылатын бұл көзқарас бірқатар мәселелерді анықтады. Мысалы, заңдық және отбасылық медиация оның жеке түрі ретінде қарастырылады ма?

Медиацияның салаға дейін тарылуы басқа сала өкілдерінде сұрақтардың пайда болуына негіз болды. Медиация тек осы салада ғана емес, басқа да көптеген мамандық салаларында қолданылуы мүмкін, осыған қатысты, мысалы, Ресейде 600-ден аса мамандықтарға кәсіби стандарттар дайындалуда.

Салалық көзқарастан шыға отырып, болашақта медиацияның жүздеген түрлері пайда болуы мүмкін: мектептік, құрылыстық, биржалық, инвестициялық, жобалау, медициналық, басқару және т.б. Сондықтан бұл медиация саласындағы мамандардың кәсіби стандартын құруды айтарлықтай қиындатып отыр. Медиацияны жіктеу мәселесі аясындағы бұл қиындықтар мұндай стандартты дайындау үдерісінде туындайтыны белгілі. Сондықтан, жіктеудің салалық қағидасын бөліп алу мүмкін емес деген тұжырымға келеді.

Кез - келген жіктеменің негізі болып оның түрі табылады. Әрбір түрдің оны басқа түрлерден бөлу үшін белгілі бір өлшем жиынтығы және монофилия қағидатына сәйкес келуі керек.

Түр тек жүйеге келтіру үшін ғана емес, маңызды таксономиялық категорияны білдіреді. Гуманитарлық технологияларға сыртқы және ішкі белгілерге сүйене отырып, түрлердің жалпы жіктемесінен жүйелік өлшемдерді қолдануға болады.

Медиацияның бір түрін басқасынан бірқатар негізгі белгілер бойынша айыруға болады: медиация құрылымы; құқықтық, іс жүргізу және этикалық белгілері; функционалдық ерекшеліктері бойынша.

#### **Делдалдық медиацияның туынды түсінігі ретінде**

Медиация жанжал саласында мамандырылған делдалдықтың бір түрі, демек, медиация үшін делдалдық туынды ұғым болып табылады. Делдалдық жанжалмен жұмыс істеудің басқа да тәсілдері мен әдістері үшін «ортақ негіз» болып табылады.

Жанжалға қатысты делдалдықтың ұзақ тарихы бар және кеңінен таралған. Бүгінде ол медиацияны дайындау және ұйымдастыру кезінде, сондай-ақ медиацияның өзінде де қолданылады.

Делдалдың ерекшелігі – медиатордың қызметіне негіз болатын қағидалар, делдалдың қызметіне негіз болмайды, және медиация дербес, жеке технология болып саналса да, делдалдық әрекеттердің бір бөлігі болып табылады. Медиатор өзінің мәні бойынша «үшінші тарап», яғни делдал болып табылады. Медиатордың бұл рөлі медиацияда жетекші болып табылады. Осылайша, дау тараптары арасында келіссөздер ұйымдастыруға және оны жүргізуге қабілетті үшінші тарап медиация технологиясының субъектісі болып табылады.

Медиацияны жіктеуде негіз ретінде Е.Н.Иванованың ғылыми еңбегінде мынадай тұжырым келтірілген: «...шетелдік медиация ұзақ жолдан өтті және әртүрлі бағыттар мен нысандарын иеленді. Қазіргі уақытта даудың әртүрлі салаларында медиацияны қолданудың негізділігі мен тиімділігінің салыстырмалылығы туралы табанды пікірталастар жүруде. Медиацияны дамытудағы заманауи үрдістерді зерттеу кезінде осы саладағы ізденістердің



көптүрлілігі және болып жатқан күрестің өткірлігі мен тереңдігі үлкен әсер қалдырады. Бүгін бізде өзекті болып табылатын нәрсе батыста 20 жыл бұрын басталған, алайда соңғы онжылдықта ғана айқын көрініс тапты».

Сонымен, өкілдік классикалық медиацияға қатысты болып келеді.

### **Классикалық медиация**

Классикалық медиациядан (фасилитативті, тектік, ықпал етуші) медиацияның барлық түрлері мен нысандары пайда болады.

1960 және 1970 жылдары медиацияның тек бір түрі болды, ол қазіргі уақытта «келіссөздер» деп аталады. Фасилитативтік медиацияда медиатор тараптарға өзара қолайлы шешімге қол жеткізуде көмек көрсету үшін әрекеттер жасайды. Медиатор сұрақтар қояды; тараптардың көзқарасын тексереді және қалыпқа келтіреді; тараптарға реттеудің ықтимал жолдарын іздестіруге және талдауға көмектеседі.

Фасилитативтік медиация қоғамдық негіздегі дауларды реттеу жөніндегі ерікті орталықтар мезгілінде артты, онда делдал - волонтерлер дау саласына қатысты айтарлықтай білімі болмауы тиіс еді және көбінесе адвокат болмағанда қызмет етті.

Бастапқыда қалыптасқан медиация бірыңғай үлгіге ие болып, оның түрлері мен нысандары болған жоқ. Бірақ бірте-бірте оны өткізудің әртүрлі үлгілері мен нысандары өз бетінше ерекшелене бастады.

Медиация туралы әртүрлі пікірлер мен көзқарастардың дамуына байланысты АҚШ-та және кейбір басқа елдерде бастапқыда қалыптасып қалған оның үлгісі классикалық деп атала бастады.

Жиырмамыншы ғасырдың тоқсаныншы жылдарында осы үлгідегі медиация ТМД аумағында пайда болды. Аталған елдердің медиация туралы салалық заңнамаларында сипатталған үлгі классикалық медиацияның қағидалары мен рәсіміне негізделген. Классикалық медиацияда келісім маңызды, бірақ даудың мазмұндық аспектілеріне түбегейлі араласпаушылықпен құрбан етуге болатын өзіндік мақсат болып табылмайды. Онда делдал тараптарға өзара тиімді келісім жасауға және әзірлеуге көмектесе отырып, мақсатқа қол жеткізуді қамтамасыз етеді, эмоцияларды игереді, қатысушыларға олардың ұстанымдарында жасырынған қызығушылықтарды талқылау үшін сұрақтарды анықтауға көмектеседі. Классикалық медиация аясында қызмет ететін медиатор медиация басында қабылданған тәртіп ережелерінің сақталуын қадағалайды. Ол тараптарға кеңес бермейді, сараптамалық қорытынды шығармайды, тек қана қатысушыларға идеяларды генерациялауда көмектесе алады.

### **Медиацияның түрлері**

Классикалық медиацияның төрт түрі әрекет етеді:

- көпжақты медиация;
- сот медиациясы;
- сот дауларының медиациясы;
- нарративті медиация.

Көпжақты медиацияға екіден көп тарап қатысады. Көпжақты медиация технология ретінде екі жақты медиацияның негізінде пайда болды. Ол топтық және топаралық құрылымы бар неғұрлым күрделі жанжалдарда қолданылады. Онда бірнеше медиатор жұмыс істейді және ол сөйлесу үдерісінің күрделі құрылымына ие.

Көпжақты медиацияларда фасилитация кеңінен қолданылады, бірақ фасилитациялық сессиялар арасында өтетін екі жақты медиация түрінде болатын топтарда арнайы медиация болуы мүмкін. Көпжақты медиацияның ашық, жабық (кокустарды қолдана отырып) және аралас рәсімдеріне негізделген үлгілері бар.

Теориялық тұрғыдан оның жұмыс істейтін топтарының саны үлкен. Келіссөз үрдісін әзірлеу және жанжалды басқару мүмкіндігімен тәжірибелік шектеу байланысты. Мұндай медиация, мысалы, келіссөздер алаңдарын ұйымдастыру қажеттілігі мен мүмкіндігін жасай алатын жанжалдың дамуын бақылайтын билік бар болған жағдайдағы жанжалдарда жүргізіледі. Түрлі мемлекеттер мен халықаралық ұйымдар реттейтін халықаралық жанжалдарда басқа реттеу тетіктері жұмыс істейді. Халықаралық жанжалдарда көпжақты медиация нысандары әзірге анықталған жоқ.

Соттық татуласуды юрисдикциялық органдардың қызметкерлері ұйымдастырады және жүргізеді. Кейбір елдерде, соның ішінде Қазақстанда, мұндай медиацияны осы үдеріске қатыспайтын судьялар жүргізеді.

Сот дауларының медиациясы – тараптарға татуласуға көмектесу, келісімді қалпына келтіру, сот органдарында дауды тоқтату шарттарын талқылау бойынша жүргізілетін медиацияның бір түрі. Классикалық медиацияны әдетте директивалық үлгіде қолданады. Е.Н.Иванованың зерттеуіне сәйкес, батыс мемлекеттерінде 1980 жылдардың соңы 1990 жылдардың басында медиация танымал болып, сот тағайындайтын немесе ұсынатын болған кезде, оны өткізудің өзіндік ерекшелігі пайда болды. Оның классикалық медиациядан басты айырмашылығы - медиатор тараптарға даудың сот келешегінің бағасын бере алады немесе мәселені дұрыс шешу жөнінде ұсыныс білдіре алады. Әдетте, медиатор мұнда клиенттердің шынайы мүдделерін қанағаттандырудан гөрі заңды құқықтарын сақтауға алаңдаулы болып табылады.

Нарративті медиация. Нарративті көзқарастың авторлары - психологтар Д.Монк және Д.Уинслэйд. Осы түрдің негізінде постмодернистік және әлеуметтік-конструкциялық философия жатыр, оған сәйкес адамдар институционалданған және адамдардың өзара іс-қимылында құрылған шындықты сипаттайтын үлгілер аясында өмір сүріп, әрекет етеді және осы сипаттамалардың бірде-бірі «шынайы» болып табылмайды. Әрбір сипаттама белгілі бір мәдени-тарихи мәнмәтінде пайда болды. Бұл ретте қақтығыс шынайылықтың әртүрлі сипаттамаларының бір-біріне қарама-қарсы келу салдары ретінде қарастырылады.

Нарративті медиация жанжалдың негізінде жатқан жеке және мәдени нарративтерді тыңғылықты қарау жолымен өзара түсіністікке қол жеткізудегі

жанжал тараптарына жәрдемдесуге негізделеді. Нарративті көзқарас аясында жанжалдардың себептері адам қажеттіліктері мен мүдделеріне емес, оның қатысушылары үшін ортақ әлеуметтік-мәдени байланыстарында деп есептеледі. Адамдардың өмір сүру тарихының тізбектері мен мағыналары фактілер мен себептерге қарағанда маңызды болып келеді.

Нарративті медиацияны жақтаушылардың көзқарасына сүйенетін болсақ, қатысушылары шындықты өздерінің көрінісі бойынша пайымдап, баяндайтын әңгімелеу үдерісі ретінде қарастырылатын рәсім.

Нарративті медиацияның мақсаты шындықты іздеу есебінен емес, жанжал бар нарративтермен жұмыс істеу арқылы жанжалдан туындаған келіспеушіліктерді жеңуден тұрады.

Медиацияның бұл түрі келісімге қол жеткізуге бағытталмаған. Келісімге қол жеткізу тараптар арасындағы қатынастарды ретке келтіру үшін жанама өнім болып табылады. Нарративті медиацияның мақсаты қатысушыларды тең тарту және жағдайдың өзара қолайлы бейнесін жасау. Ол 2004-2007 жылдары әлемде өте кең тараған еді. Қазіргі уақытта нарративті медиация өзінің тәжірибелік сипатына ие болып келеді. Психотерапия айтарлықтай деңгейде өткен тәжірибедегі өзекті мәселелерді сезінуге және өткенге деген қарым-қатынасты өзгертуге сүйенеді.

### **Медиация үлгілері**

Тәжірибенің дамуына қарай туындаған медиация үлгілерін екі топқа бөлуге болады: біреуі түрлі салаларда және қолдану орталарында туындаған медиация үлгілерін ұсынады; екіншісі медиацияны жүргізу рәсіміндегі айырмашылықтарға негізделеді.

Әртүрлі салалар мен орталарда қолдануға құрылған үлгілер:

- қоғамның түрлі салалары мен орталарында қолданылатын салалық медиация. Медиацияның екі түріне (екі жақты классикалық және көп жақты) және олардың көп түрлілігіне сүйенеді. Бұған корпоративтік, корпоративаралық медиация, құрылыстағы, металлургия өнеркәсібіндегі, ауыл шаруашылығындағы, жылжымайтын мүлікпен мәмілелердегі, қаржылық сұрақтардағы, әлеуметтік-экономикалық жанжалдардағы және т.б. медиациялары жатады. Әдетте, бірінші кезекте олар медиацияға (премедиацияға) даярлауда, іскерлік айналым ғұрыптар мен құқықтық ерекшелікті игеруде көрсетілетін өзгешеліктер мен салалық ерекшеліктерді игеруді талап етеді;

- отбасылық медиация. Бұл үлгінің ізбасарлары медиацияны жүйе ретінде қарастырады, медиацияға қатысушы тараптардың оқшауланбаған екенін, қандай да бір шешімдер жүйеге және оның элементтеріне қалай әсер ететін отбасылық карта-кестені ескеретінін атап көрсетеді.

Технологиялық рәсімдегі айырмашылықтарда құрылған үлгілер:

- ашық немесе жабық медиация. Кокустарды пайдалануға қатысты ерекшеленеді. Шкаланың бір ұшында ортақ үстел басында ғана бірлесіп жұмыс істеуге ұмтылу, өйткені дәл осындай нысан тараптар арасындағы өзара түсіністікке қол жеткізуге және талқылаудағы прогреске (ашық

медиация) мүмкіндік береді. Екінші ұшында - медиатор - кокустармен жеке кездесулерді пайдалану (жабық медиация);

- өтпелі медиация (гуманистік). Бұл медиация жүргізудің нақты рәсімінің болмауы ерекшелігімен көрінетін классикалық медиация нысаны. Е.Н.Ивановтың пікірінше, өтпелі медиацияны кейде тараптар арасындағы қарым-қатынасты жеңілдетеді, бірақ даудың өзін шешпейді, тек тараптар арасындағы ұзақ қарым-қатынастар жағдайында ғана жарамды және көп уақыт алады деп сынайды. Осындай наразылықтарға жауап бере отырып, Буш және Фолгер өтпелі медиацияға қатысты осы және басқа да кең таралған мифтерді тұжырымдайды және әшкерелейді. Мысалы, Америка Құрама Штаттарының пошта қызметтерінде медиацияның осы түрін қолдану нәтижелерін тәуелсіз зерттеулер 2000-2002 жылдары 20 000-нан астам еңбек жанжалдары қаралғанын және бұл әдістің тиімділігі жанжалды сәтті шешу контекстінде 80% - ды құрағанын көрсетті.

### **Медиация стилі**

Медиация стилінің түсінігі коммуникациямен және психологиямен байланысты, яғни ақпаратпен жұмыс істеу ерекшеліктерін және медиатордың өзін ұстаудың әдістері мен тәсілдерінің жиынтығын білдіреді. Соңғылары медиаторда анықталған қасиеттердің: сабырлық, шыдамдылық, адалдық, ақыл, байқау, жарқындық, ерлік және әдептілік бар екенін білдіреді.

Медиацияның көп түрлілігі мен үлгілерінде түрлі стильдер қолданылуы мүмкін. Стиль таңдау медиатордың жеке бейімділігі, оның берік қарым-қатынас жасауға және қойылған міндеттер мен мәселелерді шешуге ұмтылысы сияқты факторларға байланысты. Медиацияны жүргізу тәжірибесінде қолданылатын стильдің үш тобын бөліп көрсетуге болады: 1) бірінші топ директивтік дәрежесімен; 2) екіншісі - бұрынғы кәсіби дағдыларды пайдаланумен және 3) үшінші - эмоциялармен жұмыс істеумен байланысты.

1-ші стильдер тобы. Медиация стилінің бірі директивтік болып табылады. Директивтік медиацияның түрлері мен нысандары/үлгілері арасындағы бөлу сызығы өтетін ең мәселелі сипаттама болып табылады. Сонымен қатар, көптеген авторлар директивтік медиация мүлдем медиация болып табылмайды, ал сотқа дейінгі кеңес ретінде қаралуы мүмкін деп санайды.

Директивтік медиатордың екі бағытта пайда болатын араласу деңгейі ретінде қарастырылады:

а) сараптамалық директивтілік дәрежесі, яғни медиатордың дау-жанжалдар саласындағы мазмұнды сұрақтарды шешуге қатысуы. Мысалы, классикалық медиация мұндай қатысуды талап етпейді. Дегенмен, мұндай үлгінің шеңберінде медиатор бекіту түрінде емес, сұрақтар түрінде қатысушылардың үміттеріне жиі күмән тудыратын шынайылықты тексеруді белсенді пайдаланады. Бітімгершілік сот рәсімдерінде медиатордың сұрақ қоюдағы табандылығы классикалық медиацияға қарағанда жоғары болады. Сот талқылауына қатысу тәжірибесі жоқ тараптар сотқа талап-арыз беру

кезінде нақты дәлелдерді, фактілер мен дәлелдемелерді келтіре отырып, оны негіздеудің қажеттігін жиі нашар түсінеді. Тараптар егер талап арыздың мәтіні эмоционалды түрде ұсынылған болса, сот олардың жағын бірден қабылдайды деп санайды;

б) медиатордың іс жүргізу билігінің деңгейі ретінде түсіндіріледі:

- медиатордың өзі енгізген медиация рәсімінің нақтылығы мен қаттылығы;

- медиатордың өзі медиациядағы өзара іс-қимыл ережелерін енгізуі және қолдауы;

- бастапқыда айтылмаған және келіссөздер барысында туындайтын рәсімдік мәселелерді медиатордың өзі шешуі, мысалы: мәселені өз бетінше көруі туралы алдымен айтатын тарапты таңдау, күн тәртібіндегі мәселелерді талқылау ретін анықтау, кокустың қажеттілігін анықтау және оған бірінші қатысатын тарапты таңдау және т. б.

Шетелдік әріптестердің пікірінше, медиацияның қазіргі заманғы көптеген нысандарында ол медиация-арбитражбен («мед-арб»), медиация ретінде басталатын әдіспен, бірақ тараптар арасындағы келіссөздер сәтсіз болған жағдайда медиатор шешім қабылдайтын арбитр рөліне ауысады) немесе тіпті аралық талқылаумен (арбитражбен) іс жүзінде қосылады. Қатысушылар қолдануға жоспарлаған әдісті саналы түрде таңдауға құқылы екенін түсіну керек; егер олар өз бетінше шешім қабылдағысы келсе, онда мед-арб-ға жасырын өтуге жол берілмейді.

2 стильдер тобы. Бұл стильдер тобының белгісі медиацияны оқытуға дейінгі алдыңғы кәсіби білім мен дағдыларды қолданудың басымдығы болып табылады.

Бірінші кезекте бұл жерде медиациядағы заңдық немесе құқықтық емес аспектілердің басымдылығы туралы сөз болып отыр. Бір полюсте болып жатқан жағдайды бағалау мен түсіндірудің заңдық нормаларына артықшылық беріледі, екіншісінде - ең алдымен, жағдайдың субъективті параметрлерімен жұмыс істеу, адамның өз пікірін мойындау формальды құқықтық нормаларға қайшы келеді, өйткені мұндай пікірге назар аудармай тараптар арасындағы өзара қарым - қатынас мәселелерін шешу мүмкін емес. Бұл ретте медиаторлармен медиация қорытындылары бойынша жасалатын келісім қолданыстағы заңнамаға қайшы келмейді деп қабылданады.

3 стильдер тобы. Стиль медиатордың эмоцияларға қатысты, яғни медиаторларды ұсынуда не пайдасыздық, эмоциялардың зияндылығы, олармен жұмыс істеу қажеттігін толық жоққа шығару және медиация үрдісіне олардың деструктивті ықпалынан барынша қорғануға ұмтылу, не керісінше, ақпарат көзі және уағдаластық құралы ретінде эмоцияны шамадан тыс белсенді пайдалануға (танымдық, когнитивтік, жүйелі медиация) негізделген.

Мысалы, медиатор-заңгерлердің эмоциялармен жұмыс істеуден бас тартуының ең әдеттегі себептері мыналар болып табылады:

- медиатор эмоцияларды қосалқы, ал фактілер маңызды деп санайды;

- мұны істей алмайды деп санайды;
- болған оқиға бойынша клиенттің уайымын есіркей алмайтынын сезінеді;
- одан да көп эмоциялар тудырады деп қорқады (кенеттен жылап қалса);
- сезімдер туралы сөйлескеннен кейін іске оралу қиын болады деп ойлайды;
- қандай сезімнен бастайтынын білмейтін клиенттің әңгімесін сонша түсініксіз деп қабылдайды.

Медиатор-психологтардың жұмысы кезінде барлығы керісінше дәлдікпен жүргізілуі мүмкін:

- фактілерге аз көңіл бөлінеді;
- медиатор тараптардың уағдаластығының құқықтық мағынасында қаншалықты шынайы екеніне сенімді емес.

Медиацияның басты нәтижесі ретінде мақсаттар мен келісімге шоғырлану да осы топқа жатады. Келісімді қолдай отырып, медиаторлар жиі екінші жоспарға эмоциялармен жұмыс жасауды енгізеді (мақсатқа қол жеткізуге, келісімге қол жеткізуге бағытталған медиациялар; мүдделерге негізделген медиация; интегративті медиация).

### **Медиацияның әртүрлі түрлерін, нысандары мен стилдерін үйлестіру мүмкіндігі**

Медиация технологиясын және оның түрлерін игеру күрделі жанжалдармен жұмыс істеуде ең жақсы мүмкіндіктер туғызады деп саналады. Медиация нысандары олардың түрлері шеңберінде медиаторларға экономиканың түрлі орталары мен салаларында мамандануға мүмкіндік береді. Медиация стилі медиаторға келіссөз үдерісін дамытудың бірегей жағдайларына бейімделуге мүмкіндік береді. Бұл ретте олардың медиацияда стильдерді қолданудың ерекшеліктері мен салдарын түсіну маңызды.

Классикалық медиацияның ресурстылығы медиацияның табыстылығы мен оның біздің елде таралуының шарты болып табылатын әртүрлі әдістерді үйлестіретін медиатордың жеке стилін қалыптастыруға, жанжалға бейімделуге мүмкіндік береді.

#### **Өзін-өзі бақылау сұрақтары**

1. Медиацияда түрдің пайда болуы үшін не негіз болып табылады?
2. Татуластыру рәсімдерінде қандай стиль қолайлы?

### **1.3. МЕДИАЦИЯҒА ҚАТЫСУШЫЛАР**

Медиация жанжал мен даумен байланысты болғандықтан, медиацияның басты қатысушылары жанжал тараптары, олардың өкілдері (бар болса) және медиатор болып табылады.

Іс жүзінде медиатор медиацияны ұйымдастыру кезінде және оны жүзеге асыру барысында саны мен маңыздылығы жанжалдың мәніне, ауқымына және күрделілігіне байланысты өзгеріп отыратын әртүрлі

адамдармен әрдайым соқтығысады. Олармен жұмыс істеу көбінесе жанжалдың тікелей тараптарымен өзара іс-қимыл сияқты сипатқа ие, сондықтан медиация үдерісі мен нәтижесіне қалай әсер ететіні туралы нақты және толық түсінікке ие болу қажет. Тәжірибеде жанжалдың қатысушылары медиациядағы келіссөздер үстелінде бола алмайтынын, медиацияны дайындау барысында барлық медиатормен өзара іс-қимыл жасамайтынын түсіну маңызды. Алайда медиация табысты және тиімді болуы үшін медиатор барлық жанжалға қатысушылардың мүдделерін ескеруге және талдауға міндетті.

Медиацияға қатысушылар - жанжалды медиация арқылы шешу үдерісіне тартылған жанжал/дау тараптары және оны шешуге көмектесу мақсатында жанжалға тартылған үшінші тұлғалар.

Медиацияның барлық қатысушыларын олардың жанжалда және медиацияда қандай рөлдер мен функцияларды орындай алатынын және жанжалды шешу үдерісіне қалай әсер ететінін ескере отырып, кезек бойынша қарастыруға болады.

### **Жанжал тараптары**

Медиатор жанжалдың басты қатысушылары – оның тараптарын дұрыс анықтап, келіссөздер үстеліне алып келуі қажет. Олар жанжалға аса қатты тәуелді қызығушылықтың бар болуымен қатар, осы жанжалдың тағдырына байланысты шешім қабылдауға нақты мүмкіндігі болуы тиіс.

Соның ішінде жанжал тараптары орындалуы барысында жанжалды шешетін міндеттемелерді өзіне алу қабілетімен сипатталады. Сондықтан, егер медиаторға келіссөздер үстелінде біреу жетіспейтін болып көрінсе, онда жанжалдың барлық тараптары айқындалмаған. Жанжал тараптарын анықтау - медиатордың медиацияға дайындық кезіндегі жұмысының маңызды бөлігі. Ресурстық және күрделі жанжалдарда сәйкесті талдау жасалғаны дұрыс. Мұнда басқарушылардың бар болуы жағдайы жиі кездеседі. Мұндай жағдайда жанжал тараптары дербестігін жоғалтады және олардың «өкілдеріне» айналады. Керісінше, тараптарды келіссөздерге жібермей не олардың қорқыныштары немесе ақпараттың жетіспеушілігін пайдалана отырып, басқарушылар өкілдерге (мысалы, әдепсіз адвокаттар) айналатын кездер де болады.

### **Тараптар және кеңесшілер**

Медиацияның тараптары мен кеңесшілері бизнес-серіктестер, ерлі-зайыптылар, ұйым қызметкерлері, яғни жанжал тараптары «командасының құрамына» кіретін барлық адамдар бола алады. Олар келіссөздерде басқарушылар секілді мақсаттар бойынша шешімдер қабылдамайды, бірақ бұрмалаулар мен өзінің сараптамалық пікірін ескере отырып, тараптарға өз әсерін тигізуі мүмкін.

Оларды тараптардан белсенділік дәрежесі, қызығушылық таныту, медиация қорытындысы бойынша шешім қабылдауға қатысу және ең бастысы, олар қолдайтын тараптардың мүдделерімен олардың мүдделерінің сәйкес келуі ерекшелейді.

Медиацияға тараптарды тарту қажеттілігін тараптар медиатормен бірлесіп талқылауы және айқындауы қажет, өйткені келіссөздер үстеліндегі қосымша қатысушылардың болуы күштер балансына тікелей әсер етеді.

Медиациядағы тараптар мен кеңесшілердің функцияларына мыналар жатады:

- тараптарды моральдық қолдау;
- ұстанымдар мен ұсыныстарды дәйектеуге тараптарға көмек көрсету;
- келіссөздерде билік үшін тараппен бірге күресу;
- шешім нұсқаларын жасау.

Тараптар мен кеңесшілер медиацияда тараптардың орнына көшбасшы рөлін өздеріне жиі алады. Медиатор мұндай сәттерді қадағалап, бірінші кезекте жанжал тараптарының мүдделерін іске асыруға ықпал ететін талқылау үдерісіне қайтару қажет.

### **Сарапшылар**

Сарапшылар - бұл жанжал қатысушыларына қатысы жоқ медиация қатысушылары. Олардың негізгі функциясын осы маманға қойылған сұрақтарға сәйкес жанжал тараптары үшін маңызды мәселе немесе мәселенің бір бөлігі бойынша маманның пікірін қалыптастыру және баяндау ретінде анықтауға болады.

Басқаша айтқанда, тараптар сарапшылардан олар келісуге дайын стандарт болып табылатын объективті критерийді алады. Бұл жерде психологиялық әсер қолданылады, оған сәйкес адамдар жанжалдағы оппонентке қарағанда беделді адамдардың әдет-ғұрыптарымен, дәстүрлерімен, заңдарымен, сараптамалық бағаларымен және пікірлерімен анағұрлым жеңіл әрі жылдам келіседі.

Медиацияға сарапшылардың, сондай-ақ заңгерлер мен аудармашылардың қатысу дәрежесі мен рөлі тараптардың келісімімен айқындалады. Медиатор осындай келісімді жасасудың бастамашысы бола алады. Егер мұны істемеген жағдайда, кәсіби ақпарат тасымалдаушыларды медиацияға тарту туралы мәселенің толық реттелмеуі жанжалдың одан да үлкен шиеленісіне әкеп соқтырады. Бұл медиатордың жұмысын қиындатады, сондай-ақ жанжалды шешу мүмкіндігіне қауіп төндіреді.

Медиациядағы сарапшының рөлі сотта атқаратын рөлінен айтарлықтай ерекшеленеді. Айырмашылықтар екі негізгі кезге жатады:

- сарапшыны таңдау;
- сарапшы үшін сұрақтар тізімін қалыптастыру.

Сотта тараптардың әрқайсысы қажет болған кезде бірнеше сараптама ұйымдарын ұсынады, ал сот соның қайсысы сараптама жүргізетіні туралы шешім шығарады.

Медиацияға қатысты бұл тәсіл жүйесіз, себебі медиатор шешім қабылдамайды. Еріктілік қағидасын басшылыққа ала отырып және пікірталасты басқарып, медиатор тараптарға бір сарапшыны таңдау туралы уағдаласуды ұсына алады. Әр тараптарға жұмыс істейтін екі және одан да көп сарапшы жанжалды күшейте алады, себебі сарапшы әдетте өзінің



тапсырыс берушісінің пайдасына әрекет етеді және сараптама нәтижелері тараптардың ұстанымдарын жақындатпайды. Сондықтан тараптардың бір сарапшы туралы уағдаласуы маңызды. Мұндай уағдаластық жанжалды төмендетуге және медиатордың жұмысын жеңілдетуге қабілетті, өйткені «уағдаластықтың» мұндай жағдайлары бұдан әрі медиацияны тараптар үшін жеңіл қылатын медиаторға тараптарды келіссөздер жүргізуді үйретуге мүмкіндік береді.

Сарапшы үшін сұрақтар тізімін қалыптастыруға келетін болсақ, сотта тараптар өз сұрақтарын ұсынады, ал сот сұрақтардың түпкілікті тізімін тұжырымдап, оларды сарапшыға жібереді.

Жанжалды шешу үшін сарапшының таңдауымен ұқсастығына қарай тараптардың жұмысын олар өздері сарапшыға жіберілетін сұрақтар туралы медиатордың қатысуымен келісетіндей етіп ұйымдастыру медиацияға қатысты өте пайдалы деп айтуға болады. Егер сарапшы бір-бірімен байланысы жоқ мүлдем өзгеше, пысықталмаған сұрақтарға жауап беретін болса, онда олардың жауаптары да жанжал тараптарын қанағаттандыруы екіталай. Осы есеп бойынша дауларды болдырмау үшін медиаторға талқылау барысын ғана емес, сонымен қатар сұрақтардың өздерін де бақылаған жөн.

Егер медиацияда сарапшылардың екеуі де (тараптардың әрқайсысынан) болса, сарапшылардың есебін басшылыққа ала отырып, клиенттер дауға байланысты шешім қабылдау міндетті емес екендігін медиатор қажетті деңгейде түсіндіруі қажет. Сот сарапшыларының міндеті - тараптардың ұстанымын күшейту, сонда ғана медиациядағы сияқты бастапқы ұстанымдарды «қайта қалыптастыруға» баса назар аударылады. Сарапшылар үшін бұл түсініксіз болуы мүмкін, сондықтан медиатордың міндеті - үдерістегі рөлдерді анықтау. Кім дұрыс, ал кім жоқ екені туралы сұрақ медиацияға кедергі келтірмеуі тиіс, сондықтан медиациядағы сарапшылар үшін клиентті ынтымақтастыққа шақыру басымдықты маңызды.

### **Өкілдер. Заңгерлер (адвокаттар)**

Медиациядағы заңгерлердің функциялары келесілерге теңестірілуі мүмкін:

- тапсырыс берушінің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау;
- талқыланған мәселе бойынша заңдық дәлелдерді қалыптастыру;
- қабылданған шешімдердің заңдылығын тексеру;
- медиатор және/немесе тараптардың келісімі бойынша заңгерді араластыру жағдайында тараптарға және/немесе медиаторға кеңес беру;
- медиацияға қатысушыға өз мүдделерін ұғынуға және қалыптастыруға көмек көрсету;
- жанжалда шешім нұсқасын іздеу;
- жағдайды талдау, тәуекелдерді бағалау және оқиғалардың даму нұсқалары.

Сондай-ақ медиациядағы заңгердің рөлі тараптардың келісімімен айқындалуы мүмкін және оның соттағы рөлінен едәуір өзгеше.

Батыс елдерінде заңгерлер тараптарды медиацияға әкелетін адамдар болып табылады. Тиісінше, медиация рәсімі басталғанға дейін, клиенттің шарттарымен жұмыс істеу кезеңінде заңгер жанжал жағдайында сот дауынан тапсырыс берушінің стратегиялық маңызды қарым-қатынасын қорғау мақсатында шарттарға медиативтік ескертпені енгізуді ұсына алады.

Екінші жағынан, медиация сотқа қарағанда клиентке тиімді болатын жағдай сот талқылауы барысында көрінеді. Бұл жағдайда медиацияның бастамашысы заңгер болуы мүмкін.

Батыс тәжірибесі көрсеткендей, заңгерлер мен адвокаттардың медиацияға қатысуы жұмысты едәуір жеңілдетеді. Бұл АҚШ-та және Еуропада заңгерлердің көпшілігі медиация және оның мүмкіндіктері туралы жақсы хабардар екенімен және оны өз клиенттерінің мүддесі үшін бұрыннан пайдаланатындығымен байланысты. Медиацияда тараптардың тек бір ғана бірлігі ғана келісімге келуіне кедергі келтіреді. Ал Қазақстанда заңгерлер медиаторларды бәсекелестер ретінде қарастырады.

Медиациядағы келіссөз үдерісі барысында заңгер екі негізгі рөл атқарады: құқықтық көзқарас тұрғысынан серіктестің ұсыныстарының клиенттің мүдделеріне сәйкестігі мәселесі бойынша клиентке кеңес беру, сондай-ақ басқа тараптың заңгерімен бірлесіп медиативтік келісімді дайындау.

Медиацияны жүргізгеннен кейін заңгер тапсырыс берушіге жасалған медиативтік келісім негізінде бітімгершілік келісімді жасауы және тиісті түрде бекітуі немесе тараптардың уағдаластықтары негізінде клиенттің мүдделерін қорғау үшін дауды реттеудің өзге тәсілін ұсына алады.

Сонымен қатар, заңгер медиатордың қолдауымен немесе ондай болмаған жағдайда тараптар жасасқан келісімнің орындалуын бақылауды жүзеге асыра алады.

Сондай-ақ, заңгер тараптарға сот шешімі шыққаннан кейін, шешімі қанағаттандырмаған жағдайда бітімгершілік келісім жасау арқылы жақсы нәтижеге қол жеткізу мүмкіндігі бар медиацияға жүгінуді ұсынады.

Заңгерлерді тараптар тартуы мүмкін. Тараптардың заңгерлері келесі рөлдерді атқара алады.

Корпоративтік заңгерлер (компанияның заңгерлері) жақтаушылар ретінде медиацияға жиі қатысады. Олар басқа тарапқа немесе жанжалды шешуге ықпал етуге қабілетті үшінші тұлғаларға қатысты арандатушы бола алады. Сонымен қатар, олардың мүдделері тараптардың мүдделерімен келісілген, өйткені олар «жалақы үшін жұмыс істейді» және оны алатын компанияның мүдделерін сақтау олар үшін өз табысын немесе корпоративтік беделін сақтап қалу немесе көбейту, сондай-ақ өзінің корпоративтік мәртебесін растау немесе арттыру мүмкіндігін туғызады. Отбасылық жанжалдардағы компанияның корпоративтік заңгерлерінің ұқсастықтары өздері қорғайтын адамдармен жақсы қарым-қатынасты сақтау маңызды достар-заңгерлері болуы мүмкін.

Корпоративтік заңгерлерге жанжалды шешуді ұзартудың қажеті жоқ. Олар, әдетте, жұмыстағы уақыты үшін жалақы алатындықтан, олардың табыстары жанжалға қатысты жұмыстардан тәуелді емес. Тиісінше, соттар мен медиаторлар оларды алаңдатады, олардың уақытын алады, әдеттегідей компаниялардың заңгерлерінің жұмыстары жеткілікті екендігі белгілі.

Корпоративтік заңгер сот үдерісін немесе медиацияны созғысы келмейді (егер бұл меншік иесінің тапсырмасы болмаса), сондықтан көп жағдайда ол медиатордың жақтасы бола алады. Сонымен қатар корпоративтік заңгерлер әдетте қайта сақтандыруға немесе ұйым туралы өзінің қамқорлығын көрсетуге тырысады. Медиатор бұл туралы есте сақтауы, оқиғалардың осындай дамуын ескеруі және келісіммен жұмыс істеу кезіндегі олардың қызметін бақылауы тиіс.

Корпоративтік емес заңгер, яғни нақты іс үшін жалданған жеке тәжірибемен айналысатын заңгер немесе заң фирмасының өкілі керісінше жиі қызығушылық танытады. Мысалы, заңгер әрбір сот инстанциясы тоқтата алатын медиаторларға жүгіну пайдалы емес. Жұмыс жағдайының 70-80% - ы тараптардың келісімімен аяқталатын, оның ішінде соттарда да, медиаторлар оларды табыстан айыратын болғандықтан, корпоративтік емес заңгерлер мен адвокаттар үшін тікелей бәсекелес болып табылады.

Адвокаттың кәсіби этика кодексінде «сот дауларының алдын алу адвокат көрсететін заң көмегінің құрамдас бөлігі болып табылады, сондықтан адвокат бітімгерлік келісімге кедергі келтіретін барлық жағдайды жоюға қамқорлық жасайды» деп анықталған. Халықаралық тәжірибе көрсеткендей, іс жүзінде де осылай қалыптасқан, өйткені бұл жағдайда корпоративтік емес заңгер мен медиатор шиеленісті шешу жолында бірлескен жұмыс жасай алады.

Медиацияда корпоративтік емес заңгерлерді үшінші тұлғаларға емес, жанжалдың қатысушыларына жатқызуға болады. Олар жиі барлық инстанциялар бойынша іс жүргізу стратегиясын ойнай отырып, арандатушылар рөлінде және келісу мүмкіндіктерінің тактикалық бұзылуы шеңберінде болады.

Медиатор корпоративтік және корпоративтік емес заңгерлерді немен қызықтыра алады?

Корпоративтік және корпоративтік емес заңгер медиатордың одақтасы бола алады. Алайда ол тез бола алмайды. Медиация институтының даму деңгейі қазіргі уақытта жеткілікті жоғары емес, және заңгерлердің көпшілігі медиацияға сенімсіздікпен қарайды.

Заңгермен байланыс орнату, егер ол медиацияда әлі де бар болса, онда маңызды және үдерістегі анықтайтын сәт болуы мүмкін, өйткені тараптар өз заңгерлеріне жиі сенеді және олардың мақұлдауынсыз қандай да бір қадам жасауға қорқады.

Сондықтан, корпоративтік заңгерден одақтасты жасау үшін оның басты мүдделері туралы есте сақтау қажет: өз жетекшісіне мәселені шешуге көмектесу, одан өз еңбегінің лайықты моральдық және материалдық бағасын

алу, сондай-ақ осы үдерісті жүргізу қажеттілігінен тез арылту (дегенмен, көптеген заңгерлер шынымен соттарда жүруді және шиеленіскен жағдайда болуды жақсы көреді, сондықтан бұл қызығушылық алдыңғы екі адамнан кем емес). Көптеген жағдайларда медиаторға коммуникациялық деңгейде эмоцияларды көрсету және сыйластық қарым-қатынасты білдіру арқылы осы қызығушылықпен жұмыс істеу жеткілікті. Корпоративтік заңгерлер медиативтік ескертпе келісіміне қосылуға қызығушылықтары болуы мүмкін, себебі көп жағдайда талап-арызды дайындау және сотта қорғау бойынша жоспарланбаған жұмыстарды орындау қажеттілігінен босатылады.

Корпоративтік емес (сыртқы) заңгерлермен әлдеқайда қиын. Медиатор мен корпоративтік емес заңгерлердің медиациядағы ортақ міндеті-екеуі де тараптардың мүдделерін қорғайды. Тек заңгер ғана өзінің тапсырыс берушісін, ал медиатор барлық тараптардың мүдделерін қорғайды, және медиатор тұрғысынан бір тараптың мүддесі екінші тарап қанағаттандырылған кезде іске асырылады. Осылайша, заңгер мен медиатор бір жанжалды шешу бойынша жұмысты әр түрлі басымдылықпен бірге жүргізеді, бірақ, медиатор да, заңгер де өз қызметінде бір этикалық қағидаттарға - құпиялылыққа, құзыреттілікке және адалдыққа сүйенеді.

Қазақстанда корпоративтік емес заңгерлерден өз одақтастарын жасау үшін медиатор олардың санасында медиаторларға деген көзқарасты өзгерту қажет. Мұнда шарттар деңгейінде шешімдер көмектесе алады. Мысалы, егер корпоративтік емес заңгерлер өз шарттарында дауларды бейбіт жолмен реттеу үшін ақы төлеуді көздесе, онда олар дауды өзара тиімді шешуге бағытталған медиатормен бірлескен күш арқылы өз мүдделерін іске асыруға мүмкіндік болар еді.

Тараптардың барлық заңгерлері үшін медиация барысында құрмет пен мойындау маңызды және медиаторға олардың осы үдерісте маңызды екенін және оларға көп нәрсе байланысты екенін түсіну тиімді. Медиацияда заңгерлер үшін тыныш, жайлы және қауіпсіз болған сайын, жанжал тараптарына өзара тиімді шешімге келу де оңай болады. Сонымен қатар тараптардың келісімімен олардың заңгерлері жұмыс істейтіндігін, ал аяқталған келісімдер медиатор және одан кейін тараптар үшін үлкен қиындық болатынын есте сақтаған жөн.

Заңгерлер үшін клиенттерге әсер ету маңызды, сондықтан тараптардың қатысуынсыз заңгерлермен жиі кездесу қажет. Кейде тараптардың заңгерлерімен келіссөздер басталғанға дейін кеңестер өткізу пайдалы. Осылайша, заңгерлер клиенттерге алаңдамай, жағдайды шешуге әсер ететін күрделі құқықтық сұрақтарды нақты және дұрыс талқылай алады. Осы мақсатта медиатор кокусты тараптардың заңгерлерімен медиацияның барысында жеке ала алады. Кокустардың басқа да нұсқалары бар: мысалы, медиатор бір заңгермен, бір тараппен немесе заңгердің қатысуы барысында тараппен пікірлесе алады.

Медиатор сондай-ақ өз тарапынан іс бойынша немесе заңдық сауатты келісім жасау үшін сарапшы ретінде заңгерді тарта алады. Сонымен қатар

медиаторлар ко-медиацияда, яғни жұп, үштік болып жиі жұмыс істейді. Әсіресе, бірінің психологиялық, ал екіншісінің - заңгерлік білімі бар медиаторлар жұптары тиімді жұмыс істейді.

Тараптардың заңгерлері сәтті медиацияға қызығушылық танытуы үшін, олардың міндеттеріне клиенттерді медиациядағы олардың рөлі соттағы рөлден айтарлықтай ерекшеленетіні туралы хабардар ету қарастырылған.

Медиация бұл, ең алдымен, келіссөздер үдерісі, ал заңгерлердің көпшілігі келіссөздерді күш тұрғысынан жүргізуге, позициялық келіссөздер жүргізуге бейімді келеді. Бұл тәсіл медиация барысына кері әсер етеді, өйткені тараптардың назарын тараптардың өзара қолайлы келісімге қол жеткізуге көмектесетін мүдделерге емес, келіссөздер өрісін тарылтатын және тараптардың қарсыласуын күшейтетін позицияларға шоғырландырады. Сондықтан, медиацияға клиенттің мүдделерін іске асыру тәсілі ретінде қарай отырып, заңгер келіссөздердің қандай үлгілері қалаған нәтижеге әкелуі мүмкін екенін, ал қандайлары оны тек алыстататынын түсінуі маңызды.

### **Аудармашылар**

Медиациядағы аудармашының функциясы - медиацияның әртүрлі тілдік қатысушылары арасындағы коммуникацияны қамтамасыз ету.

Аудармашыны медиатор немесе тараптар тартуы мүмкін. Келіссөздерде қабылданғандай, әрбір тараптың өзінің аудармашысы болғаны жөн. Алайда, медиатор үшін бұл ең төмен жайлы және қауіпсіз жағдай, өйткені түсініксіз болуы немесе қате түсінікте болу қаупі жоғары. Медиатор - белгілі бір мағынада «аудармашы». Бір адамның жеке тілінен екінші адамның жеке тіліне аудармашы. Үдеріс барысында медиатор пікірді жұмсартады, белгілі бір мәтінмен сұрақтар қояды, қажет болса, пікірлерді қайта жазады. Барлық осы қарапайым жағдайлар үлкен рөл атқарады, сондықтан медиатор үшін аудармашы оның тарапынан болғаны және аудармашының барлық ой ерекшеліктерін аңғарып, жеткізе алатын бірлескен жұмыс тәжірибесі бар жағдайы әлдеқайда ыңғайлы.

Егер медиатор тарапынан аудармашының жағдайы мүмкін болмаса, мысалы, барлық тараптар мен медиатор әртүрлі тілдерде сөйлесе, ал аудармашы әртүрлі тілдердің барлығын білмесе, онда медиатор тұжырымдаманың нақтылығы мен ықшамдылығына ерекше назар аударады.

Аудармашы, әдетте, жалжалда қатысушы емес, медиацияның үшінші тұлғасы болып табылады. Алайда, аудармашының жанжалда өз қызығушылығы болса, әсіресе тұжырымның бөлшектері мен реңктері қалай маңызды екенін ескере отырып, ол ең табысты провокатор немесе басқарушы болуы мүмкін. Аудармашы «арандататын» тілді медиатор білмейтін болса, жағдай аса қауіпті болуы мүмкін, себебі медиатор не болып жатқанын түсінуі екіталай.

Егер аудармашылар бірнеше болса, олардың барлығымен медиатор үдеріс басталғанға дейін танысуы керек. Бұл іскерлік қарым-қатынасты орнатуға және медиацияда тікелей ескеруді қажет ететін олардың кейбір ерекшеліктерін білуге көмектеседі.

Мұнда кем дегенде үш ұсыныс болуы мүмкін:

1) аудармашыға емес, сөйлейтін жаққа қарау: вербалды емес тәртіпке назар аудару, өйткені тілдік тосқауыл болған жағдайда, дәл осы вербалды емес деректерден ақпаратты алу;

2) медиатор тарапынан бір ғана аудармашының болуын қамтамасыз ету және сақтап қалу;

3) көп тілдерді үйрену.

### **Өзін-өзі бақылау сұрақтары**

1. «Медиацияға қатысушы» ұғымы «жанжал қатысушысы» ұғымынан ерекшелігі

2. Медиацияға корпоративтік заңгердің және сыртқы заңгердің қатысу ерекшеліктері қандай?

3. Медиатор заңгермен/адвокатпен тараптардан бөлек өзара әрекет жасай ала ма?

4. Қандай жағдайларда медиацияда тараптар мен заңгерлерге/адвокаттарға бірлесіп жұмыс істеген жөн?

5. Қандай жағдайларда заңгерлердің/адвокаттардың тараптарсыз бірлескен кездесулері өткізіледі?

## **2-ТАРАУ. ДАУДЫ БАЛАМАЛЫ ШЕШУ (ДБШ) ЖҮЙЕСІНДЕГІ МЕДИАЦИЯ**

### **2.1. ЖАНЖАЛДАРДЫ РЕТТЕУДЕГІ ДАУЛАРДЫ БАЛАМАЛЫ ШЕШУДІҢ ОРНЫ МЕН РӨЛІ**

**Дауларды шешудің мемлекеттік және мемлекеттік емес жолдары, құқықтық жанжалдарды реттеу**

Дауларды шешу мен жанжалдарды реттеу тәсілдері адамзат өркениетінен бері бастау алған. Сол уақыттан бері олар тұрақталып, мемлекеттік басқару мүддесіне берілді. Осылайша дауларды шешудің мемлекеттік тәсілдері, соның ішінде мемлекеттік сот ісі пайда болды.

Ғасырлар бойы өзіндік заңдылықтар орын алды: әлсіз осы немесе басқа мемлекеттің, әсіресе, революциялық қайта құрулар әсерінен мемлекеттегі жаңартылған саяси құрылымдауды мемлекеттік емес (баламалы) тәсілдермен дауларды шешу практика жүзінде қолдану мүмкіндігін арттыруда. Осындай жағдай Ұлы француз революциясы мен Қазан революциясынан кейін орын алған. Жаңа мемлекеттік құрылыстың нығаюы мен мемлекеттік институттардың қалыптасуы азаматтық қоғамдағы өзін-өзі реттеу институттарын, сонымен қатар дауды баламалы шешуді (ДБШ) шектейді.

Дауды баламалы шешудің рөлі жанжалдарды шешу мен реттеу тәсілдерінің қатарында тәуелсіз және толыққанды болып келеді. Мұндай тәсілдер өзін-өзі басқаратын қоғамның институты болып табылады, ең негізгісі, дауды шешудің мемлекеттік тәсілдерімен салыстарғанда көп ерекшеленеді. Екінші жағынан, ДБШ тәсілдері даумен жұмыс жасаудың тиімді нұсқаларын таңдаудың мүмкіндіктерін арттырады.

Құқықты қорғауда немесе шешімдерді растауда жанжалды реттеу мен дауды шешу тәсілдерін таңдау мүмкіндіктері конституционалды және әр адамның жеке құқығы.

Қазақстан Республикасының Конституциясының 13-бабына сәйкес әркімнің құқық субъектісі ретінде танылуына және өзінің құқықтары мен бостандықтарын, қажетті қорғанысты қоса алғанда, заңға қайшы келмейтін барлық тәсілдермен қорғануға құқылы деп айтылған.

Қазақстан Республикасының Конституциясы бұл құқыққа кепілдік бере отырып, тек бір ғана шектеу қояды: дауды шешу тәсілі (жанжалды болдырмау) заңмен тыйым салынбауы тиіс.

Сондықтан, дауға қатысушы тарап өз құқығын қорғаудың бір немесе бірнеше мүмкін нұсқаларын пайдалана алады: құқығын өз бетінше қорғау, дау-жанжалды шешу мен реттеудің мемлекеттік немесе жеке (мемлекеттік емес) шешу тәсілдеріне жүгіну.

Жеке шешу тәсілдері белгілі бір дәрежеде «иелік» етуге мүмкіндігін береді және әр тараптың мүддесі ескеріліп, үдерістің жеңіл, қолайлы өтуін, құпия болуы мен басқа да ерекшеліктерін қамтамасыз ете отырып, дауды шешу мен жанжалдарды реттеу үдерісін бақылай алады. Осылайша ең

жоғары тиімді нәтижеге қол жеткізу үшін жанжал тараптарына таңдау құқығы мен дауды шешу тәсілдерін «құрылымдауға» немесе жанжалды реттеуге еркіндік беріледі.

Сонымен келісе алмаушықты жеңу, екі тарапқа қатысты құқықтық түсінбеушілікті болдырмау үшін күзіретті мемлекеттік құрылымдарға, мәселен мемлекеттік сотқа, сонымен қатар медиация институты секілді дауды шешу мен жанжалды реттеудің мемлекеттік емес тәсілдеріне жүгінуге болады. Екі жағдайда да келіспеуші екі тарап өз құқықтары мен міндеттерінің ара- қатынасын белгілей алады.

Келіспеушілік жанжалдасушы тараптардың құқықтары мен мүдделерінің деңгейінде пайда болады және түбегейлі айырмашылық орын алатын осы деңгейде аяқталады.

Сотқа арыз беру кезінде (мемлекеттік немесе сол секілді аралық сотқа) келіспеуші екі тараптың құқығы мен міндеттері бастапқы, яғни ретроспективті күйінде анықталады, ал татуластыру рәсімдерінде (медиация институтын қоса алғанда) тараптардың құқықтары мен міндеттері болашаққа негізделеді, себебі татуластыру рәсімінің нәтижесі болып тараптардың міндеттері мен құқықтары болашақта бекітілетін жанжалды реттеу келісімі табылады. Егер сотқа арыз беру кезінде тараптардың келісімдері қағидатты мәнге ие болса, ал медиация рәсімдеріне жүгінгенде бұл келісімдер тараптардың келіспеушілігін реттеуде медиативті келісімді шектемейтін ішкі жағдайларды қалыптастырады.

Дауды шешу мен жанжалды реттеудің мемлекеттік және мемлекеттік емес тәсілдерінің қағидатты айырмашылығы келесілерден құралған, біріншілері билеуші сипатта ие, олар мемлекеттік мәжбүрлеумен қамтамасыз етілген және заң деңгейінде қатаң реттеледі, ал екіншілері ынтымақтастық негізде қолданылады, нәтижеге қол жеткізу үшін билікке жүгінбейді және артықшылықты диспозитивті - тараптардың келісімі негізінде реттеледі.

Мұнда жеке рәсімдердің кейбір әлсіз тұстары мен кемшіліктері байқалуы мүмкін, бірақ келіспеушіліктерін шешу бойынша тараптардың ара- қатынасындағы пайда болатын сенімділік оларды пайдаланудан пайда болатын басты әсерді қамтамасыз етуі тиіс – серіктестік қарым-қатынасты сақтау, медиативті келісімдерді немесе аралық шешімдерді тараптардың ерікті пайдалануы.

Мазмұндық сипаты тұрғысынан «ДБШ тәсілдері» категориясын заңмен бекітілген тараптардың келісімімен немесе дауды реттеу орталықтары мен аралық сот тудырған, дауды шешу мен жанжалды реттеу кезіндегі тараптардың әрекетінен туған ұйымның оқшау актісімен анықтауға болады.

Қазіргі таңда өзін- өзі реттеу институттарының өзектілігі артуда. ДБШ тәсілдері қиын экономикалық жағдайдан шығуға септігін тигізетін, әлемдік қоғамдастық және маңызды жемқорлыққа қарсы құрал мен шара болып қабылдануда.

ДШБ тәсілдеріне көңіл аудару мемлекеттік сот жүйесіндегі жұмысбастылық және сот төрелігінің қолжетімділігін қамтамасыз ету



қажеттілігі сияқты оң сапалармен белгілі ғана емес, сонымен қатар мемлекеттік формамен құқықты қорғау тараптардың мүдделерінен шыға отырып, дауды шешу немесе жанжалды реттеудің тиімді нұсқасын таңдауда конституциялық құқығын жүзеге асырудың кепілін ұсынады.

### **ДБШ негізгі тәсілдері**

ДБШ тәсілдерінің ең танымалдары аралық талқылау, халықаралық коммерциялық арбитраж, татуластыру рәсімдері, соның ішінде медиация.

Тараптар дауды шешу немесе жанжалды реттеу кезінде сенім білдірген маманға жүгіну арқылы ДБШ тәсілдерін қолдануына болады.

ДБШ тәсілдеріне жүгіну мақсатында тараптар дауды шешу және жанжалды реттеу үшін ДБШ тәсілдерінің белгілі бір түрін таңдағаны жайлы арнайы келісімді құрады, сонымен қатар дау тудыратын жағдайларды қарастырып, пайда болған жағдайда әрекет ететін институционалдық орталықты көрсетуі қажет (аралық келісім, медиация рәсімдерін қолдану мен жүргізу туралы келісім), немесе тараптардың арасындағы келісімде сәйкесті медиативті немесе аралық ескертпе жасауы керек. Тараптардың осы келісімдері арқылы дауды шешу және жанжалды реттеудің мемлекеттік немесе мемлекеттік емес тәсілдеріне жүгіну мүмкіндігі болмайды.

ДБШ тәсілдері үйлесімді түрде қолданылуы мүмкін, мысалы, бастапқыда тараптар медиацияға жүгінеді, егер медиация оңтайлы нәтиже бермесе, кейін дау аралық сотқа (медиация- арбитраж) беріледі, немесе керісінше, тараптар келісімге дайын аралық сотқа берілген талаптардың бөлігін татуластыру рәсімдерін қолданумен реттеуге бере алады (арбитраж-делдалдық).

### **Өзін-өзі бақылау сұрақтары**

1. Дауды шешу мен жанжалды реттеудің мемлекеттік және мемлекеттік емес тәсілдерінің негізгі артықшылықтарын атаңыз.

2. «Дауды балама шешу» ұғымына қандай түсінік бересіз?

3. ДБШ негізгі тәсілдерін атаңыз және оларға сипаттама беріңіз.

4. Біздің елімізде дауды балама шешу қаншалықты тиімді дамуда?

## **2.2 МЕДИАЦИЯ ӘЛЕУМЕТТІК ЖӘНЕ ҚҰҚЫҚТЫҚ ИНСТИТУТ РЕТІНДЕ**

Қазіргі таңда медиацияның дамуымен байланысты мәселелер мен сұрақтар кешенін қарастырғанда «медиация институты» сөз тіркесі жиі қолданылады.

«Институт» (лат. *institutum*- орталық, мекеме) түсінігі әлеуметтік ғылымдарда және құқықтануда қолданылады. Әлеуметтануда әлеуметтік институт деп қоғамдық өмірдің кейбір саласында қоғамдық қатынасты реттейтін, адамдарның жеке әрекеттерін біріктіруші және үйлестіруші қоғам құрылымының негізгі компоненттерін айтады. Мұндай институтқа отбасы, білім беру, денсаулық сақтау, мәдениет, мемлекеттік билік, саяси партия және т.б. институттар жатады. Ең көп тараған түсінік, ол әлеуметтік

институт-бұл қоғамның негізгі қажеттілігін қанағаттандыратын, қоғамдық құндылықтар мен рәсімдердерді біріктіретін әлеуметтік нормалар мен байлыныстардың ұйымдастырылған жүйесі.

Құқықтануда құқықтық институт қоғамдық қатынастардың белгілі түрлерін реттейтін құқықтық нормалардың өзара әлсіз байланысқан тобы.

Медиация дауды реттеу бойынша қызметі ретінде қоғамдық өмірдің анықталған саласын білдіреді, және бұл сала қазіргі уақытта құқықпен реттеледі. Сондықтан медиацияны жалпы әлеуметтік институт және құқықтық институт деп қарастыруға болады.

### **Медиация әлеуметтік институт ретінде**

Әлеуметтік институттың құрылу үдерісі көптеген сәттерден тұрады. Оларды медиацияға қатысты қарастырайық.

Әлеуметтік институттардың пайда болуының қажетті шарттарының бірі - әлеуметтік қажеттілік. Қазір медиацияның бар болуының қажеттілігі ешкімге күдік тудырмайды. Оған қоса, объективті және субъективті әлеуметтік қажеттіліктер жайында да айтуға болады. Объективті қажеттілік медиацияны қоса алғанда дауды баламалы шешу, сонымен қатар сот жүйесін қалыптастырып, оның тиміді қызмет етуін қамтамасыз ететін сот үкімі үшін қосымша жүйе. Субъективті қажеттілік кезінде дау тараптары дауды тез әрі тиімді шешу жолдары мен қолжетімді реттелуіне мүдделі болады. Сот жүйесі мұндай қажеттіліктерге жауап бермейді.

Әлеуметтік институттардың құрылуына екінші себеп, ерекше мәдени ортаның бар болуы. Ең алдымен құндылық жүйелері, этикалық нормалар, қызмет түрлері ескеріледі. Бұл жүйе адамдардың ұқсас әрекеттеріне кепілдік береді, олардың мақсаттарын бағыттап және бекітеді, олардың қажеттіліктерін өтейтін әдістер құрастырады, яғни, арнайы сот мәдениеті қалыптасуы керек.

Медиациямен салыстырғанда бұл институционализация шарттары әлі бастапқы дәрежеде. Медиацияны қолдану тараптардың келісіміне, ынтымақтастығына және өзара түсінуіне негізделген жанжалдарды реттеудің баламалы әдісі ретінде мінез-құлық нормасы болып табылмайды, құндылықтар жүйесінде өзінің орнын ала алған жоқ.

Ал әлеуметтік институттың құрылуына себепкер болатын үшінші шарт қоғам тұрақты түрде толықтырып отыратын қажетті ресурстардың бар болуы (материалдық, қаржылай, еңбектік, ұйымдық).

Медиация институты үшін оқыған және өз жұмысын жеке тәртіпте немесе осындай мақсатта құрылған ұйымдар мен бөлімшелердің қорғауында атқаратын білікті мамандардың- медиаторлардың көмегімен дау-жанжалды шешу жұмыстарында бұл шарт көрінуі тиіс. Бұл шарт қазіргі кезде енді ғана дамуда. Медиация институтының ресурстары ретінде жоғары оқу орындарында дауларды баламалы шешу бойынша толығымен немесе жекелей алғанда медиация бойынша оқу пәндерін оқыту, арнайы оқыту орталықтарының бар болуы кәсіби медиаторларды дайындаудың мемлекеттік

бағдарламасының бекітілуін қарастыруға болады. Бірақ бұл орталықтар тек ішінара жұмыс жасайды және тұрақты толықтырудан алшақ.

Осылайша, медиацияны институционализациялаудың үш шартының тек бір шарты - оның әрекет етуіндегі әлеуметтік қажеттілік. Ағылшын әлеуметтанушы Э.Гидденстің анықтамалры бойынша әлеуметтік институттар- уақыт пен кеңістікте орындалатын, әлеуметтік әрекеттің тұрақты формалары, яғни, әлеуметтік тұрғыда уақыты мен кеңістігі әр түрлі жеке тұлғалардың ұқсас немесе біртектес әрекеттерінің қайталануы. Осыған байланысты медиация институтының қалыптасуының бастапқы кезеңі туралы айтуға болады. Медиация өзінің жергілікті таралуы мен мемлекеттік масштабта болмашы ғана қолданылатындығынан әлі де әлеуметтік қызметтің тұрақты формасы болып қалыптаса қоймады.

### **Медиация құқықтық институт ретінде**

Құқықтық институт деп қоғамдық қатынастың жеке түрлерін реттеп отыратын, өзара байланысты құқықтық нормалардың жиынтығын айтуға болады. Осыны ескере отырып, «құқықтық институт» категориясы медиацияда толығымен қолданылады. Қазақстанда бұл жаңа институттың құқықтық заңдастырылуы орын алды және келесілерді қамтитын медиацияға қатысты нормалардың жеке тобы құрылды:

- «Делдалдың қатысуымен (медиация рәсіміндегі) дауды реттеудің баламалы рәсімдері туралы» арнайы нормалар,

- Іс жүргізу нормалары;

- Медиациямен байланысты ҚР Азаматтық кодексіне және «Жарнама туралы» заңға енгізілген нормалар.

Әр топта көрсетілген нормалар жеке де, бір-бірімен өзара байланысып та қолданыла алады. Мысалы, медиация рәсімін қолданумен байланысты арыздың қаралу мерзімінің тоқталылуы туралы ҚР АҚ нормасы медиация рәсімінің басталуы мен аяқталуын бекітетін Медиация туралы заң ережесінде қолданыла алмайды.

### **Медиация институтының келешегі**

Медиация институтының толыққанды дамуы үшін кешенді және дәйекті шаралар қолданылуы қажет. Оларды практикалық, білім беу және заңдық деп бөлуге болады.

Практикалық шараларға медиация рәсімін өткізуге әрекет ететін ұйымдармен медиация рәсіміне дау тараптарының бағыты бойынша; осы институттың қызметін үйлестіру мен насихаттауда сот қызметін белсендіру.

Білім беру шараларына бакалавриат, магистратура мен қосымша кәсіби білім беруді қоса алғанда кәсіби білім берудің әртүрлі деңгейінде медиация бойынша оқу бағдарламаларын кеңінен насихаттау.

Қазіргі уақытта «Медиация облысындағы маман (медиатор)» атты Кәсіби стандарт бекітілген, онда медиаторға медиация рәсімдерін жүргізуге қажетті біліктіліктің сипаттамалары көрсетілген. Әрине, мамандар медиатор кәсібінің дамуына берілген құжат пен оның мәнін бағалай алады. Бірақ, кәсіби стандарттарды қолдану туралы ҚР Еңбек кодексінің жаңа ережесі

күшіне енгені белгілі. Анықталған еңбек функциясын орындау үшін жұмысшыға қажетті біліктілікке заңмен немесе басқа да нормативтік құқықтық актілермен талаптар бекітілсе, онда кәсіби стандарттар міндетті болып кетеді. Осыған байланысты Медиация туралы заң кәсіби медиаторға талаптар қатарын жүктейтіндіктен, жасақталған кәсіби стандарт жұмыс беруші қолданатын ұсыныстық емес, міндетті болып табылады. Одан бөлек Қазақстан Республикасының «Білім туралы» заңына өзгерістер енгізілді, онда кәсіби білім берудің мемлекеттік білім беру стандарттарының талаптарын қалыптастыру сәйкесті кәсіби стандарттардың (бар болса) негізінде жүзеге асырылады.

Жоғарыда айтылғандай, сот ісі кезінде қолданыла алатын, татуластыру рәсімдеріне арналған бөлек тарау енгізілмекші. Медиация рәсіміне жеке нормалар арналады. Оның нақты мазмұны бойынша ұсыныстар бар.

Міндет нормативтік регламенттеу мен рәсімнің икемділігінің арасындағы қажетті балансты қадағалау, сонымен қатар медиация рәсімін бұзбайтын нормаларды бекіту. Және де рәсімнің өзі, тәртібі, оны жүргізу кезеңдері заңды түрде регламенттеле алмайды. Тек медиация рәсімін қолдану барысындағы құқықтық заңдарға қатысты сұрақтар реттеле алады.

Медиацияны дамыту келешегінде талқыланатын ұсыныстырдың бірі- міндетті медиацияның заңды бекітілуі. Бұл жерде екі жағдайға назар аудару қажет. Бірінші, медиация рәсімінің міндеттемесі не екенін түсіну керек, бұл оны пайдаланудың еріктілік қағидасын бұзбайды ма? Рәсімнің өзі басынан аяғына дейін өзінің еріктілігін сақтайды, тараптарды келісуге және татуласуға мәжбүрлеуге болмайды. Міндетті медиация барысында басқа жайында - тараптардың міндетті түрде медиаторға жүгінуінің қажеттілігі туралы сөз қозғалады. Қалғаны олардың қалауына байланысты.

Екінші, міндетті медиацияның пайдасын ескере отырып, медиация институтының дамуының осы кезеңінде оның заңды бекітілуі мерзімінен бұрын болар еді. Себебі, мұндай нормаларды жүзеге асыру кадрлық мәселелерге тіреледі. Медиация заңына сәйкес сотта қаралып жатқан дауды реттеуге тек медиация саласында қосымша кәсіби оқыту бағдарламасынан өткен кәсіби медиаторлар жіберіледі. Өзірше мұндай медиаторлар елімізде аз. Міндетті медиация рәсімін жүргізе алатын кәсіби медиаторлар корпусын қалыптастыру үшін әлі біршама уақыт қажет. Дегенмен, қазірдің өзінде арбитражды, жалпы құқықтық секілді түрлі сот ісіне міндетті медиацияны енгізу сынақтарын жүргізуге мүмкіндік бар. Сынамалы жоба ретінде медиация практикасы дәрежесінде сынақты жүргізуге дайын, медиация орталықтары мен дайындалған медиаторлары бар аудан таңдалуы мүмкін. Мұндай сынақты жүргізуге ұсыныс ҚР Жоғарғы сотынан түсуі қажет, ал жобаны дайындауға танымал және қызығушылық танытқан медиация орталықтары қатыса алады. Тек сынақ нәтижесіне қарап міндетті медиацияның келешегін аңғаруға болады.

Басқа мемлекеттердің міндетті медиацияға қатысты практикасы әртүрлі. Біріншіден, жұмыстардың медиацияға берілу жолдары түрлі: міндетті медиация рәсімі міндетті сотқа дейінгі рәсімдерді қамтуы мүмкін.

### **Өзін-өзі бақылау сұрақтары**

1. Медиацияның әлеуметтік институт ретінде құрылуы үшін қандай шарттар орындалуы қажет?
2. Медиацияның құқықтық институт ретіндегі басты сипаты қандай?
3. Қазақстандағы медиация институты дамуының келешегі қандай?
4. Медиатордың кәсіби стандарттарына түсінік береңіз.

## **2.3 МЕДИАЦИЯНЫҢ ҚҰҚЫҚТЫҚ РЕТТЕЛУІ**

Бастапқыда медиация құқықтық нормалардың жиынын тұратын құқықтық институт ретінде қарастырылды. Жалпы медиация құқықтық реттеу пәні болып табылады. Қандай дәрежеде және неге медиация құқықтық реттеуді қажет етеді?

### **Медиацияны құқықтық реттеудің қажеттілігі**

Тараптардың қалауы бойынша және келісімге негізделген медиация рәсімінің өзі заңды регламенттеуді қажет етпейді. Медиатор көмегімен дауды реттеу реті тараптардың өзімен, медиатормен, сонымен қатар медиация рәсімін жүргізуге көмек беретін орталықтың өзімен анықталынады. Сонымен қатар, бұл институттың қарқынды дамуы үшін көптеген сұрақтар қатарының нормативтік бекітілуі қажет.

Ең алдымен, заңды регламенттеуді жүргізу кезінде мемлекет медиация рәсімінің қолданылуына себепші болып, бекітіп береді. Атап айтсақ, медиация туралы заңда, бұл заң Қазақстан Республикасында тараптардың қатысуымен дауды балама реттеу рәсімдерінде қолдану үшін құқықтық жағдайлар жасау мақсатында жасалған деп көрсетілген.

Одан бөлек, медиация жанжалды реттеудің құқықтық құралына жатады және құқықтық орындарда жүргізіледі. Мемлекет те, сонымен қатар дауға қатысушылар да берілген рәсімнің әділ өтуіне назар аударады. Сондықтан нормативтік регламенттеудің тағы бір мақсаты- барлық қатысушылар үшін белгілі құқықтық кепілдік бере алуы болып табылады.

Нормативтік реттеу арқылы медиация рәсіміне қатысы жоқ тұлғалардың да мүдделері қорғалады. Медиация туралы заң рәсімнің үшінші тараптың құқығын бұзатын дауларды қолданылуына тыйым салады.

Құқықтық реттеу медиацияның әр түрін саралауға мүмкіндік береді. Медиация рәсімі соттан тыс (яғни, сотқа жүгінерден бұрын) немесе іс сотқа өткеннен кейін сот ісінің кез келген кезеңінде қолданылуы мүмкін екендігі белгілі. Соңғы жағдайда іс жүргізу заңнамасының нақты регламенттеуі қажет. Осыған орай, азаматтық сот ісін жүргізу кезінде медиация рәсімін қолдануда туындайтын, медиация рәсімінің жалпы құқықтық реттелуін және сұрақтардың арнайы құқықтық реттелуін анықтау қажет.

## **Қазақстан Республикасында медиация рәсімдерінің жалпы құқықтық реттелуі**

Медиация рәсімін реттейтін арнайы заңнама Медиация туралы заң болып табылады. Заң сотқа дейінгі және азаматтық сот ісі аясындағы медиацияда тең дәрежеде қолданылатын ережелерден тұрады:

1. Медиация рәсімі қолданылатын даудың категориясы анықталады. Бұл негізінен, азаматтық құқықтық (сонымен қатар, өндірістік саланы жүргізуге қатысты), еңбектік және отбасылық қатынастардан туатын даулар;

2. Медиация рәсімін жүргізудің келесі жалпы қағидалары тағайындалады: еркіндік, құпиялық, екі тараптың теңдігі мен достығы, медиатордың бейтарап және тәуелсіз болуы;

3. Медиация рәсіміне қатысты ақпараттың құпиялығы тағайындалады;

4. Медиация рәсімін қолданылу шарты анықталады. Міндетті шарты ретінде медиация рәсімін жүргізуге келісім болып табылады, осындай келісімнің мәтіні мен үлгісі белгіленеді;

5. Медиаторды таңдау немесе тағайындау реті жүргізіледі;

6. Медиация рәсімін қолдану нәтижесінде тараптардың жеткен медиативті келісімінің мазмұны мен формасы анықталады. Оның еркін және әділ өтуінің қағидалары тағайындалады;

7. Медиация рәсімін жүргізу мерзімі тағайындалады, жалпы ережеге сай алпыс күннен аспауы тиіс;

8. Медиация рәсімін тоқтату негіздері аталады;

9. Медиаторға және оның жұмысына жалпы талаптар қойылады.

Кейбір ережелерді медиация туралы заң бекітеді. Мысалы, медиацияның мерзімі даудың күрделілігі, қосымша ақпарат пен құжат алу қажеттілігі секілді жағдайлар туындаған жағдайда тараптардың келісімімен және медиатордың рұқсатымен ұзаруы мүмкін, бірақ жүз сексен күннен аспауы керек. Сотта қаралып жатқан дау үшін бұл мерзімді ұзартуға болмайды.

Медиация туралы заңда тараптар сотқа жүгінген немесе жүгінбегендігіне қарай медиаторларға қойылатын талаптар әртүрлі. Азаматтық сот ісі аясындағы дау тек кәсіби негізде жұмыс жасайтын медиаторға берілуі мүмкін. Мұндай медиаторлар үш талапқа сай болуы тиіс: жасының жиырма беске толуы, жоғарғы білімінің болуы, медиация рәсімін қолдану кезінде туатын сұрақтарға қосымша кәсіби білімінің жеткіліктілігі.

Жалпы медиация туралы заң жеткілікті нақты. Бұл медиацияның маңызды, жеке аспектілері нормативтік регламенттеуді қажет етеді деген ойды дәлелдейді.

### **Сотта медиация рәсімін қолдану кезіндегі құқықтық реттеудің ерекшеліктері**

Медиация туралы заң бекіткен жалпы ережелерден бөлек істі жүргізу заңнамасында нормалар қатары бар, олар азаматтық сот ісі барысында медиация рәсімін қолданумен байланысты. Бірақ, медиация рәсімінің мәні өзгермейтінін түсіну керек. Ол өзінің еркіндік сипатын сақтап қалады. Мұнда

тек оны сот ісінде қолдану барысында туындайтын салдардың бекітілетіндігі ғана айтылады.

Медиация рәсімінің азаматтық немесе арбитражды үдерісте қолданудың құқықтық регламенттеуі орындалатын, екі бағытты көрсетуге болады:

- медиация рәсімінің басталуы себебінен тараптар және соттың іс жүргізуін реттейтін нормалар;

- медиация рәсімі жүргізілуі және аяқталуымен байланысты тараптар және соттың іс жүргізуін реттейтін нормалар.

Бірінші топқа мысалы, келесідей нормалар жатады: сот екі тараптың бітімге келуі, сонымен қатар медиация рәсімін қолдану нәтижесі бойынша шаралар қолданады, тараптарға дауды реттеу мақсатында медиаторға жүгіну құқығын түсіндіреді.

Медиация туралы заңға сәйкес сот қарауындағы дау бойынша медиацияны соттың ұсынысы бойынша жүргізуге болады. Осылайша, сот тек медиаторға жүгіну құқығын ғана түсіндіріп қоймай, өзі де медиация рәсімін қолдануды ұсынуға құқылы. Медиация рәсімінің еркіндік қағидасына сай сот тек ұсынады, бірақ тараптарды медиация рәсімін қолдануға мәжбүрлемейді. Кез келген жағдайда медиаторға жүгіну шешімін тараптар өздері қабылдайды.

Егер тараптар медиация рәсімін жүргізуге келіскен болса, олардың келісімі іс жүзінде рәсімделуі тиіс. Азаматтық заңнамामызда көрсетілгендей, сот істі қарауды тараптар медиация рәсімін қолданатын жағдайда өтініштері бойынша алпыс күннен аспайтын мерзімге шегеруіне болады.

Бұл нормадан:

а) медиация рәсімін қолданудың нәтижесінде сот ісінің қаралуы кейінге шегеріледі;

б) медиация рәсімін жүргізу мақсатында істің қаралуының шегерілуі соттың міндеті емес, құқығы болып табылады;

в) істің қаралуы алпыс күн аралығында кейінге қалдыралады, бұл мерзім сотпен де, тараптармен де, медиатормен де ұзартыла алмайды;

г) істің шегерілуі тек екі тараптың өтініші бойынша жүзеге асады.

Істі кейінге шегеру туралы өтініш мақұлданған соң тараптар медиация туралы заңның сәйкес нормаларына сай медиация рәсімінде дауды реттеуге өтеді. Соттың келесі кезеңі медиация рәсімінің нәтижесіне байланысты.

Іс жүргізу нормаларының екінші тобын екі шағын топқа бөліп қарастыруға болады:

- Медиативті келісімге жеткендіктен туындайтын іс жүргізулерді анықтайтын нормалар;

- Медиация рәсімінің медиативті келісімсіз аяқталуының әсерін анықтайтын іс жүргізулер.

Әр шағын топты жеке қарастырайық.

Медиация туралы заңда медиация рәсімінің нәтижесінде тараптардың медиативті келісіміне қол жеткізілген жағдайда ол процессуалды заңнамаға сәйкес татуласу рәсімі ретінде сотта бекітілуі мүмкін деп көрсетілген.

Берілген нормадан медиативті келісім ең алдымен сотқа ұсынылуы тиіс екендігі шығады. Оған қоса келесі талаптарға сай болуы шарт: жазбаша форма, тараптар туралы мәліметтердің болуы, дау пәні, жүргізілген медиация рәсімі, медиатор, сонымен қоса тараптармен бірігіп жасалған міндеттемелер, шарттар мен олардың жасалу мерзімі туралы мәлімдеменің болуы.

Сот тараптардың медиативті келісімін алғаннан кейін іс жүргізу заңнаманың татуласу келісіміне қатысты заңнамада бекітілген жалпы ережелерін басшылыққа алады.

Егер татуласу келісімі сотқа берілген жазбаша өтініште айтылған болса, ол өтініш сот ісінің хаттамасында көрсетіледі. Медиативті келісімді өтінішпен бірге татуласу келісімін бекіту үшін сотқа беріледі.

Сот ұсынылған келісімді татуласу келісіміне тексеруге қатысты критерийлерді ескере отырып, қабылдауы да қабылдамауы да мүмкін. Егер бітімгершілік келісімі заңға қайшы болмай басқалардың құқығын бұзатын болса, оны қабылдамайды.

Егер бітімгершілік келісімі берілген критерийларға сай келсе, сот бітімгершілік келісімінің нәтижесі неге алып баратынын түсіндіреді, бітімгершілік келісімнің бекітілуі туралы анықтама беріп, іс бойынша жұмыстың аяқталғанын айтады. Анықтамада сот бекіткен келісім көрсетіледі. Берілген анықтама тараптар жеткен медиативті келісімнің мәжбүрлі орындалуы үшін негіз болып табылады.

Тараптардың мүддесімен жасалған медиативті келісімнің мүмкін салдарының бірі істің қаралуының тоқтатылуы мен соттан бітімгершілік келісімі туралы анықтама алу болып табылады.

Егер сот бітімгершілік келісімді бекітпесе, онда екі түрлі жол бар. Біріншісі тікелей азаматтық заңнамада көрсетілгендей: бітімгершілік келісімді бекітілмесе, сот бұл жайында анықтама беріп, істі ары қарай қарастырады.

Екінші жолы тараптардың қалауы бойынша болады. Егер оларды бітімгершілік келісімі қанағаттандыратын болса, және олар сот ісінің әрі қарай жалғасуын қаламаса, арыз беруші арызын қайтарып алуға құқылы. Арыз берушінің арызын қайтарып алу шешімі қабылданса, сот ол туралы анықтама беріп, істі қарауды тоқтатады.

Егер тараптар бастапқы кезде бітімгершілік келісім бекітілместен бұрын, өзара келісімге келген болса, онда процессуалды нәтиже медиативті келісімнің мазмұны мен тараптардың еркіне қарай әртүрлі болуы мүмкін. Бітімгершілік келісімнің шартының бірі арызданушының арызын қайтарып алу немесе жауапкер тараптың қандай да талабын мойындауын жатқызуға болады. Бұл жағдайларда тараптар медиативті келісімді сотқа ұсынбайды, тек сәйкесінше өкімдік жұмыстарын жүргізеді. Сот та тиісінше процессуалды ережелермен басшылық етеді.



Егер медиация процедурасы медиативті келісімге келместен аяқталатын болса, осыған байланысты іс бойынша түрлендірулер сот жұмысында кедергілер - медиация рәсімінің құпиялық қағидалары бұзылуы орын алады. Құпиялықтың құқықтық реттелуі оның медиация рәсімімен байланысты ақпаратты қолданудың шектеулі мүмкіншілігімен, мүмкін болатын құқықтық рәсіммен тағайындалады. Дәл осындай тәсілдер бітімгершілік рәсімдері кезінде туындайтын кез келген сұрақты әділ және ашық талқылаудың мүмкіншілігін арттырады.

Қазақстанның заңнамасы құпиялық қағидасының өзі бекітіліп қана қоймай, көпшілік сот ісі кезінде медиация рәсімінің құпиялығын сақтап қалатын арнайы кепілдікті құрайды.

Мұнда сотқа да қатысты нормалар жиынын бөліп айтуға болады. Бұл ретте сот ісі рәсімі істің көзі болып табылатын дауға қатысы бар, жоқтығына мән берілмейді.

Ең алдымен, жалпы ережені ескеру қажет, соған қатысты медиация рәсіміне қатысты барлық ақпарат құпия болып табылады, бірақ егер тараптар басқаша келісімге келмесе заңдармен қарастырылатын жағдайлардан басқа. Бұл ережемен ең бірінші сот іс бойынша дәлелдеме ретінде ақпараттарды қабылдау туралы сұрақтарды қарау кезінде басшылық етуі тиіс. Бір тараптың медиация рәсімін қолдану ұсынысы мен рәсімді жүргізуге дайын дайын болуы; дауды реттеуге қатысты бір тараптың ойы мен ұсынысы; медиация рәсімі кезіндегі бір тараптың кінәсін мойындауы; дауды реттеуде бір тараптың медиатордың немесе екінші тарап ұсынысын қабылдауға дайындығы дәлел ретінде қолданылмайды.

Медиатордың куәгерлік иммунитетті қалыптастыруы құпиялықты қамтамасыз етудің қосымша кепілі бола алады. Азаматтық кодекске сәйкес медиаторлар атқарған жұмысы кезінде белгілі болған жағдайлар бойынша куәгер ретінде тергеуге қатыса алмайды. Бұл соттың медиаторды куәгер ретінде шақыра алмайтындығын көрсетеді, сонымен қоса сот куәгер ретінде шақырған болса медиатор бас тартуға міндетті.

Осылайша, процессуалды заңнама азаматтық сот ісі аясында медиация рәсімінің құқықтық регламентінің керекті дәрежесін қамтамасыз етеді.

Қазіргі таңда жалпы юрисдикциялы соттар мен арбитражды соттар үшін бірізділендірілген жұмыстар жүргізілуде. Ел заңнамасына сәйкес жалпы бітімгершілік рәсімдері мен жеке медиация рәсімдерінің кең құқықтық регламенттеуі шамаланған.

### **Халықаралық дәрежеде медиацияны құқықтық реттеуді бірізділендіру**

Медиация туралы заңнама түрлі мемлекеттерде бітімгершілік рәсімдерін құқықтық реттеу облысында жеткен жетістіктерді, сонымен қатар халықаралық дәрежедегі қолданылатын үлгілерді ескере отырып қабылданды. Медиация туралы заңнаманы дұрыс түсініп, қолдану үшін және басқа мемлекеттерде медиацияның дамуы серпінімен танысу үшін екі негізгі құжат маңызды болып табылады:

- «Халықаралық коммерциялық келістіруші рәсім туралы» ЮНСИТРАЛ Типтік заңы;

- «Азаматтық және коммерциялық істер бойынша медиацияның кейбір аспектілері туралы» Еуропалық парламент Директивасы мен Еуропалық одақ кеңесі.

Бұл құжаттар құқықтық мәні бойынша әртүрлі, бірақ екеуінің мақсаты бітімгершілік рәсімдері регламенттеуіне негізгі қадамдардың ірізділігінің қажеттілігін мойындауда.

Құжаттарды және олардың әрқайсысының медиация туралы Қазақстандық заңнамаға әсерін қарастырамыз.

«Халықаралық коммерциялық келістіруші рәсім туралы» ЮНСИТРАЛ Типтік заңы (ары қарай- Типтік заң) халықаралық сауда заңы (ЮНСИТРАЛ) бойынша БҰҰ комиссиясымен 2002 жылы қабылданды.

Ең алдымен, бұл Типтік заңның тақырыбы мен мәтініндегі «бітімгершілік рәсімі» ұғымына назар аударайық, ол тұлға немесе тұлғалар коллегиясы өзінің дауын бейбіт реттеу әрекетінде тараптарға ерікті және әділ көмекті қамтитын рәсім ретінде кең мағынада қолданылады. Бұл рәсім «делдалдық», «дауды баламалы шешу», «бейтарап бағалау» деп аталынады. Сонымен, Типтік заң контекстіндегі медиация бітімгершілік рәсімінің бір түрі болып табылады. Әрі қарай, тақырыбына сай, Типтік заңның қолданылуы коммерциялық даудың ең көп көліміне тиісілі, яғни, кәсіпкерлік қызметтегілер арасында туындайтын даулар. Типтік заңның әрекеті сыртқы экономикалық қызмет саласымен шектеледі. Бірақ мемлекет оны ішкі коммерциялық дауларда қолданылуына рұқсат етеді.

Өзінің табиғаты бойынша бұл заң ұсынбалы акт болып табылады және міндетті күші жоқ. Типтік заңның ережелері «жұмсақ» құқық түріне жатады, олар тек ұлттық құқық қатарына қосу үшін мемлекет тарапынан ұсынылуда. Нақ осылардың көмегімен түрлі мемлекетте бір немесе бірнеше салада құқықтық реттеудің біркелкілігіне қол жеткізіледі. Одан бөлек, берілген заңды қолдану мен қабылдау туралы Басшылықтың Жобасында көрсетілгендей, бітімгершілік рәсімінің қолданылуына қандай да бір негіз бар мемлекеттерде өз заңнамасын жаңартуға, ал ондай негіз болмаса-осындай құқықтық заңдарды жасауға мүмкіндік береді. Типтік заңның инкорпорациясы ұлттық заңнамаға қабылдаушы мемлекеттің бітімгершілік рәсіміне қатысушы шетелдік тарапқа, кеңес беруші мен делдалға таныс және айқын бола алатын сипат бере алады.

Қазіргі таңда, ЮНСИТРАЛ Хатшылығының ақпараты бойынша Типтік заңның негізіне отыз мемлекеттің (Венгрия, Хорватия, Люксембург, Черногория, Никарагуа, Словения, Македония Республикасы, Албания және басқалары), сонымен қатар Канада штаттары (Жаңа Шотландия мен Онтарио) және АҚШ (он екі штат) заңнамалары қабылданған.

Қазақстан Республикасы медиация туралы Заң ЮНСИТРАЛ Типтік заңының негізінде қабылданғаны туралы ресми мәлімдеме жасамады. Бірақ,

медиация туралы заң өзінің принципіалды ережелері бойынша Типтік заңға ұқсас.

ЮНСИТРАЛ Типтік заңының үлгісі бойынша делдалдың тағайындалуы мен таңдалуының реті, оның еркінділігі мен әділдігі, тараптармен қарым қатынасы, медиацияның құпиялығының нормалары қалыптасады. Сонымен қоса, Типтік заңның медиация рәсімін қолданумен байланысты талап қою мерзімінің тоқтатылуының мүмкіндігі туралы факультативті ережелері қабылданды (яғни, тараптар бір түйінге келе алмаған және шешім қабылдау ретін ұлттық заңнамаға қалдырған кезде).

Аталған ережелер- бұл негізгі минимум, ол медиация институтының табысты жұмыс жасауы үшін құқықтық кепілдік беретін, дауға қатысушылардың мүдделері мен құқықтары қорғалатын, сонымен қатар медиатордың кәсіби мүддесі қорғалуын қамтамасыз етеді. Бұл аспектіде қазақстандық заң медиация туралы ережелерінің көптеген бірізділендірілген халықаралық актілер күйінде орналасқан.

«Азаматтық және коммерциялық істер бойынша медиацияның кейбір аспектілері туралы» Еуропалық парламент Директивасы мен Еуропалық одақ кеңесі (әрі қарай- Еуропалық директива) 2008 жылы қабылданған. Ол сотқа дейінгі медиацияны кең көлемде енгізуге және осы салада түрлі еуропалық мемлекеттерде регламенттелудің жақындасуынына негізделген, болжамды заңнама базасын құрастыруға бағытталған. Берілген директиваның ережелері, кіріспе бөлімде айтылғандай, халықаралық сипаттағы дау медиациясына тиесілі, яғни, егер тараптар тұрғылықты жері мен орналасқан жері әртүрлі мемлекеттерде – ЕО құрамында болса. Дегенмен, мұндада ЮНСИТРАЛ Типтік заңы секілді ұлттық дәрежедегі ЕО құрамына кіретін мемлекеттер қолдана алуы үшін ешқандай кедергілер жоқ.

Типтік заңмен салыстырғанда Еуропалық Директива императивті құжат болып табылады, ол мемлекеттерді - ЕО мүшелерін іске Директиваның ережелеріне сәйкес ұлттық заңдар мен нормаларды қосуды, және қолданылған шаралар жайлы Еуропалық комиссияға ақпарат беруді талап етеді. Аталған Директива үшін оның имплементация мерзімі 2011 жылдың 21 мамырына дейін анықталған. Көрсетілген мерзімге дейін көптеген мемлекеттер - ЕО мүшелері өздерінің құқықтық жүйелеріне медиацияны енгізу аяқталғанын хабарлады. Сонымен қатар, 2011 жылдың 13 қыркүйегінде қарастырылып отырған Директиваның жүзеге асуын бақылайтын Еуропалық парламенттің Резолюциясы қабылданды, онда аралық қорытынды мен еуропалық мемлекеттер (Болгария, Румыния, Италия, Греция, Словения, Германия, Австрия және т.б.) қатарының заңнамасында оң бағалану берілген. Еуропалық Директиваны енгізудің соңғы нәтижелері 2016 жылдың 21 мамыры деп белгіленген. Еуропалық Директива Қазақстанға тікелей қатысы болмаса да, ол медиация рәсімін құқықтық реттеудің мүмкін бірізділігі мен осы саладағы мемлекеттің рөліне қатысты көрнекті.

Осыған орай, Директиваға кіріспе бола алатын немесе оның мазмұнына енетін келесі ережелерді айтуға болады:

- Заңнама медиацияның міндетті қолданылуын заңдастыра алады, егер әділ сот шешіміне құқығы бұзылмайтын болса, оны көтермелеудің немесе санкцияның құралы ете алады.

- Мемлекет медиаторлардың оқытылуына және олардың қызметінің сапасын тиімді бақылау тетігіне демеу көрсетуі керек;

- Мемлекетке нарық қағидасына негізделген және қандайда қаржыландыруды қажет етпейтін медиацияның жұмыс жасау тетігін анықтау қажет;

- Медиация сот ісінде бағалы балама ретінде қарастырылмауы тиіс. Мемлекет осыған орай тараптарға медиация нәтижесі бойынша жазбаша келісімді беріп, оның іске асуына кепілдік етуі тиіс;

- Құпиялық медиацияның маңызды аспектісі болып табылады. Осыған орай заңнама кез келген сот немесе арбитражды рәсімдерінде құпиялықты қамтамасыз ету мақсатында азаматтық процессулады нормалардың ең аз сәйкестік дәрежесін қамтамасыз етуі тиіс;

- Мемлекет медиацияны қолданғаннан кейін сотқа немесе арбитражға арыз беру кезінде арыздану мерзімінің өтуімен байланысты ешқандай қиындықтар болмайтындығына кепілдік беруі тиіс;

- Мемлекет медиация қызметін ұсынушы медиатор мен орталықпен қалай байланысуға болатыны жайлы толық ақпарат беруге, сонымен қатар іс бойынша жұмыс жасаушы заңгерлер медиацияны қолданудың мүмкіндіктері жайлы ақпарат бере алауына көмектесуі қажет.

Сонымен, қазір халықаралық құжаттардың көмегімен медиация рәсімдерін құқықтық реттеудің жалпы амалдарының негізі қаланды. Бұл тараптар әртүрлі құқықтық жүйеге жататын даулар кезінде маңызды (мысалы, халықаралық коммерциялық даулар немесе ата-аналардың арасындағы балалар даулары – әртүрлі мемлекеттер азаматтары арасындағы даулар). Кез - келген мемлекетте медиацияның дамуы мен жалпы жолдарын білу бұл рәсімді тиімді, әрі оңтайлы қолдануға мүмкіндік береді.

### **Өзін - өзі бақылау сұрақтары**

1. Медиация рәсімін құқықтық реттеудің мақсаты қандай?
2. Қазақстан Республикасында медиация рәсімін қандай нормативтік актілер реттейді?
3. Медиаторға заңның қоятын талаптарының мәні қандай?
4. Сот ісі жүріп жатқан кезде медиация рәсімін құқықтық реттеуді қолданудың артықшылықтары қандай?
5. Медиацияны реттеу мақсатында қандай халықаралық актілер қабылданды, олардың негізі мен мәні неде?

### **3-ТАРАУ. АЛДЫН-АЛА МЕДИАЦИЯ**

#### **3.1. АЛДЫН-АЛА МЕДИАЦИЯ ЖӘНЕ МЕДИАЦИЯ РӘСІМДЕРІН ӨТКІЗУГЕ НЕГІЗГІ ДАЙЫНДЫҚ КЕЗЕҢДЕРІ**

Алдын-ала медиацияға, яғни медиация дайындығына әзірге жеткіліксіз көңіл аударылуда. Қазіргі кезде жеңілдетілген тәсіл қолданылады: медиацияға оқыту, кеңсе, үстел және клиентті күту. Мұндай медиация тәжірбиесі Батыс елдерімен тәжірбие алмасу барысында пайда болды, алайда сол елдерде медиация институты бұрыннан қалыптасқаны және осы көзқарасты қолдануға мүмкіндік беретіндігі ескерілмеді.

Медиаторларды дайындаудың оқу бағдарламаларының көпшілігінде медиация маркетингісі және оны дайындау тақырыптары жоқ. Аталғандай, медиация технологиясын білуі, білім алушыға құзыреттік бергенмен, дағды мен тәжірбие бермейді. Сондықтан медиация технологиясын толықтай меңгеруге супервизия шешуші ролді ойнайды. Жаңадан тағайындалған медиатор медиация басталуынан аяқталуына дейінгі барлық жолдарынан өткені жөн. Медиацияны зерттеу тәжірбиесі көрсеткендей, алдын-ала медиация медиатордың тәжірбиесінде ең күрделі кезеңдердің бірі.

Медиацияға тапсырылған сот істері қайта сот талқылауына қайтарылған жағдайлар белгілі. Оның себебі медиацияда жанжалды реттеу туралы келісімге қол жеткізілмеуі жанжалдың өзінің дамуының сатысында болғаны, яғни келіссөздер өткізуге мүмкіншілік жоқтығы немесе келіссөздердің орынсыздығы. Көптеген жағдайда бастапқы себеп медиацияға дайындықтың жоқтығы немесе сапасыз дайындықтың салдары.

Алдын-ала медиация - медиация ұйымдастырушының (әрі қарай «бастамашы» термині қолданылады) жанжалды талдау және оның шешімін табу кезінде бейтарап делдалдың (медиацияның), сонымен қатар медиация рәсімін тікелей жүргізетін ұйымдардың қатысуымен өткізілетін іс-шаралар жинағы.

М.Пельдің көзқарасынша бастамашылардың бес әлеуетті тәуелсіз топтары бар:

- жанжал тараптарымен өзара байланыс жасайтын кәсіби кеңесшілер (адвокаттар, мекеме заңгерлері, қаржы және басқару кеңесшілері, аудиторлар);

- ішкі жанжалдарды реттейтін ұйымның қызметкерлері (меншік иелері, басшылар, ұйым менеджерлері, маман бөлімдерінің қызметкерлері және т.б.);

- сыртқы жанжалдарды реттейтін қоғамдық және басқа ұйымдардың қызметкерлері (мысалы тұтынушылар құқығын қорғау бойынша қоғамның қызметкерлері, сауда-өнеркәсіп палаталарының қызметкерлері);

- кәсіби тәуелсіз арбитрлар (аралық соттар, қадағалау комитеттері, дауларды реттеу комиссиялары, этикалық комитеттер мен корпоративтік омбудсмендер);

- медиаторлар (жанжалды реттеушіні қосуға болады).

Бұл жіктеу Қазақстан үшін де жарамды, бірақ медиацияның жаңашылдығына, медиаторлардың аздығына және медиация тәжірбиесінің дамымағандығына байланысты оның бастамашылары біз үшін келешекті болып қалады.

Медиация институты көптеген жылдар бойы әрекет ететін елдерде, оны ұйымдастыру және дайындаумен ұйымдардан және жеке тұлғалардан тұратын тұтас жүйе айналысады. Медиация технологиясына қатысты, бастамашылардың алғашқы төрт тобы сыртқы болып табылады. Олардың міндеті - жанжалды/дауды анықтау және оны шешу жолын таңдау, содан кейін тараптарды медиаторға тапсыру. Көбінесе, медиацияны дайындау бойынша шараларды жүзеге асырудың бастамашысы ретінде медиатордың өзі болып, кейіннен өзі де медиацияны жүргізетін медиатор ролін атқарады. Соңғы уақытта жалпы юрисдикция судьялары сот үдерісінің басында тараптарға медиаторға жүгінуге кеңес береді, бірақ мұндай келешекті бастама қазіргі уақытта медиаторлардың сыйақыларының экономикалық мәселелерінің шешілмеуіне байланысты формальды болып табылады.

Медиация туралы заңға сәйкес медиатор рәсіміне дайындықты кәсіби және кәсіби емес медиаторлардан басқа медиация рәсімін ұйымдастыратын және өткізетін заңды тұлғалар да жүргізе алады. Іс жүзінде, бұл коммерциялық және коммерциялық емес ұйымдар, оның ішінде кәсіби және кәсіби емес медиаторлар бар немесе келісім бойынша медиаторларды тарта алатын кәсіби қауымдастықтар. Мұндай ұйымдарда, медиацияға дауларды дайындау қызметтерінің бір бөлігін медиатордан өзге, басқа тұлға орындай алады. Бұл үшін келесілерді есепке алған жөн:

- біріншіден, мұндай қызметкер медиация саласында белгілі бір білім және дағдыға ие болуы, жанжалдың бастапқы талдауын жүргізе алуы, оның медиа қабілеттілігін анықтауы, сәйкесті құжаттарды рәсімдеудің тәртібін және құрамын білуі, әсіресе сот дауларының медиациясы жағдайында;

- екіншіден кейбір жағдайларда медиацияны нәтижелі өткізу үшін алдын-ала медиацияда алдағы уақытта келіссөздерді жүргізетін медиатордың өзінің тікелей қатысуы маңызды.

Медиацияны ұйымдастырған кезде медиация туралы ұсыныс алған жанжал тараптары медиаторлардың бейтараптығына күмән келтіруі мүмкін. Бұл әсіресе медиатор тараптармен өз бетінше келіссөздер жүргізетін жағдайларға қатысты. Әдетте бұл жанжалға қатысушылардың бірінің медиацияны өткізу бастамасымен жүгінуі және оның медиатормен алдын-ала кездесуі медиаторға өтініш берушінің позициясын қабылдауға және оның мүдделеріне сай әрекет етуге ықпал еткендігімен түсіндіріледі. Бұнымен медиацияда жанжалдың екінші тарабын тарту сатысында кездестіруге болады.

Осыны ескере отырып, егер медиацияның бастамашысы ретінде заңға сәйкес осындай қызметті жүзеге асыратын ұйымдар мен кәсіпорындар болса, медиацияны ұйымдастырудың жағдайлары тиімдірек болуы мүмкін.

Қазіргі уақытта алғашқы коммуникацияны медиация рәсімін өткізуге көмек көрсететін заңды тұлға қабылдаған кезде және осы ұйым ұсынған медиатор жүргізгенде қол жеткізіледі. Әдетте бастапқы қарым-қатынас заңды тұлғаның тіркеу алымдарымен сүйемелденеді. Одан кейін алдын-ала медиацияны жүргізуді тапсырылатын, медиаторды таңдау үдерісі басталады. Әдетте алдын-ала медицинаны жүзеге асыратын медиатор тараптармен таңдалады және медиацияны жүргізу үшін медиацияға басқа медиатор тартылған жағдайда, медиация құны жоғары болады.

Әрі қарай бұл үдеріске сыртқы бастамашының қатысуы орынсыз, өйткені:

- бастамашылардың алғашқы 4 тобы тараптарға/клиенттерге тәуелді;
- бастамашылар тараптардың бірімен ғана әрекет етеді (бұл екінші тараппен байланысқа кедергі келтіреді);
- бастамашылардың кәсібі медиация технологияларының дағдылары - рәсіммен кұзыреттілік туралы терең білімді игеруді талап етпейді.

Кейінгі әрекеттер делдалдықпен байланысты. Медиатор тараптармен жұмыс жасаудың негізгі қағидаларын сақтай отырып, іс жүзінде жанжалтанушы делдал болып табылады.

### **Медиация рәсімін жүргізуге дайындықтың негізгі кезеңдері**

Жанжалға қатысты ресурстардың көлемінен тәуелді жанжалдар төмен ресурстық және ресурстық болып бөлінеді.

Медиацияны өткізудің ықтималдығы жанжалдың ресурстығына байланысты және орташа есеппен 50%-ды құрайды. Ол тұлғааралық қатынастар болып табылатын төмен ресурстық жанжалдардан жоғары, ал тараптар жақтаушылардың жеткіліксіз қолдауымен және даулы материалдық құралдардың аз көлемімен жоғары емес әлеуметтік мәртебеге ие. Ресурстық жанжалдарда медиация ықтималдылығы 20%-дан 30 % дейін.

Ресурстық жанжалдар көптеген әртүрлі мамандардың, дәстүрлі түрде жанжалды шешуге қатысатын әртүрлі делдалдардың (адвокаттар, сарапшылар, кеңесшілер, PR-мамандар, жеке күш құрылымдарының өкілдері және т.б.) көп санын тартуды талап етеді. Делдалдық қауымдастықтың делдалдары, кеңесшілері мен мамандары арасында жоғары бәсекелестік әрекет ететінін айта кету керек.

Әдістің жаңалығы, медиация институтының жоқтығы, қалыптасқан жанжалдарды шешудің басым әлеуметтік-мәдени ерекшеліктері және іскерлік айналым ерекшеліктері медиаторлардың үлкен күш-жігерін талап етеді.

Алын-ала медиацияны екі құрамдас бөлікке бөлуге болады: мазмұнды және ұйымдастырушылық. Мазмұнды құраушы талдау мен диагноздан, яғни жанжалдың\даудың медиа қабілеттілігін анықтаудан тұрады. Ұйымдастырушылық құраушы – бұл медиацияны жоспарлау және оны жүзеге асыру жүйесі.

Алдын-ала медиация екі кезеңнен тұрады. Бірінші кезең-медиацияны бастамалау, ол келесілерден тұрады:

- медиацияға өтініш қабылдау;
- тараптармен жұмыс жасау және байланыс құру;
- жанжалды/дауды талдау және оның медиа қабілеттігін анықтау мақсатында диагностикалау;

- медиацияны бастамалау бойынша делдалдық.

Екінші кезең –медиацияға ұйымдастырушы дайындық, ол келесілерден тұрады:

- медиаторды таңдау;
- медиация рәсімін жүргізу туралы келісім шарт жасау, қажетті құжаттарды рәсімдеу, дайындау;
- рәсімді өткізу мерзімінде істі қарауды кейінге қалдыру үшін арбитраждық сотқа өтініші (қажет болған жағдайда);
- тіркеу алымын төлеу (қажет болған жағдайда) және медиацияны жүзеге асыру үшін қажетті қаржылық есептеулерді жүргізу;
- медиацияны жүзеге асыру үшін қажетті қаржылық есептерді жүргізу және қажет болған жағдайда, тіркеу алымын төлеу;
- талаптармен келіссөздердің жүргізу шарттарын келісу (келіссөздердің басталу уақыты, күні, өтетін орны, медиация сессияларының ұзақтығы және т.б.);
- медиатормен жұмыс кезінде ақпаратты тарату және хабарлау тәсілдерін анықтау.

### **Бірінші кезең. Медиацияны бастамалау**

Медиация рәсімі біреумен бастамалау тиіс. Медиацияны бастамалауға сыртқы бастамашылардың немесе медиаторлардың өзі қатысатын бірнеше нұсқалары бар.

Сырттан бастама медиаторға өтінім түрінде түседі. Медиацияға өтінімге тараптың немесе тараптардың медиация рәсімін өткізу туралы өтініші кіреді.

Қазіргі тәжірибеде медиацияға өтінімді алудың келесі тәсілдері болуы мүмкін:

- тараптардың өтініші. Жанжалмен жұмысты бастау үшін бір жақ тараптың өтініші жеткілікті. Жанжалға бастапқы талдау жасай отырып, медиатор жанжалды/дауды медиация арқылы шешу туралы шешім қабылдауы мүмкін, тек содан кейін екінші тарапты тарту үшін қажетті әрекеттерді жасайды. Кез-келген тарап 30 күн ішінде жарамды болатын жазбаша оферта түрінде медиациялық ескертпе келісімінде болуы мүмкін медиация рәсімін ұсына алады. Тарап тікелей медиаторға немесе медиаторлардың тізімі бар ұйымға жолыға алады;

- екі жақ тараптың өтініші. М.Пельдің пікірі бойынша тараптардың келіссөздер жүргізуге деген ниеті медиацияның сәтті болуының ең басты критерийлерінің бірі. Сондықтан медиация жүргізуге бірлескен өтініші тараптардың жанжалды шешуге деген қызығушылығының көрсеткіші болып табылады. Алайда, келіссөздер жүргізуге қызығушылық жанжалды/дауды шешу қызығушылығымен әрдайым бірдей болмайтынын ескеру қажет.



Келіссөздер қосымша уақыт, ақпарат алу немесе өзге мүддені іске асыру құралы ретінде қызмет атқаруы мүмкін. Сондықтан медиаторға тараптардың уәждемесін және бірінші кезекте олардың медиацияға деген мүдделік дәрежесін түсіну маңызды.

- соттың ұсынысы. Қолданыстағы заңнама міндетті медиацияны көздемейді, сот тек қана тараптарға медиаторға жүгінуге кеңес бере алады. Сот төрелігінің беделін ескере отырып, мұндай ұсыныс тараптарда медиация рәсіміне жауапты қарым-қатынас қалыптастырады және келіссөздердің сәтті өтуі үшін алғы шарттар бола алады. Істі сот талқылауына дайындау шеңберінде, судья тараптардың бітімгершілік келісім жасауы үшін шаралар қабылдайды, оның ішінде тараптарға медиация арқылы дауды шешу құқығын түсіндіреді. Сондай-ақ сот жұмыс жасап жүрген медиаторлар туралы ақпарат бере алады. Әдетте, мұндай ақпарат сот сайтында немесе ақпараттық қабырғаларда орналастырылады. Егер де тараптар медиация рәсіміне қатысуға дайын болса, сот істі қарауды кейінге қалдыра алады.

- өз бастамасы. Жанжал туралы ақпаратты білгеннен кейін (мысалы бұқаралық ақпарат құралдарынан) медиатордың өзі тараптарға медиацияны пайдалану туралы ұсыныс жасай алады. Бұл жағдайда медиацияны бастамалау жеткілікті уақытты және медиатордың сәйкесті дағдылық деңгейінің болуын қажет етеді, өйткені оған бұрын мұндай рәсім бойынша келіссөздерге мүдделік танытпаған жанжалдың барлық тараптарымен келіссөздер жүргізу қажет.

Егер де екі тарап бірдей медиацияға жүгінгенсе, оның жүргізу ықтималдығы жоғары, ең қиын нұсқасы –медиатордың өзімен медиацияны ұсынуы.

Медиатормен байланысты ұйымдастыру бірінші тараптың сұранысы бойынша болған жағдайда, екінші тараппен сөйлесу едәуір жеңілдетіледі. Медиатор жанжалдың болу тарихын біледі және алынған ақпараттың арқылы медиа қабілеттік деңгейін болжауы мүмкін. Бірінші тарап жанжалдың/даудың мәні бойынша ақпаратты және бірінші тұлғалармен байланысу үшін байланыс мәліметтерін беруі маңызды. Екінші тараппен байланысқанда медиатордың бірінші тараптың жүгінгеніне сілтеме жасауға мүмкіндігі болады.

Медиаторға жүгінген тарап әр түрлі себептермен екінші тарапқа өздігімен хабарласа алмаса, оның өтініші бойынша медиатордың өзі байланыса алады. Көбіне екінші тарапты тартудың бастапқы мүмкін еместігі оның медиатормен, кейін бірінші тараппен байланысуға дайын болуымен ауыстырылады. Байланысты ұйымдастыру кезінде маңызды ескеретін ерекшелік, екінші тарапта бірінші тарап әлсіз, сондықтан да медиатор делдалдығымен келіссөздер сұрайды деген пікірдің пайда болу мүмкіндігі.

Жанжалды талдау медиацияға өтінім алғаннан немесе медиацияны бастамалау сәтінен басталады және медиация аяқталғанға дейін жалғасады. Медиаторға жанжал туралы ақпаратты толық түрде жинау маңызды.

Жанжалға талдау жүргізу ең алдымен медиацияны жүргізу келешегін, онымен жұмыс істеудің тиімді әдісін анықтау үшін қажет. Медиатор үшін жанжалдың құрылымы мен серпінін білу маңызды: жанжал тараптары, тараптардың мүдделері, жанжал факторлары. Оны тараптармен сұхбат жүргізу, құжаттарды қарау, еркін қол жетімді ақпаратты зерделеу, мысалы соттардың электрондық ресурстарын қарау арқылы жүзеге асыруға болады.

Алынған мәліметтер жанжал тараптырын, оның даму кезеңдерін анықтауға мүмкіндік береді. Жанжал қатысушыларымен алдын-ала кездесулерде медиатор тараптардың ұстанымдары, олардың келіссөздерден күтетін үміті, жанжал себептері, тараптардың мүдделері мен үрейлері туралы бастапқы ақпаратты алады.

Жанжалды талдау медиация жүргізілетін ортаны анықтауға мүмкіндік береді. Бұл ақпарат медиатормен жүргізілетін жанжалды бастапқы талдаудың негізіне жатады және оның нәтижесі бойынша жанжалдың\даудың мәні бойынша шешім қабылдайтындар, медиацияға қатысуы керек адамдар, дауды медиация арқылы шешудің келешектері, оның ішінде тараптардың келіссөздер жүргізуге және жанжалды шешуге дайындығы мен ниетін анықтайды.

Бұдан әрі жанжалдың/даудың медиа қабілеттілігі анықталады.

Медиа қабілеттілік - медиация арқылы жанжалды /дауды шешу мүмкіндігі. Медиа қабілеттік – бұл технологияны қолдануға жанжалды/дауды диагностикалаудың бір түрі. Ол жанжалды талдау аясында болады және оның нәтижесіне байланысты.

Кейбір даулар бойынша медиацияны қолдану үшін субъективті және заңнамалы шектеулердің болуына байланысты, медиаторға бұл жанжалды медиация арқылы шешудің мүмкіндігін түсіну керек. Қазіргі қоғамда келіссөздер технологиялары жанжалды шешудің қолданыстағы жүйесіне белсенді түрде енгізілуде. Мұндай санаттың енгізілуі жанжалмен жұмыс жасаудың мүмкін әдістерін диагностикалауға, күтілетін нәтижелерді болжауға мүмкіндік береді. Сонымен қатар, жанжалдың медиа қабілеттілігін анықтай отырып, онымен жұмыс жасаудың уақытылы шеңберін едәуір қысқартуға және осы саладағы жұмыс жасайтын мамандардың бедел тәуекелін төмендетуге болады.

Медиа қабілеттік – тараптардың ресурстары мен күштерінің орналасуын жиі әрі жылдам өзгертетін, кіріс ақпаратының нәтижесінде өзгертін әлеуетті көрсеткіш.

Жанжалды/дауды диагностикалаудың нәтижесі тараптармен жағдайды талқылау және тараптардың мүдделеріне жетудің әдісін, әр түрлі келешектерінің мүмкіндігін, оның ішінде медиация арқылы таңдау болып табылады.

Талқылау әр тараппен бөлек өткізіледі. Медиация үшін жағдай әрқашан қолайлы бола бермейді. Кәсіби этика және медиацияның қағидалары оның мүмкіндігі жоқтығы туралы шынайы ақпаратты талап етеді. Егер жанжал/дау медиатормен медиа қабілетті болып анықталса, онда тараптарға медиация

рәсімін ұсыну, сондай-ақ тараптарды рәсімнің тәртібімен, оның қағидалары және ерекшеліктерімен таныстыру, қаржылық және басқа шығыстар туралы, қажетті уақыт туралы ақпараттандыру қажет.

Бірінші кезеңнің аяқталуы – медиация жүргізуге тараптардың келісімі немесе келісім бермеуі.

### **Екінші кезең. Ұйымдастырушылық дайындық**

Медиацияға тараптардан келісім алғаннан кейін, арнайы дайындықты қажет ететін медиацияға ұйымдастырушылық дайындық кезеңі басталады.

Медиатор медиацияға дайындықты ұйымдастырып қана қоймай, оған белсенді қатысады. Тараптар үшін медиацияға келісу – бұл медиацияның бастапқы жолы. Тараптар әлі жанжалда бола тұра татуласуға алғашқы қадам жасаса да, жанжал ортасы қалады және әлі де пайда болуы мүмкін. Бұдан басқа, бұл тұжырымдама тараптардың өз және жанжал есебінен өз мүдделерін іске асыратын көп қызығушылық бар ресурстық жанжал үшін әділ.

Медиацияға қатысушы-тараптарының теңдігі олардың медиаторды таңдауға тең мүмкіндіктерінде көрінеді. Сонымен қатар, тараптар бірлесіп медиаторды таңдау барысында, жанжалдың шешімін табу үшін күш біріктіреді. Психологиялық бұл тараптардың өздерін де біріктіреді.

Егерде де тараптар медиатордың кандидатурасы туралы келісімге келмесе, онда олар медиацияны жүргізуді қамтамасыз ететін ұйымға оны тағайындау туралы өтініш жасауға құқылы.

Ұйымдастырушылық дайындық құқықтық және ұйымдастырушылық сұрақтарды шешуді қамтиды: қажетті заңдық құжаттарды құру, тараптармен келіссөздерді жүргізу тәртібін анықтау және келісу, медиацияны құжаттық қолдау, медиация жүргізудің орнын және уақытын таңдау және т.б.

Екінші ұйымдастырушылық кезең алғашқы медиациялық сессия басталу сәтінен аяқталады.

### **Өзін-өзі бақылау сұрақтары**

1. Медиацияның жоғары ықтималдығы қандай өлшемдерге байланысты?
2. Алдын-ала медиацияның бастапқы кезеңі неден тұрады?
3. Медиацияны дайындаудың, тараптардың медиаторға жүгінудің артықшылығы неде?
4. Медиаторға жанжалдың/даудың медиабелдігін анықтау не үшін қажет?

## **3.2 ЖАНЖАЛДЫҢ МЕДИА ҚАБІЛЕТТІЛІГІ ЖӘНЕ ОНЫҢ ДИАГНОСТИКАСЫ**

Медиация технологиясы жеткілікті әмбебап, бірақ белгілі бір жанжалда оны қолдану мүмкіндігін толығымен жоққа шығаратын немесе оның

тиімділігін төмендететін, уақытты едәуір арттыратын белгілі бір шектеулерге ие.

Нақты жанжалды/дауды шешу үшін медиацияны қолдану мүмкіндігі оның медиа қабілеттілігімен анықталады.

Медиа қабілеттік екі көрсеткіштен тұрады: біріншіден, медиация арқылы онымен жұмыс жасау мүмкіндігін анықтайтын жанжалдың қасиеті; екіншіден, бұл жанжалдың кейін болмауы және келісілген келісімдердің орындалуын анықтайтын медиация нәтижесі тиімділігінің өлшемі.

Сотпен тараптарға медиацияға жүгіну туралы кеңес берген кезде медиа қабілеттілікті нақты дауда қолдану мүмкіндігі ретінде ескерілуі тиіс, өйткені сот үдерісін жүргізу белгілі уақытпен шектеулі және медиацияға жіберу уақыты көзделген процессуалдық нормаларды бұзбауы қажет.

Шетелдік және қазақстандық тәжірибе жанжалдың медиа қабілеттілігін анықтайтын бір қатар критерийлерді жасауға мүмкіндік берді.

### **Жанжал мен даудың медиа қабілеттілігінің критерийлері**

Критерий дегеніміз медиация рәсімін өткізу арқылы кейіннен тиімді шешілу үшін жанжал немесе дауға сәйкес болатын жағдайлар.

Өзінің мәні бойынша медиа қабілеттіліктің критерийін екі топқа бөлуге болады:

1) медиация рәсімін қолдануды болдырмайтын жағдайлар;

2) тараптардың татуласуына ықпал ететін жағдайлар.

1-ші топ. Медиация рәсімін қолдануды болдырмайтын жағдайлар.

Бұл топтың критерийлер санына келесілер жатады:

- тараптардың есі дұрыстығы мен құқықтық қабілеттілігі;

- дауды билік актіні шығарусыз шешу мүмкіндігі (сот шешімдері, қаулылары және тиісті өкілеттілікке ие кез-келген органның басқа да құжаты);

- келіссөздер арқылы жанжалды шешуге тараптардың дайын болуы;

- күштердің тепе-теңдігімен (теңдестіру) жұмыс жасау мүмкіндігі.

Тараптардың есі дұрыстығы мен құқықтық қабілеттілігінің критерийлері.

Бұл екі сипаттама адамның өз іс-әрекеттерін басқаруға, тиісті шешім қабылдауға және олардың орындалуын қамтамасыз етуге құқықтық қабілеттілігін көрсетеді. Құқықтық тұрғыдан, құқықтық қабілеттілік - тұлғаның өзінің іс-әрекетімен азаматтық құқықты иемдену мен жауапкершілік қабілеті. Құқықтық қабілеттілік адамның өз іс-әрекетіне есеп беруі мен оларды басқарудан көрінеді. Медиация мақсаты үшін құқықтық қабілеттілікті жанжалдың мәні бойынша шешім қабылдауға тұлғаның қабілеттілігі түрінде ескере отырып, кеңірек қарастыру керек.

Есі дұрыстық пен құқықтық қабілеттіліктің құқықтық және жанжал танушылық аспектілері бір-бірімен байланысты. Заңмен құқықтық қабілеттілік 18 жастан бастап толықтай пайда болады, ал осыған дейін қатысушылар дербес әрекет ете алмайды. Сәйкесінше, тараптардың жанжал

мәніне қарай, медиация рәсімінде тараптың өзі, не оның құзыретті өкілі болады.

Есі дұрыстыққа келетін болсақ, бұл тараптардың физикалық немесе психикалық жағдайымен байланысты болуы мүмкін. Есі дұрыс еместік адамның әртүрлі тәуелділігінен болуы мүмкін, мысалы маскүнемдік, қысқа мерзімді психикалық бұзылулармен. Сонда да, мұндай жағдайлар дұрыс шешім қабылдау және келісімнің орындалу тұрғысынан медиацияның тиімділігіне күмән тудырады.

Балалар мен жасөспірімдер арасында медиация рәсімі сәтті жүргізілетінін айта кету жөн, бірақта баланың шешім қабылдауда қаншалықты дербес екенін түсіну керек. Егерде жанжал, мысалы сыныптастардың қарым-қатынасына қатысты болса, ата-аналардың қатысуы қажет болмауы мүмкін. Егер де жанжал баланың немесе оның ата-анасының маңызды меншік мүдделеріне әсер етсе, онда медиацияға ата-ананың өзі қатысады.

Осылайша, жанжалға қатысушы тараптың құқықтық қабілеттілігі тұлғаның осы жағдайға байланысты оның ерекшеліктерін, спецификасын, қажет жағдайда құқықтық шоғырлануын ескере отырып, дұрыс (қоғамдағы тәртіп үлгісімен кестелерге сәйкес келетін мінез-құлық түрлері) шешім қабылдауға қабілеттілігінің негізінде анықталады.

Құқықтық қабілеттілікті шектеу құқықпен анықталады және реттеледі. Құқық қабілеттілік және жеткілікпен жұмыс жасау медиатордың тараптармен тікелей байланыс кезінде жүргізіледі. Ол үшін медиация тараптарының есі дұрыстығы туралы болжам жасауға белгілі дайындық қажет.

Визуалды және вербалды әрекеттесу бізге тек болжам жасауға мүмкіндік беретіндігін есте ұстаған жөн, өйткені диагнозды тек тиісті маман ғана бере алады. Қарама-қарсы тараптың мінез-құлқының дұрыс еместігі, көп жағдайда субъективті және қасақана (алдын-ала жаман ниетпен) болып табылады.

Билік актісін шығарусыз немесе басқа да міндетті рәсімді қадағалаумен жанжалды шешу мүмкіндігінің критерийлері.

Бұл критерий, бір жағынан, қолданыстағы заңнамада жанжалдың мәні бойынша дауларды шешу рәсімдерінің болмауын болжайды. Екінші жағынан, сот құжаттары мен осыған құзырет берілген органның басқа да бұйрық құжаттарын шығармай-ақ, қол жеткізілген келісімдерді орындау мүмкіндігі.

Бірінші жағдайда, бұл қатынастарды реттеудің міндетті рәсімі қарастырылған жағдайлар туралы айтылады. Мысалы, тендер жүргізу арқылы кез-келген жұмыстарды орындауға міндетті түрде шарт жасау. Мұндай міндетті рәсімдер өзгертуге мүмкіндік болмайтын құрылымдық факторлар болып табылады. Бұның анық мысалы болып, шешімдерді қабылдаудың әкімшілік тәртіптермен, жоғарғы саты органдарымен төменгі саты органдарының актілерін күшін жою қажеттілігімен, акцияларды сатып

алу барысында бағалау жүргізу қажеттілігімен, қызметкерлерді жұмыстан шығарумен және т.б. байланысты әр түрлі жанжалды шешу болып табылады.

Келісімдердің орындау мүмкіндігіне келсек, бұған біріншіден кейбір субъектілерінің әлеуметтік өзара қатынасының ішкі тәртіптерін сақтау, бюджеттендіру үдерісі, шарттарды мемлекеттік тіркеу және т.б. қажеттілік жатады. Басқаша айтқанда, медиатор жанжалды шешу нұсқаларын талдай отырып, медиация нәтижесі бойынша келісім қандай нысанда жасақталуын және оны тараптар толықтай орындау үшін қандай параметрлерге сәйкес келуін тексеру тиіс.

Күштердің теңгерімдік бұзылуымен жұмыс мүмкіндіктерінің критерийлері

Күштердің теңгерімдік бұзылуы деп қатысушылардың объективті және субъективті теңсіздігін айтады. Объективтік теңгерімнің бұзылуы бір тараптың ресурстарының шектелуінен, маңызды беделдік тәуекелдерден, сотта өте маңызды нәтижені алудан, яғни құқықтық теңсіздіктен және де басқа теңсіздіктен пайда болуы мүмкін.

Теңгерімнің бұзылуы субъективті сипатқа ие болуы мүмкін, өзінің позициясының әлсіздігі немесе эмоциялық күйі туралы субъектінің ішкі түйсігінің нәтижесі.

Жанжалға қатысушылардың ресурстарына қатысты теңдігі даудың шешу мүмкіндігінде маңызы зор. Ол экономикалық, беделдік, қаржылық, құқықтық баланстардан тұрады. Егер даудың бір тарабы айқын басым болса немесе сот үдерісінің теріс нәтижесі бұл тарап үшін маңызды болмаса және теңгерімнің бұзылуы шешілмесе, мұндай жанжалдарға келіссөздер жүргізу қиын болуы мүмкін.

Мұндай жағдай бір тарап мекеме-монополист болып келетін кәсіпкерлік ортамен жұмыста немесе жұмыс берушімен жұмысшының арасындағы жанжалды шешуде жиі кездеседі. Осындай жағдайларда жанжалдық жағдайды шешу жиі тек сот актісін қабылдануымен аяқталады.

2-ші топ. Тараптардың татуласуына ықпал ететін жағдайлар.

Екінші топ критерийлеріне келесілер жатады:

- құпиялыққа қажеттілік;
- материалдық шығындар;
- беделдік тәуекелдер;
- келіссөздер/медиация көмегімен дауларды шешудегі оң тәжірибе;
- орындау мерзімдерінің шектелуі;
- сот прецедентін қаламау;
- өкілдердің қызығушылығы;

Тараптарды құрылымдық ынтымақтастыққа итермелейтін, медиацияның оң нәтижесіне қол жеткізуге ықпал ететін бірқатар жағдайлар бар. Бұл жағдайлар келіссөздер үдерісіне мүмкіндік беретін және жалпы медиацияға да, медиация үшін сот дауларына да белгі ретінде қызмет етеді.

*Құпиялыққа қажеттілік критерийлері.*

Медиацияның басымдығын қамтамасыз ететін маңызды жағдайлардың бірі тараптар үшін дауларды реттеу рәсімдерінің немесе осы рәсімдер шеңберінде айқын болатын басқа да ақпараттардың құпиялығын сақтау қажеттілігі. Бұл кәсіпорынның коммерциялық құпиясын құрайтын ақпаратын қолданумен байланысты дауларды қарау барысында маңызды болу мүмкін немесе қарау нәтижелері дауға қатысты басқа тұлғалардың позициясына кері әсер етуі мүмкін немесе тараптар үшін айқындалған беделді сақтау маңыздылығына байланысты жағдайлар және т.б.

*Материалдық шығындар критерийлері.*

Сот шешімінің нәтижесінде тараптар шығынға ұшырауы мүмкін. Бұл шығындар сот үдерісі және оның шеңберінен тыс әр түрлі жоғалтулармен байланысты. Егер тараптар үшін болжамды шығындар үлкен болған жағдайда дауларды медиация тәртібімен шешу бұларды қысқартуы мүмкін.

Материалдық шығындарды анықтау барысында уақытша ресурстармен сот шешімінің орындалуына кепілдіктерді есепке алу маңызды. Сонымен қатар, ресурстарға мүмкін шектеулігінің үлкен мәні бар, мысалы тиым салу нәтижесінде арызда көрсетілген талаптарды қамтамасыз ету.

*Беделдік тәуекелдер критерийлері.*

Бұл критерий дауға қатысушы тараптардың жалпы бейнесімен және беделімен байланысты. Бір жағынан сот тарихының жоқтығы конкурстарға немесе басқа мемлекеттік бағдарламаларға қатысушы компаниялар үшін маңызы зор.

Екінші жағынан, көбінесе сот үдерістерін бәсекелестер ақпараттар алу үшін пайдаланады. Сот мәжілістері кезінде тараптар өз позицияларын негіздеу үшін әр түрлі сипаттағы дәлелдер ұсынады. Бұдан басқа тарап қажетті құжаттарды алдыруға өтініш етеді. Алынған дәлелдемедермен, соның ішінде сараптамалық қорытындылармен танысу кезінде тараптар өз иелігіне әртүрлі, соның ішінде коммерциялық сипатқа ие ақпарат алады. Осындай жағдайда дауға қатысушы тараптар ақпараттың құпиясы сақталуына қызығушылық танытып, дауды медиацияның көмегімен шешілуін қалайды.

*Келіссөздер/медиация көмегімен дауларды шешудегі оң тәжірибенің бар болуы критерийі.*

Қалыптасқан келіссөз мәдениетінің болуы өзара жанжалды аяқтаудың басымдықты нұсқасы ретінде келіссөздер немесе медиацияның көмегімен даулы жағдайларды шешу мүмкіндігін қарастырады.

*Орындау мерзімдерінің шектелуі критерийі.*

Бұл фактор тараптардың жанжалды жағдайды шешуге арналған уақытша ресурсы болмаған кезде, елеулі жоғалтуларға әкелуі мүмкін шағым түсіруді есепке ала отырып, сот ісін жүргізудің жалпы мерзімінде пайда болуы мүмкін.

*Сот прецедентін қаламау критерийлері.*

Іс жүргізу құқығының нормаларына сәйкес егер дауда сол тұлғалар қатысатын болса заңды күшіне енген сот шешімімен анықталған мән-жайлар

дәлелденуге жатпайды. Мұндай жағдай сот үдерісіне қатысуға қарсылық білдіру (беделдік тәуекелдер) және сот ісін жүргізу кезінде шаруашылық қызметке байланысты әртүрлі жайлардың ашылуы орын алуы мүмкін, мысалы акциялардың құны мен жарғылық капиталдағы үлес туралы ақпарат.

#### *Өкілдердің қызығушылығы критерийлері.*

Егерде дауды шешу кезінде тараптар өздерінің өкілдері, адвокаттары арқылы қатысса, өкілдердің көзқарастары дауды шешу нұсқаларын анықтауда шешуші мәнге ие болуы мүмкін. Бұдан басқа, егер өкілдер медиацияны пайдаланудың орындылығымен келіссе, тараптармен жұмыс жасау кезінде дауды шешу келісімінің шарттары мен тұжымырын жасасуға ықпал көрсетеді.

Келісім жасауға ықпалын тигізетін факторлар тізімі жеке сипаттама түрінде болып, дауға қатысушылар және даудың сипатына байланысты. Бұдан басқа келісімге жету мүмкіндігіне оң әсерін тигізетін факторлар кейбір жағдайларда келіссөз үдерісіне кері әсерін тигізуі мүмкін.

#### **Сот дауларының медиа қабілеттілігі критерийлері**

Сот дауларына ғана жататын ерекшеліктер болады. Қазақстандық іс-жүргізу заңнамалары сотқа тапсырылатын дауларды шешу тәртібіне қосымша талаптарды қамтамасыз етеді. Бұл сот дауларының медиа қабілеттілігіне де қатысты. Жоғарыда аталған жалпы критерийлермен бірге, сот даулары есепке алу маңызды бір топ ерекшеліктерге ие.

#### **Медиа қабілеттілікті бағалаудың заңдық критерийлері.**

Бұл ерекшеліктер медиация туралы заң нормаларына, іс-жүргізу заңнамаларына негізделген.

Медиа қабілеттілікті бағалаудың заңдық критерийлерінің қатарына даулы құқықтық қатынастардың субъективтік құрамын жатқызуға болады. Медиация туралы заңға сәйкес егерде даулар медиация рәсіміне қатыспайтын тұлғалардың құқықтарына немесе заңды мүдделеріне әсер ететін жағдайда медиация рәсімі қолданылмайды.

Татуластыру рәсімдерін қолдану тәжірибесінде сот рәсіміне қатыспайтын тұлғалардың мүдделеріне әсер ететін жағдайлар жиі кездеседі. Егер медиатор мұндай тұлғаларды медиация рәсіміне тартуға мүмкіндігі болғанмен, сот ісін жүргізу кезінде мұндай тұлғалардың істің нәтижесіне қызығушылығы әрдайым айқын болмайды.

Даудың медиа қабілеттілігін анықтау кезіндегі бағалайтын жағдайлардың бірі медиация нәтижелерін процессуалды рәсімдеу мүмкіндігі.

Басқаша айтқанда, сот дауы бойынша медиация нәтижесін келісімді рәсімдеу мүмкіндігі процессуалды шеңбермен шектелген. Сондықтан жұмыс барысында процессуалдық талаптарды ескеру өте маңызды. Алайда мұндай шектеулердің болуы сот дауларын медиа қабілетті болу мүмкіндігінен толықтай айырмайды.

Медиация туралы заң істің мән-жайын шешу үшін медиаторға тапсырған кезде тараптар арасында келісім шарттың болуын көрсетеді. Бұл норма келісімдердің екі түрін анықтайды: медиация рәсімін қолдану туралы



келісім және медиация рәсімін өткізу туралы келісім. Бұл келісімдер құқықтық табиғаты және процессуалдық салдары жағынан айырмашылықтары бар.

Біздің еліміздегі медиация тәжірибесін талдау медиация тиімділігінің келесі критерийлерін анықтауға мүмкіндік береді.

Медиация өткізудің жоғарғы ықтималдық критерийі (50%-дан жоғары):

- медиация рәсімін өткізу туралы соттың белсенді ұсынысы;
- апелляциялық инстанцияда жеңіске жету немесе жеңілу;
- осы салада медиация тәжірибиесінің кең таралуы (жоғарғы немесе бар болуы);
- үшінші тұлғалардың бары және олардың оң ролі (тараптарға оң ықпалы және дауды шешуге мүдделігі);
- сот үдерісіне қатысушы өкілдердің татуласуына оң көзқарас;
- компанияның ірі активтерінің болуы (даудың шешілуіне жоғарғы деңгейде мүдделі болу, әсіресе активтерге шектеу салу немесе сату мүмкін болған жағдайда);
- компанияның сауда-сатыққа және конкурстарға, әсіресе мемлекеттік тапсырыстар бойынша қатысудың тұрақтылығы;
- жанжал кезеңдері: жанжал, күрделі шиелініс, бәсеңдеу кезеңі;
- кұпия ақпараттың бар болуы;
- беделдік тәуекелдер.

Медиация өткізудің төменгі ықтималдық критерийі (50%-дан төмен):

- құрылымдылық бөлімше (шешімдер бас кеңседе қабылданады);
- прецеденттің болмауындағы немесе оны құрудағы қажеттілік;
- ресми шешімнің қажеттілігі;
- рейдерлік немесе банкроттық жағдай;
- кек алу;
- үшінші тараптың болуы;
- медиация өткізу кезінде тараптарды өкілдермен алмастыру (өкілдің медиация рәсімін қабылдамаған жағдайда);
- талап ету мерзімінің аяқталу уақытының жақындауы/аяқталуы немесе талаптың жойылуы;
- сот үдерісінде екіден көп қатысушының болуы;
- келіссөздер алаңының жоқтығы;
- ұзаққа уақыт бойы өтелмеген қарыздың болуы;
- таңдау еркіндігінің болмауы;
- іскерлік қатынастың бірреттілігі;
- бір тараптың бірнеше іс бойынша біруақытта талап етуші немесе жауапкер болуы;
- бір тараптың арызқойлық сипаттары;
- нарықтағы компанияның басқыншылық стратегиясы.

1-ші кесте - Төрелік соттарда медиацияға ұсынылатын даулардың санаты (медиация көмегімен пайыз түрінде татуластыру рәсімдерін өткізу ықтималдығын көрсетумен), 353 медиация негізінде «Лига медиаторов» мәліметтері бойынша

<b>№</b>	<b>Дау категориясы</b>	<b>Ықтималдығы</b>
1	Келісім шартқа дейінгі даулар	95%
2	Зияткерлік меншікті қорғаумен байланысты даулар	90%
3	Жалдау шарттары бойынша міндеттемелердің орындалмауы және дұрыс орындалмауы туралы	85-90%
4	Корпоративтік даулар	85%
5	Жабдықтау шарттары бойынша міндеттемелердің дұрыс орындалмауы туралы	80-85%
6	Қарыз алу және несие, қайтарымды қызмет көрсету шарттары бойынша міндеттемелердің орындалмауы және дұрыс орындалмауы туралы	80-85% (қарыз неғұрлым көп болса соғұрлым істің медиа қабілетті болуы)
7	Мердігер шарттары бойынша міндеттемелердің дұрыс орындалмауы немесе орындалмауы туралы	70-80% (міндеттемелермен байланысты құжат айналымының маңыздылығы үлкен мәнге ие)
8	Сатып алу - сату шарттары бойынша міндеттемелердің дұрыс орындалмауы туралы	75% (рәсімделген құжаттар тараптарда едәуір күштердің теңгерімдік бұзылуына әкеледі)
9	Тасымалдау және көліктік экспедиция (ірі компаниялар) шарттарын қоса алғанда көліктік қызмет саласындағы шарттар бойынша міндеттемелердің дұрыс орындалмауы туралы	70%
10	Сақтандыру	60%
11	Электр қуатымен жабдықтау шарттары бойынша міндеттемелердің дұрыс орындалмауы туралы	55%

Төрелік соттағы медиа қабілеттік даулар санаты ықтималды болып саналады. Дегенмен, бұл статистикалық деректер даудың жағдаяттық

ерекшеліктерін ескере отырып, медиа қабілеттілігін белгілі бір сенімділікпен анықтауға мүмкіндік береді.

### **Өзін-өзі бақылау сұрақтары**

1. Жанжалдың шиеленісу серпіні даудың медиа қабілеттілігіне қалай әсер етеді?
2. Топ аралық жанжалдардың медиа қабілеттілігінің ерекшеліктері неде?
3. Жанжал медиа қабілеттілігінің заңды аспектілері қандай?
4. Жанжалдың пайда болу факторлары оның медиа қабілеттілігіне қалай әсер етеді?

### **3.3 ТАРАПТАРДЫҢ МЕДИАТОРДЫ ТАҢДАУЫ**

Қолданыстағы заңнамаға орай медиация рәсімін кәсіби емес медиаторлардың да өткізуге құқығы бар, одан басқа кәсіби медиаторлар, медиация рәсімін өткізуді қамтамасыз ететін ұйымдар өткізеді.

Медиаторды таңдау кезінде тараптар төменгі жағдайды ескеру керек:

- тәжірибе. Көпжақты жанжалды шешуде және даудың шиеленісі кезеңінде маңызы зор. Медиатордың сауаттылығы оның өткізген медиацияларының жалпы сандарына ғана емес, шешілген даулардың күрделілігіне және олардың ерекшеліктеріне байланысты. Қай жағдайда медиаторды таңдау кезінде оның кәсіби тәжірибесі және шешілген даулардың деңгейін білу керек;

- кәсіби бірлестіктерде мүшелік. Қолданыстағы заңнамаға орай кәсіби бірлестіктерде мүше болу міндетті емес. Тәжірибеде медиаторлардың кәсіби бірлестіктері өздерінің мүшелері үшін біліктіліктің сәйкесті деңгейін қамтамасыз ететін қосымша талаптар қояды. Мұндай бірлестіктер өз мүшелерінің кәсіби дағдыларын тұрақты арттыруды қамтамасыз етіп, олармен өткізілген медиация нәтижелерін ескеріп отырады. Медиатордың тәжірибесі мен құзіреттілігіне қатысты бірлестіктің кепілдері маңызды факторлардың бірі;

- медиацияны жүргізудің стилі. Медиацияны жүргізудің әртүрлі стильдері бар. Тәжірибеде фасилитативті және директивті стильдер орын алады. Стильдердің айырмашылықтарын теңдестіру үшін ко-медиацияны пайдалануға болады.

Бүгінгі күнге дейін медиатордың даудың облысына қатысты кәсіби білімі болу қажеттілігі бойынша сұрақтар айтылып келеді. Мысалы банк пен клиент арасындағы дауды шешуші медиатор банк саласындағы маман болу тиісті ме?

Тәжірибелі медиатор қандай салада да дауларды сәтті аяқтай алады деген көзқарас бар, өйткені медиаторға дауды шешкен кезде сол мәселенің маманы болу қажет емес. Медиатор тараптардың позициясына баға бермейді, өйткені тараптар дауды шешу жолдарын өздері дербес табуға ұмтылыс

жасайды. Бұл көзқарасты жақтаушылар медиатор келіссөз өткізу және байланыс дағдыларына ие болса жеткілікті деп санайды. Басқа көзқарасты жақтаушылар бір адамның келіссөзді өткізу дағдысы жеткіліксіз дейді. Көбінесе, оның ішінде заңгерлер заңмен және дау болып жатқан саламен таныс медиаторларды қалайды. Олар медиаторға арнайы мамандырылған білім қажет дейді.

Медиатордың тек қана бір салада маман болуы медиатордың мүмкіндіктерін айтарлықтай шектетеді.

Арнайы білімнің болуы медиация үдерісіне өз ықпалын тигізеді. Бірқатар елдердің тәжірибесінде бағалау медиациясы пайдаланады. Бұл медиация рәсімінде қатысушы делдал дау мәселесіне және тараптар көзқарасына өзінің беделді бағалауын береді. Бағалау тараптар үшін міндетті болуы мүмкін. Дауды шешудің бұл түрін тандаған жағдайда медиатордың арнайы білімінің болуы маңызды болып, сәйкесінше келіссөздер нәтижелеріне ықпал етеді.

Медиация кезінде дауды шешуге бағытталған арнайы білімнің болуы медиаторға, істің мән-жайына өз бағалауларын беруден бас тартуға ықпал етіп, бейтараптығын жоғалтуы мүмкіндігіне апаруы мүмкін. Бейтараптықтың жоғалуы медиация өткізуді мүмкін емес етіп, медиацияның мәніне қайшы келеді.

Медиацияның негізін қалаушы қағида медиатордың бейтараптығында, істі бір тараптың пайдасына шешу мүдделігінің жоқ болуында. Медиация туралы заңда бейтараптықты сақтауға кепілдік беретін бірқатар ережелер көрсетілген. Біріншіден, егер медиатор медиация нәтижесіне тіке немесе жанама қызығушылық танытса, соның ішінде тараптардың біреуімен ағайындық қатынаста болса, медиатор медиацияны өткізбеуге тиісті. Медиатордың тараптардың бірімен іскерлік, достық, көршілес қарым-қатынастың болуы жағдайда медиатордың тікелей және жанама мүдделері туындауы мүмкін. Бұл жағдайда медиаторға тәуелсіздікті және бейтараптықты сақтап қалу қиынға соғады.

Бұл жағдай медиатор қандай да бір жолмен жанжалға қатысса және даудың мән-жайларымен байланысты болса қайталануы мүмкін. Медиация туралы заңда медиатор бір тараптың өкілі болуға, оған заңгерлік немесе басқа кеңес көрсетуге құқығы жоқ екендігі көрсетілген. Бірақ, бұл дау шеңберіндегі қызметке немесе тараптардың басқа да қарым-қатынасына қолданылатыны заңда көзделмеген. Сәйкесінше, бұрын тарапқа сот істері бойынша қызмет көрсеткен заңгер немесе адвокаттың медиация өткізуі сұрақ туғызады. Бұл жағдай басқа тарап медиатордың бейтараптығына, медиатордың өзіне және жалпы медиацияға күмән келтіруі мүмкін.

Медиация туралы заңға сәйкес медиацияны өткізу кезінде медиатордың тәуелсіздігіне және бейтараптығына әсер ететін жағдайлар болса немесе туындаса, ол бұл жөнінде бірден тараптарға хабарлауға міндетті. Медиация рәсімін ұйымдастырушы ұйымға да хабарлау міндетті.

Бұл жағдайда медиатордың ауыстырылуы немесе медиация рәсімін тоқтату мүмкіндігі айқын.

### **Медиаторды таңдау рәсімі**

Медиаторды таңдағанда тараптар өздері үшін бір ғана медиатормен жұмыс жасай ма немесе екі медиатор өткізетін ко-медиация бола ма деген сұрақтарға жауап беру керек.

Еліміздің тәжірибесінде ережеге сәйкес медиация рәсімін, әдетте, бір медиатор өткізеді. Бірнеше медиатор бірлесіп жұмыс істеу күрделі немесе көп жақты дауларға тән. Бірлесіп жұмыс істеу шешімі медиаторлардың біліктілігінің жоқтығын емес, керісінше үдерістің мәнін түсінгенін, оң нәтижеге жету ұмтылысын көрсетеді. Ко-медиацияға шығын мәселесі медиация рәсімін өткізу туралы келісімді дайындау барысында медиаторлармен талқылануы мүмкін.

Шетел елдердің тәжірибесі ко-медиацияның басымдылығын растайды. Бірқатар елдерде (мысалы Чехияда) жанұялық дауды шешу екі медиаторға сеніп тапсыру қабылданған. Бір жағынан ко-медиация медиаторды эмоциялық және психологиялық жүктемеден босатады және оның бейтараптығының кепілі ретінде орын алады. Екінші жағынан ко-медиация бірлескен жұмысты және медиаторлардың кәсіби деңгейінің теңдігін талап етеді.

Медиаторды таңдау келесі тәсілдермен жүргізіледі:

1) Тарап медиаторды дербес таңдайды. Ережеге сәйкес медиаторды медиацияға бірінші болып жүгінген тарап таңдайды. Медиатор істің мән-жайымен танысып, бастамашы тараппен бірлесіп екінші тарапты медиацияға шақыру жөнінде шешім қабылдайды. Екінші тарапқа медиатордың өзі де, бірінші тарап та жолыға алады. Медиатордың екінші тарапқа өзі жолықса, екінші тарап жағынын медиатордың бейтараптығына күмән тудыруы мүмкін, себебі медиаторға алғашқы болып жолыққан бірінші тарап. Сондықтан мұндай медиатор екінші тарапқа жолығардан бұрын дайындалып, ол тарап қарсылық білдірген кезде өз міндетін жақсы білу тиіс. Тараптар үшін беделі зор адамның ұсыныстары өте маңызды. Тарапты медиацияға қатысу ұсынысымен арнайы шақыру хатымен де ұйымдастыруға болады.

Лиза Паркинсон «Семейная медиация» кітабында қызықты тәсіл ұсынады. Автор шақыру хатын екінші тараптың медиация рәсіміне қатысатындығына күмән білдіруден бастаған жөн дейді. Сонда екінші тарап медиация бастамашысының теріс көзқарасын дәлелдегісі келіп, керісінше медиацияға қатысуға дайын болады.

2) Медиаторды тізімнен (реестрден) таңдау немесе тағайындау. Бұндай медиатор кандидатурасын таңдау тәсілі медиация рәсімін ұйымдастырушы ұйымдарға немесе медиаторлардың кәсіби бірлестіктеріне тән. Егерде тараптар медиатор кандидатурасы жөнінде бір шешімге келмесе, ұйым тараптардың арызы бойынша медиаторды тағайындауы мүмкін.

### **Өзін-өзі бақылау сұрақтары**

- 1) Қолданыстағы заңнама медиаторлардың кәсіби деңгейіне қандай талаптар қояды?
- 2) Тараптар медиаторды таңдаған кезде нені ескеру керек?
- 3) Медиацияға медиаторлардың көп санын тарту немен байланысты?

### **3.4 АЛДЫН-АЛА МЕДИАЦИЯДАҒЫ КОММУНИКАЦИЯ**

Арнайы әдебиеттерде алдын-ала медиацияда медиатордың тараптармен қарым-қатынас тақырыбы бүгінгі күні кең талқылауды қажет етеді.

Жанжал кезінде коммуникация жиеленеді. Жанжалдың/даудың тараптары қарым-қатынастарын тоқтатады. Коммуникацияның тікелей арналары жабық немесе шектеулі, ақпарат таңдамалы және бұрмаланған болып келеді. Қарым-қатынастар интерпретация мен иллюзияға толы.

Осының бәрі тараптар жағынан бір-біріне және басқаларға күмән туғызады, қиындықтарға әкеледі. Бұл қиындықтарды жанжал танушылық білім мен дағдыға ие болып қана жеңуіне болады.

Алдын-ала медиацияда коммуникациямен медиатордың өзі айналысады. Медиатор тек қана ақпараттарды алу мен айырбастауды ұйымдастырып қана қоймай, тараптарға ақпараттар ағынын құрып, объективті қолдау үшін коммуникацияны басқарады. Медиатордың өзі рәсімнің бастамашысы ретінде ұйымдастырған тараптармен коммуникация ерекшеліктерін қарастыруға болады.

Медиацияның бастамашысы ретінде медиатор медиацияның басты қағидаларын бұзбау тиісті. Оның әрекеттері әр тарапқа көмек көрсетуге бағытталған болу керек, бірақ тарапқа көмек көрсету не көрсетпеді өзі шешу құқығына ие болу керек.

Ұсыныс жасай отырып, медиатор тараптармен бірлесе жүргізілген талдауға сүйенеді, коммуникацияны басқара отырып, медиация қызметін сатып алушы ретінде тараптарға үстемдік жүргізуден кетіп, тарапқа көмектесу немесе көмектеспеу туралы ақырғы шешімді қабылдауы мүмкін.

Тараптармен байланысты орнату және жанжалға бірікке талдау жұмысын жүргізу медиаторға екінші тарапқа шығу мақсатымен бірінші тараппен және сыртқы бастамашыдан шақырту алу жағдайында да жұмыс жасауға тура келеді.

#### **1 кезең. Медиацияны бастамашылау**

Медиацияны өткізуге тапсырыс алу.

Медиацияны өткізуге өтінім және бастамашылардың ерекшеліктері жоғарда сипатталған. Болашақта, белгілі бір қаржылық шарттар бойынша тараптар үшін медиаторларды дайындайтын арнайы ұйымдар-делдалдар пайда болуы мүмкін. Медиацияны дайындау бойынша ұйымдар мен жеке бастамашылар медиация дамыған елдерде кең таралған және ол әлеуметтік медиация институтының құрамды бөлігі болып табылады.

Бастамашының өзі медиатор болып табылатын өзін-өзі бастамалауға тоқталуға болады. Бұл жағдайда медиатордың жұмысы байланыстарды ұйымдастырумен басталып, медиация рәсімін өткізу туралы келісімді бекітумен, барлық ұйымдастырушылық шаралардың бітуімен аяқталады.

Байланыстарды ұйымдастыру.

Медиатордың өзімен жүзеге асырылатын бастамалау тәжірибесіне сүйенсек, бұл тек күрделі және ресурсты бизнес саласындағы жанжалдарға қатысты.

Бұл жағдайдағы бастаманың күрделілігі медиатор тараптардың алдында кенеттен пайда болуынан көрінеді. Медиацияны өзін-өзі бастамалау жағдайында оның жеткіліксіз белгілі болуына байланысты тараптармен араласу ретінде қарастырылуы мүмкін.

Медиатордың жанжалға немесе дауға қызығушылық білдіруі алдын-ала түскен ақпаратпен немесе дербес іздеумен қамтамасыз етілуі мүмкін. Төрелік соттағы дауларға қатысты медиацияны бастамалау үлгілерін талдап көрейік.

Қол жетімді, әрі шығыны аз әрекеттердің бірі- төрелік сот сайтында төрелік істер картотекасында келешекті істерді алдын-ала қарау және таңдау. Бар тәжірибе нәтижесінде істер төрт тәжірбиелік санатқа жіктеледі.

- мәселелері шешілген істер, бірақта жанжалдың бір тарабының мүддесін қорғайтын сот шешімі керек (мысалы мемлекеттік келісімдегі елеулі бөлімдерге өзгеріс енгізу);

- негізгі себебі кек алу немесе құқық бұзушыны қалайда жазалауға бағытталған істер;

- тараптардың келіссөз жүргізуді білмейтін, немесе дайын емес, келіссөз жүргізуге қорқыныш білдіретін (алғашқы қадам жасауға және ашылуға қорқынышты) істер;

- жанжалдар бола тұра тараптар мүмкіндікті жіберіп алады немесе істі бірлесіп шешуге дайын істер;

Алдымен төрелік сот сайтындағы алдын-ала ақпараттардың, кейін ашық ақпарат көздерінен алынған мәліметтердің нәтижесі бойынша алғашқы үш санаттың істері елеп алынады. Төртінші санат істері бойынша тараптар медиатордан келісімге келуге мүмкіндіктің бар екені туралы ақпаратты алғаннан кейін, бұл нұсқа олар үшін ақысыз болғандықтан істі медиаторсыз шешуге тырысады. Осы жағдайдың жартысынан көбінде келісімге келу жүзеге асырылады. Сәтсіз жағдайлардан кейін тараптарды келіссөздерге тарту үмітсіз. Алайда, төртінші санатқа жататын істер ғана қайта өңдеуге жатады.

Аралық соттың сайтында істі таңдағаннан кейін келесілерді жүргізген жөн:

- сотта дауласып жатқан ұйым туралы қосымша ақпаратты іздеу;
- тараптың біреуімен байланыс ұйымдастыру және онымен жағдаятты және одан шығу жолдарын талқылауды жүргізу;
- екінші тараппен байланыс ұйымдастыру;
- медиацияға ұйымдастырылған дайындықты жүргізу қажет.

Жанжал тараптарының байланыс деректерін қосымша іздеу.

Ғаламторда ұйым туралы алдын-ала ақпаратты жинау толығымен ақпараттандырылған. Негізі ол компания сайтынан зерделеуден басталып, содан кейін іздеу сұранысы жіберіледі. Онлайн қызметтерге және сары парақшаларға арнайы сұраныс жіберілуі мүмкін. Әрбір аймақта қалалардың ғаламтор-порталы бар. Қосымша ақпарат істі тағы бір рет жүйелейді. Егерде істің медиа қабілеттілігі бойынша күмән тудырмаса, медиатор тараптардың бірін таңдайды.

Байланыстың мақсаты бірінші тұлғаға немесе шешім қабылдайтын тұлғаға шығу. Өкілге шыққан уақытта, (әдетте заңгер немесе соған сәйкесті бөлімшенің қызметкері) міндет әлдеқайда күрделінеді, өйткені тізбекке - "медиатор-бірінші тұлға" өкіл қосылады. Өкілдің тізбегі неғұрлым ұзағырақ болса, медиацияға дайындық соғұрлым қиын болады.

Бір ереже бар: өкілмен өзара әрекет етуде оның лауазымдық міндеттерін, функционалдық мүмкіндіктерін, оның беделдік және іскерлік қауіпсіздігін ескере отырып жүргізілуі керек.

Судьялардың ұсынысы бойынша тараптардың өкілдері келетін соттардағы татуластыру бөлмелерінің қазақстандық тәжірбиесінің белгілі бір келешегі болуы мүмкін. Өкілдермен байланыс және жұмыс тәртібі тек реттеліп, жолға қойылуда. Айта кету керек, бүгінгі таңда соттардағы өкілдер медиацияны ұйымдастырудағы басты кедергі болып табылады.

Батыс елдерінде бұл мәселе болды және әлі де бар. Өкілдермен өзара қарым-қатынасты медиаторлар ұзақ жолдардан өтті. Оларға тірек ретінде келесі факторлар болды:

- сот шығындарының қымбаттылығы және сот үдерісінің ұзақтылығы;
- кәсіби бәсекелестіктің болуына байланысты көптеген заңгерлердің медиацияға жүгінуі.
- мемлекеттің үлкен және уақытылы қолдауы;
- адвокаттарды оқыту және адвокат үшін өзінің мүддесі емес, клиенттің мүдделерінің маңыздылығы туралы қоғамдық пікір қалыптастыру.

Байланыс орнату және тараптармен жұмыс жасау.

Медиацияны дайындаудың келесі маңызды қадамы тараптардың бірімен байланыс орнату. Байланысты ұйымдастырудың ең тиімді нұсқалары:

- бірінші тұлғамен байланыс орнату үшін хатшының телефоны бойынша қоңырау шалу (немесе істі жүргізуші заңгермен);
- адресаттың өз жеткізілімімен медиация рәсімін жүргізу туралы жазбаша ұсыныс (тіркеуден хатшы арқылы).

Ғаламтор немесе факс арқылы ұсынысты жіберу тиімсіз болып табылады.

Байланысты бастамалаудың жалғыз міндеті бар: тараптармен бірінші кездесу туралы келісу.

Медиация және оның тиімділігімен танысу медиатордың тараппен кездесу кезінде іскерлік әңгіме түрінде болуы керек. Телефонмен кездесуді



тағайындау арнайы дайындықты қажет етеді. Телефонмен жұмыс дағдылары да маңызды, өйткені жеткізіліммен жіберген жазбаша ұсыныс бәрі бір телефон қоңырауын талап етеді.

Егерде кездесу тағайындалса, онда оны медиатор байланысты бекітуге мүмкін беретін, тарапқа не болып жатқанын түсінуге көмектесетін, танысатын және медиация рәсімін жүргізу мүмкіндігін тексеретін арнайы жоспар бойынша өткізеді.

*Тараппен бірінші кездесу жүргізу.*

Медиацияны ұйымдастырудағы бірінші кездесудің мақсаты - тараптардың мәселелері мен медиация жүргізу мүмкіндігін жеткілікті талқылауды қамтамасыз ету. Медиатор бұл жерде бастамашы ретінде көрінеді. Тараптарға не болып жатқанын анықтауға көмектесуге барлық мүмкіндігі бар.

Мұндай көмек медиация рәсімінің барлық қағидаларын міндетті түрде сақтау арқылы жүзеге асырылады.

Әдетте, мұндай кездесулер үшін міндетті үш байланыс ережелері қолданылады:

- коммуникацияны басқару медиатормен жүзеге асырылу керек;
- қандай да қысым мен аргумент болмау, сондай-ақ аз кеңес;
- шешімді қабылдау және таңдау тараптың өзімен жүзеге асырылады.

Өкілдердің талқылаудан жалтаруы да болады. Бұл жағдайда оның тікелей бастығына хабарласу орынды және онымен кездесуге тырысу. Өкіл неғұрлым аз құзыретті және қабілетті болса, алғашқы кездесу қысқа және қарапайым өтеді.

Онымен істің жалпы жағдайын, оның ұзақтығын қарауға, екінші тарап бойынша сұрақтар қоюға болады. Осыдан кейін басшылықпен талқылау мен шешім қабылдау үшін кездесу мүмкіндігі айтылады. Бұл жағдайда мазмұнды сөйлесуді дамыту басшымен кездесуге қалдырылады.

Өкілдің маңыздылығы мен оның мүдделеріне қайта оралып, оған назар аударуға тырысу керек: өкілмен жанжалдың мәні бойынша кім шешім қабылдайтынын, шешім қабылдайтын тұлғамен кездестіруді ұйымдастыруға қалай және немен көмектесетінін талқылай аласыз.

Шешім қабылдайтын тұлғамен бірінші кездесу кезінде нәтиже алу үшін, әр қадамда сәйкес міндеттері бар бес қадамды жүзеге асыру маңызды:

1-ші қадам: Жанжалды диагностикалау және оны шешу әдістерін зерделеу;

2-ші қадам: Тараптың дайындығын және алдын-ала қорытындыларды зерделеу;

3-ші қадам: Медиация туралы ақпарат;

4-ші қадам: Медиатор және тараппен медиацияны түпкілікті таңдау;

5-ші қадам: Медиацияға дайындық.

Кездесу соңында тараптың медиацияға келуі міндетті емес, бірақ, ең болмаса ол жанжалды түсінуге көмек алады.

Медиатор үшін мұндай кездесу жанжалды талдау және оның медиа қабілеттілігін анықтау тұрғысынан маңызды. Негізінде, бұл кездесу кеңес ретінде өткізіледі, тараптар үшін тәуелсіз құндылыққа ие және ол бөлек төленуі мүмкін. Бұл жерде егер медиатор жанжалды «сатып алушы» болса, ал тарап «сатушы» болған кезде «инверсия» психологиялық әдісін қолдануға болады. Мұндай тәсіл медиаторға күштің тепе-теңдігін сақтап, келіссөзді басқаруға көмектеседі.

Медиатор үшін қадамдар тізбегі маңызды, өзіне деген сенімділік және медиация мүмкіндіктері, күтпеген сұрақтар туындаған жағдайда түзету мүмкіндігі әңгімелесуді ыңғайлы және тиімді етеді.

*1-ші қадам. Жанжалды диагностикалау және оны шешудің әдістерін зерделеу.*

Сұрақтарды қойғанда, жанжалдың бар екендігін растау және оның даму кезеңін анықтау маңызды.

Амандасу және кездесуден кейін медиатор келудің мақсаты туралы сөйлеседі, оның рөлінің ерекшеліктері мен жанжал/дау туралы ақпарат көзін хабарлайды.

Кездесудің маңызды сәті – әрекет ететін заңға және өзінің кәсіби тәжірибесі туралы ақпаратқа жүгіну. Өз жетістіктері туралы айтудың қажеті жоқ, сондықтан медиация рәсімін ұсынатын ұйымның веб-сайтына сілтеме жасалады, онда медиаторлар туралы жеке ақпарат болады. Оған қоса, әдетте мұндай сайттарда клиенттерді қызықтыратын және олардың біршама сұрақтарына жауап беретін қосымша ақпарат болады.

Содан кейін, қазір не болып жатқанын және сұхбаттасушы жағдайды қалай көретіні туралы сұрақ қою маңызды. Іс жүзінде, медиатор эмпатикалық тыңдауды қолдана отырып, жанжал бойынша кеңес беру тәртібіне өтеді. Ашық сұрақтардың көмегімен екінші тараппен қарым-қатынас, басқа адамдар мен ұйымдардың қатысуы, тараптарға қол жетімді уақыт, жанжалдағы күштердің тепе-теңдігіне қатысты ақпарат нақтыланады.

Әңгімелесу барысында медиатор өзі үшін жанжалға талдау жасайды және тараптардың күш тепе-теңдігін анықтайды.

*2-ші қадам. Тараптың дайындығын зерттеу және алдын-ала тұжырымдар.*

Егер әңгімелесу сәтті өтсе және әңгімелесуші әңгімеге қосылса, жағдаятты және стратегияны әзірлеуге жанжалдың ерекшеліктерін, ондағы келіссөздердің рөлін анықтаудан екінші қадамға көшуге болады. Бұл қадамның міндеттері болып тараптың келіссөздерге қатысуына дайындығы және мүмкіндіктердің анықталуы, жағдаят туралы алдын-ала тұжырымдарымен медиатордың кері байланысы табылады.

Әңгімелесушімен жанжалды көруді кеңейту маңызды және оған жандалды талқылауда бастаманы бере отырып, бастапқы позициясымен қамтамасыз етілмеген шешімді қолдауға бірге шығу. Мақсат қою, күштерді орналастыру, тараптың мүдделерін қайта қарастыру арқылы ресурстық қамтамасыз ету мәселелерін бірлесіп талқылау жүргізіледі.

Талқылауға келесі сұрақтар жатады:

- жанжал нәтижесінде пайда болатын сатып алулар мен жоғалтулардың, қарым-қатынастың маңыздылығы;
- тараптан не күтіледі және басқа тарап не күтеді;
- бұл үшін не қажет болады;
- жанжал бойынша шешімнің кешігуіне кім мүдделі;
- жанжалды/жағдаятты басқаруды өз қолына алуға мүдде бар ма;
- сот шешімі жанжалды/дауды шеше ме;
- кек алу мүмкіндігі бар ма;
- біреуге тұлғаны сақтап қалу маңызды ма;
- кім және қалай келіссөздерге бірінші қадам жасауы мүмкін.

Медиатордың сұрақтарына жауаптар түрінде талқылау әңгімелесушіні жағдайдың оңтайлануына, рефлексияға және ойлануына бағыт бере бастайды.

Жағдаятты түсіндіру бойынша жұмыс қорытындысында тарап үшін оңтайлы шешімге шығу маңызды. Бұл «Мәселені шешу үшін не қажет?» деген сұрақтың көмегімен жасалады.

Осы сұрақтан кейін «Елестетіңізші, сіз өзіңіз шешім таба алмайсыз, сізде қандай баламалар бар?», «Бұл үшін қанша ақша мен күш қажет?», «Қанша ақша мен күш жоғалтылды?» сияқты рефлексиялық сұрақтар және оған кеңейтулер маңызды.

Әңгімелесу түріндегі бірінші кездесу классикалық медиацияның кокусына ұқсайды.

*3-ші қадам. Медиация туралы ақпарат.*

Жанжалдың ерекшеліктері, тараптардың мүдделері туралы ақпарат алынғанда ғана медиатор қолдануға болатын әдісті, оның артықшылықтары мен ерекшеліктерін сипаттауға кіріседі. Бұл ақпарат тарапқа жанжалды шешудің жолын таңдауға мүмкіндік берумен аяқталуы керек. Бұл қадамның әдеттегі басталуы «Сіз медиация туралы не білесіз?» деген сұрағымен байланысты.

Содан кейін, оның маңызды белгілері, медиатордың ролі, медиацияның қағидалары, келіссөздер үдерісі мен рәсімдерінің ұзақтығы, тараптардың мүдделерін іске асыру (әңгіме барысында алынған ақпарат) мен артықшылықтары, экономикалық пайдасы (басқа әдістермен салыстырғанда алғашқы жалпы шығындарды есептеу) туралы қысқаша ақпарат берілген.

Медиатор медиацияны жалпы түрінде насихаттауға сенбейді, ол тараптың мүдделерімен және одан алатын нақты ақпараттармен жұмыс істейді.

*4-ші қадам. Тараптармен\медиатормен түпкілікті таңдау*

Енді өзара шешім қабылдауға уақыт келді. Медиатор бастамашы болып, тараптарға үш нұсқаның бірі бойынша өз тұжырымын айтады:

- жағдаят медиация рәсімдері үшін қолайлы және медиатор оны алуға дайын;
- жағдаят қосымша жұмыс жасауды қажет етеді;

- жағдаят медиацияға жатпайды, басқа әдістерді қолданған дұрыс.

Бұл көзқарас медиатор мен тарап арасындағы тепе-теңдікті теңестіруге мүмкіндік береді. Қарсылық жағдаятта медиатор күмән туралы сұрайды және оларды тараптармен талқылауға тырысады. Медиаторларды оқытуда қолданылатын басқа да бірқатар тәсілдер бар, оларды алғашқы кездесуде қолдануға болады. Бұдан әрі шығындарды анықтау, тараптар арасында бөлу тәртібі, сотта істі кейінге шегерудің қажеттілігі қарастырылады. Тараппен медиация рәсімін өткізу тәртібі мен қажетті құжат айналымы талқыланады. Егер де тарап рәсімге келісетін болса, онда басқа тараппен байланыстың ұйымдастырушылық мәселесі, сондай-ақ осы мәселеде көрсете алатын көмек талқыланады.

*Екінші жақпен кездесу.*

Медиация үшін екінші жақ қажет, яғни байланыс және онымен бірінші кездесу сол ретпен және бірінші жақпен бірдей қайталанады.

Кез-келген мәселелерді шешу үшін әр тараппен кездесу қажеттілігі жиі туындайды. Сондықтан медиатор олармен коммуникация тәсілдері туралы келіседі. Сонымен қатар, екі тарапты құпиялық қағидасын сақтай отырып, өздерінің әрекеттері мен талқылаулары туралы ақпараттандырып отыру маңызды. Медиатордың делдалдық қызметі қажетті тәртіпте және мөлшерде коммуникацияны бастамашылауға мүмкіндік береді. Бұл медиацияның жанжалдарды\ дауларды шешудің басқа тәсілдерінен артықшылығын көрсетеді.

### **Екінші кезең. Ұйымдастырушылық дайындық**

Ұйымдастырушылық дайындықтың коммуникация ерекшеліктері келесілер:

- тараптар арасындағы күштік тепе-теңдігінің өзгеруін анықтайтын сот органдары және басқа құрылымдардағы әрекеттерге мораторийді қамтамасыз ету;
- тараптарды жүргізілген әрекеттер туралы объективті ақпараттармен қамтамасыз ету;
- тараптармен үнемі байланыста болу;
- болжамсыз жанжал жағдаяттармен жұмыс.

Жанжалдың сыртқы ортасына назар аудару маңызды. Оқиғалардың бір бөлігі жанжалдасушы тараптардың ішкі қатынастарында емес, олардан тыс дамуда.

Тараптар күштерінің тепе-теңдігі тұрақсыз және берік емес. Кейде оқиғалар жылдам дамуда, ал медиатор оларға ілесе алмайды. Кейде тараптар келіссөзге жүргізуге ниет білдіргеннен кейін, медиатордың қажеті жоқ деп есептейді. Медиатор көбінесе тараптың қалыптасқан стратегиясы мен оны күш-қуат пен юрисдикциялық сипаттағы іске асыру кестесін бұзады. Мұндай сұрақтарды міндетті түрде әр тараппен бөлек талқылау қажет.

Мәселен, алдын-ала медиацияны жасалуының бірінде дайындықтың бірінші кезеңінен өту мүмкін болды және тараптар келіссөздерге келісті, бірақ олардың алдында кішігірім жиілікпен төрт жоспарланған сот үдерісі

болды. Тараптар бұл үдерістердің нәтижелерін асыға күтіп, өз кезегінде сот шешімі шыққанша медиация туралы келісімге келмейді. Келесі үдерісте өзін мықты деп санайтын тарап келіссөздердегі өзінің болашақ ұстанымын неғұрлым мықты деп санай отырып, келіссөздерге келіспейді. Алайда, қарама-қарсы тарап сотта жеңіске жетіп, ал сот отырысынан кейін жеңілген тарап келіссөздер өткізуге ниет білдірсе, ұтқан тарап одан бас тартуы мүмкін. Сонымен қатар, жеңілген тарап нәтижелерді объективсіз деп жарияланды. Екі жақтың өкілдері кезекпен соттың шығарған шешімін қарсы тараптың судьямен заңсыз қарым-қатынасына байланысты екенін түсіндірді.

Тараптарға маңызды объективті ақпарат беру медиатордың қамқорлығы, оның кәсіби жетілуі болып табылады. Сонымен, бір жанжал кезінде медиацияны дайындау барысында өкіл екінші тараптың және медиатордың әрекеттері туралы ақпаратты бұрмалай бастады. Тарапқа медиатордан және өзінің өкілінен қарама-қайшы ақпарат түсе бастады. Медиатор тараппен өзінің делдалдық іс-әрекеттерін талқылауға және өзінің жұмыс барысында қандай өзгерістер болып жатқандығы туралы ақпаратпен келісуге тура келеді.

Маңыздысы медиатор бейтараптылықты сақтап және тараптарға эмоциялық сипаттамасын көрсетпей, келіссөздерге дайындық сатысында тараптардың іс-әрекеттерін бағалау болып табылады.

Медиатор дайындық кезінде тараптармен үнемі байланыста болуы керек. Жанжалдың жылдам өршіп кетпеуіне, медиаторға және оның іс-әрекетіне бастапқы сенімсіздігіне жиі қарым-қатынастың болуы маңызды. Әр уақытта және әр түрлі себептер бойынша жанжалдың қайталануы болуы мүмкін, сондықтан медиацияға дайындық кезінде медиатор жанжалдасушылардың бір жақты іс-әрекеттерінің өршу серпініне жедел түрде жауап беруге үлгермей қалу мүмкіндігіне дайын болу қажет.

Дауды медиация арқылы шешуге қол жеткізу медиатордың басты мақсаты болып табылады, бірақ әр түрлі бағамен емес. Тараптар өздерінің міндеттерін және медиатордан өздерінің талаптарын жолдау және талап қою немесе бопсалау құралы ретінде пайдаланбай, медиатордың келіссөздерді ұйымдастырудағы рөлін түсіну керек.

Осыған байланысты, ереже бойынша алдын-ала медиация жанжалдың бастапқы сатысында болатындығын есте ұстау және оған дайын болуды білу қажет. Барлық жанжал ұлғаюға және тараптардың медиаторды өзінің пайдасына пайдалану ниетіне әкеліп соғады. Жанжалдың ұлғаю үдерісін тоқтату үшін уақыт және белгілі бір күш қажет.

### **Өзін-өзі бақылау сұрақтары**

1. Өз бастамышылдығы кезінде ғаламтор желісін, сондай-ақ факсимальдық әдісті қолдану неге нәтижесіз?

2. Тараптармен бірінші кездесудегі өз бастамышылдығы барысында медиацияның презентация үлгісі неге негізделген?

3. Алдын-ала медиация кезінде ко-медиаторды іске қосу қай уақытта нәтижелі?

## 4-ТАРАУ. КЛАССИКАЛЫҚ МЕДИАЦИЯ ТЕХНОЛОГИЯСЫ

### 4.1 КЛАССИКАЛЫҚ МЕДИАЦИЯ

Медиацияда дауды реттеу жұмысында- медиатордың (делдалдың) қатысуымен келіссөздердің жүргізілуінің орны ерекше.

Классикалық медиация - бұл үшінші, нейтралды тараптың қатысуымен келіссөздердің дамуына ықпалын тигізген бірінші технологиялық форма.

Технология түрінде медиацияның соңғы қалыптасуы ХХ – ғасырда жанжалдармен жұмыста әрекет ететін тәсілдермен және технологиялармен бәсекелестік күресте пайда болды. Ол қатысушылар үшін жүйелікке, үйлесімділікке, функционалдық нақтылық пен қарапайымдылыққа, ыңғайлылыққа ие болды. Сонымен қатар ол жанжалға қатысушылардың – тараптардың адамдық коммуникациясы мен келіссөз шеберлігі күрделілігін, әділдік түсінігін, оңтайландыру мен зияткерлік әлеуетін шектеулі және нәтижелі таңдай алды. Көптеген мемлекеттердің медиацияны қабылдауы кезінде оның көптеген формалары мен түрлері пайда болып, қызметтің әр түрлі салаларында қолданыла бастады.

Дегенмен, дауды шешудің кең тараған тәсілі сот рәсімі болып табылады.

Медиацияны жанжалдарды шешудің басқа да тәсілдерінен айырмашылықтарын қарай отырып, дауларды шешудің сот рәсімімен салыстыруға болады (2- кесте).

Медиация медиатордан шығармашылық пен жасампаздықты талап етеді, себебі медиатор әр даудың бірегейлігі мен жанжалдасушы тараптардың даралығын ескеруі қажет.

Медиатордың басшылық ететін өкілеттігі жоқ, бірақ ол дауға қатысушылар арасында келіссөз жүргізуге көмек беретін көптеген әдістемелік құралдарға ие. Медиатордың басты міндеті - тараптарға өзара тиімді шешімді іздеу жолында бірін- бірі дұрыс түсінуіне және тыңдауына көмек беру.

Медиация әдістері ынтымақтастықта келіссөз жүргізуге сүйенеді, ал үдеріс «жеңіс- жеңіс» немесе «төлем- төлем» түрлерінің нәтижесіне бағдарланған.

2- кесте

<b>Сот</b>	<b>Медиация</b>
Сот дауды арыз беру сәтінде арыздағы талаптардың шегінде қарастырады	Медиация үдерісінде тараптар болашақ қарым қатынастарын белгілей алады
Сот ісінің қаралуы бір тараптың- арыз берушінің талабы бойынша өтеді	Дауласушы тараптың медиация үдерісіне енуі ерікті түрде болады

Тараптар судьяны таңдай алмайды	Медиатор тараптармен таңдалады
Соттың міндетіне дауласушылардың қайсысы дұрыс немесе бұрыс екенін анықтау жатады (немесе кінәні екі тараптың арасында бөлу)	Медиацияның түпкі мақсаты келісімді іздеу; дауласушылар «кінәлі» мен «кінәсізді» іздемей, делдалдың көмегімен дауды шешудің түрлі жолдарын талқылайды және бірге ең тиімдісін таңдайды. Медиация заң, орын алған жағдай мен ережелерге қарағанда тараптардың әділдікті түсінуіне бағдарланған
Сотта дауласушылар шешім қабылдау үдерісіне қатыса алмайды, бұл судьяның құзіреті	Медиацияда дауласушылар шешімді өздері қабылдайды
Қаралып жатқан сот ісі бойынша соңғы шешімді тек судья немесе тұрақты өкілдер шығара алады	Медиатор дауласушылар мен дау жөнінде ешқандай шешім қабылдамайды. Дауласушылар өздері шешім шығарады
Сотта дауласушы тараптар соттың шешіміне бағынуға міндетті, бірі немесе екі тарап та сот шешіміне келіспейтін болса да	Медиация- бұл тараптардың келісімсіз ешқандай шешім қабылданбайтын үдеріс. Барлық шешімдер тек тараптардың екіжақты келісімі бойынша қабылданады, екі тарап та шешім олардың көздегендерін қанағаттандыратын болса ғана, өз еріктерімен келіскен шешімнің міндетін өздеріне жүктейді.
Сотта бір тарап істі кез келген уақытта тоқтата алмайды, кез-келген сәтте үдерістің құпиялығы мүмкін емес	Медиацияда әрбір тарап үдерістің ары қарай жалғасуын кез келген уақытта тоқтата алады. Медиация құпия түрде өтеді
Көптеген адамдар үшін сот рәсімі қол жетпейтін, түсініксіз, кәсіби көмекті қажет ететін үдеріс ретінде ұсынылады	Медиация қарапайым, түсінікті тілде өтеді және кез келген шешім екі тараппен келесіледі. Медиация үдерісі айтарлықтай икемді
Кейбір дауды шешудегі сұрақтар сотта этикалық немесе құқықтық шектеулер бойынша қаралмауы мүмкін	Медиацияда тараптар маңызды деп табатын, дауға қатысты кез келген сұрақ қарастырылады. Дауда көбіне ашылмаған немесе жауабы табылмаған сұрақтар кездеседі, ал медиация икемділігіне қарай оларды табады.

Медиация әсіресе болашақта сақталуы тиіс адамдардың арасындағы қарым-қатынастарын (ажырасу кезінде балаға қамқоршы болу, компаниялардың бірігуі, тапсырыс беруші мен мердігердің қарым - қатынастары және т.б.) жақсарту керек жағдайларда тиімді. Сот дауы немесе арбитраж әрбір тарапта ұмытылмайтын естеліктер қалдырады, кейін қажетті қарым - қатынасқа қол жеткізу қиынға соғуы мүмкін. Медиатор өз жұмысында жанжалдың эскалация дәрежесін төмендетуге тырысады және тараптарды дауды келісіммен шешуіне жетектейді.

Бірақ медиация үшін бірқатар шектеулер бар. Егер медиация туралы заңға немесе басқа заңнама актілерінде қарама- қайшы, қайсыбір тарап рухани дертке шалдыққан немесе өз ісіне жауап бере алмайтын болса (әрекетке қабілетсіздігі) және медиатордың өз мүддесіне пайдаланатын жанжаладарда медиация қолданыла алмайды.

Медиация тек жанжалды реттеу екі тараптың қалауымен жүргізілсе ғана тиімді. Егер жанжалды шешуге ынтасы бар болса, онда оны медиация көмегімен нәтижелі шешудің ықтималдығы жоғары: 80%-дан жоғары жағдаятта екі тарап та орындайтын, берік және ұзақ мерзімді келісім болып табылады.

### **Өзін- өзі бақылау сұрақтары**

1. Медиацияны қолданудағы шектеулер немен байланысты?
2. Тараптардың медиация немесе сот ісіне қатысуындағы кемшіліктері мен артықшылықтарын талдаңыз.

## **4.2 МЕДИАЦИЯ КОМПОНЕНТТЕРІ**

Медиация компоненттері деп оның құрамдас бөліктері мен оны жүзеге асырудың ұйымдастырушылық шаралар кешені. Дауласушылар арасындағы делдалдық пен дауды реттеу құралы ретіндегі келіссөздер медиацияның негізі болып табылады. Медиацияның екі компоненті қарама-қайшылықсыз байланыста әрекет етеді. Олар жанжал мен қатысушы тараптардың бірегей жағдайларына, медиатордың кәсібилігі мен тұлғасына байланысты ерекшеленіп отыруы мүмкін.

Медиациядағы делдалдық пен келіссөздер медиацияны басқа жанжалдармен жұмыс жасайтын ұқсас түрлерінен өзгешелендіріп тұратын қағидаларға сүйенеді. Бұл медиацияның негізгі қағидалары болып табылады.

Медиацияның қағидалары ХХ ғасырдың аяғында халықаралық технология түрінде қалыптасуына дейін көптеген делдалдардың тәжірибесінің нәтижесінде қалыптасты. Қазіргі таңда міндетті және жеткілікті деп төрт қағиданы айтуға болады.

Бірінші қағида - бейтараптылық. Медиатордың тараптарға қатысты бейтараптылығы. Бұл қағида тараптармен сеніп тапсырылған ақпараттарды сақтау мен қорғау аясында медиаторға да, келіссөзді жүргізуге дайындық жұмыстарының рәсімді бөлімі мен негізгі жұмысқа да кеңінен қатысты.



Екінші қағида - құпиялық. Бұл қағида тараптармен сеніп тапсырған ақпаратты сақтау мен қорғау аясында жұмыс жасайтын медиаторға және медиация кезінде тараптардың құпиялықты сақтауының ұйымдастырылуын қамтамасыз етуге қатысты.

Үшінші қағида - еріктілік. Бұл қағида бойынша тараптар медиацияға өз еріктерімен қатысуы тиіс. Бұл келіссөздерден бас тартатын медиаторға да қатысты, егер ол сол жағдайда немесе осы уақытта мүмкін емес немесе лайықсыз деп танылған келіссөздерден бас тартуына болады.

Төртінші қағида келіссөздерде талапкерлердің тең құқылы қатысуы. Тараптардың әлеуметтік жағдайына, кәсібіне, мінезіне, қарым-қатынастарына қарамастан келіссөзде тең құқықта болып, өзінің ойын ашық айтуына, қажетті мәселелер мен сұрақтарды талқылап, өзінің ойын жеткізе алады.

Бұл қағидалар медиацияның жүзеге асырылуының мүмкіндігіне қатысты. Бұл тараптарға да, медиаторға да қатысты. Тараптармен жұмыс жасаудың алғашқы сәтінен бастап медиатор оларды ұстануы керек, ал медиация рәсімін жүргізу туралы келісімге қол жеткізгеннен кейін қағидаларды қолдануды тараптар өздері шешеді. Бір қағиданың бұзылуы медиаторды біліктілігінен айырады.

Дәстүрлі келіссөздерге қарағанда медиация нақты құрылымданған. Бұл негізгі, яғни классикалық медиацияға да, оның түрлері мен формаларына қатысты. Әлемде медиация құрылымына ұқсас көзқарастар бар, олар ұлттық, құқықтық реттеу, тараптармен жұмыс жасау, сонымен қатар сол немесе басқа мемлекетте/топта медиацияда пайда болуы ерекшеліктеріне қарай бөлінеді.

Медиацияның құрамды бөліктерін қарастырғанда, алдын-ала медиация мен медиатордың қатысуымен өткен келіссөздер - медиациялық сессияларды бөліп қарастыруға болады.

Медиацияның алғашқы ұйымдастырушылық компоненті - алдын-ала медиация – жанжалдармен біріккен жұмысты ұйымдастыру мен коммуникацияны орнату міндетімен тараптар арасындағы делдал болып табылады.

Медиатор медиацияға өтінімді алады немесе сәйкесті білім мен тәжірибеге ие бола отырып өз еркімен дауды немесе жанжалды іздейді. Ол үшін медиатор жанжалтану негіздерін біліп, жанжал және оның серпіні туралы түсінігі болуы шарт. Әрекетті тек даудың түсінігіне негіздеп, заңдық рәсімге түйістіру бұл дауды кешенді реттеу емес, жартылай және уақытша реттеу деп түсінген жағдайда ғана мүмкін. Ерекше себептерге прецеденттің қажеттілігі ықтимал және жеңіп шыққан сот жанжалда күш тепе-теңдігін теңдестіретін мүмкіндік тудырады. Онда юрисдикциялы органдарға сүйенумен анықталатын стратегия пайдалы болуы да мүмкін, дегенмен бұл аралық стратегия.

Қазақстанда қазіргі таңда медиация институттарының жетік дамымауына байланысты медиаторға медиацияға алып баратын медиа қабілетті жағдаяттарды өз бетімен іздеумен және жұмыс жасаумен

айналысуына тура келеді. Сондықтан жанжал дегеніміз не деген сұрақ туындайды: ол арбитраге (мемлекеттік немесе аралық сотқа) қатысты ұсынылған заңды позиция немесе әртүрлі әрекеттермен, қылықпен, соның ішінде мінез-құлықпен кемсітілген мүдделер.

Жанжал тараптары өз мүдделерін қорғай отырып, эмоцияға, мәдени ерекшеліктерге, өз мүдделерін қорғаудың қолданыстағы заңды және заңды емес жолдарына, өзінің және өзгенің тәжірибесіне сүйенеді.

Осыған орай медиатор даудың шиеленісу, оның құрылым мен даму сатысына қарай талдау жасай алуы қажет. Мұндай жұмыстың қорытындысы жанжалдың медиа қабілеттілігінің анықталуы болып табылады. Медиабелділік үшінші тараптың қатысуының мүмкіндігін және жанжалмен жұмыстағы медиацияның орнын қалыптастырады. Бір уақытта медиаторға қажетті салалық мамандандыру мен жұмысқа қажетті медиатордың саны анықталады.

Медиация кешенді- ұйымдастыру шаралары және тараптар арасында жанжалдық делдалсыз жүзеге асыру екіталай. Мысалы Қазақстанда, медиацияның дамуының бірінші сатысына көп көңіл бөлінбейді. Медиация рәсімінің тетіктілігі мен дәріптеушілігі кәсібін бастаушы медиаторларға медиация оларға өтінім ретінде келеді деген түсінікті қалыптастырады. Оқыту барысында өз кәсібін жаңадан бастаған медиаторды медиациялық сессияға бағыттау оған қиындық туғызады. Қазіргі уақытта медиаторларды дайындау алдын-ала медиациясыз, қиын және күрделі гуманитарлық технологияны игеруге негізделген. Нәтижесінде, медиацияның жетілмеген институт жағдаятында дайындықты өткен медиаторлар қоғамда үлкен беделдік және ұйымдастырушылық жоғалтуларға тап болады.

Медиациялық сессия - үшінші нейтралды тараптардың қатысуымен келіссөздер.

Медиациялық сессия - медиатор мен тараптар қатысатын, негізгі келіссөздерден тұратын медиацияның бөлігі. Медиациялық сессия кезінде тараптардың қозғалысының жылдамдығы мен дамуы үнемі жағдаяттан тәуелді.

Әдетте, бір медиациялық сессия ұзақтығы 2- 2,5 сағатқа созылады. Тараптар өздерімен және медиатормен белгіленген уақытта қажетінше кездеседі; келесі сессия алдыңғысының жалғасы болады. Классикалық медиация кезеңдерден тұрады, олар медиацияның барлық рәсімінің нәтижелігін қамтамасыз етеді. Кейін пайда болған медиацияның барлық түрлері мен формалары белгілі бір дәрежеде классикалық медиацияның кезеңдерін қолданады. Олардың саны жетеу:

- Рәсімді енгізу (медиатордың кіріспе сөзі);
- Тараптардың презентациясы;
- Келіссөздерге арналған тақырыпты талқылау;
- Кокус/тар;
- Жалпы сессия;
- Келісімді дайындау және қорытындылау;

- Медиацияны аяқтау (медиациялық сессияны аяқтау)

Осындай кезеңдердің реттілігінде жылдар бойы тәжірибе арқылы алынған логика мен ең жоғары ұтымдылық бар.

Бірінші кезең келіссөздер рәсімдерінің қағидалары мен ережелерін енгізеді. Ол ережелер тараптар үшін Қазақстан Республикасының медиация туралы заңының негізінде жазылады. Тәжірибеде олар мынадай түрде болады:

- Медиация рәсмін өткізу туралы келісімге жалғамалар;
- Құпиялық туралы қосымша келісім (тараптар үшін талап етілсе);
- Тәртіп ережелерін қадағалау туралы келісім (ауызша немесе жазбаша).

Екінші кезең тараптарға келіссөздерді бекітілген рәсім аясында жүргізуге жағдай туғызып, дағдылануға көмектеседі. Рәсім ережелерін сақтау медиатормен әдепке сай бақыланады. Екінші міндеті әр тараптың мүддесінің жариялануы мен жанжал туралы көзқарастарымен бөлісу болып табылады.

Дискуссия кезеңі проблема түсінігін және жанжалдағы тараптардың әрекетін анықтауға және талқылауға мүмкіндік береді. Тараптар медиатор жүргізіп отырған рәсім аясында ақпаратпен белсенді түрде бөліседі.

Ары қарай тараптардың қалауының негізінде бастапқы позиция рефреймингімен әр тараппен жеке жұмыс атқарылады (кокустар). Ол медиатор тараптар келіссөздерге дайын дегенге дейін созылады.

Жалпы сессия деп тараптардың болашағы қаланып, жанжалдарға қатысты тараптармен шешімдер қабылданған негізгі келіссөздерді айтамыз. Мұнда ымыра/талап деңгейінде келісімдердің тіркелуімен және міндетті дәрежеге дейін кепілдікпен, санкциямен жеткізудің жоспарын жасап алумен аяқталатын негізгі жағдайлар орын алады.

Келісімді дайындау және қорытындылау түрлі нақтылықтар, өзара міндеттемелерді бөлшектеу, құқықтық нормаларға сәйкес екенін тексеру үшін қажет. Медиатордың міндеті - барлық ұсыныстар мен келісімнің түсіністік аппаратының шынайылыққа сапалы және жете тексеру.

Медиацияның аяқталуы келіссөздердің аяқталуын тіркейтін, медиация жұмысы мен оның нәтижесіне тараптардың қанағаттануын тексеретін рәсімдік кез болып табылады. Көп жағдайда медиация бір келіссөзбен бітпейді. Сондықтан келесіін белгілеуге тура келеді. Медиациялық сессияның аяқталуы барлық медиацияның аяқталу үдерісіне ұқсас, бірақ өзгешелігі келесі кездесудің күні мен орны белгіленіп, тараптардың қажетті дұрыс әрекеті талқыланады.

Жоғары дәрежедегі жанжалмен жұмыс жасайтын көпқырлы медиация да күрделі дайындық пен медиация мен делдалдықтың жоспарлануынан өткен екі топтамадан тұрады. Медиацияда топпен жұмыс жасайтын келіссөздер үдерісі де күрделі.

Мемлекетішілік және халықаралық жанжалдарда жанжалдан кейінгі татуластықтың топтамасы болады. Мұндай жанжалдарды үшінші тарап, біріккен мемлекеттер немесе халықаралық ұйымдар басқарады. Достықты,

бітімгершілік пен татуластықты орнату кезінде делдалдар мен медиаторлар көптеген негізгі және қосымша функцияларды атқарады. Медиацияның алғашқы кезінде делдалдықпен салыстырғанда қосалқы рөлдер бөлінеді. жанжалды шешуде оң өзгеріске жетуіне қарай делдалдықтан медиацияға өту мүмкіндігі бар. Тараптар келіссөзге өткеннен бастап сенім орнату мақсатында медиацияны, диалог фасилитациясын қолдана алады. жанжалдан кейін бітімгерлікті қайта орнату үдерісі кезінде медиацияның орны ерекше. Бірінші кезекте бұл әлеуметтік оңалту, зорлықтың әсері мен оңтайлы басқару бойынша әлеуметтік құралмен жұмыс жасау мәселелеріне қатысты.

### **Өзін- өзі бақылау сұрақтары**

1. Медиация компоненттері деп нені түсінеміз?
2. Медиацияның негізгі қағидаларының мәні неде?

### **4.3 МЕДИАТОР МІНДЕТТЕРІ**

Медиация - бұл нақты ұйымдасқан алгоритм, немесе келіссөз үдерісінің нәтижелігі үшін маңызды кезеңдердің реттілігі.

Медиация кезінде делдал (медиатор) жұмыстың әр кезеңінде арнайы функцияларды (міндеттерді) орындай алуы тиіс, олар:

- Әділ ұйымдастырушы;
- Белсенді тыңдаушы;
- Талданатын жанжал;
- Шынайылығын тексеруші;
- Қорғаушы адвокат;
- Идеялар генераторы;
- Ресурстарды кеңейтуші;
- Келіссөз жүргізуге үйретуші;
- Келісімді құруда көмектесу;
- Психологиялық климатты сақтаушы.

Медиация үдерісін ұйымдастырушы ретінде медиатор жүйелі және сындарлы келіссөздің жүргізілуін қамтамасыз етеді.

Медиация басталмай тұрып медиатор медиацияға арналған орын тауып, өзіне және тараптарға отырудың ыңғайлы болуын қадағалап, үстелде керекті жазбаларды жазып алуға қажетті қағаз бен қалам болуын қамтамасыз етуі тиіс. Сонымен қатар ішетін су, қағаз сүрткіштер мен сулықтардың болғаны дұрыс. Су мен сулықтар үстелдің үстінде тұруы міндетті емес, бірақ қажеттілік туындаса оларды медиатордың ұсынуы қажет.

Тараптардың жұмыс уақытында екінші тараппен кокуста (жеке) кездесе алатын орнын қарастырған жөн.

Осының барлығын медиатор тараптар келгенге дейін дайындайды. Медиатор тапсырыс берушілердің аумағында жұмыс жасауға тура келсе де, жұмысқа ыңғайлылықты және үдерістің құпиялығын қамтамасыз етуі тиіс.

Медиация рәсімі кезінде тараптардан барлық ұялы телефондарын сөндіруді сұрау қажет. Егер тараптың бірі маңызды қоңырау күтіп отырса, оған үзіліс кезінде жауап беруін немесе медиация рәсіміне дейін немесе кейінге ауыстыруын айту қажет.

Келіссөзді ұйымдастыра отырып, медиатор тәртіп ережесін орнатады, келіссөз жүргізу рәсімі кезінде тараптарға бітімге келуге көмектеседі және медиациялық сессия барысында қол жеткен рәсімдік келісімнің орындалуы мен тараптар арасындағы дұрыс қарым- қатынасты қолдап отырады.

Медиатор кез келген сәтте жұмысты тоқтатып, кокус немесе демалыс үшін үзіліс жасай алады, ол келіссөз үдерісінің өңін келтіреді. Медиатор уақыт тәртібін жіті қадағалап, қажет болса тараптарға келіссөз жүргізудің ережесі бұзылғаны туралы ескертпе айта алады.

Мысалы, медиатор «Тоқта! Қатарласып сөйлесуге болмайды!» деп айтуына болады.

Егер тараптар агрессиялық ұрысты доғара алмаса, келіссөздерге дайын болмаса немесе осындай үдерісті бір тараптың жүйкесі көтере алмаса онда медиатор медиацияны мүлдем тоқтата алады. Әдетте, бұл сессияға дейін де белгілі болады, кейде мұндай шешімді медиатор амалсыздан қабылдауы мүмкін.

Медиатор зерек тыңдаушы болуы керек. Ол даудың мазмұнды, эмоционалды құрамды сөздерін түсінуі керек, содан соң дауласушыларға оларды толық естігенін көрсету қажет (кері байланыс).

Бұл рөлде медиатордың өзі және басқа тарап бірін - бірі дұрыс түсінгенін ұйғару үшін медиатор айтушының сөздерін қайталайды немесе мазмұндайды. Медиатор жанжал туындаған жағдайды, қатысушылардың бағалау мен жанжалға қатысты сезімдерін бөліп алуы керек.

Медиатор көптеген адамдар фактіні өздерінің интерпретациясы мен бағалауынан ажырата алмауы мүмкін екенін ескеруі қажет, ол екінші тараптың түсінбеуіне әкеліп соғады. Бір фактінің бірнеше интерпретациясы бар болуына байланысты, дауласушылардың назарын жанжалдың нақты қырына аударту медиатордың міндеті.

Бінтамен тыңдап отырған медиатордың стандартты сөзі мынадай: «Сонымен, сіз ойлайсыз ... (ары қарай естігенін қайталайды) Мен сізді дұрыс түсіндім бе?».

Мұндай эхо - қайталау медиацияда өте маңызды рөлді атқарады және тараптардың бір- бірін түсінуіне кепілдік береді.

Айтылғанды қайталау, медиатордың эмоцияға берілмеуі талқылауды жанжалдың мазмұнды бөлігіне бағыттайды. Қайталау айтушыға сөздің дәлелсіз екендігін ұғындырып, өз жауабында оны дұрыстауға көмек береді.

Айтушының сөздеріне көп көңіл аудару оның медиаторға деген сенімін арттырады, себебі адамдар өздерін зейінмен тыңдағанға үйренбеген.

Медиатор дауласушылардың эмоциясын (олар жылауы немесе күлуі, ашулануы немесе қуануы мүмкін) факт ретінде, сонымен қатар олардың дауды эмоционалды бағалауын тек жағдайдың интерпретациясы ретінде

кабылдауы тиіс. Сондықтан медиатор тараптарға олардың эмоционалды күйлері жайында пікірін айта алады. Мысалы, «Мен осы сөздер сіздерді ашуландырып тұрғанын көріп тұрмын».

Мұндай сөздер эмоционалды күйзеліске түскен тараптардың өз сезімдерін басқаруына түрткі болады және эмоционалды күйзелісті болдырмай, екінші тараптың өз оппонентін дұрыс түсінуіне көмектеседі.

Бір тарап екінші тарапты ашуландыратын сөздер айтып жатқанын естіп медиатор мысалы, «Сіз ашуға тиетін сөздер айтқандықтан, екінші тарап ашулануда» деп айтуға құқығы жоқ.

Медиатор екі тарап үшін ол маңызды болса, шамамен «Сіз солай айтқанда...(айтушының сөзін қайталады), екінші тарапта ол қандай сезімдер тудырып жатқанын көрдіңізбе?» деп айта алады.

Тараптардың не айтып жатқанын үнемі тыңдау мен есте сақтау, екі тарапқа медиатордың назар аударатынын білдіріп немесе дауды шешу жолы туралы тұжырым жасау (медиатордың міндеті емес) үшін ғана емес, ең бастысы үдерістің әр қажетті сәтінде тараптарға даудағы жағдаятты саралау және дауды реттеуде ұсыныстарды қарастыру үшін естігенін «қайталауда» маңызды. Жұмысты жеңілдету үшін медиатор олармен байланысты жоғалтып алмай және үдерісті жүргізуді сақтай отыра, тараптардың елеулі ойлары мен пікірлерін қағазға түртіп отыруына болады.

Тараптарды медиатор үдерістің әр кезеңінде тыңдауы шарт екендігі түсінікті, бірақ бұл функция тараптарды таныстыру, дискуссия мен кокус кезеңдерінде аса маңызды.

Медиатор жанжалды талдаушы ретінде бұл функцияны негізінен тараптардың өзі жағдайды түсінуі мен одан шығудың қандай жолы бар екенін зерттеуі үшін атқарады.

Медиатор жанжалдың өзін де, ондағы адамдардың әрекеті мен қылықтарын да бағалай алмағандығы, әсіресе жанжалды шешу үшін келіссөз жүргізушілерге ешқандай ақыл айтуға құқығы жоқ екендігі айтылған болатын.

Медиатор медиацияға «бос» келуі керек. Бұл медиацияның негізгі ережелерінің бірі.

Өзінің өткен тәжірибесіндегі және ұқсас жағдайлардағы қате түсініктерден аулақ болу өнімді жұмыс үшін маңызды. Жанжалды талдау өте жауапты іс. Медиатор басынан тараптардың қалауын түсініп тұрмын және оларды келісімге жетелей аламын деп ойлауы мүмкін. Бірақ ешқашан алдынала бұл тараптар үшін келісім барын біле алмайсың. Тек тараптардың өздері ғана ақиқаттың иесі бола алады.

Бұл медиаторға жанжалды ешқалай талдай алмайды деген сөз бе? Талдау жасау өзі үшін емес, тараптар үшін міндетті. Медиатор ақпаратты тараптарға олар қай жерде ойлары түйісетінін, келіспеушіліктің неден туғанын көре алатындай етіп жеткізе алуы керек. Жанжал туралы ақпаратты талдай отырып, медиатор тараптарға олардың түпкі мақсаттарының не екенін

түсініп, қарым- қатынастарын реттеу үшін ұсыныстарды қарастыруда көмек беруі тиіс.

Медиатордың жанжалды талдау міндетінің өзі тараптарға олардың позициясының артында қандай мүдделер тұрғанын көрсету болып табылады. Қалауларын таба отырып, медиатор тараптарға жанжал барысында қысымға түскен мүдделерді іске асырып, жаңа позиция орнатуға, түйісе алуы мүмкін ұсыныстарды қарастыруға көмектесуі керек.

Жанжалды талдаушы ретінде медиатор тараптарға өздерінде бар толық ақпаратты, жанжал турасында барлық көзқарастарын айтуына мүмкіндік беріп, бұл жанжалдағы маңызды кездерді анықтап алуға тырысады. Айтылған ақпараттың жай- жапсары тараптар шешім қабылдай алуы үшін толық болуы тиіс. Көбінесе келіссөздер үшін сұрақтарды тұжырымдау кезіндегі дискуссия кезеңінде, кокус кезінде және бір-екілі ұсыныстарды өндіру кезеңінде жанжалды талдаушы медиатор өз функциясын атқарады.

Медиатордың ең маңызды функциясының бірі тараптардың айтып тұрғанының шындыққа жанасатынын үнемі қадағалау болып табылады. Бұндай қадағалауға айтылған ойлар, ұсыныстар, ресурстар көзі, келісімнің орындала алатындығы ұшырайды.

Қол жеткізілген келісімді шындыққа тексеруші медиатор уағдаластықтың сенімді және ұзақ мерзімді болуын ойлауы қажет.

Былайша айтқанда, бүкіл медиациялық сессия барысында, әсіресе, келісімге отыру кезінде медиатор шындыққа тексеруші функциясын атқарады.

«Қорғаушы» функциясы медиаторға келіссөздер тұйыққа тірелгенде қажет.

«Қорғаушы» болу арнайы сұрақтар қою арқылы тараптарға өзінің қатаң позициясының себебінен туатын теріс әсерін көрсете алу. Мұндай жағдайлар дауды реттеуде кедергі келтіретін тараптардың әрекеті мен ұсынысы шектен тыс табанды немесе бір мәнді болатын кезде орын алады.

Әдетте, мұндай талқылаудан кейін талапкер өзін икемді және орынды ұстап, дауды шешудің тиімді жолдарын іздей бастайды. «Қорғаушы» сұрақтарының техникасы өте тиімді, бірақ артық күш жұмсап қоюдың салдарынан тараптар медиатордың өз оппоненттің жағында және оны әдейі қорқытып отыр екен деп күмәндануы мүмкін. Дегенмен, білікті медиатор тараптардың сенімін жоғалтып алмауға тырысады.

Медиатор осындай талдауды тараптардың өздері жүргізулеріне түрткі болса жақсырақ. Бірақ тараптар жанжалмен әуестеніп, эмоционалды тұрақсыз немесе бейберекетсіз болса, медиатор болжаулы жағдаятты баяндап, тараптарға ол жағдай қандай теріс әсер қалдыратынын және олардың қалай өрбитінін ойлауды ұсына алады.

Медиатордың «қорғаушы» ретіндегі міндеті барлық мүмкін болатын теріс әсерлерді көрсету. Медиация жетісті болуы үшін мүмкін теріс жағдайлардың өрбуінің талдау жасау маңызды. Медиатор ешқашан қарастырылып отырған мәселенің жағдайы мен тарихы туралы тараптардың

өзінен артық білмейді, сондықтан мұндай жұмысты тараптардың өздері атқарса, онда мәселені шешуге бағытталған нағыз объективті сараптама жасалып жатыр деп сеніммен айтуға болады.

«Қорғаушы» рөлінде медиатор дауласушыларды олар осы уақытқа дейін қарастырып келген шешімнен басқа шешім табуларына ынталандырады. Осы мақсатта медиатор тараптардың өзіне жанжалды жағдаяттан шығуға себеп болатын түрлі жолдарды табуға көмектесетін сұрақтарды қолданады. Тараптардың ұсынған ойлары әдетте, олардың медиаторға беймәлім қарым- қатынасының ерекшеліктерін тереңірек ескереді.

Идеялар генераторы функциясын медиаторға кокус кезеңінде және келісім жобасын жасау кезінде, яғни, дауды реттеу үшін ұсыныстарды тұжырымдау үшін қажетті жағдаяттарда қолдануға тура келеді.

Медиатор сонымен қатар дауласушылардың ресурстарын кеңейтуге мүмкіндігі бар. Бұл функцияны атқара отырып, медиатор дауға қатысушыларды екі тарапқа бірдей пайдалы ақпаратпен қамтиды немесе оларға қажетті ақпаратты табуға көмектеседі. Бірақ медиатор ақпараттың өзінің жеке пікірі мен ақылынан тұрмауын жіті қадағалау керек. Барлық ұсынылған ақпарат түсіндірмелерден емес, тек нақты фактілерден тұруы қажет.

Егер тараптарда бар ақпарат түрлі түсініктерден тұрса немесе оларды бағалау үшін арнайы білім (мысалы, заңды немесе қаржылық) қажет болса, онда дұрыс және толық ақпарат, түсіндірме немесе кеңес алу үшін медиатор тараптарға сәйкес сенімді көздерге - құжаттар мен мамандарға жүгінуге кеңес береді.

Медиатор тараптар оның пікірлеріне сенім артып отырмағанына сенімді болуы керек. Ол мысалы, «Сіз маған ... деп айттыңыз. Мен соған сендім, бірақ ол дұрыс емес» деп тараптың позициясын бағалауға құқығы жоқ.

Ресурс көзін арттырушы рөлінде медиаторға бір тараптың келіссөзге психологиялық тұрғыда дайын еместігін көріп тұрған жағдайда ұсыныс жасағаны дұрыс.

Мұндай жағдайда оған кокус алып, мамандарға: психолог немесе психотерапевтерге жүгіну мүмкіншілігі туралы тараптармен сөйлескені жөн. Содан соң, біршама уақыт өткеннен кейін, клиент келіссөзді жалғастыруға дайын болса, дауды реттеуге қайта оралу қажет.

Медиатордың психологиялық білімі бар болса да, өзінің бейтараптығын сақтай отырып, ол медиациялық сессия немесе үзіліс кезінде де психологиялық көмек көрсете алмайды.

Көп жағдайда ресурсты арттырушы функциясы медиаторға кокуста, сонымен қатар келісім жобасын дайындау кезінде керек болады.

Медиатор тараптарды келіссөз жүргізу үдерісіне дайындайды. Бұл рөлде ол тараптарды достыққа құрылған келіссөздер туралы ойлауға, жүргізуге және жұмыс жасауға үйретеді. Көптеген дауласушылар келіссөзді



қалай жүргізу керектігін білмейді, өздірінің қалауына қол жеткізу мақсатында, кейде рұқсатсыз әдістерді қолдануға («келіссөздік айлалар»), жасанды эмоцияларды көрсетуге, жалған ақпаратты айтуға, шамадан тыс талап қойып, өзінің қарсыласын қорқытуға тырысады.

Тарап бұл айла- амалдарды қарсылас тараптың оның позициясын қабылдауы үшін қолданады. Дегенмен, олар өтірік жеңіске жеткізсе де, тек қарсылас тарап оны алдағанын түсініп қойғанша, қысқа мерзімді екенін түсінбейді. Ал егер тарап оның алданғанына күдіктенсе, ол жағдайды шиеленістіреді, себебі оның алдаған тарапқа ғана сенімін жоғалтпай, жалпы келіссөз үдерісіне сенімін жоғалтады. Сондықтан медиаторға мұндай жағдайлардың келіссөз жүргізу кезінде болмауы маңызды.

Әдетте, кокуста медиатор жалпы сессияға енетін ұсыныстардың формасы мен мазмұнын талқылайды және тараптарды соған дайындайды. Одан бөлек, медиацияның басында орнатылған рәсімге сүйену, жасалған келісімді орындаудың маңыздылығын көрсетеді.

Келіссөзге қатысушылардың көбісі медиация сеансынан кейін қарсы тараппен сын мен бопсалаусыз, қулықсыз және айласыз оң нәтиже алуға болатындығына таңданыста болады.

Көптеген жылдар бойы дауласып жүрген туыстардың бірінші рет мәселені қарама- қарсы тараптың көзімен көргенін және олар енді келесі тараптың позициясын түсінбестен олар ешқашан келісімге келе алмайтындарын медиаторға мойындап жатқанын көз алдымызға елестете аламыз.

Дұрыс ұйымдастырылған келіссөздер дауды тоқтатуға апармаса да, дауласушыларды қиын өмірлік жағдайларда өзін қалай ұстау керектігін, тиімді байланыстың үлгісін беріп, өздеріне тосын көз қараспен қарауға үйретеді. Медиацияның бұл рөлі өте жоғары, кейбір дауласушылар қалаған нәтижеге жетпестен, ұзақ мерзім бойы келіссөз үдерісінің өзін құрметпен еске алады.

Медиатор тараптарға келісімді орнатуға көмектеседі. Медиатор келіссөздің нәтижесі нақты және толық келісіммен аяқталуына тырысады. Ол тараптардан келіссөз барысында тіркелгендерді қалай түсінгендерін нақтылайды, және соңғы және нақты, бәріне түсінікті тілде өзара міндеттемелерді тұжырымдауды сұрайды. Сонымен қатар, медиатор тағы бір рет тараптардың келісімдерінің дұрыстығын тексеруі қажет.

Мұндай тұжырымдамалар бірден түсінікті болмауы мүмкін. Сондай жағдайда медиатор түрлі түсініктің қалыптасуын жоя отырып, олардың ойларын бірге талқылауды сұрайды. Медиатор келіссөз барысында талқыланған дауды реттеуде маңызды барлық пункттер, ұсыныстар медиативті келісімде болуын жіті қадағалайды. Ереже бойынша, медиатор тараптардан келісім екінші тараппен бұзылатын жағдайдағы басқа тараптың қолдануға құқылы санкцияларын талқылауды және оны келісімге енгізуді сұрайды.

Кейде тараптар «келіскен секілді» болып, асығыстық танытып, барлығын діттеп жазу міндетті емес деп санайды. Тараптарға қарағанда медиатор мұндай жағдайда асығуға болмайтынын, шыдамдылық танытып, келісімді толығымен аяқтау керегін түсіндіруі және білуі керек. Келісімді орнату келісім үдерісінің барлық уақытынан аз уақыт болмайды, бірақ келіссөздің бұл кезеңін елемеуге болмайды.

Медиатор - психологиялық климаттың сақтаушысы. Медиатордың бұл функциясы үдерісті ұйымдастырушының функциясымен тығыз байланысты. Көбіне «психологиялық климат» идилия немесе жұмсақ, тыныш атмосфера деп түсіндіріледі. Бірақ, медиация үнемі тыныш және жұмсақ емес. Медиация кезінде қатаң мінез бен пікірлер, наразылық пен қарсылық та болуы мүмкін.

Мұндағы медиатордың рөлі өзара балағаттау мен кемсітуді болдырмай, тараптар арасында қатаң болса да сындарлы қарым- қатынас орнату. Медиатордың кіріспе сөзі кезінде келісілген процедуралық келісім психологиялық климатты басқарудың жақсы құралы болып табылады. Егер медиатор оны кәсіби түрде жасаса, біршама уақыттан кейін келіссөздің шиеленісі мен қатаңдығы төмендейді. Тараптар байыппен, іскерлікпен өзара міндеттерін талқылап, іске асыра бастайды. Психологиялық климатты сақтаушының рөлін медиатор бүкіл медиация бойы атқаруы тиіс.

### **Өзін- өзі бақылау арналған сұрақтары**

1. Медиатордың негізгі функциясын (рөлін) атаңыз.
2. Ынтамен тыңдау деп нені айтамыз?
3. Дауды саралаушы функциясы нені атқарады?
4. Медиатор талапкерлерге келісімді жасауға қалай көмектеседі?
5. Кокуста медиатордың қандай функциялары қолданылады?

## **4.4 МЕДИАЦИЯ КЕЗЕҢДЕРІ**

Медиацияның әр кезеңі нақты мақсаттар мен міндеттерге ие және осы мақсаттар орындалмайынша, келесі кезеңге өтпейді. Сондықтан медиатор өзін іштей: үнемі осы кезеңдегі барлық міндеттер орындалды ма, мақсатқа жетті ме бақылап жүруі керек. Медиатор толық сенімді болған кезде ғана, келесі кезеңге өте алады.

### **Медиация рәсіміне кіріспе (медиатордың кіріспе сөзі)**

Медиация рәсіміне кіріспенің (кіріспе сөздің) негізгі мақсаты - тараптарды келіссөзге дайындау, яғни, келіссөзге қатысушылар үшін медиация үдерісін түсінікті ету. Онда медиатор келесі міндеттерді орындау керек:

- Талапкерлермен танысу және құрылымды байланыс жасау;
- Тараптардың дауды реттеуге дайындығын анықтау және оларға медиация кезінде тәртіп сақтау қағидалары мен ережелерін ескерту;
- Медиация сессиясы ағымында не болатыны туралы айту;

- Медиация үдерісі кезінде тараптардың жауапкершілігі мен медиатордың рөлі;
- Жұмыс регламентін анықтау;
- Медиаторға сенімділік атмосферасын, қауіпсіздік сезімін және тараптардың тең құқылығын қалыптастыру;
- Тараптардың сұрақтарына жауап беру және келіссөз жүргізу барысындағы қажеттіліктерді қамтамасыз ету.

Былайша айтқанда, кіріспе сөзде медиатор медиацияның не екенін және оның қағидаларын түсіндіруі қажет. Үдерістің құпиялығына аса көп көңіл аударып, қатысушылардың тәртіп сақтау ережелерін ескерту керек.

Медиатор өзінің кокус жүргізу құқығын (медиациялық сессия кезінде әр тараппен жеке кездесу) айту керек, дауласушылырдан шешім қабылдауда міндетті тараптардың келіссөзде болуын анықтап, тараптарға медиацияға қатысу туралы келісімге қол қоюды ұсыну керек (көп жағдайда ауызша). Егер кіріспе сөз дұрыс жасалса, онда нәтиже келіссөз үдерісіне және медиаторға деген сенімді көзқарас пайда болады.

Кіріспе бөлім айтарлықтай ұзақ жалғасады, шамамен 10- 15 минут. Мұншалықты ұзақ және стандартты рәсім әдетте жаңадан шұғылданып жүрген медиаторға қажетсіз болып көрінуі мүмкін, және олар оны қысқартуға тырысады. Тәжірибеден байқақағынымыздай, кіріспе рәсмін қысқарту келіссөз жүргізу уақытының күрт ұзаруына, сонымен қатар медиация үдерісінің өзіне нұқсан келтіреді. Егер тараптар медиацияға дайын болмаса және рәсімдік келісімге қол қоюдан бас тартса (себебі медиаторға сенбейді немесе ұтылған жағдайда «дәрежесінен айырылып қалудан» қорықса), онда медиацияны мүлдем бастамаған жөн.

Медиатордың кіріспе сөздері тараптарға медиация үдерісінің бірімәнділігі мен оның рәсімдік бөлімінің шүбәсіз екендігін сездіруі керек. Медиатор - келіссөздерде рәсімнің көшбасшысы және ол рәсімдер жайлы сұрамай, батыл түрде оларды нақтылап, кейін барлық медиация кезінде оларға сүйенуі керек.

Бұл кезеңде медиаторға өз әрекетіне деген сенімділік аса маңызды. Тілектестік пен жігерлілік, тараптармен монолог емес диалог, көрнекті және мәнерлі сөз, сабырлылық- осының бәрі медиаторға кіріспе сөзде көмекші болады.

Медиатордың сөзі нақты, анық, бірімәнді және әрдайым бейтарып болуы керек. Талапкерлерде «Мен сіздердің келіссөздеріңізде ... барлығы үшін жауаптымын» деген сөздермен олардың жауапсыздығының сезімін тудырмауы қажет.

Медиатор тараптармен қабылданған шешімдер үшін жауапты емес, бірақ олар қалай уәделесетіндігіне, келіссөзде барлық мүмкіндікті қолдануына, екінші тарап нені қалайтынын толық түсінуіне, нақты жағдайда олардың келісімі ең жақсысы болатындығына толығымен жауапты.

Медиатор медиация кезінде ешқашан кешірім және сөзді бастауға рұқсат сұрамайды, өзі медиация жүрісін басқарады. Медиатор - үдерістің қожайыны екенін ұмытпау қажет.

Көп жағдайда жаңадан кәсібін бастаушы медиатор «Кешіріңіз, сөзіңізді бөлейін... Өтінемін... Араласқаныма ренжімеңіз... Сізбен көзбе- көз сөйлесем болама?» деп айту арқылы қателіктер жібереді.

Медиатор батыл түрде егер тараптар «айналшақтап», бір нәрсені қайталай берсе, дауласушылардың сөзін бөле алады. Медиатор бір тараппен сөйлесуі қажет екенін тікелей айта алады.

Көбінесе, дауды реттеу үшін бір медиациялық сессия (талапкерлермен бір рет кездесу) жеткіліксіз болады. Тараптар келісімге келсе немесе медиацияны тоқтатуды шешсе, олардың саны келіссөзді аяқтау сәтімен шектеледі.

Ең көп қайталанатын қателік- ол белгіленген уақытта медиацияны аяқтамау. Медиация- бұл өзіндік жылдамдығы мен ұзақтығы бар үдеріс екенін есте сақтау қажет. тараптардың сеніміне кіру мен ол сенімнің келіссөздердегі қолданылуы - маңызды іс. Дауды реттеуді тараптардың жылдамдығымен жүргізіп, бірақ уақытты созбай, медиацияны басқару керек.

Әр медиация сессиясының басында немесе қайталанушы медиацияда осы тараптармен кіріспе сөз міндетті түрде қайталанады. Әрдайым медиатор тараптарға медиацияның ерекшеліктерін, олардың құқығы мен жұмыс ретін естеріне салып отыруы тиіс. Дербестілік пен медиацияның құпиялығы оған бірсарындылық пен жалықтырып жіберуден аулақ болуға ерік беруі керек. Кіріспе сөздің қысқа, бірақ анық және келіссөзге құрылымдық рең беретін болуы керек.

Егер тараптар ашулы болып, медиатор оларды кіріспе сөзге қарата алмаса, онда «Бірдеңені талқыламай тұрып, мен сіздерге медиация жөнінде келісіп алуды ұсынамын» деу арқылы рәсімдік сұрақтармен шектелуге болады.

Егер медиатор келісімге жасауға дайын және барлық рәсімдік сұрақтар шешілгеніне сенімді болса, келесі кезең - тараптарды таныстыруға өтуге болады.

Кіріспе сөз кезеңіндегі медиатормен орын алуы мүмкін қателіктер:

- Монолог түріндегі медиацияға кіріспе;
- Медиация рәсімін тым ұзақ немесе көп сөзді мазмұндау;
- Тараптар арасында дауға жол беру;
- Тараптармен көзбен түйісудің болмауы;
- Тараптар түсінбейтін терминдерді қолдану.

### **Тараптарды таныстыру (презентация)**

Келіссөздер жүргізу рәсімі келісілгеннен кейін медиацияның келесі кезеңі - тараптарды таныстыру басталады.

Таныстырудың негізгі мақсаты - тараптарға өздері туралы және жағдаятты қалай көретіндерін айтуға мүмкіндік беру.

Медиатордың негізгі міндеттері:

- Тараптардың баяндамасы бойынша кезегін орната отырып, оларды ынтамен тыңдау;
- Рәсімнің бұзылуын болдырмау;
- Тараптармен таныстыру кезінде айтылғандары дұрыс түсінгендерін анықтау, яғни, даулы жағдаяттың фактілері мен оларды тараптардың қабылдауын (олардың интерпретациясы) және туындаған эмоцияларды (жағдайға қатысты қарым- қатынас) атап өтіп, жағдаятты қалай түсінгендері туралы кері байланыс орнату;
- Тараптар біріне - бірі беретін бағалаудың агрессивтік деңгейін төмендету;
- Тараптар бір- бірінің сөзін бөлулеріне жол бермеу;
- Тіл тигізетін сөздердің айтылмауы;
- Тараптар келіссөз барысында қол жеткізгісі келетін нәтижені анықтап алу.

Медиатор осы кезеңге өткеннен соң бір тарапқа (әдетте, медиацияны жүргізуге өтініш тапсырған тарапқа) толығымен оның ойынша талқыланатын мәселе неден тұратынын айтуға кеңес береді.

Медиатор белсенді түрде тыңдап, өзінің жазбаларына маңызды болып көрінгендерін түртіп алады. Әңгімелеу барысына ол әрине, ереже бойынша қатыса алмайды, тек түсініксіз болғандарын қайталап сұрайды. Бірінші тараптың әңгімесі біткен соң, медиатор тараптың айтқанын дұрыс түсінгенін фактілерді, интерпретациялары мен сезімдерін- «жәбірлеушінің» әрекетінен тараптарда пайда болған қарым- қатынасты бөліп айта отырып, қайталау (эхо-қайталау) арқылы анықтап алады.

Мазмұндау кезінде медиатор тек жағдайды құрылымдап, ешқандай бағаламайды, ештеңені интерпретацияламайды. Мазмұндау «Мен ешқандай маңызды нәрселерді жіберіп алмадым ба?» деген стандартты сөздермен аяқталады.

Сонымен қатар медиатор тыңдалған тараптың қайтадан әңгімелеуіне жол бермеуі тиіс. Тарап барлығын айтпаса да, оның да, медиатордың да оны анықтап алатын мүмкіндіктері бар. Ереже бойынша, үдерістің басталуы үшін тараптардың айтқандарының өзі де жеткілікті. Кері жағдайда медиатор жағдаятты тергеуді тек бір тарапқа сүйеніп жүргізіп бастайды, ал бұл дауды жағдаятта кінәліні іздеу болып қабылдануы мүмкін. Мұндай жағдайда екінші тарап жалығып, медиатор оның оппонентінің жағында деп ойлауы мүмкін.

Кейін медиатор екінші тарапқа мәселе бойынша көзқарасын айтуды ұсынады.

Медиатор мен тараптардың арасында таныстыру кезеңінде жиі кездесетін мәселе тараптардың агрессия тудыруы және бір- бірінің сөзін бөлуі.

Көп жағдайда бір тарап екінші тараптың әңгімелеуін қызу эмоциямен қабылдайды, әрдайым сөзге араласып, мысалы «Мен осы жерде нақтылап кетуім керек» деп, айтылғанды жөндеуге тырысады.

Ұқсас жағдайларда медиатор шамамен «Уайымдамаңыз, кішкене шыдаңыз, сіздің де өз ойыңызды айтуға уақытыңыз болады» деп айтады.

Егер бір тарап «Өтірік айтады, Олай болған жоқ! Осылай айтуға қалай дәті барады?» және т.б. жауап қайтарса, онда медиатор қатандау түрде «Сіздер бір- біріңізді балағаттамаймыз деп рәсімдік келісімге қол қойдыңыздар! Оны ұстанайық, әйтпесе біз келісімге келмейміз. Егер сіз келіскіңіз келмесе, уақытты созбай, осы жерден аяқтайық. Сіз қол қойылған келісімді ұстанасыз ба?» деп жауап қайтаруы тиіс.

Бір тарап (көбіне бірінші) мәселені қысқа баяндайтын жағдайлар кездеседі. Мысалы, «Мұнда не айтуға болады? Біз серіктесіміз екеуміз дүкен үшін жалға орын алдық, ал ол мені алдады, менің ақшаларымды ұрлады. Ақшамды қайтарсын!».

Мұндай кезде медиаторда екі жол бар. Біріншіден, «Қандай орынды жалға алдыңыздар? Қандай дүкен ашқыларыңыз келді? Сіз жағдаятты осылай түсінуге не итермеледі?» деген анықтаушы сұрақтарды қоя алады.

«Сіз неге серіктесіңіз сізді алдап соқты деп ойлайсыз?» деген сұрақ әдепсіз екеніне көңіл аударыңыз. Осындай сұрақ қоя отырып, медиатор бір тараптың жағдаятты бағалауына қосылып кетеді. Және медиатор дәрекі сөздерді тікелей қайталамағаны жөн. Бұл жағдаят туралы белгілі тараптың қосылуынсыз қосымша ақпарат алуға мүмкіндік береді.

Егер таныстыру «Ол ажырасқысы келеді, ал мен жоқ» деген сөйлемнен басталса, онда медиатордың пікірі келесідей болуы тиіс: «Мен сіздің күйеуіңбен ажырасуыңыз бойынша уайымдап тұрғаныңызды көріп тұрмын, және сізге мәселені ашық айту қиын. Егер сіз ештеңе қосқыңыз келмесе, онда мен күйеуіңізден мәселені қалай көретінін сұрайтын едім».

Әдетте, екінші тараптың әңгімелеуінен кейін бірінші тарапта өзі мәселені қалай көретіні туралы ақталғысы келіп кетеді. Егер ол бастапқыда дау туралы ештеңе айта алмаса, оған айтуға мүмкіндік беруге болады, бірақ медиатор таныстырудың өзара айыптауға айналуын болдырмауы тиіс.

Медиатордың міндеті келіссөз кезінде тараптардың уақыт, белсенділік пен құқығының балансын сақтап қалу.

Егер медиатор бірінші тараппен кері байланыс орнатпай, екінші тарапқа сөз берсе және екі тарапты тыңдап болған соң кері байланыс орнатамын деп шешсе, ол жағдай да қателік.

Тараптарды таныстыру кезеңінен кейін медиатор тараптар айтқанды, дауласушылар келісе алатын сұрақтарды талқылауға өтеді.

Медиатор медиация сессиясының бірінші кезеңін қарастырылып отырған дау бойынша жүргізсе, онда кіріспе сөз бен таныстыру кезеңін қайталағаны дұрыс. Себебі, сессиялар арасындағы үзіліс кезінде бір немесе барлық тараптың позициясы өзгеруі мүмкін, себебі медиация кезінде естіген ақпаратты түсіну, жақындарымен сөйлесу, даудағы барлық жағдайды қайта ойлау мәселеге деген көзқарасты өзгертуі мүмкін. Нәтижесінде тараптар өткен сессияда ұстанған позицияларынан мүлдем бас тартуы мүмкін.

Сондықтан, тараптар да, медиатор да өткеннің еншісінде қалып қоймай, келісімге келуі керек.

Таныстыру кезеңіндегі медиатордың жіберуі мүмкін қателіктері:

- Нәтижесінде тараптар бірін- бірінің сөзін бөліп, басқа тарапқа дөрекі сөйлеуіне дейін апаратын рәсімді қатаң бақылауда ұстамау;
- кері байланысты дауды шешу мен бағалауға айналдыру;
- әңгімелеуші тараппен көзбен байланысты жоғалтуға апаруы мүмкін үнемі жазбалар жазып отыру;
- бір тараптың емес, екі тарап әңгімелеп болғаннан кейінгі эхо-қайталау (кері байланыс);
- дау тудырушы тарап қолданған дөрекі сөздерді қайталау.

#### **Келіссөздер үшін талқыланатын тақырыптар бойынша дискуссия**

Келіссөзде талқыланатын мәселелерге дискуссия классикалық медиацияның келесі сатысы болып табылады және тараптарға өз эмоцияларын көрсете алуына, бір- бірін қызықтыратын сұрақтарды қоюға, дау жайында өзіне маңызды ақпарат алуына және орын алған жағдаятта нені өзгерте алатынын айтуға мүмкіндік береді.

Дискуссияның негізгі мақсаты- басталған келіссөздердің сұрақтарын құрастыру.

Медиатордың негізгі міндеттері:

- Медиатордың басқаруымен тараптарға эмоцияларын көрсете алуына мүмкіндік беру (эмоцияны жіберу);
- Өзара балағаттауды болдырмау;
- Даудың эмоционалдық тереңдігін түсіну;
- Тараптардың эмоциясы есебінен даудың шиеленісуін болдырмау;
- Дау мәні туралы қосымша ақпарат алу;
- Келіссөздің қажетті нәтижесіне қатысты тараптардың позициясын анықтау;
- Жұмысты тараптардан өз мүдделерін жете түсініп алуын сұраудан бастау;
- Келісіп алуға міндетті сұрақтарды белгілеп алу;
- Тараптармен ары қарай жұмыс жасау үшін кокус жасау қажеттілігін бағалау;
- Егер медиатор кокус қажет емес екенін, ал тараптар тақырып таңдап, ары қарай келіссөзді жалғастырғанын көрсе, құрылымдық келіссөз ұйымдастыру;
- Тараптардың диалогы үдерісіне қатаң бақылауды сақтай отырып, оларға бір- бірімен сөйлесуге рұқсат ету.

Тараптар арасындағы дискуссияны медиатордың естігендері туралы ойларымен бөлісу туралы ұсынысымен бастаған дұрыс. Ережеге сай, мұндай ұсыныс тараптарға бір - біріне сезімдерін білдіріп, дау турасында қосымша ақпарат айтуға мүмкіндік береді.

Тараптар эмоцияларын белсенді түрде білдіретіндіктен, бұл кезеңді эмоцияны жіберу деп те атайды.

Эмоциялар шектен тыс қызу болса, айтушыны бірден тоқтатудың керегі жоқ, тек өзара дөрекі сөздерді болдырмау керек. Өз сезімдері туралы ашық және дұрыс айта алу мүмкіндігі тараптың медиация үдерісінің өзіне деген сенімін арттырады.

Эмоционалды тұрғыда бұл ең жарқын кезең, тараптардың дөрекі сөйлеуі - бұл кезеңдегі қалыпты жағдай.

Медиаторға екінші тарапқа шағымданушы және кемсітіп бағалаушы адам оның дұрыс емес және ондай әрекет өзара түсіністікке апармайтынын ойланбайтынын ұмытпаған жөн. Сондықтан, медиатор бір тарап екіншісін балағаттап жатқанын көрсе, оларды дереу тоқтатуы тиіс. Дәл эмоцияларды жіберу кезінде қарсы тараптың әрекетіне күтпеген реакциялар болады.

Жаңадан кәсібін бастаушы медиаторлар мұндай жағдайларда не істеу керегін білмейді: үдерісті «жайбарақат» қалдырып, ол басқа дауға ұласады, немесе барлық мүмкіндікті қолданып тараптарды «тоқтатып», оларды сөйлетпей, өз эмоцияларын шектен тыс білдіруге жол бермейді.

Медиатордың міндеті - келіссөз үдерісін басқару, демек тараптарға өз сезімдерін дұрыс білдіріп, қарама - қарсы тараптың сезімін түсінуге мүмкіндікті тудырады.

Егер тараптардың қарсыласуы үдейтін болса, онда медиатордың міндеті оларды ұрыс - керістен шығарып, дауды шешудің түрлі жолдарын таба алатын, мәселені мазмұнды түрде талқылауға итермелеу.

Сонымен қоса медиаторға тараптар эмоционалды түрде не айтып жатқанын естіген жөн, себебі олар осы күйде келіссөзді оң нәтижемен аяқтауға керекті жаңа, маңызды ақпаратты айтуы мүмкін.

Медиатор тараптарды таныстыру кезеңіндегідей, олардың интерпретациясы мен сезімдерін талдап, өздеріне болған жағдайды түсіну үшін ақпаратты қайтарады.

Егер бір тарап белсенді, ал екіншісі үндемей, дискуссияға қатыспаса, онда медиатор «Сіздің қосарыңыз бар ма?» немесе «Сіз нені талқылағыңыз келеді?» деп сұрау арқыла көмек беруі керек.

Дискуссия кезеңінде (сонымен қатар кокуста) бірінші тараптардың мүддесі анықталып, кейін тұрақталады, сондықтан медиатор жақындасу нүктесі мен тараптардың мүддесінің позициясын анықтауға талпынады.

Медиатор бұл кезеңде тараптармен келісімге келуге қажетті мәселені бейнелейтін, келіссөзде көтерілетін сұрақтардың тұжырымдалуына қол жеткізуі керек.

Егер тараптар дауға аса көп көңіл бөлсе, онда медиатор мүдделердің анықталуына қайтаруы керек. Мысалы, егер ер мен әйел ажырасқаннан кейін баламен қарым - қатынасқа қатысты талаптар қоятын болса, ол бала үшін үлкен мәселе болуы мүмкін. Дегенмен, ерлі - зайыптылар басты мақсат - тек олардың мүдделері емес, ең алдымен, балалардың мүдделері қорғалуы екендігіне келісім беруі. Мұндай түсінік ата - аналарға өз араларында дау тууынан сақтап, болашақ келісімнің іргетасы бола алады. Егер медиатор



дискуссияны дұрыс бағыттаса, онда ата - аналардың әрқайсысы баланың мүддесін қанағаттандыру үшін не жасай алатыны жайлы келісе алады.

Егер эмоцияны жіберу нәтижесінде медиатордың көмегімен талқылауға қажетті сұрақтарды келісіп құрылымды диалогке өтуге дайын болса, онда тараптармен жеке әңгімелесудің қажеті жоқ және бірден дауды реттеу бойынша ұсыныстарды талқылауға өтуге болады.

Бірақ үнемі бұлай бола бермейді. Дискуссия кезеңінде тараптар әдетте, құрылымды диалогке дайын болмайды, қандай сұрақтар талқылауға маңызды және не туралы келісімге келуі маңызды екенін әлі толық түсінбейді.

Мұндай кезде медиатор тараптармен жеке әңгімелесуге көшеді, ол кокус деп аталады. Кокустағы медиатордың міндеті - тараптарды болатын келіссөзге дайындау.

Келіссөзде қаралуға тиіс сұрақтарды тұжырымдау бойынша дискуссия кезеңінде медиатор жіберетін көзге көрінбейтін қателіктер:

- тараптардың дискуссиясынан алшақ болады және оларды үнсіз тыңдап отырып, содан соң бірден кокус жасауды ұсынады;

- тараптарға өз ойларын айтуда кедергі жасап белсенді түрде сөздеріне араласады;

- бір немесе екі тараптың адресіне бағытталған дөрекі сөздерге мән бермейді;

- өзінің араласуымен эмоционалды күй мен дауды шиеленістіреді;

- дауды тергеуді тараптар үшін жабық сұрақтардан бастап, күйзелісті арттырады;

- жағдаятқа және тараптардың мінез-құлығына баға береді.

### **Кокус**

*Кокус* термині Солтүстік Америка үндістерінде қолданылған және әскери дауларда бейбітшілікке жетудің мүмкіндіктерін талқылауға арналған кездесулер деген мағына береді. Кейін термин келіссөз үдерісінің теориясына, сонымен қатар медиация теориясына енді.

Кокус - медиация қатысушыларымен медиатордың жеке, құпия кездесуі немесе келіссөз барысындағы ішкі топтық талқылаулары.

Кейбір медиацияның түрлері тараптармен жеке кездесуді қолданбайды, бір тараппен жүргізілген кокус екінші тараптың медиатормен арасын бұзуы мүмкін деген қорқыныш бар.

Тәжірибе көрсеткендей, кәсіби медиаторлар тараптармен кокусқа уақыт бірдей кетіреді және бейтараптылық пен құпиялықты қамтамасыз етілген кездегі рәсімдерді ұйымдастыру арқылы мұндай мәселелерді болдырмайды.

Түрлі салада жүргізілген бірнеше мындаған медиацияларға сүйене отырып, жеке кездесулердің болуы тек ұсыныс емес, медиацияның міндетті бөлігі екенін көреміз.

Кокустың мақсаты тараптарды біріккен келіссөз жүргізуге дайындау. Мұндай күрделі және маңызды кезеңде медиатор келесі мәселелерді шешуі керек:

- тараптардың эмоциясымен жұмыс жасау, қажет болса, олардың эмоционалды күйлерін көріп тұрғанын байқату;
- тараптардың шынайы (нағыз) мүдделерін анықтау;
- тараптардың мүдделеріне сай позицияны түрлендіру;
- тараптармен (әрқайсысымен жеке) бірге талқыланатын сұрақтарды құрастырып алу;
- тараптармен алғашқы позицияларына емес, пайда болған мүдделерден шығатын мүмкін ұсыныстарды тұжырымдау;
- келіссөзге берілетін ұсыныстарды шынайылыққа тексеру;
- күш тепе - теңдігімен жұмыс жасау;
- алдағы ортақ сессия үшін құпия және ашық ақпаратты анықтау;
- ортақ сессиядағы жұмысқа тараптарды дайындау;
- тараптарды ұсынысты құрылымды енгізуге үйрету.

Кокустардың саны медиатормен қажетінше келіссөздің күрделілігіне және талапкерлердің кездесу санына (медиациялық сессия) қарай белгіленеді.

Кокус әр тараппен кезектесіп жүргізіледі. Медиатордың кіріспе сөзінде оның кокусты белгілеу құқығы ескеріледі, бірақ кез келген тарап медиатормен жеке құпия кездесудің болуын сұрауға құқылы. Кокус медиацияның кез- келген кезеңінде таныстырудан бастап келісімге қол қоюға дейін аралықта белгілене алады.

Тәжірибеде кокусты белгілеу реті медиация жүрісіне байланысты. Егер тарап «ойға шомылып кетсе», егер медиатор тараптар түсініспей отырғанын байқаса, егер медиация «айналшақтап» кетсе кокус жасауға болады.

Кокусқа бірінші шақырылады:

- Өте агрессивті тарап;
- Бірінші өтініш берген тарап;
- «Жабырқау», әлсіз тарап;
- Позициясы әртүрлі тарап.

Кокус құпия, сондықтан медиатор әр кокустың аяғында талқыланғандардың ішінде қайсысы келесі екінші тарап қатысатын медиацияның жалғасуында айтылуына болмайтынын анықтап алуы керек.

Бұл медиаторға қажет кезінде арнайы сұрақтарда делдал болуына қосымша мүмкіндік береді. Делдалдық мүмкіндігі мен қажеттілігі медиатордың кәсіпқойлық дағдысы болып табылады.

Медиаторлардың қоғамдастығы медиатордың жұмысының тиімділігін арттыратын, кокус жұмысының алгоритмін жасады:

- Рәсімдік сұрақтарға кіріспе;
- Эмоциялармен жұмыс;
- Тараптардың анықталған мүдделерін шынайылыққа тексеру;
- Тараптардың келіссөзге қатысуына байланысты рефлексиясын ұйымдастыру;
- Ымыраласушы (компромист) пайда болуының мүмкін шарттары мен оның неден тұратынын анықтау;

- Қарсы тарапта ымыраласушының пайда болуы мүмкін шарттарын анықтау және ол қалай байқалатынын табу;
- Тараптардың кокуста қаралатын мүдделерін қорғаудың түрлері мен әдістерін анықтау;
- Ұсыныстарды шынайылыққа зерттеу;
- Келіссөздерде айтылатын ұсыныстардың ретін анықтау;
- Келіссөздердің жүргізілу тәртібін тиянақтау;
- Тәртіп бойынша қаралатын мәселелердің ретін анықтау;
- Келіссөздерде өз ұсыныстарын ұсынудың ережесі мен тәсілін талқылау.

Кокус медиатормен басталып, медиатормен аяқталады.

Медиатор бекітілген медиация рәсіміне келісім бере отырып, кокусты екінші тараптың келісімімен бастайды. Ол міндетті түрде кокустың ұзақтығын тіркеп отырады: әдетте, кокус 10-15 минутқа созылады. Мұндай кокустың ұзақтығы тәжірибе жүзінде дәлелденген, медиатор оны ұстану керек, дегенмен кокустың ұзақтығы әр жағдайда нақты жағдаятқа байланысты.

Кокуста медиатордың бейтарыптылығы тараптарға медиатормен жеке тілдесудің бірдей уақытын қамтамасыз етуімен анықталады. Өз кезегін күтуші екінші тарап ол уақыт үшін уайымдамаса болады. Ереже бойынша, тілдесудің осылай ұйымдастырылуы медиацияда болып жатқандарды байсалдылықпен саралануына әсерін береді.

Бір немесе екі тарап та кокуста қарсы тарапқа мәлім болмауы тиіс мәліметтерді айта алады. Кокуста тараптар үшін қауіпсіз болатын олардың позициясының анықталуы, өздерінің шынайы мүдделерін ұғыну, сонымен қатар тек өзінің позициясын емес, қарсы тараптың да позициясын саралауы орын алады.

Тараптармен сенімді қатынас орнатуды қалау немесе тараптарға оның «ақымақтығы» мен «қырсықтығын» түсіндіруге тырысу жұмысы жаңа бастаушы медиатордың қателіктері болып табылады. Мәселені тарапқа дұрыс көрсетуге ұмтылу басқа тараптың жағдайына кіру болып көрінуі мүмкін, мысалы «Сіз бұл ұсақ- түйек екенін көрмейсізбе?» және т.с.с.

Тараптар мұндай ықпалға бойсұна алады, бірақ кез - келген медиатордың тарапынан көрсетілген қысым мен иландыру әдетте түрлі шиеленістерге соқтырады.

Кокустағы рәсімдік сұрақтар оңтайландырылған, өйткені ортақ кездесулер үшін бекітілген шектеулерді бұзбаудың және ережелерді сақтаудың қажеттілігі жоқ. Кокуста жұмыстың басталуы алдында тараптарға кездесудің құпия екендігін ескерткен маңызды. Кокустың аяғында айтылғандардың қайсысын медиатор келесі тарапқа айта алатындығын сұрауы қажет. Медиатор кокуста байқауы қажет, себебі кокус оның тараптармен бірігуіне жол беріп, бейтараптылықты жояды, бірақ бір жағынан бұл медиатордың өзіне қолайлы уақыт.

Медиатор тараптар кокус кезінде эмоционалды күйзелісте болса эмоциямен үнемі жұмыс жасауы қажет.

Кокустың шешуші сәті тараптардың мүдделерін анықтау болып табылады. Осы мақсатта көптеген сұрақтар қойылады, нәтижесінде міндетті түрде тексерілетін гипотеза құрылады. Тараптардың жауабы медиатордың осыған дейінгі кезеңдердегі позициялар шынайылықты бейнелемейтіндігі туралы шешіміне алып келеді.

Тараптар медиацияға баламасыз және тек өз мүдделерін қорғалатын өздерінің дайын ұсыныстарымен келеді. Тараптардың әрекеті әдетте қорғауға немесе қарсылыққа бағытталады. Дау туындап қойған, тараптарға залал тиіп қана қоймай, өзара мәнді болып көрінеді. Сондықтан келіссөздерде позициялардың таныстырылуы мен олардың қақтығысуы әрдайым тараптарды дауды шешу мәселесінен алыстатады, өкпелерді, әділетсіздікті, арамдықты еске сала беру арқылы оларды қатайтады.

Позицияларды былай қойып, «Сіздер келіссөзден не ұтқыларыңыз келеді?» деп, ашық сұрақтар топтамасына өткен жөн.

Тараптардың берген жауаптарынан медиатор болашақта тексерілетін, олардың мүдделері (қажеттіліктері), жұмысшы гипотеза туралы көзқарас қалыптастыра алады. Бұл жұмысшы гипотеза медиация сессиясы бойы тексеріледі, себебі тараптардан тікелей оның мақсаты не екенін сұрау әдепке сай емес және келіссөздің үзілуіне әкелуі мүмкін.

Тарап өзінің қалауын жіті түсінбейтін жағдайлар бар. Ондай жағдайда медиатор тарапқа көмектесуі керек.

Медиацияның негізгі қағидасы келіссөздің болашаққа негізделуі болып табылады. Кокуста алдыңғы кезеңдермен салыстырғанда медиатор тараптармен көңілдерінің фокусын өзгерте отырып, болашаққа қатысты тілдеседі.

Тараптардың кокуста өтуі тиіс рефлексия тақырыбы өте маңызды. Рефлексия әлеуметтік психологияда - келбеті немесе ортақтығы қалай шын мәнінде қабылданатындығы мен басқа индивидтермен немесе орталармен қалай бағаланатындығы арқылы субъектінің әрекет етуін түсіну. Рефлексия-өзін субъект ретінде қараудың білімі мен түсінігі ғана емес, өзгелер оны, оның тұлғалық ерекшеліктерін, эмоционалды реакциясы мен когнитивті (таныммен байланысты) түсінігін қалай білетінінің анықтамасы. Рефлексия тараптардың дербес жауапкершілігін орнатып, оны иллюзиядан шектейді. Үзілген келіссөздер әсерін талқылау медиаторға ұсыныстарды айту мен талқылау, эмоционалды күйзеліс пен тығырық кезінде тараптарды жауапкершілікке және нәтиженің саралануына қайтаруға мүмкіндік береді. Тараптарда теріс әсер мен бұзуға болмайтын шектерге бағдар пайда болады. Бұл ойлауды ұтымды етіп, үзілген келіссөздердің нәтижесі не боларына көңіл аударуға мүмкіндік береді.

Кокуста маңызды орынды тараптардың рұқсатымен орындалатын медиатордың делдалдығы алады. Дегенмен тек ұсыныстардың табысталуын

жүргізіп «пошташы» болып көрінбеу қажет. Жағдаят келіссөзді бұзып немесе ондағы медиатордың рөлін бұрмалауы мүмкін.

Консилиацияда (талапкерлер бір- бірімен тілдеспейтін жағдайда) жұмыс жасайтын медиатордың делдалдылығын тікелей ортақ келіссөздерде жасайтын әрекеттермен бөліп қарастыру керек. Сондықтан бөлек келіссөздерде (консилиация) ұсыныстардың табысталуы медиатордың оппонентпен жеке кездесулеріндегі алынған нәтижелердің сараптамасы негізінде орындалады.

Болашақты талқылауға өту арқылы медиатор әңгімеге басқа тараптың рөлі мен орнын енгізе бастайды. Психологиялық тұрғыда оны басқа тараптың көзқарасымен ымырасушының мүмкіншіліктерін анықтаудан бастап, ақырындап және ептілікпен жасаған қолайды. Келесі тараптың неге көне алатындығына ой жүгірту арқылы талқылау келіссөзге айналады. Болжамды компромистің шынайылығын, мәнін және екінші тарапқа беретін мүмкіндігін айқындап алу маңызды. Талқылау жеке түрле өтетіндіктен, медиатор мен жұмыс жасаушы тарапқа оны ашық және қауіпсіз етуге ештеңе кедергі жасамайды.

Ары қарай мүдделердің қорғалауының жолдары мен тәсілдерінің анықталуына, тараптардың кемсітілген қажеттіліктерін түзетуге көшуге болады. Медиатор тараптарға ойларын және түрлі тәсілдерді дамытуға оларды тіркей отырып, шығармашылық үдерісіне кедергі келтірмей көмектесе алады. Медиатор тиімді байланыс техникасының жиынтығын және эмпатикалық тыңдауды қолданып, тараптарға оның ұсынысының іске асуы не беретінін және одан қандай нәтиже алуға болатынын түсінуге көмек береді.

Ұсыныстарды тіркеп, мүдделердің қорғалуы (осы кезде медиаторда тараптардың мүддесінің жұмысшы гипотезасын анықтау үдерісі жүреді) тарапынан талқылағаннан соң медиатор бір бағытты ойлау кеңістігіне өзінің мүдделері мен мүмкіндіктері бар екінші тарапты енгізеді және оларды тексеруден өткізеді. «Қорғаушы» тәсілі шынайылыққа тексеруде тиімді әдіс болып табылады.

Ұсыныстарды айту және бағалау жұмыстарын бітіргеннен кейін, олардың жалпы сессияда ұсынылуының ретін талқылаған дұрыс. Медиатор тараптарға талқыланатын тақырыптар болып жинақталатын, дайын ұсыныстарды пайдалана отырып, қай тақырыптан бастау керегін анықтай отырып, келіссөздің жүру тәртібін құрастыруға көмектеседі. Тараптардың келіссөз жүргізудегі мүмкін болатын сауатсыздығын ескере отырып, медиатор келіссөзге дайындық үдерісін басқарады.

Тәжірибелі медиаторлар келіссөзде тараптардың позициясын жақындастыруға ниеттеніп, талқыланатын тақырыптарды қарастырады. Талқылауды келісімге оңай жетелейтін тақырыптардан бастаған жөн. Содан соң, тараптар келісімге келсе, оған жете алатын тақырыптар талқыланады. Үшінші кезекте қиын шешілетін немесе қазіргі уақытта шешімі жоқ күрделі тақырыптар талқыланады.

Ұсыныстарды дайындау аяқталуына қарай медиатор тараптармен бірге келіссөз тақырыптарын кім жариялайтынын анықтайды: тараптың өзі немесе медиатор.

Жұмыс тәртібін құрастыру келіссөз үдерісінде маңызды бөлім болып табылады. Тәртіп келіссөз үдерісін реттейді және айтылған ұсыныстың қабылданбауы жағдайында орнын ауыстыра алуы үшін тиімді болып табылады.

Кокуста медиатор екі тараптың да ақпараттарына қанық. Ол тараптардың мүдделерін де, компромисстің ақтық мәнін де тұспалға алып, сонымен қатар тараптардың ақырғы және белгілі ұсыныстарын көрсетеді. Құпиялығын сақтай отырып, медиатор тараптарды достасу нүктесіне бағыттай алады. Бірақ медиатор тараптарды өзінің жаңа білімімен алмастырмай, тараптарға қиын немесе шешілмейтін сұрақтарда коммуникация үдерісіне себепші бола отырып, тек тараптар мүддесінің «қарауылы», ақылды сыншы болуы керек.

Тараптармен өздерінің ұсынысын келіссөзде ұсыну талқылау кезінде медиаторға медиация қатысушыларының тұлғалық ерекшеліктеріне негізделген кедергілерден өтуге тура келеді. Келіссөзге дайындық қатысушылардың тұлғалық ерекшеліктеріне қарай үзілетін жағдайлар кездеседі. Егер тараптар ұсыныстарын айтуға машықтанған болып, медиатор талқылауды жөн көрсе, онда ол келіссөздің имитациясын жүргізіп, ұсыныстың берілгені бойынша тараптарға кері байланыс береді.

Егер медиатор кокустың барлық міндеттерін атқарса: тараптар барлық эмоцияларын көрсетті және өңделген сұрақтар бойынша оны қалай жасайтын біле отырып, келіссөздерді жүргізуге дайын болса- келесі кезеңге өтуге болады.

Кокуста медиатордың жиі жіберетін қателіктері:

- Тараптарға эмоционалды демеу беріп, есіркеу;
- Болған жағдайды бағалау;
- Өз тұжырымын мәжбүрлеу;
- Дауласушылармен келісу;
- Артық ақпаратты айту;
- Ғибратты болу;
- Тараптардың мінез-құлығын түзету;
- Құпиялықты бұзу;
- Өзіне қорғаушы функциясын алу.

**Жалпы келіссөздер сессиясы (ұсыныстарды тұжырымдау бойынша дискуссия)**

Әр тараппен медиатордың жеке жұмысынан кейін дауға қатысушылар келіссөздің ортақ үстеліне қайта оралады.

Егер кокуста тараптар өз мүдделерін айқындаса, егер әр тарап келіссөзде қаралатын тақырыптарын анықтаса, онда олардың әрқайсысы жағдаятты реттеу бойынша ұсыныстарға ие болады.

Сондықтан бұл кезеңнің негізгі мақсаты - дауды реттеу үшін ұсыныстардың түрлерін тұжырымдау.

Медиатор бұл кезеңде міндетті:

- Бірге талқылайтын сұрақтарды тараптармен келісу;
- Сұрақтарды талқылау ретін анықтау;
- Тараптарға ұсынысты өндіруге көмектесу;
- Тұжырымдалушы ұсыныстарды шынайылыққа тексеру;
- Жағдаятты реттеу бойынша тұжырымдалған ұсыныстарды тараптар қалай қабылдайтындығын анықтау;
- Келісім жоспарын дайындау.

Әдетте, медиатор жалпы сессияны ашарда, өткен кезеңде нәтижелі жұмыс жасағандары үшін тараптарға рахметін айтады, достасу нүктесін тіркейді және ортақ сессияда шешу қажет сұрақты нақтылап алуды ұсынады.

Дауды реттеу бойынша ұсыныстарды талқыламастан бұрын, талқылайтын сұрақтар мен олардың ретін бірге келісіп алу керек. Жұмыс тәртібі - барлық маңызды сұрақтардың жалпы түйіндемесі. Келіссөздің тәртібін құру кезінде медиатор келісімге келуде туындайтын бекітілмеген болса сұрақтар (тақырыптар, мәселелер) бойынша ұсыныстардан бастамаған жөн. Медиация рәсімін берік ұстану келіссөздерде құрылымдылық пен талқылаудың реттілігін қамтамасыз етеді, олар жағымды психологиялық климат тудырып, ұсыныстарды талқылау кезінде мүмкін болатын кедергілерді жояды.

Сұрақтардың қатарын тараптардың мүдделерін бейнелейтін, жарияланған позициялар толтырмауы керек. Осымен медиация психологиялық кеңес беруден ерекшеленеді, онда амалдар мен шешімдердің себебіне көп көңіл бөлінеді. Мысалы, егер күйеуі ажырасқысы келетіндігі туралы айтса (позиция), онда оның қалауы талқыланбайды, жұмыс тәртібіне тек мүлікті бөлу, балалармен қарым- қатынас және т.б. жайлы сұрақтар енеді.

Егер медиатор кокус барысында барлық сұрақтарды тиімді талқылып алса, онда жұмыс тәртібін енгізу көп уақытты алмайды. Егер медиатор тараптардың қарсыласуына, келіссөзде тақырыптарды ұзақ талқылауға ұшыраса, онда барлық мәселелер бұрын соңды эмоционалды реттелмеген және кокусты қайталау керек.

Талқыланатын сұрақтарды құрастырудың түрлі әдістері бар. Бұл әдістер медиатордың жеке тарапынан немесе оның жұмыс жасау стиліне байланысты. Мысалы, егер тараптармен жұмыс нәтижесінде талқыланатын екі түрлі тізім жасалса және тараптар барлық көрсетілген сұрақтар талқылануы тиіс екендігіне келісім берсе, медиатор тараптардан сұрақтардың реттілігін анықтауды сұрауына болады.

Әдетте медиатордың әрекетінің реттілігі мынадай:

- Тараптар ұсынған тәртіптің ортақ (бірдей) бөлімдері айтылады;
- Әр тарап ұсынған қосымша бөлімдер шындыққа тексеріліп, талқыланады;

- Тараптармен келісілген тәртіп талқыланады, қателіктері түзеледі, өзгертулер мен қосымшалар енгізіледі, келіссөздің нақты жұмыс тәртібі құралады.

Басқа жағдайда медиатор тараптардың ара- қатынасын, сол немесе басқа тақырыптарды талқылауға дайын, дайын еместігін білітіндіктен, өз нұсқасын айта отырып, сұрақтарды қарастыру ретін анықтауды өзіне жүктеуіне болады. Медиатордың мұндай белсенді позициясы орынды және дауды басқаруға бағытталған. Практикада мұндай тәжірибе өзін ұсына алды және оң нәтиже беруде.

Медиатор тараптар келісуге дайын оңай сұрақтар барын біледі және тез келісілетін сұраққа көмектесуге тырысады. Көбінесе бірінші сұрақты бірге шешу сенімсіздікті және тараптар арасындағы келіспеушілікті жояды. Тәжірибеде анықталғандай, бірінші орнатылған келісім тараптарға сенім ұялатып, күрделірек сұрақтарды шешуге болатындығын көрсетеді. Кез келген жағдайда жұмыс тәртібін құрастырғаннан кейін медиатор екі тарап та тәртіпті қолдайтынын және ештеңе өзгерткісі келмейтіндерін анықтап алады.

Ары қарай медиатор ұсыныстарды тұжырымдауды ұйымдастырады. Бұл кезеңде жұмыстың нәтижелігі тараптардың зияткерлік мүмкіндіктеріне тәуелді. Егер кез- келген бір тарап оңтайлы жағдайды талқылай алмаса, онда медиация ешқашан оң нәтиже бермейді.

Ұсыныстарды тұжырымдау бастапқыда кокуста болады, содан соң түзетулер, анықтаулар, кеңейтулер мен құрылымын және мазмұнын өзгерту арқылы жалғасуы мүмкін. Ең бастысы, тараптардың әр сөздің артында не тұрғанын, бір- біріне қандай уәде беріп, өздеріне қандай міндеттер жүктей алатындықтарын түсінгені маңызды.

Тәжірибемен дәлелденген ереже бар: егер тараптар ұсыныстарын жалпы сессияға енуін сұрамаса, онда тараптардың өздері айтқанын күткен дұрыс.

Тараптармен бекітілген жұмыс тәртібінен медиатор тараптарға ұсынысты құрастыруға көмектесу арқылы ондағы әр бөлімнің талқылануы ұйымдастырады, барлық айтылған ойлардың түсінігін және ұсыныстарды шынайылыққа тексереді. Әрине, келіссөздің нәтижелігіне тараптарға құрылымды ойларын өндіруде көмектесетін медиатордың іс-қимылы әсер етеді.

Көптеген жағдайларда медиация рәсімінде қолданылатын логикалық аргументтер мен оңтайлы дәлелдер құрылымды ұсыныстарды тұжырымдауға әкелмейді. Клиент кейде дауды реттеудің ұсынылған жолдарына кері реакция беруі мүмкін, немесе бастапқыда оларды қолдап, кейін бас тартуы мүмкін.

Оған аса көп көңіл бөлу керек. Мұндай жағдайлар жанжал дауласушының жеке мәселелерін қозғап, өзінің қорғаушы тетігін саналы түрде іске қосатын болса орын алады. Осы кезде ол адамға психолог-кеңесшіге жүгінген жөн, содан соң дауды шешудің жолдарын іздейді.



Егер тараптар барлық мүмкін болатын ұсыныстарды талқылай алса және өздерін қанағаттандыратын тәсілін тапса, онда келесі кезеңге- келісімді жасауға көшуге болады.

Ұсыныстарды талқылау кезеңінде медиатордың қателіктері:

- Тақырыпты талқылауда тараптардың шетте қалуы;
- Тараптар әлі бекітпеген, кокуста берілген ұсыныстарды мағлұмдамалау;
- Ұсыныстарды қабылдау кезінде тараптардың оны белсенді талқылауын болдырмау;
- Ұсыныстарды тараптарға міндеттеу;
- Тараптардың ұсынысын шынайылыққа тексермеу;
- Тараптардың ұсынысын олардың мүддесіне сай келетіндігін тексермеу;
- Ұсыныстарды талқылауда асығу.

#### **Медиативтік келісімге дайындық және қорытындылау**

Тараптар қандай ыңғайлы шартта оларды дауы реттеле алатындығын келісіп алғаннан соң, құқық нормаларына сай жұмыс жасайтын және тараптармен орындалатын медиативтік келісімді дайындау және орнату кезеңі басталады.

Бұл кезеңдегі медиатордың негізгі міндеті:

- Ұсыныстар тараптардың мүддесін қорғайтындығын тағы бір рет тексеру;
- Келісімнің мәтіні анық, түсінікті және бірмәнді болуына қол жеткізу;
- Медиация аяқталғаннан кейін не боларын тараптардың дұрыс түсінуін қадағалау;
- Келісімді шынайылыққа тексеру.

Бұл кезеңде ұсыныстарды шындыққа тексеріп, келісімге енетін түсініктерді анықтау жүреді.

Кейін келісім бұзылған жағдайда тараптарға қолданылатын шаралар талқыланады. Бұл күрделі кезең, бірақ тараптар бұл кезеңге жеткен болса, олар даудың аяқталуымен байланысты көтеріңкі көңіл күйде болады. Олар осы күйде асыға бастағандықтан, шынайылық сезімін жоғалтып алуы мүмкін. Бірақ медиатор келісім нақты және тараптардың мүддесін қорғайтындығына көз жеткізуі керек. Сондықтан ол екі тараптан кезек- кезек болашақ келісімнің тұжырымын анықтап алады. Мысалы, ол «Қандай жағдайда сізді қанағаттандыра алады? Ол қалай жүретін болады?» деген сұрақтар қоя алады.

Келісімге қол қоймастан бұрын тараптарға кәсіби заң мамандарының көмегіне жүгінуді ұсыну маңызды, себебі олардың міндеті келісімде тараптардың мүдделері заңды түрде нақты және тиімді көрсетілуін қамтамасыз ету.

Медиатор бұл кезеңде келесілерге сенімді болуы тиіс:

- Келісім шарттары нақты құрылған және екінші рет талқынбайды;

- Ұсыныстар олардың мүдделеріне сай және екі тарапты да қанағаттандырады;

- Тараптар дауды ретттеудің шарттарын бірдей түсінеді және бұл шарттар міндетті түрде орындалады.

Тараптар медиация барысында араларындағы дауды реттеген шарт жазбаша құжатта тіркеледі, ол медиативтік келісім деп аталады.

Келісімді дайындаудың маңызды қағидалық шарты оның медиатормен жасалмауы болып табылады. Медиатордың рөлі тараптармен бірге алғашқы контент жасау, онда келесілер аталады:

- Тараптардың міндеттемесі формасында келісімнің мазмұнды аспектісі;

- Негізгі түсініктер;

- Орындалуы тиіс келісімнің мерзімі мен шарттары;

- Міндеттемелердің орындалуына кепілдік;

- Міндеттемелер орындалмаған жағдайдағы санкциялар;

- Келісімді орындау кезінде туатын қиындықтар немесе форс-мажорлық жағдайдың орын алуы.

Заң медиативті келісімді жазбаша түрде бекітілген, дауға немесе дауларға, дау бойынша жеке келіспеушіліктерге медиация рәсімін қолданудың нәтижесінде тараптардың жеткен келісімі деп анықтайды.

Медиативті келісім барлық құқықтық табиғаты бойынша мәміле болып табылады. Мәміле деп заңда азаматтар мен заңды тұлғалардың азаматтық құқық пен міндеттемелердің) орнатылуы, өзгертілуі мен тоқтатылуына бағытталған әрекеттерін айтады. Медиативті келісім достық мәміле болып табылады: тараптардың арасындағы дауды немесе құқықтық мәселені өзара жол беру арқылы реттеуге келісімі.

Бірақ медиативті келісім бір тараптың ғана қарсылығынан туындауы мүмкін емес, себебі қолданылатын құқыққа сай тараптардың арасында құқықтық түсінбеушілік болмады. Шын медиативті келісімге отыру үшін құқықтық қатынас тараптардың ойынша даулы болуы тиіс.

Медиативті келісімде жазбаша форма міндетті болып табылады. Ол бір құжаттың формасында болып, сонымен қатар электронды хаттар немесе басқа іс- қағаздар алмасу арқылы орнатыла алады. Іс- қағаздар келісімшарт бойынша тараптан шығып отырғанын растай алуы керек.

Медиативті келісімнің мазмұнына қарай заңмен, басқа құқықтық актілермен немесе заңды тұлғаның корпоротивтік қағаздарымен оның үлгісіне қосымша шарттар енгізіле алады (арнайы үлгілі бланкте құрастыру, мөрмен бекіту және т.б.). Мысалы, жауапкершілігі шектеулі қоғамдастықтың жарғылық капиталы үлесін сату келісімшарты нотариалды бекітілген болуы тиіс, сол секілді осындай шарттан тұратын медиативті келісімді де бекіту керек.

Сонымен қатар, тараптар өздері, мысалы, медиация рәсімін жүргізу туралы келісім, медиативті келісімнің үлгісіне қосымша талаптарды енгізе алады.

Егер медиативті келісімге тараптар дауды сотқа немесе азаматтық сотқа жібермей қол жеткізілсе, онда медиативті келісімді орындамау кезіндегі құқықтардың қорғалуы азаматтық заңнамалар қарастыратын әдістермен жүргізіледі. Мұндай жағдайда тарап білікті сотқа медиативті келісім бұзылғанына орай шығынды өтетү мақсатында шағымдана алады, немесе басқа қорғаушы құралға, мысалы, соттан екінші тараптың келісім шартын қалпында орындауын талап етеуін сұрау. Одан бөлек, тараптар медиативті келісімнің өзінен шарттар бұзылуынан қорғанудың жолдарын қарастыру болады.

Медиативті келісімге келу арқылы тараптардың әрқайсысы сол дауды, сол тараппен қайта қарастыру жағдайында ол сұрақтың тараптармен келісіліп қойғанына сүйенуге құқығы бар. Егер болашақта бір тарап медиативті келісімде реттеліп қойған сұрақ бойынша сотқа қайта арыз беретін болса, екінші тарап мұндай келісімнің шартына сай арызды қабылдамауды сұрауына құқығы бар.

Бастапқы дауды қайта қарау тек медиативті келісімнің өзінде немесе заңнамада (мысалы, медиативті келісім сотпен жарамсыз деп танылса) көзделген жағдайларда болуы мүмкін. Медиативті келісім күшіне енген сәттен бастап, қарсылықтар тек медиативті келісімнен ескеріле алады және оның мазмұнына, ақиқатына немесе орындалуына қатысты бола алады. Бастапқы дауға қайта оралу медиативті келісім белгіленген заңмен жарамсыз немесе бұзылса ғана мүмкін болады.

Дауды сотқа немесе азаматтық сотқа бергеннен кейін орнатылған медиативті келісімге қатаң талаптар қолданылады: тараптардың өтініші бойынша сотта немесе аралық сотта процессуалды заңнамаға немесе аралық сот туралы заңнамаларда, халықаралық коммерциялық арбитражға сәйкес достық келісім ретінде бекітілуі мүмкін.

Олай болса, сот анықтамасында мазмұны бойынша заңға қайшы болмайтын және басқа тұлғалардың құқығын бұзбайтын шартын қанағаттандырған жағдайда достық келісімді бекітеді. Аралық сот талапкерлердің өтініші бойынша достық келісімнің шарттарын келісілген шарттардағы арбитражды шешімге тіркей алады, оларды қажетті жағдайда оңайлатылған түрде орындауға болады.

Медиативті келісімге келген тараптар дауды сотқа бергеннен кейін, соттан оны келісім деп бекітуін сұрамаса да болады, себебі сот ісі арыз берушінің арызын қайтарып алумен немесе жауапкердің кінәсін мойындауымен аяқталуы мүмкін. Бұл кезде медиативті келісім азаматтық-құқықтық келісім секілді заңды күшінде болады. Сот ісінің кері әсерін қалай азайтуға болатыны тараптар үшін маңызды және оңай шаруа емес, әр нақты жағдайда кәсіби заңгердің көмегі қажет болуы мүмкін.

Қорытындылай келе медиативті келісімге басқа құқықтық- азаматтық келісімдердегідей талаптар қойылады. Кейбір кездерде келісім жасасу үшін басқа адамдардың, мысалы, дау тудырушының жұбайының келісімі, немесе шаруашылық қоғамның жалпы шешімі қажет болады. Мұндай келісімді

құрайтын құжат медиативті келісіммен оның ажырамайтын бөлігі болып қосымша ретінде бірге жүреді.

Медиативті келісімді орындаудың еріктілігі медиацияның еркін еріктілік пен тараптардың келісіміне негізделген рәсімдік табиғатына тура келеді. Дегенмен ол қағида медиативті келісім тараптар үшін заңды міндеттеме емес дегенді білдірмейді. Егер тараптар медиативті келісімнің шарттарын орындамаса, екінші тарап медиативті келісімнің нақты шарттары мен нақты дауда қолданылатын құқықтық қорғау құралдарына жүгіне алады.

Медиативті келісім жасалғаннан кейін медиаторға тараптарды қол қоюға асырмай, оларға оның мәтінін тағы бір рет оқуларына мүмкіндік беруі керек. Егер келісім оларды қанағаттандырса қол қояды, бірақ келісім тараптардың барлық мүддесін қамтымаса, онда ол тарап келісімді орындамайтын болады. Сондықтан мұндай жағдаятта кокусқа қайта оралып, тараптармен келісімге қол қояға не кедергі екенін талқылау қажет. Даудан кейінгі келіспеушіліктердің алғышартын тудырмай, қайшылықтарды бірден реттеп алған тиімді болады.

### **Медиацияның аяқталуы**

Бұл кезеңнің негізгі мақсаты - тараптарда олардың медиация аяқталғанда болашақта не істеу керек бойынша түсінігін қалыптастыру.

Медиатордың негізгі міндеттері:

- Медиация үдерісін (медиациялық сессияны) аяқтау;
- Тараптарға атқарған жұмыстары үшін алғыс айту;
- Тараптардың медиация нәтижесіне қанағаттанғанын тексеру (егер келісім жасалса);
- Егер тараптар медиацияны жақын арада жалғастыратын болса, жұмысты, байланыс пен ақпараттандандыру жүйесін анықтап алу;
- Сессиялар арасындағы үзілісте тараптардың әрекеті жайлы келісіп алу.

Медиациядан шығу - соңғы кезеңнің алдындағы кезең. Әдетте медиатор тараптарға құрылымды, нәтижелі жұмыс жасағандары үшін алғысын білдіріп, тараптардың сенімін ақтай алған үмітін білдіреді. Бұл кезеңнің міндеті - жұмыстың нәтижесі бойынша медиатордың кері байланыс алуы.

Тараптар біріншіден, жасалған келісімге қаншалықты қанағаттанғандарын; екіншіден, медиатордың қатысуымен өткен медиация рәсімінің өзіне қанағаттанушылықтарын; сонымен қатар, өздерінің, медиациядан кейін жеңіл болды ма, психологиялық күйзелістен құтылды ма деген секілді эмоционалды күйлерін бағалайды.

Қазақстанда біздің еуропалық және америкалық әріптестеріміздің таң қалдыратын жай дауласушы тараптар үшін кейде психологиялық қанағаттану, нәтижеге қол жеткізуге қарағанда маңыздырақ болып келеді. Оның теріс қауіптілігі де бар: тараптар мұндай жеке разылықты медиаторға білдіргісі келетіндіктен, оған жағыну үшін (ол сонша тырысты ғой) орындағылары келмейтін келісімге қол қоюлары мүмкін.

Медиация үдерісінің соңғы кезеңі - жағдаяттың ары қарай өрбуін қадағалау (даудан кейінгі кезең). Бұл кезеңде медиацияның шын нәтижесі (тараптар шын мәнісінде жасалған келісімді орындай ма?), алдағы уақытта көмек көрсету мүмкіндігі (тағы бір медиация жүргізу, заңды немесе психологиялық кеңеске бағыттау) бағаланады.

### **Өзін-өзі бақылау арналған сұрақтары**

1. Өзіңіздің кіріспе сөзіңіздің мәтінін жазыңыз.
2. Егер тараптар өз ұстанымын сізге бірден айтуға тырысса не істейсіз?
3. Таныстыру кезеңіндегі медиатордың негізгі міндеттерін атаңыз.
4. Таныстыру кезеңінде медиатордың әрекетіне қойылатын басты талаптар туралы айтыңыз.
5. Таныстыру кезеңінде медиатордың жіберуі мүмкін қателіктері қандай?
6. Ұсыныстарды тұжырымдау дискуссиясының негізгі мақсаты қандай?
7. Ұсыныстарды тұжырымдау бойынша жүргізілген дискуссия кезеңінде медиаторға қойылатын міндеттер қандай?
8. Ұсыныстарды тұжырымдау бойынша жүргізілген дискуссия кезеңінде медиатор қандай функцияларды қолдануы керек?
9. Жалпы келіссөздік сессияның мәні неде?
10. Ұсыныстарды тұжырымдау кезінде медиатор не жасамауы керек?
11. Медиациядағы кокустың мақсаты?
12. Кокуста позициялар рефреймингі қалай жүреді?
13. Қазақстандық құқықта медиативті келісім қалай түсіндіріледі?
14. Медиативті келісімді дайындау және жасау кезеңіндегі медиатордың міндеттері?
15. Медиацияның рәсімдік сұрақтары қандай құжатта тіркеледі?
16. Келісімді дайындау барысында ұсыныстарды тексеру қалай жүреді?
17. Медиативті келісімнің заңды күші қандай?
18. Дау сотқа немесе аралық сотқа берілмеген жағдайдағы жасалған медиативті келісімнің заңды салдары қандай?
19. Дауды сот бергеннен кейінгі жасалған медиативті келісімнің салдары қандай?

## **5-ТАРАУ. КЕЛІССӨЗДЕР ҮДЕРІСІ ЖӘНЕ МЕДИАЦИЯНЫҢ ТЕХНОЛОГИЯЛЫҚ АМАЛДАРЫ**

### **5.1 КЕЛІССӨЗДЕР МЕДИАЦИЯ НЕГІЗІ РЕТІНДЕ**

Медиация – үшінші бейтарап тараптардың қатысуымен келіссөздер. Келіссөздер медиацияның негізгі мазмұнын құрайды. Медиацияны өткізу рәсімді өткізумен байланысты. Медиациядағы мәселелер медиацияны өткізу рәсімдерімен байланысты қателерден емес, медиация технологиясын құраушы келіссөздердің қаншалықты болмауымен байланысты.

Қазақстанда татуласу компромиспен байланысты екендігі туралы пікірлер қалыптасқан, бірақ компромистің мазмұнды құраушысы және оның келіссөздік маңызы көңіл аударусыз қалуда. Жандалдардың көбі объективті, мазмұнды қажеттіліктермен байланысты. Психологиялық негізге ие басқа жанжалдар мазмұнды сұрақтарының түсіндірілуін талап етеді.

Психологиялық және рәсімдік сұрақтар қазіргі қазақстандық медиация түсінігінде қолданылады, бірақ мазмұнды құраушысы келіссөздер арқылы әрекет етуден көрінеді.

#### **Келіссөздер күн тәртібіндегі сұрақтар (талқылау тақырыптары)**

Келіссөздер күн тәртібіндегі сұрақтар – тараптардың пікірінше олардың қызығушылықтарын қанағаттандыру үшін қарастырылатын жұмыс тақырыптары.

Келіссөздер күн тәртібіндегі сұрақтар тараптардың нақты мүдделерімен анықталуы, қарастырылуы және қанағаттандырылуы керек. Олар жалпылама түрде тұжырымдалады және «Талқылау нені талап етеді?» сұрағына жауап береді.

Мүдделеріне негізделе отырып, медиатор медиацияда келіссөздерге әкелетін шешілуі тиіс мәселелерді қарастырады. Осы мақсатта мәселе мақсаты анықталып, жеке кездесулерде тараптармен келісуі керек. Кейін олар медиаторлармен жалпы сессияда талқылануы үшін ұсынылады.

Классикалық медиацияда келіссөздер күн тәртібінің сұрақтарын анықтауды тараптармен келісе отырып, медиатордың өзі жүзеге асырады. Өткізілетін медиация аясында уақыт жоқ және бұған тараптарды оқыту үшін мүмкіндіктерде болмайды. Келіссөздер күн тәртібін жеке ұсына отырып, медиатор кәсіби білім мен дағдыға ие емес адамдармен келіссөздерде жіберілетін қателіктерден қаша алады.

Келіссөздер күн тәртібінің сұрақтары қарама-қарсы тараппен қабылданып, ұсынылатын тарап үшін қауіпсіз болуы керек. Келіссөздер күн тәртібі сұрақтарының көмегімен үзілді кесілді талаптан (жанжал жағдайында маңызды) қашып, мүмкіндіктер жиынтығын қамтамасыз ететін «ұсыныстар алаңын» құрады.

Келіссөздер күн тәртібінің сұрақтары бірнеше болуы мүмкін, басқа тараптардың қабылдауы және мәні бойынша жүйелеуге болады:

1. Құрылыстың аяқталуы ерекшеліктері;

2. Мерзімдері;
3. Есеп айырысу тәртібі;
4. Қатысушыларды қарым-қатынастары.

Медиатор сұрақтарды талқылау қатынастарды кұрудан және келесі тәртіпте қалыптастырудан екенін түсінеді:

1. Қатысушылардың қарым-қатынастары;
2. Құрылыстың аяқталуы ерекшеліктері;
3. Мерзімдері;
4. Қаржылық есеп айырысулар тәртібі.

#### **Келіссөздегі ұсыныстар**

Кез-келген келіссөздер үшін маңызды компонент болып нақты ұсыныстар табылады.

Ұсыныстар мүдделер қандай түрде қанағаттандырылуы мүмкін екені туралы ақпараттарды қамтиды.

Тараптармен қабылданған ұсыныстар міндетті және келісімде жазбаша тіркеледі немесе ауызша формада бекітіледі. Ұсыныстарды қалыптастыру, оларды талқылау және қабылдау – бұл қиын әрі күрделі үдеріс.

Ұсыныс – мәселені шешу жолдарын өз бетінше көру немесе келіссөздердегі даулар. Ұсыныстардың артында міндетті түрде қызығушылықтар болады.

Ұсыныстар қасиеті:

- Мүдделерді ажыратады;
- Қатысты;
- Келіссөздердің бағытын анықтайды.

Ұсыныстар «Қандай түрде» сұрағына жауап бере отырып, келіссөздерде қабылданатын шешімдердің спектрін шектейді.

Кәсіби медиатор келіссөздердегі ұсыныстардың мәнін түсінеді, сондықтан ол тараптардың ұсынысын хабарлауға асықпайды. Классикалық медиацияның бесінші сатысында ғана тараптардың ұзақ дайындығы нәтижесінде тараптар өздерінің ұсыныстарын тұжырымдайды, тараптардың мүдделері негізінде өзара талқылау тақырыбына айналады.

Медиатор әрбір тарапқа келіссөздердің қол жетімді нәтижелерін ұсынатын оның мазмұнды шектерін түсінуге көмектеседі.

Медиатор «келіссөз алаңына» тараптардың мүдделеріне негізделген ұсыныстары қалай екенін көреді. Қажетті саттық жағдаятында медиатор әрбір тарапқа мүмкін болатын компромистің шектерін анықтауға және түсінуге көмектеседі.

Осылайша медиатор келіссөздер кезінде тараптардың татуласуын басқарады және оларды бақылайды. Оларға ұсыныстардың нақтылығын тексерудің тәсілдер қатарын ұсынады.

Нақтылыққа тексерілген тараптармен қабылданған ұсыныстар міндеттемелердің орындалмауы жағдаяты үшін санкцияларды қарастыратын олардың жүзеге асуының кепілі болып табылатын медиативтік немесе бітімгершілік келісіммен бекітіледі.

### **Өзін-өзі бақылау сұрақтары**

1. Келіссөздер күн тәртібіндегі сұрақтардың ұсыныстардан ерекшелігі неде?
2. Неге классикалық медиацияда медиатор келіссөздер күн тәртібін тұжырымдауға көмектеседі?

## **5.2 КЛАССИКАЛЫҚ МЕДИАЦИЯДАҒЫ ТЕХНИКАЛАР МЕН АМАЛДАР**

Практикалық медиацияда «техника» түсінігі «тәсілдер», «амалдар», «тактикалық амалдар», «әдістемелер, әдістемелік амалдар», «құралдар» сөздерінің синонимдері болып табылады.

«Техниканың» батыстық нұсқасында – бұл «дағдылар». Отандық әдебиеттерде «техника» түсінігі «әдістер», «технология» терминдерімен жиі сәйкес келеді.

Ожеговтың сөздігі келесі анықтаманы береді: «Байланыс техникасы – байланысқа адамдарды дайындайтын және байланыс кезінде оның мінез-құлығының тәсілдері». «Техника» сөзін медиаторлармен түсінік ретінде пайдалану адамдармен жұмыс жасайтын мамандар арасында жеткілікті таралған.

Медиатор техникасы – медиацияны дайындау мен өткізуде оның функцияларын жүзеге асыруды қамтамасыз ететін арнайы әрекеттер немесе әрекеттер жүйесі.

Медиатор техникасы арнайы ретінде анықталған, маман арсеналының бөлігі болып табылып, оны игеру зерделеуді, түсінуді талап ететін арнайы кәсіби міндеттерге бағдарланған.

Анықтамадан көрініп отырғандай, техника толығымен автоматтандырылған болуы мүмкін және көбіне күрделі жүйелер немесе жүйенің бөлігі болып, осы техниканы жүзеге асыру мен бақылауда анықталған дәрежесі ретінде қажет.

Медиаторлар үшін жан- жақты техникалар қандай салада жұмыс жасамасын және медиацияның қандай бағытын ұстанбасын базалық болып табылады.

### **Тиімді коммуникация техникалары**

Бұларға көбіне коммуникацияны жақсартатын және қолдайтын арнайы техникалар жатады. Медиатор бұл техникаларды өзі пайдаланады және мінез-құлық формаларының негізінде құрылымды байланысты орнату үшін тараптарға көмектеседі.

Мысалы, тараптардан байланыс, бірыңғай ақпараттық алаңды құру, сенімді қалыптастыру, тиімді ақпараттарды алу үшін медиатор міндеттері:

- Тыңдау, эмоциялармен жұмыс және сұрақтарды беру техникаларын еркін меңгеру;
- Жалған көрінбейтіндей техникаларды қолдану;



- Стратегияларды икемді өзгерту;
- Тараптар және өзінің сезіну жағдайындағы өзгерістерді бақылап отыру;
- Алынатын ақпараттарды тіркеу;
- Алынатын ақпараттардағы қарама-қайшылықтарды көру және олармен жұмыс жасау;
- Көп сөйлемеу және өзінің тыңдалған интерпретациялары бойынша клиентті мәжбүрлемеу;
- Қажеттілігіне қарай сұрақтар қою;
- Алаңдататын факторлардан бас тарту.

### **Серіктестік әңгімелерді жүргізу техникалары**

Белсенді және рефлекссті емес (енжар) тыңдау техникаларын ұтымды пайдалану маңызды болып табылады. Бұл техникалар біздің елімізге 1980 жылдары Форвергтің әлеуметтік-психологиялық тренингтерімен енген серіктестік әңгімелерді жүргізу техникаларының классикалық түрінен пайда болған.

Медиация серіктестік өзара әрекеттесу болғандықтан, бұл техникалар медиатордың маңызды міндеттері болып табылады. Медиатор оң техникаларды пайдаланатыны түсінікті, бірақта теріс білу тараптармен өзара қарым-қатынаста пайдалануды бақылап отыруға көмектеседі. Аралық техникалар мүмкіндігін түсіну оларды пайдалану тәсілдері туралы сұрақтарды шешуге көмектеседі.

Өзара түсіністікке сәйкес емес және коммуникацияны бұзатын техникалар:

- Теріс бағалау. Мысалы, серіктестің жеке айтқан сөздері: «сен ақымақтық айтып тұрсың», «сен бұны теріс көріп тұрсың»;
- Әңгімелесушіні ызаландыру, серіктес не айтып тұрғанын назарға алмау, оның айтқандарына мән бермеу;
- Эгоцентризм, серіктесте өзіндік мәселелерді түсінуін табуға ұмтылу.

Анықталған жағдаяттарда коммуникацияны нашарлататын аралық техникалар:

- Сұрау сала беру: әңгімелесуші серіктесіне сұрақтан кейін сұрақ қоя береді, әңгімелесушімен қойылған сұрақтар түсініксіз;
- Әңгімелесу барысында айтылатын ескертулер. Мысалы, «біз тақырыптан біршама алшақтап кеттік», «біз эмоционалды әңгімелесіп отырғандықтан, бұл бізге кедергі келтіруде», бұл техниканы игеру медиаторға талқылау үдерісін басқару үшін қажет;
- Серіктестің айтқанын әңгімелесуші «иә-иә», «ого» типтегі әсерлерімен білдіру.

Серіктестер арасында өзара түсіністікті қалыптастыратын техникалар:

- Қайта тұжырымдау (жаңғырық-техника);
- Ойды дамыту;
- Түйіндеме.

Қайта тұжырымдау «жаңғырық-техника» болып табылады, әңгімелесуші өзінің сөздерін серіктеске ойлар мен сезімдер арқылы білдірсе, «мен осыны түсінгендей.....», «басқаша сөздермен.....» және т.б.

Қайта тұжырымдаудың басты «техникалық» мақсаты – медиация барысында ақпаратты нақтылау. Бұл үшін хабарлаудың маңызды сәттері таңдалып алынады. Медиатор әңгімелесушінің сөздерін қайталап отыруға міндетті емес. Егер бұл ережені қадағаламаса, онда медиатордың шынымен де әңгімелесушіні тыңдамайтыны сезіледі.

Жаңғырық-техника әңгімелесушіге барлығы түсінікті және қайталау үшін сұрақтар қоюдың қажеттілігі жоқ екендігі белгілі болғанда тиімді.

Қайта тұжырымдау мүмкіндік береді:

- айтылғанды нақтылау;
- әңгімелесушіге оны түсінгені туралы ақпарат беру;
- әңгімелесушіге ойын тұжырымдау үшін өзінің айтқандарын тыңдауға көмектесу;
- қауіпсіздік атмосферасын құру;
- бейтараптылықты сақтау;
- икемді байланысқа апаратын қолайлы эмоционалды іс-әрекеттер көрсету;
- күрделі жағдаяттарда жанжал ағымын жеңілдету;
- әңгімелесушіні өзінің ойы мен істері туралы жан-жақты және ашық әңгімеге тарту.

Қайта тұжырымдау техникасының қарапайымдылығына қарамастан, әңгімелесушінің айтқандарын бағалаудан бас тарту күрделі болатын анықталған қиыншылықтарды тудырады.

Ойларды дамыту медиаторға мүмкіндік береді:

- айтылған ойды нақтылау;
- әңгімеде талқылаға тез араласу;
- нақтылыққа тексеруді жүргізу;
- тікелей сұрақтарсыз ақпаратты алу және т.б.

Көптеген жағдайларда ойларды дамыту қажет болады. Бірақта әңгімелесудің ағымын қиындататын әңгімелесушінің айтқанынан дұрыс емес қорытынды жасау қауіптілігін есте ұстау қажет. Сондықтан, біріншіден қорытындылау үшін асығыстықтан қашқан дұрыс. Екіншіден қалыпты сөйлеу үндестігін қалыптастырған жөн.

Қайта тұжырымдау мен ойларды дамыту рефреймингтің тиімділігі үшін негіз болып табылады.

Түйіндеме – қысқартылған және жалпылама түрде серіктестің айтқанын қайталау. Мысалы, «Сіздің негізгі ойларыңыз боп, менің түсінгенімдей табылады.....», «Естігенімдей, сізді қызықтыратыны.....».

Түйіндеме медиацияның күн тәртібін қалыптастыруға қажет. Қандай да бір мәселені шешу үшін сынды қайта қарау мен талқылауда көмектеседі. Талқылау ұзаққа созылған уақытта түйіндеме жасау тиімді болып табылады.

Түйіндеме істің келіссөзіне қатысты емес жағдайларға уақыт жоғалтуға мүмкіндік бермейді. Түйіндемелеу көп сөзді клиенттермен (соның ішінде телефонмен) әңгімені аяқтау тәсілі ретінде қолданылады.

Бірақта түйіндемелеу адам қызуқанды және сөз сөйлеуі өте маңызды болғанда байланысты бұзуы мүмкін.

Эмоциялармен жұмыс үшін хабарламаның мамандандырылған техникалары қолданылады.

Айтары мен мінез-құлықтары арасында қарама-қарсылық болғанда серіктестердің өзара түсінісулерінің мүмкін еместігін түсінуге болады. Мысалы, «мен сізді түсінемін» деп айтқанымен, шынымен ешқандай түсінушілік болмайды.

Керісінше, серіктестердің арасындағы өзара түсінісуге осы уақыттағы басқа серіктестің қабылдауы туралы «Менің түсінуімше, сізді бір нәрсе ойландырады», «Сізді бір нәрсе алаңдатады» хабарламасы пайдалы.

Осы техниканың көмегімен медиатор тараптарға өздерінің эмоцияларын білдіруге, артық қысымды алып тастауға, тараптарды түсініп, оның жағдайымен келісетіндігін, байланысты қолдауға көмектеседі.

Өзінің жағдайы туралы медиаторға эмоционалды қысымды жағдаяттарда айту ерекше тиімді. Бұл өзінің сезімдерін тұрақты бақылаудағы жағымсыз салдарлардың алдын алуға мүмкіндік береді: эмоционалды байланысты жоғалту, әңгіменің формальдығы.

Әңгімелесуші өзінің сезімдерін талқылаудан қауіптеніп, ашық айтуға қорқады және бұл сезім айтылғандардың мазмұнымен сәйкес келмейді. Оларды түсініп, ашық және талқылаусыз айту арқылы медиатор әңгімелесушіде қанағаттандыруды бастан кешіретін психологиялық жайлылықты қалыптастырады.

### **Тыңдау түрлері**

1. Активті (белсенді) тыңдау – пікірдің мағыналық мазмұнын белсенді қайта өңдеу.

2. Пассивті тыңдау – мазмұнға араласусыз пікір мен эмоциялардың көрінісі.

3. Мазмұн рефлексиясы - айтылған мазмұнның көрінісі: қайта тұжырымдау (жаңғырық-техника); ойдың дамуы; түйіндеме; сөзбе-сөз қайталау: толық (дәйексөз) немесе соңғы сөздерді (қолдау жаңғырығы) немесе екі-үш негізгі сөздер (мағыналық жаңғырық); тыңдалғанға міндетті негізделген сұрақтардың әртүрлі түрлерін пайдалану; әңгімелесу барысы туралы мето-хабарлама.

4. Эмоция рефлексиясы - айтылғанның негізінде эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі, ең алдымен, егер пікірдің өзінде эмоциялар туралы тікелей сөйлеу болмаса: басқаның күйін қабылдау туралы хабарлама; өзінің көңіл-күйі туралы хабарлама.

5. Пассивті вербалды: вербалды бөлік («иә-иә»); айтылғанның мәнін қозғамайтын көтермелеуші сөздер («бұл қызық», «жалғастырыңыз», «мен сізді тыңдап тұрмын»); естілген, айтылғанның мәнін созбайтын

эмоционалдық сөздер («мүмкін емес», «ол не дегеніңіз», «тамаша», «сұмдық»); ара қашықтық («ой», «о»).

6. Пассивті бейвербальды: жақындау; беттің шоғырланған көрінісі; жалғастыруға шақырушылар; бастың қиғаштығы; үзіліс; ойластырылған дауыс үні; мүдделі көзқарас; айқын эмоциялық мимика - ауыздың ойлы ашылуы, көзді ашу (ашуланған, зақымдалған), кейіптің, қашықтықтың күрт өзгеруі, қолдасу, қолды жүрекке салу және басқа да эмоционалдық қимыл; сезімді жанасу және т.б.

7. Мазмұнның тұтас рефлексиясы: айтылған қайта фразалау іс жүзінде толық қолданылған жағдайда (жаңғырық-техника); идеяның дамуы; сұрақтар; сөзбе-сөз қайталау (дәйексөз).

8. Мазмұнның сайлау рефлексиясы: түйіндеме; соңғы сөздерді қайталау (жаңғырықты қолдайтын) немесе екі-үш негізгі сөздер (мағыналық жаңғырық); тыңдалған қандай да бір аспектілерге міндетті негізделген сұрақтардың әр түрі (кейде сұрастыру).

9. Эмоцияның тұтас рефлексиясы: айтылғанның негізінде барлық эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі, ең алдымен, егер пікірдің өзінде эмоциялар туралы тікелей сөз болмаса: басқаның күйін қабылдау туралы толық хабарлама; өз көңіл-күйі туралы толық хабарлама.

10. Эмоцияның сайлау рефлексиясы: таңдалған эмоциялардың немесе айтылғанның негізінде бір эмоцияның ауызша мазмұндық көрінісі; басқаның жай-күйінің қандай да бір аспектісін қабылдау туралы хабарлама; өзінің эмоционалдық көңіл-күйінің қандай да бір аспектісі туралы хабарлама.

11. Вербалды рефлексивті емес: вербалды бөлік («иә-иә»); айтылғанның мәнін қозғамайтын көтермелеуші сөздер («бұл қызық», «жалғастырыңыз», «бұл жерде толығырақ», «мен сізді тыңдап тұрмын»).

12. Вербалды эмпатикалық: естілген, айтылғанның мәнін қозғамайтын эмоционалдық сөздер («масқара», «керемет», «шынымен бәрі сондай жаман ба?», «бұл иә», «мүмкін емес», «өкінішке орай»); арақашықтық («эх», «о»).

13. Бейвербальды рефлексивті емес: жақындау; беттің шоғырланған көрінісі; жалғастыруға шақырушылар; бастың қиғаштығы; үзіліс; ойластырылған дауыс үні; мүдделі көзқарас және басқалары.

14. Бейвербальды эмпатикалық: айқын эмоциялық мимика - ауыздың ойлы ашылуы, көзді ашу (ашуланған, зақымдалған), кейіптің, қашықтықтың күрт өзгеруі, қолдасу, қолды жүрекке салу және басқа да эмоционалдық қимыл; сезімді жанасу және т.б.

Осы техникадан айырмашылығы, сұрау клиенттің алдыңғы айтуына тікелей байланысты емес, ақпаратқа тікелей сұранымға қатысты.

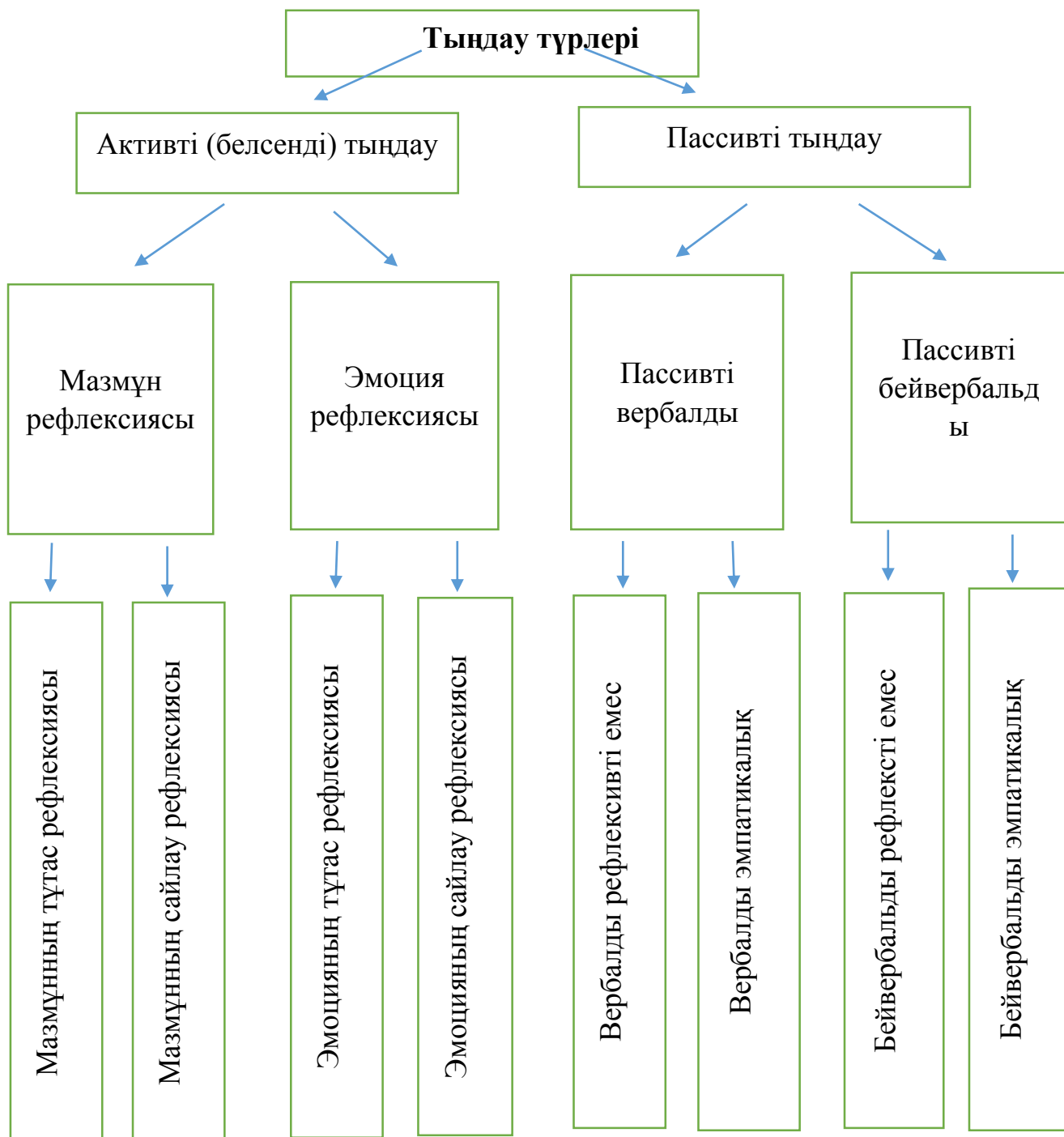
Артықшылықтары болғанымен, байланысты үзудің үлкен тәуекелі, нақты жауап ала алмау болуы мүмкін. Сондықтан ақпаратқа тікелей емес сұранымды қамтитын белсенді тыңдау техникасы жиі дұрыс және толық мәліметтер алуға мүмкіндік береді.

Сессия кезінде медиатордың мақсаты өзі үшін ақпарат алу емес, не болғанын және не істеу керектігін түсіндіру үшін клиентке көмектесу.

Мәселені медиатор емес, клиент шешеді, сондықтан ақпараттарды алу жауап алуға айналмауы керек.

1-суретте тыңдау түрлерінің жіктелімі ұсынылған.

Тыңдаудың әрбір түрлерінде медиатор қандай техникаларды қолданатынын қарастыруға болады.



1-сурет. Медиатордың тыңдау түрлері

## **Медиациядағы сұрақтар**

Медиациядағы сұрақтар келесілер үшін пайдаланылады:

- түсінбеушілікті нақтылау, қайшылықтарды анықтау;
- қажетіне қарай ақпараттарды беру үдерісін бағыттау;
- сөздерден мәселелерді табу үшін түсіндірулер мен дәлелдемелерге

сұрау салу;

- «болжамды» сұрақтар көмегімен жаңа идеяларды енгізу және жағдаятқа жоғарыдан қарау, мысалы, «біздің болжағанымыздай...» сөзінің көмегімен.

- клиенттерге өз бетімен ойлауға мүмкіндік беретін сұрақ қою арқылы диалогты ұйымдастыру;

- тарап басты тақырыптан жалтарса, әңгімедегі бастаманы ұстап тұру;

- монологтан диалогқа өту үшін тараптарды белсендіру;

- әңгіменің жалғасуына үзіліс жасаған енжар тарапты ынталандыру;

- қажетті ақпаратты өзі ұсынғанын және білімін көрсету үшін әңгімелесушіге мүмкіндік беру;

- сұрақтар түрінде шешімнің бір немесе бірнеше нұсқасын ұсыну.

Ашық және жабық сұрақтардың қағидалы айырмашылықтары бар. Олар өздерінің медиациядағы функционалдық мүмкіндіктері мен міндеттеріне ие. Сұрақтарды пайдаланудың жеке серпінін қалыптастыру мүмкін емес. Сұрақтарды қою техникаларын игеру – медиаторлардың басты міндеті.

Тыңдау техникасы медиаторлар үшін базалық болып табылады. Еркін игерусіз медиатордың кез-келген функциясын, соның ішінде төменде айтылғандарды жүзеге асыру мүмкін емес.

### **Кері байланысты ұсыну және қабылдау**

Медиатордың базалық техникалары болып кері байланысты, әртүрлі сын және теріс кері байланысты, сондай-ақ тиісінше, мақтаулар және оң кері байланысты қабылдау және ұсыну табылады.

Мұндай айырмашылықтар медиаторға кері байланысты тиімді етуге және бейтараптылықты сақтауға мүмкіндік береді. Тиімді кері байланыссыз медиатор тараптармен өзара түсіністікті қалыптастыра алмайды. Кері байланыс тараптарға өнімді формада, қажетті уақытта және керек бөлікпен ұсынылуы керек.

Тиімді кері байланыстың ережелері теріс ақпаратты ұсыну қажеттілігі жағдайында маңызды. Медиатор кері байланысты ұсыну шеберлігіне ие болып қана қоймай, сындарлы қабылдайда білу керек. Бұл оңай емес, себебі жанжал тараптары сындарлы мінез-құлық бойынша мамандар болып табылмайды.

### **Медиациядағы эмоционалдық атмосфераны реттеу техникалары**

Жоғарыда айтылған эмпатикалық тыңдау техникаларынан басқа тұтынылатындары болып осыларға негізделетін техникалар табылады. Мысалы, қауіпсіз мінез-құлық техникасы.

### **Тараптардың өзара іс-қимылы фасилитациясының техникалары**

Олар медиаторға үдерісті жеделдетіп басқаруға және медиацияда қойылған міндеттердің сәйкестігін қадағалауға мүмкіндік береді. Бұл үшін миға шабуыл, карталық сұраудың әртүрлі формаларымен және ақпараттарды айырбастау мен талқылауды ұйымдастырудың басқа да тәсілдерін игеру қажет.

Талқылауды ұйымдастырудың мұндай қажетті және көптүрлі әдістері көпжақты жанжалдарда ерекше.

### **Тараптарды қолдау техникалары**

Жағдаятты көруді кеңейтуге, жеткіліксіз ресурстарды табуды және мәселелерді сындарлы шешуге қайта бағдарлануға мүмкіндік береді. Олар кез-келген медиация үшін қағидалы қажетті. Олардың арасында эмпатикалық тыңдау мен эмпатикалық пікір айтудан басқа келесілер маңызды: клиентті түсіну; клиенттің сезімінің заңдылығын және қалыптылығын мойындау; клиенттің жағдаяты бойынша өзінің сезімдері туралы медиатордың әңгімелеуі, жағдаяттың күрделілігін құрметпен мойындау; ресурстарға нұсқау және клиенттің мүмкіндіктері; ұқсас жағдаятқа өзі туралы мысал келтіру; клиентке көмектесуді ұсыну; клиенттің болашақтағы нәтижесін болжамдау және т.б. Осы тізімнен көріп отырғанымыздай, көптеген техникалар өзіне жоғарыда айтылғандарды қамтиды.

### **Клиентпен сындарлы конфронтация**

Клиентпен сындарлы конфронтация дағдылары олардың пікірлерінің, ұсыныстарының нақтылығына тексеруді жүргізуде маңызды. Конфронтация ретінде клиенттің мінез-құлығымен айтылған пікірлеріне қарама-қайшы медиатордың кез-келген реакциясы түсіндіріледі. Конфронтация мақсаты: олардың мінез-құлығына, ойларына, сезімдеріне тараптардың қарама-қайшы көңілдерін аудару; жағдаяттың қаншалықты нақты екенін көруге көмектесу; кейбір мәселелерді талқылауда тараптардың жалтаруына көңіл аудару және басқалары.

Конфронтацияны жүзеге асыру үшін келесі техникалар қолданылады: саулау рефлексиясы; күмәнді орындарды дәйексөздеу; түсініспеушілікті көрсету; түсіндіру өтініші; клиенттерді «ыңғайсыз тақырыптарға» қайтаратын сұрақтарды қою; тақырыптан клиенттің кетуін тұжырымдау, фактілерге оралу; өзінің позициясындағы қарама-қайшылықты клиентке түсіндіру; клиенттің мақсатын нақтылау; таңдану мен күмәндануды көрсету; келіспеушілікті тікелей көрсету; біріккен жұмыстарды жалғастырудың тиімділігіндегі күмәндарды айту; оны аяқтауды ұсыну. Техниканың әрбіреуі жаттығуды талап етеді.

### **Вербалды және вербалды емес ақпараттардың шынайы мәнін тану және зейін шоғырландыру техникасы**

Тараптардан түскен ақпараттар медиаторға клиенттің шынайылығын бағалауға және олармен жұмыс жасаудың тиімді стратегиясын таңдауға мүмкіндік береді.

Коммуникациялық техникалардан басқа медиаторларға тараптардан түсетін ақпараттарды құрылымдау және қайта өңдеу техникалары қажет.

Медиатор тек қана «естігенше» ғана емес, яғни ауызша хабарламалардың мәтіндерін түсіну, сонымен қатар тараптардың бейвербалды мінез-құлқын ашып, оның ішінде олардың мінез-құлқындағы қарама-қайшылықтарды қадағалап білу керек. Мұнда визуалды пайдалану техникаларын (ақпараттарды көру арқылы ұсыну) және жанжалды карталауды (жанжалдың құрылымы мен серпінін ұсынудың әртүрлі көрнекі формалары) жатқызуға болады.

Олармен әртүрлі деңгейдегі мақсаттарды тұжырымдау техникалары байланысты – теріс мәселелі жағдайдан күтілетін қол жеткізу параметрлерін тұжырымдау. Тараптар тіке айта алмайтын жағдаяттарда мүдделерді анықтау техникалары медиаторлар үшін қажет.

Сонымен қатар медиаторларға талқылау үшін сұрақтарды тұжырымдау техникаларын, тараптармен бірге ұсыныстардың әртүрлі түрлерін қалыптастыру, олардың позицияларын жақындату, бір-бірінің ұсыныстарымен тараптардың қақтығысын төмендету және басқа да келіссөз техникаларын игеру қажет.

Медиаторға жазбаны логикалық аяқтау ұсынылатын бастапқы кезеңдерді бейтараптылықты жоғалту белгілерін қадағалауға және түсінуге мүмкіндік беретін өзін-өзі реттеу техникалары қажет. Өзін-өзі реттеуге және өзін-өзі бақылауға қабілеттілік эмпатияның құрамды бөлігі болып табылады. Ол медиаторға бейтараптылықты сақтап қана қоймай, жанжалды басқаруға және медиаторды кәсіби күйіп кетуден сақтауға көмектеседі.

Барлық «екінші ретті» техникалар жоғарыда айтылған техникаларға негізделеді. Ол медиацияны өткізу мен дайындықтың, медиативтік келісімге қол қою мен бекітілгенге дейін медиацияға клиенттерді тарту үшін ұйымдармен және жеке тұлғалармен өзара іс-қимылдары, медиациядан кейінгі кезеңде клиенттен кері байланысты алу және жүзеге асырудың барлық кезеңінде медиатордың жетістігін анықтайды.

### **5.3 МЕДИАЦИЯДАҒЫ ҚАРСЫЛЫҚТАРМЕН ЖҰМЫС ТЕХНИКАЛАРЫ**

Қарсылықтармен жұмыс техникалары медиация үшін өзіндік рөлмен құндылықтарға ие.

Қарсылықты тараптардың ішкі күші мен қуатын бағалауға, мүдделердің саналығы мен осы мәселеге тартылуына мүмкіндік беретін индикатор ретінде қарастыруға болады.

Өзгерістерге (қарым-қатынаста, жұмыста, мінез-құлық үлгілерінде және т.б.) адамдардың қарсылық білдіруі оны пайда болуының ерекшеліктерін, себептерін, формаларын зерделейді. Ұйым қызметкерлерінің өзгерістерге қарсылық білдіруі жаңалық енгізу менеджментінде зерделенеді.



Психология и коммуникология қарсылықты осы субъектінің әрекеттерге деген күтпеген және жағымсыз кері байланыстың ерекше формасы ретінде қарастырады. Келіссөздерді жүргізу бойынша нұсқаулықтарда, тіпті кітаптың өзі қарсылықпен жұмыстардың себептеріне, ерекшеліктеріне, бас тарту, тараптардың қарсылықтарына арналған.

Сату бойынша мамандар клиенттердің қарсылығының себептері мен формаларының, сонымен қатар олармен жұмыстардың жіктелімін жасақтады. Бұл әдістер келіссөздердегі тараптар үшін тиімді болуы мүмкін, бірақ медиацияда сирек қолданылады.

Зерттеулер көрсеткендей, қарсылықтың жоғары айқындылығынан, оның болмауы қауіпті. Қарсылықтың болмауы келіссөздерге тараптардың формалды қатысуын, өзара әрекеттерінің басқа да мақсаттарының барын куәландырады.

Қарсылық ретінде мәселелердің шешілуінің кешігуіне бағытталған әрекеттердің сипаты немесе медиативтік сессия кезінде тараптардың бірімен жүзеге асырылатын оны шешудің толық тоқтауы түсіндіріледі.

Қарсылықпен жұмыс үшін қарсылықты көрмеу және сәйкесті оны түзету бойынша ешқандай әрекеттер қабылдамау, сонымен қатар тараптардың мінез-құлығының барлық формаларын қабылдау да (әсіресе ұсыныстан бас тартулар) қауіпті.

Тараптардың мүддесіне сәйкес келмейтін, түсініксіз тұжырымдалған ұсыныстардан бас тарту тараптардың қалыпыты реакциясы.

Қарсылық туралы өзара түсіністік шешімдерін іздеу тоқтатылғанда, келіссөздер серпіні төмендетілігенде, үдеріс тұйық шеңберге жеткенде, тараптар негізгі мәселелерден кеткенде айтуға болады. Қарсылық туралы айта отырып, тараптардың ұзақ мерзімді іс-әрекеттерінің, серпінге олардың әсерін және медиацияны аяқтауда салдарларын тексеру маңызды.

Мінез-құлықты қарсылықтың пайда болуы сипаты бойынша әртүрлі болуы мүмкін.

Келесі жіктелімдер кеңінен таралған:

- белсенділік дәрежесі бойынша (белсенді-пассивті);
- психикалық үдерістер бойынша (эмоционалды-ұтымды негізде);
- қоршаған ортаға қатысы бойынша (агрессивті-достық);
- пайда болу уақыты бойынша (превентті-реактивті);
- пайда болу формасы бойынша (дұрыс-дұрыс емес);
- саналылық дәрежесі бойынша (саналы-саналы емес).

Пайда болуының басқа да формалары болуы мүмкін. Келіссөздер үдерісінде тараптар бойынша нені көреді, оны тоқтатып, қарсылықтың болуы үшін қосымша зерттеуді талап етеді.

Қарсылықтың қарқынды пайда болуы оның формаларынан, адамның жеке қасиеттерінен, тараптар үшін мәселелердің мәнінен, жанжалдың ұзақтығынан, оппонент пен медиатордың тәртібінен тәуелді.

Қарсылықтың қарқындылығы тараптардың қарсылық білдіру қызығушылығымен тікелей байланысты болмауы мүмкін. Анық қарсылық білдіру манипуляциялау тәсілі де болуы мүмкін.

### **Қарсылық түрлері**

Медиацияда пайда болатын қарсылық білдірудің екі түрін көрсетуге болады:

- медиатордың іс-әрекетіне тараптардың қарсылығы;
- медиатордың қарсылығы.

Медиатордың іс-әрекетіне тараптардың қарсылығы.

Медиацияға келген тараптар алдын-ала медиатор туралы ұсыныстарын тұжырымдайды және одан осы ұсыныстарға сәйкесті күтеді. Егер тараптарда анық, нақты түр қалыптасса, онда осы күткендермен нақты медиатор сәйкес келмесе медиацияның қарсылығына алып келеді.

Медиатордың іс-әрекетіне тараптардың қарсылығының басқа да себептері келіссөз қатысушылары келісімге келу мүмкіндігіне сенбеумен, қандай да бір ақпаратты ашып көрсетуден қорқумен, нақты кеңестер мен нұсқауларды күтумен байланысты.

Тіпті медиация туралы тараптардың ұсыныстарымен мәселелер жоқ болса, онда қарсылық медиатордың сөзі мен іс-әрекетінің, бейвербалды мінез-құлығының салдары болуы мүмкін. Тараптар үшін медиатор тәкаппар, сөздері мен іс-әрекеттерін ойға қонбайтын деп санаса, қарсылықты тудыруы мүмкін.

Медиаторға қарсылықтың себептерін түсіну қиын.

Қарсылықтың жанама белгілері болуы мүмкін: тараптардың медиатормен көзбе-көз байланысынан қашу; сұрақтарға өте қысқа жауаптар; келіссөздерді тоқтатуға, кетуге дайындығының бейвербалды пайда болуы (сағатқа қарай беру); ақпараттармен бөлісудің дайын еместігі және т.б.

Медиатордың тараптардың қарсылығымен жұмысы болады, бірақ бұл жұмыстың тиімділігі осындай қарсылықтың қарқындылығына тәуелді. Қуатты эмоционалды қарсылықта келіссөздерді басқаруды әріптестерге берген дұрыс. Қарсылықтың жәй және қалыпты пайда болуында тиімді келіссөздерге тараптарды ынталандыру, үміттерін түсіндіру техникаларын пайдалануға болады.

Медиаторға қарсылықтың жалпы жүйесі арқылы келіссөздердің сындарлы және нақты жағдайы пайда болғанда тараптармен қарсылықты әсерлі ескерту қорқынышпен өтірік мәлімдемелерді болдырмайды.

Делдалдың салмақты және сенімді сөйлеуі, барлық қатысушыларға деген мейірімділігі, эмоцияны бақылау, медиация қағидаларын қадағалау, тәжірибеге сілтеме, келіссөздегі жағдай, медиатордың құзіреттілігі алдын-алу шараларын қолдайды.

Медиатордың қарсылығы.

Медиаторда өзінің көзқарасы, құндылығы, ішкі күйзелісі, жеке өмірі бар адам. Сондықтан медиатор жұмыста өзінің қарсылығын білдіруі мүмкін.

Медиатор өзінің қарсылығын түсініп, оның себептерін анықтауы маңызды. Осыдан алдағы әрекеті тәуелді.

Егер медиатордың қарсылық себептері аяқ асты, бірминуттық, тараптардың мінез-құлығынан ұсақ тітіркенуімен, шаршаумен, нашар сезінумен байланысты болса, онда медиатор өзін-өзі реттеу техникаларын пайдалануы қажет. Егер олар көмектеспе, онда кедіссөзді басқа уақытқа ауыстырған жөн. Тараптарға өзінің жағдайы туралы айту міндетті емес. Негізсіз ұсыныс жасауға және оны түсіндіру үшін кез-келген амалдарды таңдап алуына болады.

Қарсылық салмақты және терең болады, егер келесі мәселелердің бірі орын алса:

- тараптарды қабылдамау (мысалы, делдал қолайсыз жағдайлар туралы еске салатын, саңырау, сырылды дауысы бар адамдармен жұмыс жасмауы мүмкін);

- келіссөздердің мәселелерін қабылдамау (мысалы, өте ірі сомалардағы келісім шарт бойынша келіссөздерге қатысу қорқынышы);

- жанжалдың мәнін түсінбеу (мысалы, апалы-сіңілі қыздар отбасылық мерекегі өткізу бойынша әртүрлі көзқарастарының болуынан жанжалдасуы мүмкін) және т.б.

Медиатор бұл жағдайларда тиімді жұмыс жасауы мүмкін емес. Сәйкесті медиациядан бас тартуы керек немесе қарсылық үшін ешқандай себептері жоқ осы келіссөздегі әріптесіне жұмысын беруіне болады.

Бірақта, қазақстандық жағдайда медиатор әруақытта істей алуы мүмкін емес. Күзіретті әріптестің болмауынан жанжалмен жұмысты келіссөз формасынан кеңес беру формасына ауыстыруы мүмкін.

### **Тараптардың қарсылық себептері**

Тараптардың қарсылық себептері көптеген мамандардың жұмысында жіті қарастырылған.

Себептерін келесі топтарға бөлуге болады:

1. Объективті себептер, тараптардың факторларына тәуелді емес ерекшеліктерінен пайда болатын:

а) сыртқы себептер. Оларға келесілер жатады:

- сыртқы ортаның ерекшеліктері. Мысалы, ұйымдағы жұмыс қызметкерін шешім қабылдау үшін қиын жағдайға қалдырады- ақша шектеулері, жұмыс уақыты, олармен орындалатын функциялар ерекшеліктері және т.б.;

- тараптар өмір сүретін және әрекет ететін әлеуметтік-мәдени жағдайлар. Мысалы, анықталған әрекеттерді, байланыстарды және келісімді қажет етпейтін дәстүрлер.

- тарап ештеңе жасай алмайтын физикалық жағдайлар. Эстремальды ауа райы.

- тараптардың қызығушылығына тікелей қысым көрсететін басқа тараптардың, медиатордың, басқа да тұлғалардың әрекеттері. Бұл жерде қарсылық өзін-өзі қорғаумен байланысты және орынды.

б) ішкі себептер. Адамның физиологиялық жағдайы: шаршаңқылық, аш болу, денсаулығы. Сонымен қатар шешім қабылдау үшін маңызды ақпарат жетпейтін тараптардың ақпараттың аш болуы.

2. Психологиялық және субъективтік себептер:

а) сыртқы сындарлы қиындықтар. Қарсылық себептері субъективтіге қатысты болса, онда тараптардың құзіреттілігі мен ынталануынан тәуелді. Сындарлы қиындықпен байланысты қарсылық жағымсыз ойлардан, ұсақ тиісулерден, қайта бөлінулерден болуы мүмкін. Қарсылықтың сындарлы факторларын оңай анықтауға болады және медиаторда олармен жұмыс жасау үшін құралдар жеткілікті.

б) ішкі психологиялық реакциялар. Адамның мәселелері мен ерекшеліктері медиатор үшін қарсылықтың күрделі және қиын басқарылатын факторлар тобы. Бұл қарсылыққа әкелетін психологиялық ерекшеліктерінің барымен байланысты. Адам өзі бұл себептерін сезбейді, сондықтан бақылау жасай алмайды. Қарсылықтың психологиялық себептерін жаңаша зерттеу көптеген он жылдықтардан бері жүргізіліп келеді. З.Фрейд мұндай себептің бесеуін анықтады: сенімсіздік, қорқыныш, мәртебені сақтау ойы, ауыстыру, наразылық. Олар пайдаланылатын сөздер-маркерлер («қорқамын», «сене алмаймын») және өздерінің ұсыныстары мен әрекеттерімен тараптармен негізделуі арқылы танылады. Күмән болған жағдайда медиатор қосымша сұрақтар қоя алады.

Осылайша, медиацияда тараптардың қарсылығының көптеген себептері әрекет етеді және пайда болады.

### **Медиациядағы қарсылық функциялары**

Мәселелерді шешуге бағытталған адамдардың өзара әрекеттері көптеген міндеттерге ие. Қарсылық сонымен қатар көпфункционалды.

Медиациядағы қарсылық функциялары келесілермен байланысты:

- Алға қарай жылжу немесе асығыстықтан қорғау қажеттілігімен;
- Тараптардың ынталануының өзгерістерімен;
- Қайта алынған ақпараттардың салдарынан тараптардың басымдықтарының ауысымен;
- Келісімнің анықталған аспектілеріне тараптардың көңіл аударуын тартумен;
- Ұсыныстардың нақтылығын тексерумен;
- Позициядан мүдделердің алшақтауымен;
- Тараптардың жеке мәселелеріне көңіл аударуды тартумен;
- Қарым-қатынастағы рөлді, мәртебені өзгерту талаптарымен;

Тараптардың әрбіреуімен қарсылық өзінің функцияларын орындауы мүмкін. Медиацияға қатысушы тараптың қарсылық міндеттерінің бөлігі сындарлы (ақпараттарды алу, күштердің теңгерімдігі), ал екінші бөлігі деструктивті (тек өзінің пайдасы, басқаның есебінен өзі тұжырымдау).

Қарсылық болса, онда келісімге келу мен қайта қарауға мүмкіндік болады.

## **Қарсылықпен жұмыс алгоритмі**

Медиациядағы тараптармен қарсылық жұмыстарының барлық аспектілерін қарастыру арқылы қарсылықпен жұмыс алгоритмін аламыз.

Қарсылықпен жұмыс алгоритмін жүзеге асыру үшін қажет:

1. Медиатордың кіріспе сөзі кезінде қарсылықтың алдын-алу шараларын жүргізу;

2. Медиация рәсімін нақты қадағалау;

3. Келіссөздер серпінінде қиындықтарды анықтау;

4. Қарсылықтың диагностикасын жүргізу;

5. Диагностика нәтижесінен тәуелді:

5.1 егер қарсылық табылса, оның сипатын нақтылау (функциялары, себептері);

5.2 егер келіссөздердегі қиыншылықтар қарсылықпен байланысты болмаса, сәйкесті жағдаяттың техникалары мен амалдарын қолдану.

6. Қарсылықтың сипатын нақтылағаннан кейін олармен жұмыс әдістерін таңдау керек:

6.1 егер қарсылық ақпараттық, ынталандырушы, мәртебелі, яғни эмоционалды бейтараптық сипатқа ие болса, онда екінші тарапты тарта отырып, жалпы сессияда жұмыс жасауға болады;

6.2 егер қарсылық күшті эмоциялармен, жеке ерекшеліктермен, психологиялық және сындарлы сипаттың қиындықтарымен байланысты болса, қарсылықтың бастамашысына бастап, кокусқа шығу керек.

Қарсылықпен жұмыс барысында қарсылық білдіретін тараптың құқығын мойындау маңызды. Өздеріміздің іс-әрекеттерімен келіссөздің қалыпты кезеңін көрсетеміз. Өзіміздің эмоцияларымызды реттейміз (тараптар мәселені шешуге салмақты бағытталған, сондықтан да қарсыласады).

7. Қарсылықпен жұмыс жүргізілгеннен кейін, жағдай әрі қарай келесідей жалғасады:

7.1 қарсылық сындарлы реттелген. Медиатор және тараптар келіссөз үдерісіне оралады. Қажеттілігіне қарай қарсылықтың салдарларымен жұмыс жүргізіледі.

7.2 қарсылықпен жұмыс тараптардың қызығушылығын оятып, олардың алдағы уақытта келіссөздер жүргізу үшін дайын еместігі мен мүмкінсіздігін көрсетті. Тараптар себептерін түсініп, болашақта мәселемен, жанжалмен жұмыс жасау мүмкіндіктерін қарастырады.

7.3 қарсылықтың алдын алу мүмкін емес. Келіссөздер тоқтатылады.

### **Медиациядағы қарсылықпен жұмыс техникалары және әдістері**

Тараптармен қарсылық бойынша жұмыстардың әдістері, техникалары және технологияларын пайдалану уақыты бойынша жіктеген тиімді:

- алдын-алу;
- диагностика;
- реттеу;
- қарсылықтың салдарларымен жұмыс.

### *Қарсылықтың алдын-алу әдістері.*

Адамдардың көпшілігі белгісіздік пен анықсыздықты жақсы көрмейді. Егер жаңа бір нәрсені жасау керек боп, ол анық емес, немен аяқталатыны және салдарлары белгісіз болғанда, адамдар алаңдап, осы әрекеттермен саналы және саналы емес түрде қарсылық көрсете бастайды.

Медиатордың міндеті белгісіздіктің алдында алдағы келіссөздер, олардың ерекшеліктері мен келешектері туралы айтып, дабылды алуынан тұрады. Бұл міндет медиатордың кіріспен сөзі арқылы шешіледі.

Алдын-алу мәселенің мәнін түсінуге қойылатын сұрақтарды нақтылауды және дәлдікті тексеруді қамтамасыз етеді: «Сіз қалай ойлайсыз, бұл немен байланысты?», «Сіз не істер едіңіз, егер....» және т.б.

Келіссөздердегі тараптардың мінез-құлығын бақылау, барлық қатысушылардың мүдделерінің ұсыныстарына сәйкестігін тұрақты тексеру қарсылықтың алдын-алуды білдіреді.

Алдын-алу міндетті түрде келіссөздерді өткізу үшін сыртқы ортаның жағымсыз құбылыстарын (ауа райы, шаң, шу) болдырмай, сонымен қатар тараптардың физикалық (вербалды) жағдайын, жұмысқа олардың дайындығын тексеру жайлы жағдайларды құруға міндетті.

### *Қарсылықтың диагностика әдістері.*

Медиатор үшін қарсылықтың диагностика әдістері медиация рәсімін білу, сұрақтар, қадағалау және жағдаятты талдай білу.

Қарсылықтың бары туралы келесі белгілер бойынша анықтауға болады:

- медиация серпінін кешігуге әкелетін тараптардың мінез-құлығындағы анық өзгерістер: үдеріске мүдденің айқын жоғалуы (кездейсоқ үндемеу, қағаз және қаламмен ойнау, көз байланысынан қашу және т.б.), алаңдататын сөздер, мысалы: «Осы жағдаяттың болғаны есімде.....», кездейсоқ күшті эмоциялар.

- Ым-ишарадағы бейвербалды өзгерістер, болып жатқандарға қатынастардың өзгеруі;

- Өзінің жағдайын тараптармен вербализациялау: «маған ұнамайды....», «түсінбеймін.....», «менің ойымша бұл адал, әділ емес.....»;

- «іздеу белсенділігін» күшейту, бәрі сәтті, нақты шешілген болып көрінгенде келіссөздердің барлық кезеңдерінде көптеген сұрақтардың, нақтылаулардың, күмәндардың, кепілдікті талаптардың пайда болуы;

- Шешімге келу үшін медиатордың көмегіне сүйену «.....сіз менің орнымда болғанда не істер едіңіз?», «маған не істеу керектігін айтыңызшы?»;

- Мәселенің мәнінен ауытқып, келіссөздерге тартатын күштік күрестермен, эмоционалды дуэлдермен, басқа да кездесу іс-әрекеттерімен тараптарды ұлғайту.

Қарсылықтың басқа да түрлері пайда болуы мүмкін. Келіссөздерге қатысушылардың сөздеріндегі, әс-әрекеттеріндегі өзгерістерді байқау маңызды. Қарсылықтың бары туралы қорытындылардың дұрыстығын және оның мақсаты мен ынтасын тексеру үшін медиатор тараптарға сұрақтарды нақтылау үшін сұрақтар қоюына болады. Мысады, «...айтқан сіздің пікіріңіз

неммен байланысты», кері байланысты беріп, сөздер, іс-әрекеттердің себептері туралы ұсыныстарды айту.

Ақпаратты іздеу, ынталандырушы қиыншылықтар, терминдерді түсінудегі күрделіліктер, логикалық сәйкессіздік, тараптардың физиологиялық жағдайы сияқты қарсылықтың себептерін медиатор тексерсе, онда басқа тараптың өз мерзіміндегі комментарийлері пайда болған кедергілерді жояды.

#### *Қарсылықты реттеу әдістері.*

Қарсылықпен бетпе-бет күрес маңызды емес, қарсылыққа қатысушының құқығын тану, қарсылықтың формасын, мақсаты мен себептерін есепке алу маңызды. Қарсылықпен жұмыс техникаларының бірқатары әрекет етеді. Медиацияда тараптар толық көлемде пайдалануына болады, бірақ олар медиаторға үйлеседі:

- Ақпараттық: медиациялық сессия рәсімі, соның ішінде салдарлары бойынша қосымша ақпараттандыру; өзінің қызығушылықтарын нақтылау мен мәселелерінің нақты ақпараттық үлгісін қалыптастыру үшін тараптарға сұрақтармен көмек; күрделі терминдерді «қазақшаға аудару»; түсінікті мәліметтерді пайдалану және т.б. Кейде «ресурстарды кеңейтуді» ұсынуға болады, яғни қандай да бір сұрақтар бойынша эксперттерді тарту, аргумент техникаларын пайдалануда көмек; сұрақ, ұсыныстардың оңтайлы тұжырымдамасын табуға көмектесу.

- Коммуникациялық: белсенді тыңдау техникасын пайдалану; кері байланыс техникасы. Кейде рефлексті емес тыңдауды, әсіресе кокуста пайдалануға болады; қарсылас тараптарды басқа да сұрақтарға көңіл аударуға итермелеу;

- Ынталандырушы: үзілген келіссөздердің салдарларын талқылау; мәселені шешудің жағымды жақтарын еске түсіру; сұрақтарды шешудегі тараптардың орнын көрсету; басқа мүддеге оралу. Кейде басқа тараптарға ұсыныстардың кемшіліктері мен артықшылықтарын талдауда көмек көрсетуге болады; «психологиялық сыйлық» ретінде екі тарапқа да қолпаштау көрсету;

- Эмоционалды-бейтараптық: «пікір айту» мүмкіндігі; бағалаусыз талқылаулар; сезімдерді вербализациялау техникалары. Кейде қысымды азайтудың классикалық техникаларын қолдануға болады, «Мен және Сіз» - пікір айтушылар.

- Әлеуметтік-бағдарланған: мәртебелі басымдықтарды пайдалану (медиатордың рөлі); дәстүрлерге, құрыптарға сілтемелер («бізде қабылданғандай....»); заңдылыққа бағдарлану. Кейде жанама қатысуға ұмтылуды пайдалануға болады; «бостандық», «әділеттілік», «тәуелсіздік»;

- Мәжбүрлеуші: күштерді қолдану (мәртебелі, психологиялық, экономикалық); басқарушылық әрекеттерді қолдану (мақсаты, бақылау, тәртіп); тұтынушыларды қанағаттандыру, соның ішінде келіссөздерді тоқтату қауіптері. Пайдалануға болмайды: ашық мәжбүрлеу; бопсалау;

- Рәсімдік: келіссөздер жүргізілетін тараптардың жағдайын және жұмысқа қабілеттілігін нақтылау; қажеттілігіне қарай келіссөздерде үзілістерді хабарлау; медиаторды ауыстыруды жүргізу; жұмыс формасын өзгерту (мысалы медиациядан консилиацияға). Кейде жеткіліксіз ақпараттарды сұрауды, келіссөздердегі үзіліс кезінде экспертке немесе маңызды тұлғаға телефонмен (скайппен) байланыс орнатуды ұсынуға болады.

*Қарсылық салдарларымен жұмыс әдістері.*

Қарсылықпен жұмыс нәтижелері болып келіссөздерде кедергілерден өтіп, алға жылжу. Бірақта қарсылықтан бас тартқан тараптарда күмән және қарсылыққа ұшырасқан басқа тараптар қолайсыз жағдайлар пайда болуы мүмкін. Егер медиатор қарсылықты тотқаннан кейін тараптардың қиын эмоционалды жағдайын байқаса, онда олармен жұмыс жасау керек.

Қарсылық салдарларымен жұмыс әдістері болып табылады:

- Сұрақтарды нақтылауға бағытталған түйіндемелеу арқылы жағдаятты түсіну;

- Эмоцияны вербализациялау;

- Мақсаты туралы еске түсіру арқылы келіссөздерді ұзартуға ынталандыру, жағымсыз уайымдарды тапқаннан кейін шешім қабылданбаса, мәселелерді шешкеннен кейін болашаққа жоспарларды нақтылау және осы жоспарлардың анықтылығын тексеру;

- Келіссөздердегі тараптардың жетістіктерін тану, олардың өзара әрекеттерін оң бағалау және алдағы уақытта жұмыс жасауға дайындықты қолдау (қарсылықты тұжырымдау себептері);

- «жол картасы» арқылы келіссөздер үдерісіне қайта оралу, яғни жасалғаны және жасалатыны туралы қысқаша ақпараттандыру.

Тараптардың қарсылығы жиі кездеседі. Олармен жұмыстың маңыздылығы қажетті білім мен дағдыны қажет етеді. Медиатордың қарсылығы бейтараптылықты жоғалтуға әкеліп, медиациядағы тараптардың қарсылығымен салыстырғанда салдарлары үлкен болады.

### **Өзін-өзі бақылау сұрақтары**

1. Келіссөздердегі тараптардың қарсылығы
2. Бас тартудан қарсылықтың айырмашылығы
3. Медиациядағы тараптар үшін қарсылық функциялары
4. Қарсылық себептерінің негізгі топтары қандай?
5. Қарсылықпен жұмыстардың қандай әдістері әмбебап?
6. Келіссөздердегі медиатордың қарсылығы немен байланысты?
7. Медиатор өзінің қарсылығын сезінсе, не істеу керек?



## **6-ТАРАУ МЕДИАЦИЯ МАМАНДЫҚ РЕТІНДЕ**

Медиация мамандық ретінде қалыптасу сатысында. Оның пайда болуының алғышарттары Қазақстанда дауларды баламалы шешу жүйесінің дамуымен және сот реформасымен байланысты. Оның әлемнің көптеген елдерінде нәтижелі қолданылуы, бірқатар қазақстандық университеттердің бастамасы өз рөлін атқарды. Бастама қажетті заңдар мен заңға тәуелді актілер кешені түрінде заң бойынша рәсімдеген мемлекеттік билік тарапынан қолдау тапты. Қазіргі уақытта медиация институтының қалыптасу үрдісі жүріп жатыр.

Мемлекет таңдаған даму жолы медиацияның өзін-өзі дамыту мүмкіндігімен анықталады. Бұл өздігінен даму медиацияның бірқатар салалар мен әлеуметтік институттардың тәжірибелік қызметі саласына бірігуіне, медиацияны қолдану мүмкіндіктерін анықтауға байланысты белгілі бір қиындықтар аясында орын алады. Медиацияны дамытудың ерекшелігі оның жаңалығы ғана емес, қолдану бойынша бастапқы тәжірибенің жоқтығы болып табылады. Сонымен қатар медиация тәжірибесі оның тиімділігін көрсетеді, ал кәсіби медиаторлардың бастамасы мүмкіндіктер шеңбері мен тереңдігін кеңейтеді.

### **6.1 «МЕДИАЦИЯ САЛАСЫНДАҒЫ МАМАН» КӘСІБІ**

Кәсіби медиациялық қызметті әлеуметтік институт, кәсіп, мамандық ретінде және нақты қолдану нәтижесінде лауазым ретінде қарастыруға болады. Жоғарыда айтылғандай, институцияланған қызмет дәстүрлі түрде мамандықты бөлуге негіз болып табылады. Медиация негізінде делдалдық қызмет жатыр. Делдалдық әлеуметтік институт ретінде ол әлеуметтік тәжірибені беру үшін қолданылған алғашқы қауымдық қоғамда қалыптасты.

Делдалдық қазіргі уақытта түрлі ұйымдық нысандарда бар және әр түрлі кәсіптер түрінде рәсімделген. Бұған қоғамның күрделенуі, ғылым мен техниканың дамуы ықпал етеді. Делдалдар адамдар мен ұйымдардың өмірлік маңызды қажеттіліктеріне байланысты көптеген мәселелерде қоғамдағы нақты білім мен тәжірибенің жоқтығын қалпына келтіреді. Заңгерлер мен адвокаттар заңдардың күрделі жүйесін қолдануға көмектеседі, сотта субъектілердің мүдделерін білдіреді, жылжымайтын мүлік жөніндегі агенттер тұрғын үй сатып алуға көмектеседі, туристік агенттіктер туроператорлардың турларын сатады.

Медиация рәсмінде делдалдық жанжал субъектілерін қысқартуға, медиация арқылы қақтығысты өз бетімен шешуді дамыту және қамтамасыз ету үшін олардың арасындағы байланысты құруға бағытталған. Медиациялық қызметтің өмір сүру формалары кәсіп, мамандық және лауазым түрінде қалыптасуы тиіс.

Белгілі бір білім мен іскерлікке негізделген, адамдардың қажеттіліктерін қанағаттандыратын белгілі бір затты немесе игіліктерді

жасауға бағытталған өзара үйлесімді байланысқан «іс-әрекеттер жүйесі» ретінде кәсіптің анықтамасы жалпыға танылған болып табылады. Кәсіп қоғамдық еңбек бөлу жүйесінде арнайы дайындалған адамдар тобы орындайтын белгілі бір функцияға ие қызметтің оқшауланған түрі ретінде ерекшеленеді.

Қоғамдық еңбек бөлінісі жүйесінде адамдар, олардың бірлестіктері мен ұйымдары арасындағы әлеуметтік-экономикалық қатынастарды реттеу жөніндегі қызметтің ерекше түрі ретінде медиатор мамандығы бөлінген.

Кәсіби медиацияны медиаторлар деп аталатын арнайы дайындалған адамдар орындайды.

Аталған кәсіби мамандар тобын арнайы кәсіби дайындық біріктіреді. Медиатор - арнайы базалық кәсіби дайындығы бар кәсіп өкілі. «Медиатор» мамандығының атауы маманның медиациялық кәсіпке жататынын көрсетеді.

Кәсіби қатынастар саласы ұғымы қақтығыс/дау үрдісінде адамдардың қатысы бар пәндік жүйелерді сипаттайды. Медиатордың қызмет саласы «адам – адам» типті кәсіптерге жатады, онда зерттеу, тану және қызмет көрсету пәні жеке тұлға, топ немесе қауымдастық болып табылады.

Қоғамдық еңбек бөлінісі үрдісіндегі мамандық кәсіптің негізгі қызметін саралауды көрсетеді. Бұл кәсіп шеңберінде арнайы бөлінген еңбек іс-әрекеттері мен операциялары болып табылады. Әдетте мамандықтар бір-бірін толықтыра отырып параллель түрде болады. Кәсіптің даму үрдісінде функция қоғамның қажеттілігіне қарай нақтылануы мүмкін.

Функцияларды бір-бірін толықтыратын бөліктерге бөлу үшін олар осы бөлінудің бүкіл уақыты ішінде өзара әрекетте болуы және бір-біріне бейімделуі қажет. Негізгі кәсіптің функцияларын шектеу үрдісі мамандықтарды бөлу үшін негіз болады. Мұнда әзірше кәсіби стандартта бекітілген қандай да бір қарама-қайшылық бар: бөлінген функциялар әлі бір-біріне бейімделмеген, өйткені қолданыстағы тәжірибеге қайшы келеді және түзетуді талап етеді.

Бұл тәсіл мамандық бойынша кең ауқымды қызмет береді. Медиация кәсібі шеңберінде реттеушілік функция мамандардың ұдайы өсу үрдісі мен технологиясынан объективті түрде құралады. Олар бір-бірін толықтырады және тікелей байланыста болады. Сондықтан мамандықтарды бөлу кезінде жанжал мен білім тараптары қатынастарының реттеу функцияларын бөлу объективті түрде талап етіледі. Бекітілген «медиация саласындағы маман» стандарты құқық саласындағы мамандарды, әлеуметтік мәселелер саласындағы мамандарды жұмыспен қамту топтарына, сондай-ақ төрт экономикалық қызмет түрлеріне жатқызылған:

- міндетті әлеуметтік сақтандырудан басқа, сақтандыру саласындағы өзге де қосалқы қызмет;
- коммерциялық қызмет және басқару мәселелері бойынша кеңес беру;
- басқа топтамаларға енгізілмеген, бизнеске арналған өзге де қосалқы қызметтерді ұсыну бойынша қызмет;
- басқа топтамаларға енгізілмеген өзге де дербес қызметтерді ұсыну.

Бекітілген стандарттағы әлеуметтік еңбек бөлінісі жүйесіндегі кәсіби қызметтің мәртебесі медиатордың және оқытушының (супервизор) мамандығы ретінде анықталады. Сонымен бірге бұл жаңа мамандықтың түрлі тәсілдері мен түсініктері бар. Бекітілген стандарт медиатор мамандығы оны қолдану орны бойынша: не мамандандырусыз, не ол таңдаған экономика саласында мамандандырумен анықтайды. Оқытушылық мамандық супервизор лауазымы түрінде тек мамандандырылған (салалық) салаларда мамандануға бағытталған.

Е.А.Климовқа сәйкес лауазым «қандай да бір ұйымдық-өндірістік құрылымдағы қызметкерлердің атқаратын және әртүрлі дәрежеде олардың кәсіби дайындығына сәйкес келетін орын» ретінде қарастырылады. Осылайша, лауазым бұл нақты ұйымдық құрылым шеңберінде бар кәсіби білім негізінде еңбек функцияларын бөлу болып табылады. Қандай да бір ұйымдық құрылым қызметінің технологиясына байланысты лауазымдар жиынтығы анықталады. Лауазымдық міндеттерді орындау кезінде маман базалық кәсіби даярлық нәтижесінде алынған білімнің барлық жиынтығына не оның бөлігіне сүйенуі мүмкін. Мамандық деңгейінде кәсіби дайындықтың кеңдігі адамға (ықтимал) көптеген лауазымдарды атқаруға мүмкіндік береді.

Лауазымдар жалпы салалық және арнайы салалық ретінде анықталады. ҚР жалпы салалық лауазымдары өндіріс ерекшелігіне қатыссыз лауазымына үш топ қызметкерлерін (басшылар, мамандар, қызметшілер – техникалық орындаушылардың) қамтитын бірыңғай лауазымдардың жіктеушісінде тіркеледі. Салалық жіктеушіде лауазымдар салалық бағыттылыққа ие болады.

*Лауазымы: жалпы бейінді медиатор.*

Бекітілген стандарт айтарлықтай кең ауқымды мамандардың базалық топтарынан шығатын жалпы бейінді медиатор түрінде медиация саласындағы маманның лауазымын анықтайды:

- басқа топтарға жатпайтын құқық облысындағы мамандар;
- әлеуметтік мәселелер саласындағы мамандар;
- барлық дайындық және мамандықтар бағытындағы мамандар.

Осы лауазым үшін қажетті базалық білім – жоғары білімнің болуы.

Яғни, медиатор мамандығын алуға жоғары білімі бар және Медиация туралы заңның талаптарына сәйкес келетін барлық ниет білдірушілердің мүмкіндіктері бар.

*Лауазымы: мамандандырылған саладағы медиатор.*

Келесі лауазым - мамандандырылған саладағы медиатор - бірдей базалық топтардан және сол базалық білім беру шарттарымен бөлінеді. Ерекшелік ретінде кемінде екі жыл мамандандырылған саладағы стандарттармен анықталатын жұмыстың қажеттілігі ғана табылады. Бұл ретте оған мамандандырылған салада қосымша білім беруге қандай да бір талаптар қойылмайды.

*Лауазымы: мамандандырылған саладағы супервизор.*

Осы стандартта анықталған үшінші лауазым - мамандандырылған саладағы супервизор - (өзінің мәні бойынша оқытушылық болып табылады) кемінде жеті жыл медиатор жұмысын және мамандандырылған саладағы үш жылдан кем емес медиатор жұмысын талап етеді.

Медиатор мамандығын дамыту аралық соттар жүйесіндегі (мед-арб, алдымен медиация жүргізілген кезде және кедергі болмаған жағдайда іс аралық сотқа беріледі), басқарушылық кеңес беруде (ірі компаниялардағы корпоративтік омбудсмен, даму үстіндегі жанжал жағдайында диагностика, мақсатты болжамдау және ұйымдардың стратегияларын әзірлеу бойынша кеңес беру түрінде), келіссөздер жөніндегі кәсіби келіссөзшілер мен сарапшылар, әлеуметтік-экономикалық жанжалдарды реттеуде (жобалау жөніндегі маман түрінде, көпжақты медиацияны жүзеге асыру мен шаралар жоспарын орындау, делдалдың ұжымдық-еңбек дауларын реттеуге қатысуы), психотерапия мен психологияға (технологиялық үрдістерге нарративті медиацияны енгізу түрінде), мектепте білім беру мен балаларды тәрбиелеуде (мектеп медиаторлары) бар лауазымдар мен кәсіби қызмет түрлерін толықтыруға мүмкіндік береді. Бұл медиация технологиясын қолданудың толық тізбесі емес. Алдағы уақытта бұл тізім тәжірибе істерімен кеңейтілетін болады.

Медиатор өз жұмысымен тауар алмасуға жататын кәсіби қызметтің жаңа өнімін жасайды. Т.И.Зубкованың пікірінше, экономикалық саланы үш секторға бөлуге болады: бірінші, екінші және үшінші: бірінші салалар табиғи ресурстарды жинаумен және өндірумен байланысты. Экономиканың бастапқы секторы ауыл шаруашылығын, өндіруші және орман өнеркәсібін, балық аулауды және т.б. қамтиды. Екінші сектордың салалары шикізатты өнеркәсіп тауарларына айналдырады. Үшінші сектор қызметтер индустриясымен, материалдық игіліктерді өндірмейтін, қандай да бір қызметтерді ұсынатын қызмет түрлерімен байланысты.

Индустриялық қоғамдардың маңызды ерекшелігі қызмет көрсету саласын кеңейту болып табылады. Өндірістік емес саланың ерекше еңбек өнімі қызмет болып табылады. Заңгерлер, дәрігерлер, оқытушылар, кеңесшілер, сарапшылар әдетте қызмет көрсету саласына жататын қызмет түрлерін жүзеге асырады. Осылайша, медиация саласындағы маман экономиканың үшінші секторында жұмыс істейді.

Медиация туралы заңға сәйкес медиатордың жұмысы кәсіпкерлік қызмет болып табылмайды.

Негізінен кәсіби стандарттың арқасында жаңа мамандықты дамыту және оны Қазақстан қоғамына біріктіру үшін құқықтық қамтамасыз ету құрылды. ҚР Еңбек және әлеуметтік қорғау министрлігінің бұйрығымен бекітілген кәсіби стандарты әрекет мәніне қарағанда әзірге медиаторларды оқыту және мамандықтарды құру үшін бағдар болып табылады. Кәсіби стандарт бекітілген түрде ерекше және маңызды құбылыс болып табылады. Ол медиацияның дамуынан бірнеше есе озып, мазмұны бойынша бұл озуды

көрсетеді.

### **Өзін өзі бақылау сұрақтары**

1. Кәсіби медиациялық қызмет қандай құрамдас бөліктерден тұрады?
2. Қазақстанда кәсіби медиациялық қызметті кім орындайды?
3. Медиатор кәсібі қандай қызмет саласына жатады?
4. Медиация саласындағы маман қандай секторда жұмыс істейді?

## **6.2 КӘСІБИ МЕДИАТОРЛАРДЫҢ ҚЫЗМЕТІН РЕТТЕУ**

«Делдалдың қатысуымен дауларды реттеудің баламалы үрдісі (медиация үрдісі) туралы» заң нормаларына сәйкес медиация үрдісін ұйымдастыру және өткізумен заңды тұлғалар - коммерциялық және коммерциялық емес ұйымдар да, азаматтар да айналыса алады. Бұл ретте медиатордың қызметі кәсіби негізде де, кәсіби емес негізде де жүзеге асырылады.

Медиатордың қызметін кәсіби және кәсіби емес деп бөлу көптеген жағдайларда қалыптасқан. Дәстүрлерге байланысты дауды шешу үшін тараптар неғұрлым беделді адамға жүгініп, оның білімін пайдаланады. Осылайша, біз көптеген жағдайларда ерікті-еріксіз медиатор қызметін атқарамыз. Алайда, күрделі даулармен жұмыс жасау құқық, келіссөздер және коммуникация саласында арнайы білімді талап ететінін есте сақтаған жөн.

Медиация туралы Заңда медиатордың қызметін он сегіз жасқа толған, толық әрекетке қабілеттілігі бар және соттылығы жоқ адамдар кәсіби емес негізде жүзеге асыра алады деп белгілейді. Кәсіби медиаторлар үшін келесідей қосымша талаптар белгіленген: 25 жасқа толуы, жоғары білімінің болуы, арнайы білімінің болуы шарт. Кәсіби медиаторлардың дайындық деңгейіне қойылатын неғұрлым жоғары талаптар ең алдымен соттың қарауына берілген дауларды қарастыру мен реттеуді кәсіби негізде атқаратын медиаторларға ғана тапсырылады.

Тәжірибе көрсеткендей, мұндай даулар жиі кешенді сипатқа ие немесе эскалация кезеңінде болады, ал мұны тез шешу медиатордан белгілі бір біліктілік пен тәжірибені талап етеді. Сонымен қатар, сот істері әдетте «айсбергтің ұшын» ғана ұсынады және қақтығыстың шынайы себептері сот құжаттарында мазмұндалғанға сәйкес келмейді.

Егер еліміздің заңдарда өзгеше көзделмесе, Қазақстан Республикасы субъектілерінің мемлекеттік лауазымдарын, Қазақстан Республикасының мемлекеттік лауазымдарын, мемлекеттік азаматтық қызметтің лауазымдарын, муниципалдық қызметтің лауазымдарын алмастыратын адамдар медиаторлар бола алмайды.

Медиация үрдісін жүргізу жөніндегі қызмет кәсіпкерлік болып табылмайды және жеке тұлғалар арқылы ақысыз де, ақыға да жүзеге асырыла алады.

Жеке тұлға – медиаторға сыйақы төлеу кезінде мұндай төлемді кім жүргізетініне қарамастан, медиатордың сыйақысына қолданыстағы заңнамада көзделген салықтар мен алымдар, атап айтқанда жеке тұлғалардың табыстарына салық, сондай-ақ зейнетақы қорына, бюджеттік қорға және медициналық сақтандыру қорына сақтандыру жарналары салынуға тиіс екенін ескеру қажет. Жарналарды және табыс салығын есептеуді және төлемді жүзеге асыратын адам, яғни медиацияны жүргізуді төлейтін тараптар жүргізеді.

Медиация туралы заң медиация үрдісін жүргізуді қамтамасыз ету жөніндегі қызметті жүзеге асыратын заңды тұлға – ұйымның медиацияны жүргізу мүмкіндігін көздейді. Медиация туралы Заңның негізінде медиация рәсімін өткізуді ұйымдастыру жөніндегі қызмет негізгі қызмет түрлерінің бірі болып табылатын заңды тұлғалар осындай ұйымдар ретінде әрекет етеді. Бұл медиация рәсімін ұйымдастыру және өткізу жөніндегі қызмет осы заңды тұлғаның жарғысында бекітілуі тиіс дегенді білдіреді.

Медиация туралы Заң бойынша медиация үрдісін жүргізуді қамтамасыз ету жөніндегі қызметті жүзеге асыратын ұйымдар келесідей талаптарға сәйкес келуі тиіс:

1. Ұйымның штатында медиаторлардың болуы немесе ұйымның оларды шарттық негізде сырттан тарту мүмкіндігі болуы тиіс. Бұл кәсіби емес медиаторлар да, кәсіби негізде жұмыс істейтін мамандар да болуы мүмкін. Сот шешіміне берілген даулар бойынша медиация үрдісін жүргізу үшін кәсіби негізде жұмыс істейтін медиаторларды ғана тарту мүмкіндігі маңызды.

2. Ұйым медиацияны жүргізу үрдісін (ережелерін) бекітеді. Медиацияны жүргізу рәсімінде төмендегі ақпараттар көрсетілуі тиіс:

1) берілген ережелерге сәйкес реттеу жүргізілетін даулар түрлері;

2) медиаторларды таңдау немесе тағайындау тәртібі;

3) медиация үрдісін жүргізуге байланысты шығындарға тараптардың қатысу тәртібі;

4) медиация үрдісін жүргізуді қамтамасыз ету жөніндегі қызметті жүзеге асыратын тиісті ұйым белгілеген медиаторлардың кәсіби қызметінің стандарттары мен қағидалары туралы мәліметтер;

5) медиация үрдісін жүргізу тәртібі, оның ішінде медиация үрдісін жүргізу кезіндегі тараптардың құқықтары мен міндеттері, даулардың жекелеген санаттарын реттеу кезінде медиация үрдісін жүргізу ерекшеліктері, медиация үрдісін жүргізудің өзге де шарттары болуға тиіс.

Бұдан басқа, рәсімде медиацияның қалай тоқтатылғанын, оның ішінде медиатордың бастамасы бойынша келіссөздер тиімділігі мақсатында құжаттар мен ақпарат алмасу үрдісі, тәртібі қандай құжаттармен сүйемелденетінін көрсету орынды.

Медиацияны жүргізуді қамтамасыз ететін ұйымдар мұндай келіссөздерді ақылы негізде ғана жүргізе алатынын айта кеткен жөн. Олар медиация рәсімін жүргізу бойынша қызметтердің құнын дербес белгілейді.

Бұл жағдайда ұйымның қолданыстағы заңнамада көзделген медиация рәсімін жүргізгені үшін төлеуге жататын сомалардан жоғарыда қаралған салықтар мен жарналар есептелмейді.

Заң медиация рәсімін жүргізу қағидаларында медиаторды таңдау және тағайындау тәртібін көздеу қажеттілігін белгілегендіктен, медиация рәсімін жүргізуді қамтамасыз ететін ұйымдар медиаторлар тізілімін жүргізуді жүзеге асырады. Тізілімге енгізу үшін мамандар заңда көзделген құжаттарды ұсынады. Медиацияны жүргізуді қамтамасыз ететін ұйымдар, сондай-ақ олар ынтымақтасатын медиаторлар үшін қосымша талаптар белгілей алады, мысалы, сәйкес білімнің болуы (банк, сақтандыру қызметі саласында және т.б.).

Тізілімге енгізу медиатор - жеке тұлға үшін міндетті болып табылмайды. Бірақ медиатор үшін бұл клиенттерді алу мен тартудың, ұйымның өзіне алатын ұйымдастырушылық және техникалық мәселелерді шешудің, сондай-ақ өз беделін арттыру мен қамтамасыз етудің қосымша мүмкіндігі болып табылады. Медиацияны ұйымдастыру және жүргізу сапасы тұрғысынан медиаторлар тізілімі тараптардың делдалды таңдау мүмкіндігін қамтамасыз етеді, сондай-ақ медиатордың біліктілік деңгейіне кепілдік береді.

Заңда тізілімге тек кәсіби медиаторларды енгізу туралы талаптар қамтылмаған. Алайда, заң бойынша мұндай ұйымдардың қызметі кәсіби негізде жүзеге асырылатын қызметке теңестіріледі, ұйымның сот дауларын қарау кезінде кәсіби негізде жұмыс істейтін медиатордың қатысуын қамтамасыз етуі тиіс.

Тәжірибеде медиация рәсімін жүргізуді қамтамасыз ететін ұйымдар ретінде заңды тұлғалардың екі түрі әрекет етеді.

Бұл, ең алдымен, *заң қызметтерін көрсететін кәсіпорындар* болып табылады. Осы топқа адвокаттар мен олардың бірлестіктерін жатқызуға болады. Бұл топ үшін медиация рәсімін жүргізу қызметтің негізгі түрі болып табылмайды. Алайда, бұл ұйымдар медиация рәсімін жүргізу қағидаларының болуы, медиаторларды тарту мүмкіндігі, сондай-ақ жарғылық құжаттарда тиісті қызмет түрлерін көрсету тұрғысынан заң талаптарына сәйкес келуі тиіс.

Екінші топты бейінді ұйымдар құрайды. Бұл коммерциялық кәсіпорындар, сондай – ақ коммерциялық емес ұйымдар-қауымдастықтар, одақтар, осы уақытқа дейін әрекет ететін коммерциялық емес әріптестік болуы мүмкін.

Мұнда медиация рәсімін өткізуді қамтамасыз ету жөніндегі қызмет негізгі бейінді қызмет болып табылады. Осы ұйымдардың арасында медиаторлардың кәсіби бірлестіктері ерекше орын алады. Бұл әдетте коммерциялық емес ұйымдар. Мұндай ұйымдарда медиация рәсімін жүргізу ережелері ғана емес, кәсіби этика кодекстері, кәсіби стандарттар қабылданады, медиаторларға қосымша талаптар белгіленеді, медиаторлардың тізілімі жүргізіледі.

Мұндай ұйымдар медиаторлардың кәсіби құзыреттілігін бақылауды жиі жүзеге асырады, медиаторлардың біліктілігін арттыру мүмкіндігін қамтамасыз етеді, медиаторлардың жұмысына мониторинг жүргізеді, өткізілген медиациялар, медиация нәтижелері және т.б. туралы ақпарат жинайды.

Бірлестіктер бірқатар маңызды функцияларды атқарады:

- бірлестікке мүшелікке қойылатын талаптарды әзірлейді және белгілейді;

- өз мүшелерінің тізімін жасайды және жүргізеді;

- бірлестік мүшелері арасында, сондай-ақ олармен медиацияға қатысушылар, өзге де тұлғалар арасында туындайтын дауларды шешу бойынша арнайы өкілеттіктерді анықтайды;

- өз мүшелерінің қызметіне талдау жасайды;

- Қазақстан Республикасының мемлекеттік билік органдарымен, Қазақстан Республикасы субъектілерінің мемлекеттік билік органдарымен, жергілікті өзін-өзі басқару органдарымен қарым-қатынаста бірлестік мүшелерінің мүдделерін қорғайды;

- кәсіптік оқытуды ұйымдастырады.

Мұндай бірлестіктер туралы ақпарат жариялы түрде болады.

Кәсіптік бірлестіктерде заңнамамен және корпоративтік стандарттармен және бірлестіктің өзінің ережелерімен белгіленген міндетті кіру талаптары, сондай-ақ бірлестік мүшелерінің кәсіби құзыреттілік деңгейіне қойылатын талаптар бар:

- 1) жоғары білімінің болуы;

- 2) медиация саласында білімінің болуы;

- 3) бейінді білімнің болуы (экономикалық, банктік қызмет саласындағы, заң және т.б.);

- 4) тиісті саладағы жұмыс тәжірибесі;

- 5) аттестаттаудан өту;

- 6) жыл бойы медиацияның белгілі бір санын жүргізу;

- 7) медиатордың біліктілігін арттыру бағдарламаларының өтуі.

Кәсіби бірлестіктер қолдайтын медиаторлар медиация рәсімін жүргізудің этикалық және кәсіби нормаларын қамтамасыз ететін бірқатар міндеттемелерді өзіне қабылдайды.

Осылайша, қазіргі уақытта Қазақстанда кәсіп ретінде медиацияға екі көзқарас бар: біреуі жеке мамандық болуы тиіс деп санайды, ал басқалары - медиация - бұл қызмет түрі және басқа кәсіптер шеңберінде олармен айналысуға болады деп санайды.

Өткізілетін медиациялардың сапасы тұрғысынан, медиация қызметтің дербес түрі немесе қосымша қызмет болып табылатынына қарамастан, жүргізілетін келіссөздердің сапасы мен кәсіби деңгейін қамтамасыз ету маңызды. Бұл әсіресе медиация институтының қалыптасуында маңызды. Мұнда кәсіби бірлестіктер қақтығысқа қатысушы тараптар үшін сүзгі және қосымша кепілдік бола алады.



### **Өзін өзі бақылау сұрақтары**

1. Судьялар Қазақстан Республикасында медиацияны жүргізе ала ма?
2. Медиация рәсімін жүргізу жөніндегі қызметті қандай ұйымдар жүзеге асыра алады?
3. Медиация рәсімін жеке тұлға ретінде жүргізетін медиатор қандай салықтар мен аударымдарды жүзеге асырады?

### **6.3 МЕДИАТОРЛАРДЫҢ КӘСІБИ БІРЛЕСТІКТЕРІНІҢ РӨЛІ МЕН МАҢЫЗЫ**

Дауларды баламалы түрде шешудің дербес институты ретінде медиацияны одан әрі дамыту үшін медиаторлардың кәсіби бірлестіктерінің дамуы елеулі маңызға ие болуда.

Тәжірибе қазіргі уақытта медиатордың жеке-дара қызметі үшін үлкен қиындықтардың бар екендігін немесе тіпті жұмыс жасау мүмкін еместігін көрсетеді. Кәсіби бірлестіктердегі мүшелік бүгінде негізінен кәсіби қызметке қолжетімділікті анықтайды.

Сондай-ақ медиаторларды олардың кәсіби қызметінде қорғау туралы мәселесі туындайды. Мұны медиатор-заңгерлері бар медиаторлар бірлестіктері, сондай-ақ медиацияны дайындауға, өткізуге және аяқтауға байланысты қызмет көрсету кезіндегі ерекшеліктер мен мәселелерді түсіну барынша сауатты және тиімді жасай алады.

Экономикалық, саяси және әлеуметтік салаларда жұмыс істеген кезде - барлық жерде медиаторлардан кәсібилікке кепілдік және тәжірибенің болуы талап етіледі, осындай кепілдіктер түрлерін бүгінде тек кәсіби қоғамдастықтар ғана бере алады.

Кәсіби қауымдастықты қалыптастыру - жұмыс стандарттарын, кәсіби қызметке қатысушылардың құзыреттілік деңгейіне және жауапкершілігіне қойылатын талаптарды енгізуді қамтамасыз етеді. Кәсіби бірлестіктер қолдайтын медиаторлар өз кезегінде медиация рәсімін жүргізудің этикалық және кәсіби нормаларын қамтамасыз ететін бірқатар міндеттемелерді өзіне қабылдайды.

Кәсіптік бірлестіктерде заңнамамен, корпоративтік стандарттармен және бірлестіктің өзінің ережелерімен белгіленген міндетті кіріс талаптары бар. Стандарттар мен ережелер мемлекеттік заңдарға және оларға сәйкес қабылданған өзге де нормативтік құқықтық актілерге сәйкес болуы тиіс. Мұндай бірлестіктерді құру көбінесе мемлекеттің, кәсіптердің жекелеген түрлеріндегі қызметті бақылау жөніндегі рөлін жеңілдетеді, ал медиаторларға өз құқықтарын қорғауға, қызметті сақтандыруға және даулар/жанжалдарға қол жеткізуге мүмкіндік береді.

Соңғы уақытта коммерциялық емес болып табылатын ұйымдардың аралас түрлері пайда болуда, олар медиацияны жүргізуді қамтамасыз етеді

және өзін-өзі реттейтін ұйымдар міндеттемелерінің көп бөлігін ерікті түрде қабылдайды.

Кәсіби бірлестіктердің дамуы – шындық, әрі бүкіл әлемдік үрдіс болып табылады. Ол мемлекеттік органдардың мамандарды бақылау күрделілігіне негізделеді.

Бизнестің сапасы мен жауапкершілігінің төмендеуі бойынша қауіптер көптеген салаларда талқыланды. Бірінші кезекте, олар түрлі мемлекеттік стандарттардың рөлін жоюмен және төмендетумен, сондай-ақ оларды қолданудың әртүрлі жүйелерін алып тастаумен байланысты болды. Екінші кезекте, мемлекеттік бақылауды жүзеге асыру кезіндегі сыбайлас жемқорлық құрамдасының жоғарғы ықтималдылығы болды. Қазақстан Республикасында талап етілетін кәсіби қызметті бақылау жүйелерінде халықаралық талаптар да өз рөлін атқарды. Талқылаудың нәтижесі Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 12 қарашадағы «Өзін-өзі реттеу туралы» Заңы көрініс тапқан. Оны қабылдағаннан кейін пікірталастар тағы біраз уақытқа созылды, бірақ ол «баптау» және оның жекелеген ережелерін нақтылауға көшті. Мемлекет бірқатар бақылау қызметтерін кәсіби бірлестіктерге берді. Жалпы, қағидалы болып табылмайтын бірқатар мәселелерге қарамастан, бұл заң жұмыс жасап тұр.

Өзін-өзі реттейтін ұйымдар болып тек коммерциялық емес ұйымдар танылады. Өзін-өзі реттейтін ұйымдардың пәні - олардың және олардың мүшелерінің арасында туындайтын қарым-қатынастар, олардың тауарларын (жұмыстарын, қызметтерін) тұтынушылар, атқарушы биліктің мемлекеттік органдары, Қазақстан Республикасы субъектілерінің атқарушы билік органдары және жергілікті өзін-өзі басқару органдары болып табылады.

Мұндай ұйымдарға арналған жалпы талаптар қатарына төмендегілер жатады:

- өзін-өзі реттейтін ұйымның құрамында оның мүшелері ретінде кәсіби қызметтің жүзден кем емес субъектісін немесе кәсіпкерлерлік қызметінің 25 субъектісін біріктіру;

- өзін-өзі реттейтін ұйымның барлық мүшелері орындауға міндетті кәсіби қызмет стандарттары мен ережелерінің болуы;

- өзін-өзі реттейтін ұйымның әрбір мүшесінің өндірілген тауарларды (жұмыстарды, қызметтерді) тұтынушылар және өзге тұлғалар алдында өзін-өзі реттейтін ұйымның мүшелеріне қатысты сақтандыру талаптарын белгілеу арқылы және өзін-өзі реттейтін ұйымның өтімдік қорын қалыптастыру арқылы қосымша мүліктік жауапкершілігін өзін-өзі реттейтін ұйымның қамтамасыз етуі;

- өзін - өзі реттейтін ұйым мүшелерінің кәсіпкерлік немесе кәсіби қызмет стандарттары мен ережелерінің талаптарын сақтауын бақылауды жүзеге асыратын мамандандырылған органдарды құру және ішкі құжаттарда көзделген тәртіптік ықпал ету шараларын өзін - өзі реттейтін ұйым мүшелеріне қатысты қолдану туралы істерді қарау жүйесін құру.

- Өзін-өзі реттейтін ұйымдарға қойылатын бұл талаптар міндетті болып табылады.

Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі жүргізетін Қазақстан Республикасының өзін-өзі реттейтін ұйымдарының тізімі мен ұйымын енгізу міндетті болып табылады.

Медиация туралы Заңға сүйене отырып, медиаторлардың өзін-өзі реттейтін ұйымы мынадай негізгі функцияларды жүзеге асырады:

1) қызметін кәсіби негізде жүзеге асыратын медиаторлардың және медиация рәсімін жүргізуді қамтамасыз ету жөніндегі қызметті жүзеге асыратын ұйымдардың медиаторлардың өзін-өзі реттейтін ұйымында мүшелігінің шарттарын әзірлейді және белгілейді;

2) өз мүшелеріне қатысты тәртіптік ықпал ету шараларын белгілейді және қолданады;

3) медиаторлардың өзін-өзі реттейтін ұйымы мүшелерінің тізімін жүргізеді;

4) мемлекеттік биліктің органдарымен, Қазақстан Республикасы субъектілерінің мемлекеттік билік органдарымен, жергілікті өзін-өзі басқару органдарымен, сондай-ақ медиаторлардың халықаралық кәсіби ұйымдарына қатысты медиаторлардың өзін-өзі реттеу ұйымы мүшелерінің мүдделерін қорғайды;

5) медиаторлардың кәсіби қызметінің стандарттары мен қағидаларын әзірлейді және бекітеді;

6) медиаторлардың іскерлік және кәсіби этикасы қағидаларын, оның ішінде медиаторлардың кәсіби этикасы кодексін әзірлейді және бекітеді;

7) медиация рәсімін жүргізу қағидаларын әзірлейді;

8) медиаторларды даярлау стандарттарын әзірлейді;

9) өз мүшелерінің Медиация туралы заңның, басқа да заңдардың, Қазақстан Республикасының өзге де нормативтік құқықтық актілерінің талаптарын, медиаторлардың өзін-өзі реттейтін ұйымдарының стандарттары мен ережелерін, медиаторлардың өзін-өзі реттейтін ұйымдарына мүшелік шарттарын сақтауын және кәсіби қызметін бақылауды жүзеге асырады;

10) медиаторлар қызметін жүзеге асыру саласында өз мүшелерінің ақпараттық және әдістемелік қамтамасыз етілуін ұйымдастырады.

Қазақстандық медиатордың тек бір өзін-өзі реттейтін ұйымға ғана мүше болуы мүмкін екені маңызды мәселе болып табылады.

Мұндай бірлестіктер медиаторлар тізімін жүргізуді жүзеге асырады, сондай-ақ медиатор қызметі туралы ақпараттың ашықтығын қамтамасыз етеді.

Бірлестіктің уақтылы түрде БАҚ-да және ақпараттық желілерде өздері туралы төмендегі ақпараттарды орналастыруы тиіс:

1) өз мүшелерінің құрамы жайлы;

2) мүшелердің медиацияға қатысушылар алдындағы жауапкершілігін қамтамасыз ету шарттары, тәсілдері және тәртібі жайлы;

3) бірлестікте өзінің мүшелігін тоқтатқан мүшелер және олардың мүшелігін тоқтату негіздері туралы, сондай-ақ бірлестікке кірген кәсіпкерлік немесе кәсіби қызмет субъектілері туралы;

4) мүшелік шарттары туралы;

5) стандарттар мен ережелердің мазмұны туралы;

6) басқару органдары мен мамандандырылған органдардың құрылымы мен құзыреті туралы;

7) бірлестік жүзеге асыратын функцияларға байланысты қабылданған басқару органдарының шешімдері туралы;

8) бірлестік мүшелерін кәсіпкерлік немесе кәсіби қызметті жүзеге асыру бөлігінде Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын, өзін-өзі реттейтін ұйымның стандарттары мен ережелерін бұзғаны үшін жауапкершілікке тарту жағдайлары туралы;

9) бірлестік соттарға берген кез келген талап-арыздар мен өтініштер туралы;

10) оқу нәтижелері бойынша бірлестік мүшелеріне немесе олардың қызметкерлеріне берілген аттестаттар жайлы;

11) бірлестік мүшелерінің қызметіне жүргізілген тексерулер нәтижелері туралы;

12) еліміздің заңдарда және өзін-өзі реттейтін ұйымның жарғысында көзделген өзге де ақпараттар жайлы.

### **Медиаторлардың кәсіби бірлестіктерінің мәселелі сұрақтары**

Мемлекет ұсынатын мұндай ұйымдардың міндетті қызметіне қойылатын талаптар оларды ірілендіруге бағытталған. Құрылыс бірлестіктерінен, төрелік басқарушылар бірлестіктерінен айырмашылығы медиациялық кәсіби қоғамдастықтардың қазіргі уақытта өзінің жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін жарғылық бөлінушілік және мүшелік жарналарға жеткілікті ресурстарының жоқтығы болып табылады.

ӨРҰ-ға мүшелік және оның талаптарына, оның ішінде мүшелік жарналарды төлеу және өзінің кәсіби қызметін сақтандыру бөлігіне сәйкестігі мұны мамандар үшін экономикалық тұрғыдан тиімсіз етеді.

Медиация рәсімін жүргізуді қамтамасыз етуді жүзеге асыратын ұйымның ӨРҰ функцияларын жүзеге асыру мүмкіндігі туралы мәселе проблема күйінде қалып отыр. Қолданыстағы заңнамада мұндай қызметке тікелей тыйым салу жоқ. Сонымен қатар, бұл қызмет медиаторлардың ӨРҰ-ы үшін негізгі және бейінді болып табылмайды. Басқарушыны тағайындау ӨРҰ арқылы жүргізілген кезде осы мәселені неғұрлым оңтайлы реттеу ұсынылады. Бұл жағдайда өзін-өзі реттейтін ұйым медиация рәсімін жүргізу кезінде ұйымдастыру-үйлестіру функцияларын жүзеге асыра алады, сондай-ақ медиатор қызметінің заң талаптарына және стандарттар қабылдануына бақылауды қамтамасыз ете алады.

Бүгінгі таңда медиаторлардың көптеген кәсіби бірлестіктері медиация рәсімін жүргізуді қамтамасыз ету жөніндегі қызметті жүзеге асыра отырып, өзін-өзі реттейтін ұйымдар функцияларының бір бөлігін орындайды.

Медиаторлардың ӨРҰ құрудың орындылығына дейінгі екінші мәселе Медиация туралы заңнамада жазылған кәсіби медиаторлардың ӨРҰ-ға не өзге де кәсіби бірлестікке мүшелігінің міндетті еместігі болып табылады.

Кәсіби қауымдастықтардың дамуына ықпал ететін кейбір шаралар келесідей болуы мүмкін:

- Медиация туралы заңды нақтылау және түзету;
- қылмыстық іс жүргізуде медиацияны кеңінен қолдану;
- істердің жекелеген санаттары, оның ішінде коммерциялық даулар бойынша міндетті медиацияны енгізу;
- медиативтік келісімдердің орындалуына қосымша процессуалдық кепілдіктерді енгізу;
- сот талқылауының құнын ұлғайту;
- медиация нәтижелері бойынша бітімгершілік келісім жасасу кезінде мемлекеттік баж салығы бойынша жеңілдіктер енгізу;
- медиаторлардың экономикалық мәселелерін шешу;
- кәсіби бірлестіктер немесе медиаторлардың ӨРҰ мүшелері үшін қосымша артықшылықтар енгізу.

Осылайша, кәсіптік медиацияны дамыту үшін бірлестіктердің маңызы шешуші болып табылады. Мұндай даму үшін медиаторлардың кәсіби бірлестіктерінің пайдасына құқықтық болуы маңызды.

### **Өзін өзі бақылау сұрақтары**

1. Медиаторлардың қызметі үшін кәсіби бірлестіктің артықшылықтары неде?
2. Өзін-өзі реттейтін кәсіби бірлестіктерге қойылатын талаптар қандай?
3. Кәсіптік бірлестіктердің мәселелері неде?

## МЕДИАЦИЯ БОЙЫНША САУАЛНАМА СҰРАҚТАРЫ

1. Медиация рәсімі -

- A) медиатордың көмегімен дауды реттеудегі әрекеттерінің тәртібі мен ережелері.
- B) іс жүргізу, жүзеге асыру кезіндегі әрекеттердің ресми белгіленген, ережеде көзделген тәсілі мен тәртібі.
- C) даулы мәселелерді реттеуге бағытталған арнайы технологияны білдіреді.
- D) бұл тек әділ соттың ұтымдылығын арттыруға мүмкіндік беретін жеке дара жағдай ретінде қарастырған жөн.
- E) дауды тоқтатудың шарттарын талқылауға әрекет ететін тәртіпті білдіреді.

2. «Татуластыру рәсімдері» түсінігі –

- A) медиатордың көмегімен дауды реттеудегі әрекеттерінің тәртібі мен ережелері.
- B) іс жүргізу, жүзеге асыру кезіндегі әрекеттердің ресми белгіленген, ережеде көзделген тәсілі мен тәртібі.
- C) даулы мәселелерді реттеуге бағытталған арнайы технологияны білдіреді.
- D) бұл тек әділ соттың ұтымдылығын арттыруға мүмкіндік беретін жеке дара жағдай ретінде қарастырған жөн.
- E) дауды тоқтатудың шарттарын талқылауға әрекет ететін тәртіпті білдіреді.

3. Татуласу –

- A) медиатордың көмегімен дауды реттеудегі әрекеттерінің тәртібі мен ережелері.
- B) іс жүргізу, жүзеге асыру кезіндегі әрекеттердің ресми белгіленген, ережеде көзделген тәсілі мен тәртібі.
- C) бітімгершілік келісімде немесе өзге құқықтық құралда заңды түрде тіркелген тараптардың келісілген жағдайында дауды тоқтатуы.
- D) бұл тек әділ соттың ұтымдылығын арттыруға мүмкіндік беретін жеке дара жағдай ретінде қарастырған жөн.
- E) дауды тоқтатудың шарттарын талқылауға әрекет ететін тәртіпті білдіреді.

4. Татуластыру рәсімі барысында үшінші тұлғаның басты мақсаты –

- A) татуластыру рәсімі бойынша дәлелдемелерді зерттейді.
- B) тараптардың өзара түсіністігін қамтамасыз ету және барлық тараптар үшін қолайлы, ыңғайлы негіздерде даулы мәселенің шешілу мүмкіндігін қамтамасыз ету.
- C) татуластыру рәсімі бойынша фактілерді анықтайды.
- D) даудың пәні бойынша дауласушы тараптар үшін орындауға міндетті шешім шығарады.
- E) дау бойынша шешім шығарушы құзіреті жоқ тұлға жүзеге асырады.

5. Заңдық дау –

- A) медиатордың көмегімен дауды реттеудегі әрекеттерінің тәртібі мен ережелері.
- B) іс жүргізу, жүзеге асыру кезіндегі әрекеттердің ресми белгіленген, ережеде көзделген тәсілі мен тәртібі.
- C) бітімгершілік келісімде немесе өзге құқықтық құралда заңды түрде тіркелген тараптардың келісілген жағдайында дауды тоқтатуы.
- D) заңдық жанжалдың құқықтық пайда болуымен тікелей байланысты, оның құқықтық формасын ұсынатын сыртқы бейнесі.
- E) дауды тоқтатудың шарттарын талқылауға әрекет ететін тәртіпті білдіреді.

6. Делдалдық –

- A) келісімге келу үшін екі тарап таңдаған үшінші тұлға.
- B) үшінші тараптың мәселелер мен жанжалдарды шешуге қатысуын айқындайтын кең түсінік.
- C) тараптарға келіссөздер жүргізуге және өзара қолайлы келісімге қол жеткізуге жәрдем көрсететін тұлға.
- D) екі немесе одан да көп тұлғаларға өзара қолайлы келісімдерді өз бетінше іздеуге көмектесетін бейтарап үшінші тараптың рөлі.
- E) дауды реттеуге немесе татуластыруға жәрдемдесетін үшінші бейтарап тұлғаның қатысуымен келіссөздер үдерісін оңтайландыру.

7. Делдал –

- A) келісімге келу үшін екі тарап таңдаған үшінші тұлға.
- B) үшінші тараптың мәселелер мен жанжалдарды шешуге қатысуын айқындайтын кең түсінік.
- C) тараптарға келіссөздер жүргізуге және өзара қолайлы келісімге қол жеткізуге жәрдем көрсететін тұлға.
- D) екі немесе одан да көп тұлғаларға өзара қолайлы келісімдерді өз бетінше іздеуге көмектесетін бейтарап үшінші тараптың рөлі.
- E) дауды реттеуге немесе татуластыруға жәрдемдесетін үшінші бейтарап тұлғаның қатысуымен келіссөздер үдерісін оңтайландыру.

8. Ғалым С.В.Лазарев делдалдыққа мынадай анықтама береді:

- A) келісімге келу үшін екі тарап таңдаған үшінші тұлға.
- B) үшінші тараптың мәселелер мен жанжалдарды шешуге қатысуын айқындайтын кең түсінік.
- C) тараптарға келіссөздер жүргізуге және өзара қолайлы келісімге қол жеткізуге жәрдем көрсететін тұлға.
- D) екі немесе одан да көп тұлғаларға өзара қолайлы келісімдерді өз бетінше іздеуге көмектесетін бейтарап үшінші тараптың рөлі.
- E) дауды реттеуге немесе татуластыруға жәрдемдесетін үшінші бейтарап тұлғаның қатысуымен келіссөздер үдерісін оңтайландыру.

9. Ғалым Е.И.Носырева делдалдыққа мынадай анықтама береді:

- A) келісімге келу үшін екі тарап таңдаған үшінші тұлға.
- B) үшінші тараптың мәселелер мен жанжалдарды шешуге қатысуын айқындайтын кең түсінік.
- C) делдал тараптарға келіссөздер жүргізуге және өзара қолайлы келісімге қол жеткізуге жәрдем көрсетеді деп санайды.
- D) екі немесе одан да көп тұлғаларға өзара қолайлы келісімдерді өз бетінше іздеуге көмектесетін бейтарап үшінші тараптың рөлі.
- E) дауды реттеуге немесе татуластыруға жәрдемдесетін үшінші бейтарап тұлғаның қатысуымен келіссөздер үдерісін оңтайландыру.

10. Американдық медиатор Д.Дэна делдалдыққа мынадай анықтама береді:

- A) келісімге келу үшін екі тарап таңдаған үшінші тұлға.
- B) үшінші тараптың мәселелер мен жанжалдарды шешуге қатысуын айқындайтын кең түсінік.
- C) делдал тараптарға келіссөздер жүргізуге және өзара қолайлы келісімге қол жеткізуге жәрдем көрсетеді деп санайды.
- D) екі немесе одан да көп тұлғаларға өзара қолайлы келісімдерді өз бетінше іздеуге көмектесетін бейтарап үшінші тараптың рөлі.
- E) дауды реттеуге немесе татуластыруға жәрдемдесетін үшінші бейтарап тұлғаның қатысуымен келіссөздер үдерісін оңтайландыру.

11. А.Я.Анцупов және А.И.Шипиловтың пікірінше «медиация» термині -

- A) келісімге келу үшін екі тарап таңдаған үшінші тұлға.
- B) үшінші тараптың мәселелер мен жанжалдарды шешуге қатысуын айқындайтын кең түсінік.
- C) дауласушыларға олардың арасында пайда болған түсініспеушіліктерді шешуге, оларды түсінуге және мүмкіндігінше олардың дауын шешуге бейтарап үшінші тараптың көмектесуі.
- D) оппоненттерге жанжалды тоқтатуға мүмкіндік беретін мәселенің шешімін табуды оңтайландыру мақсатында үшінші бейтарап тараптардың дауға қатысуы.
- E) дауды реттеуге немесе татуластыруға жәрдемдесетін үшінші бейтарап тұлғаның қатысуымен келіссөздер үдерісін оңтайландыру.

12. Д.Кроули мен К.Грэмнің пікірінше «медиация» термині -

- A) келісімге келу үшін екі тарап таңдаған үшінші тұлға.
- B) үшінші тараптың мәселелер мен жанжалдарды шешуге қатысуын айқындайтын кең түсінік.
- C) дауласушыларға олардың арасында пайда болған түсініспеушіліктерді шешуге, оларды түсінуге және мүмкіндігінше олардың дауын шешуге бейтарап үшінші тараптың көмектесуі.



D) оппоненттерге жанжалды тоқтатуға мүмкіндік беретін мәселенің шешімін табуды оңтайландыру мақсатында үшінші бейтарап тараптардың дауға қатысуы.

E) дауды реттеуге немесе татуластыруға жәрдемдесетін үшінші бейтарап тұлғаның қатысуымен келіссөздер үдерісін оңтайландыру.

13. Медиация рәсімі -

A) өзара қолайлы шешімге қол жеткізу мақсатында тараптардың ерікті келісімі негізінде медиатордың қатысуымен жанжалдарды және (немесе) дауларды реттеу тәсілі

B) үшінші тараптың мәселелер мен жанжалдарды шешуге қатысуын айқындайтын кең түсінік.

C) дауласушыларға олардың арасында пайда болған түсініспеушіліктерді шешуге, оларды түсінуге және мүмкіндігінше олардың дауын шешуге бейтарап үшінші тараптың көмектесуі.

D) оппоненттерге жанжалды тоқтатуға мүмкіндік беретін мәселенің шешімін табуды оңтайландыру мақсатында үшінші бейтарап тараптардың дауға қатысуы.

E) дауды реттеуге немесе татуластыруға жәрдемдесетін үшінші бейтарап тұлғаның қатысуымен келіссөздер үдерісін оңтайландыру.

14. Ко-медиация бұл –

A) келісімге келу үшін екі тарап таңдаған үшінші тұлға.

B) үшінші тараптың мәселелер мен жанжалдарды шешуге қатысуын айқындайтын кең түсінік.

C) делдал тараптарға келіссөздер жүргізуге және өзара қолайлы келісімге қол жеткізуге жәрдем көрсетеді деп санайды.

D) екі немесе одан да көп медиаторлар жұмыс істейтін медиация.

E) дауды реттеуге немесе татуластыруға жәрдемдесетін үшінші бейтарап тұлғаның қатысуымен келіссөздер үдерісін оңтайландыру.

15. Ко-медиацияның артықшылығы –

A) әртүрлі тәсілдерді пайдалана алады, нысандар мен үлгілерді біріктіре алады

B) медиация құнының жоғары болуы

C) тәжірибесі аз медиаторлар арасында туындайтын бәсекелестік және бір-біріне қарсы тұруы

D) түрлі позицияларды қолдау

E) тараптарға бірлесіп қысым көрсету

15. Ко-медиацияның кемшіліктері –

A) әртүрлі тәсілдерді пайдалана алады

B) нысандар мен үлгілерді біріктіре алады

C) тәжірибесі аз медиаторлар арасында туындайтын бәсекелестік және бір-біріне қарсы тұруы

- D) түрлі кәсіби және өмірлік тәжірибе жасай алады
- E) гендерлік өкілдікті қамтамасыз ете алады

16. Медиатор –

- A) келісімге келу үшін екі тарап таңдаған үшінші тұлға.
- B) нысандар мен үлгілерді біріктіре алатын тұлға
- C) екі немесе одан да көп медиаторлар жұмыс істейтін медиация.
- D) тараптарға келіссөздер жүргізуге және өзара қолайлы келісімге қол жеткізуге жәрдем көрсететін тұлға.
- E) тараптардың даудың мәні бойынша шешім әзірлеуіне жәрдемдесу үшін дауды реттеуге делдал ретінде тартылатын тәуелсіз жеке тұлға.

17. Дауды (дау-жанжалды) реттеу туралы келісім – бұл

- A) тараптардың медиация нәтижесінде өздері қол жеткізген жазбаша келісімі
- B) тараптардың медиация басталғанға дейін дауды (дау-жанжалдарды) шешу мақсатында медиатормен жасалатын жазбаша келісімі.
- C) толық немесе ішінара өзара наразылықтарды ерікті түрде реттеу және өзара талап етуді беруді бекіту негізінде тараптардың дауды тоқтататын мәмілесі.
- D) рәсімдер барысында қол жеткізілген шарт үлгілерін бекіту құралы болып табылатады.
- E) құқықты тану туралы бір жақты мәміле.

18. Бітімгершілік келісім – бұл

- A) тараптардың медиация нәтижесінде өздері қол жеткізген жазбаша келісімі
- B) тараптардың медиация басталғанға дейін дауды (дау-жанжалдарды) шешу мақсатында медиатормен жасалатын жазбаша келісімі.
- C) толық немесе ішінара өзара наразылықтарды ерікті түрде реттеу және өзара талап етуді беруді бекіту негізінде тараптардың дауды тоқтататын мәмілесі.
- D) рәсімдер барысында қол жеткізілген шарт үлгілерін бекіту құралы болып табылатады.
- E) құқықты тану туралы бір жақты мәміле.

19. Медиация туралы шарт – бұл

- A) тараптардың медиация нәтижесінде өздері қол жеткізген жазбаша келісімі
- B) тараптардың медиация басталғанға дейін дауды (дау-жанжалдарды) шешу мақсатында медиатормен жасалатын жазбаша келісімі.
- C) толық немесе ішінара өзара наразылықтарды ерікті түрде реттеу және өзара талап етуді беруді бекіту негізінде тараптардың дауды тоқтататын мәмілесі.
- D) рәсімдер барысында қол жеткізілген шарт үлгілерін бекіту құралы болып табылатады.
- E) құқықты тану туралы бір жақты мәміле.

20. Көпжақты медиация –

А) тараптардың медиация нәтижесінде өздері қол жеткізген жазбаша келісімі  
В) тараптардың медиация басталғанға дейін дауды (дау-жанжалдарды) шешу мақсатында медиатормен жасалатын жазбаша келісімі.

С) жанжалдың негізінде жатқан жеке және мәдени нарративтерді тыңғылықты қарау жолымен өзара түсіністікке қол жеткізудегі жанжал тараптарына жәрдемдесуге негізделеді.

Д) тараптарға татуласуға көмектесу, келісімді қалпына келтіру, сот органдарында дауды тоқтату шарттарын талқылау бойынша жүргізілетін медиацияның бір түрі.

Е) келіссөздер алаңдарын ұйымдастыру қажеттілігі мен мүмкіндігін жасай алатын жанжалдың дамуын бақылайтын билік бар болған жағдайдағы жанжалдарда жүргізіледі.

21. Сот дауларының медиациясы –

А) тараптардың медиация нәтижесінде өздері қол жеткізген жазбаша келісімі  
В) тараптардың медиация басталғанға дейін дауды (дау-жанжалдарды) шешу мақсатында медиатормен жасалатын жазбаша келісімі.

С) жанжалдың негізінде жатқан жеке және мәдени нарративтерді тыңғылықты қарау жолымен өзара түсіністікке қол жеткізудегі жанжал тараптарына жәрдемдесуге негізделеді.

Д) тараптарға татуласуға көмектесу, келісімді қалпына келтіру, сот органдарында дауды тоқтату шарттарын талқылау бойынша жүргізілетін медиацияның бір түрі.

Е) келіссөздер алаңдарын ұйымдастыру қажеттілігі мен мүмкіндігін жасай алатын жанжалдың дамуын бақылайтын билік бар болған жағдайдағы жанжалдарда жүргізіледі.

22. Нарративті медиация –

А) тараптардың медиация нәтижесінде өздері қол жеткізген жазбаша келісімі  
В) тараптардың медиация басталғанға дейін дауды (дау-жанжалдарды) шешу мақсатында медиатормен жасалатын жазбаша келісімі.

С) жанжалдың негізінде жатқан жеке және мәдени нарративтерді тыңғылықты қарау жолымен өзара түсіністікке қол жеткізудегі жанжал тараптарына жәрдемдесуге негізделеді.

Д) тараптарға татуласуға көмектесу, келісімді қалпына келтіру, сот органдарында дауды тоқтату шарттарын талқылау бойынша жүргізілетін медиацияның бір түрі.

Е) келіссөздер алаңдарын ұйымдастыру қажеттілігі мен мүмкіндігін жасай алатын жанжалдың дамуын бақылайтын билік бар болған жағдайдағы жанжалдарда жүргізіледі.

23. Әртүрлі салалар мен орталарда қолдануға құрылған медиация үлгілеріне жататындар:

- A) қоғамның түрлі салалары мен орталарында қолданылатын салалық медиация және отбасылық медиация
- B) отбасылық медиация және ашық медиация
- C) ашық немесе жабық медиация.
- D) өтпелі медиация (гуманистік)
- E) гуманистік және жабық медиация

24. Технологиялық рәсімдегі айырмашылықтарда құрылған медиация үлгілеріне жататындар:

- A) қоғамның түрлі салалары мен орталарында қолданылатын салалық медиация және отбасылық медиация
- B) отбасылық медиация және ашық медиация
- C) ашық немесе жабық медиация және өтпелі медиация (гуманистік) .
- D) өтпелі медиация (гуманистік)
- E) гуманистік және жабық медиация

25. Медиацияны жүргізу тәжірибесінде қолданылатын стильдерге жатпайтындар:

- A) директивтік дәрежесі
- B) бұрынғы кәсіби дағдыларды пайдалану
- C) эмоциялармен жұмыс істеу
- D) өтпелі медиация (гуманистік)
- E) сараптамалық директивтілік дәрежесі

26. Медиацияның басты қатысушылары –

- A) жанжал тараптары, олардың өкілдері (бар болса) және медиатор
- B) жанжал тараптары, олардың өкілдері
- C) жанжал тараптары және медиатор
- D) медиацияның тараптары мен кеңесшілері
- E) ұйым қызметкерлері

27. Медиациядағы тараптар мен кеңесшілердің функцияларына мыналар жатады:

- A) тараптарды моральдық қолдау, шешім нұсқаларын жасау
- B) мәселенің бір бөлігі бойынша маманның пікірін қалыптастыру және баяндау
- C) тапсырыс берушінің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау
- D) медиацияның әртүрлі тілдік қатысушылары арасындағы коммуникацияны қамтамасыз ету
- E) жанжалдың тағдырына байланысты шешім қабылдау

28. Медиациядағы сарапшылардың функцияларына мыналар жатады:

- A) тараптарды моральдық қолдау, шешім нұсқаларын жасау
- B) мәселенің бір бөлігі бойынша маманның пікірін қалыптастыру және баяндау
- C) тапсырыс берушінің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау
- D) медиацияның әртүрлі тілдік қатысушылары арасындағы коммуникацияны қамтамасыз ету
- E) жанжалдың тағдырына байланысты шешім қабылдау

29. Медиациядағы заңгерлердің функцияларына мыналар жатады:

- A) тараптарды моральдық қолдау, шешім нұсқаларын жасау
- B) мәселенің бір бөлігі бойынша маманның пікірін қалыптастыру және баяндау
- C) тапсырыс берушінің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау
- D) медиацияның әртүрлі тілдік қатысушылары арасындағы коммуникацияны қамтамасыз ету
- E) жанжалдың тағдырына байланысты шешім қабылдау

30. Медиациядағы аудармашылардың функцияларына мыналар жатады:

- A) тараптарды моральдық қолдау, шешім нұсқаларын жасау
- B) мәселенің бір бөлігі бойынша маманның пікірін қалыптастыру және баяндау
- C) тапсырыс берушінің құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау
- D) медиацияның әртүрлі тілдік қатысушылары арасындағы коммуникацияны қамтамасыз ету
- E) жанжалдың тағдырына байланысты шешім қабылдау

31. Алдын-ала медиация –

- A) тараптардың медиация нәтижесінде өздері қол жеткізген жазбаша келісімі
- B) тараптардың медиация басталғанға дейін дауды (дау-жанжалдарды) шешу мақсатында медиатормен жасалатын жазбаша келісімі.
- C) медиация ұйымдастырушының жанжалды талдау және оның шешімін табу кезінде бейтарап делдалдың (медиацияның), сонымен қатар медиация рәсімін тікелей жүргізетін ұйымдардың қатысуымен өткізілетін іс-шаралар жинағы.
- D) тараптарға татуласуға көмектесу, келісімді қалпына келтіру, сот органдарында дауды тоқтату шарттарын талқылау бойынша жүргізілетін медиацияның бір түрі.
- E) келіссөздер алаңдарын ұйымдастыру қажеттілігі мен мүмкіндігін жасай алатын жанжалдың дамуын бақылайтын билік бар болған жағдайдағы жанжалдарда жүргізіледі.

32. Алын-ала медиацияның құрамдас бөліктері –
- A) жанжал тараптары, олардың өкілдері (бар болса) және медиатор
  - B) мазмұнды және ұйымдастырушылық
  - C) жанжал тараптары және медиатор
  - D) медиацияның тараптары мен кеңесшілері
  - E) ұйым қызметкерлері және ұйымдастырушылар
33. Алын-ала медиацияның бірінші кезеңі –медиацияны бастамалау кезеңі келесілерден тұрады:
- A) медиация рәсімін жүргізу туралы келісім шарт жасау, қажетті құжаттарды рәсімдеу, дайындау;
  - B) медиаторды таңдау;
  - C) медиатормен жұмыс кезінде ақпаратты тарату және хабарлау тәсілдерін анықтау.
  - D) талаптармен келіссөздердің жүргізу шарттарын келісу
  - E) медиацияға өтініш қабылдау, тараптармен жұмыс жасау және байланыс құру;
34. Алын-ала медиацияның екінші кезеңі – медиацияға ұйымдастырушы дайындық кезеңі келесілерден тұрады:
- A) тараптармен жұмыс жасау және байланыс құру;
  - B) медиацияны бастамалау бойынша делдалдық.
  - C) медиа қабілеттігін анықтау мақсатында диагностикалау;
  - D) медиация рәсімін жүргізу туралы келісім шарт жасау, қажетті құжаттарды рәсімдеу, дайындау;
  - E) медиацияға өтініш қабылдау
35. Қазіргі тәжірибеде медиацияға өтінімді алудың келесідей тәсілдері бар –
- A) тараптардың сұранысы және өтініші
  - B) соттың ұсынысы, тараптардың сұранысы
  - C) тараптардың өтініші, соттың ұсынысы, өз бастамасы
  - D) өз бастамасы, сарапшының ұсынысы,
  - E) заңгерлердің бастамасы, сарапшының ұсынысы
36. Медиаторға жүгінген тарап әр түрлі себептермен екінші тарапқа өздігімен хабарласа алмаса, онда –
- A) оның өтініші бойынша медиатордың өзі байланыса алады.
  - B) бірінші тараптың өтініші бойынша медиатордың өзі байланыса алмайды.
  - C) екінші тараппен сөйлесу едәуір жеңілдетіледі.
  - D) сот тек қана тараптарға медиаторға жүгінуге кеңес бере алады
  - E) медиация жүргізуге бірлескен өтініші тараптардың жанжалды шешуге деген қызығушылығының көрсеткіші болып табылады.

37. Жанжалға талдау жүргізу –

- A) ең алдымен медиацияны жүргізу келешегін, онымен жұмыс істеудің тиімді әдісін анықтау үшін қажет.
- B) соттардың электрондық ресурстарын қарау арқылы жүзеге асыруға болады.
- C) жанжал туралы ақпаратты толық түрде жинау маңызды.
- D) сот тек қана тараптарға медиаторға жүгінуге кеңес бере алады
- E) медиация жүргізуге бірлескен өтініші тараптардың жанжалды шешуге деген қызығушылығының көрсеткіші болып табылады.

38. Медиа қабілеттілік –

- A) тараптардың медиация нәтижесінде өздері қол жеткізген жазбаша келісімі
- B) тараптардың медиация басталғанға дейін дауды (дау-жанжалдарды) шешу мақсатында медиатормен жасалатын жазбаша келісімі.
- C) медиация ұйымдастырушының жанжалды талдау және оның шешімін табу кезінде бейтарап делдалдың (медиацияның), сонымен қатар медиация рәсімін тікелей жүргізетін ұйымдардың қатысуымен өткізілетін іс-шаралар жинағы.
- D) тараптарға татуласуға көмектесу, келісімді қалпына келтіру, сот органдарында дауды тоқтату шарттарын талқылау бойынша жүргізілетін медиацияның бір түрі.
- E) медиация арқылы жанжалды /дауды шешу мүмкіндігі.

39. Критерий дегеніміз –

- A) медиация рәсімін өткізу арқылы кейіннен тиімді шешілу үшін жанжал немесе дауға сәйкес болатын жағдайлар.
- B) медиация арқылы онымен жұмыс жасау мүмкіндігін анықтайтын жанжалдың қасиеті
- C) жанжалдың кейін болмауы және келісілген келісімдердің орындалуын анықтайтын медиация нәтижесі тиімділігінің өлшемі
- D) медиация рәсімін қолдануды болдырмайтын жағдайлар
- E) тараптардың татуласуына ықпал ететін жағдайлар

40. Медиация рәсімін қолдануды болдырмайтын жағдайларға келесілер жатады –

- A) келіссөздер/медиация көмегімен дауларды шешудегі оң тәжірибе
- B) орындау мерзімдерінің шектелуі, сот прецедентін қаламау;
- C) тараптардың есі дұрыстығы мен құқықтық қабілеттілігі
- D) сот прецедентін қаламау
- E) өкілдердің қызығушылығы

41. Тараптардың татуласуына ықпал ететін жағдайларға келесілер жатады –

- A) келіссөздер/медиация көмегімен дауларды шешудегі оң тәжірибе
- B) келіссөздер арқылы жанжалды шешуге тараптардың дайын болуы
- C) тараптардың есі дұрыстығы мен құқықтық қабілеттілігі

- D) күштердің тепе-теңдігімен (теңдестіру) жұмыс жасау мүмкіндігі
- E) дауды билік актіні шығарусыз шешу мүмкіндігі

42. Құқықтық қабілеттілік –

- A) келіссөздер/медиация көмегімен дауларды шешудегі оң тәжірибе
- B) тұлғаның өзінің іс-әрекетімен азаматтық құқықты иемдену мен жауапкершілік қабілеті.
- C) бұл тараптардың физикалық немесе психикалық жағдайымен байланысты болуы мүмкін.
- D) қатысушылардың объективті және субъективті теңсіздігін айтады.
- E) қолданыстағы заңнамада жанжалдың мәні бойынша дауларды шешу рәсімдерінің болмауын болжайды.

43. Есі дұрыстық –

- A) келіссөздер/медиация көмегімен дауларды шешудегі оң тәжірибе
- B) тұлғаның өзінің іс-әрекетімен азаматтық құқықты иемдену мен жауапкершілік қабілеті.
- C) бұл тараптардың физикалық немесе психикалық жағдайымен байланысты болуы мүмкін.
- D) қатысушылардың объективті және субъективті теңсіздігін айтады.
- E) қолданыстағы заңнамада жанжалдың мәні бойынша дауларды шешу рәсімдерінің болмауын болжайды.

44. Құпиялыққа қажеттілік критерийлері –

- A) дауларды реттеу рәсімдерінің немесе осы рәсімдер шеңберінде айқын болатын басқа да ақпараттардың құпиялығын сақтау қажеттілігі.
- B) сот үдерісі және оның шеңберінен тыс әр түрлі жоғалтулармен байланысты шығындар
- C) дауға қатысушы тараптардың жалпы имиджімен және беделімен байланысты.
- D) тараптардың жанжалды жағдайды шешуге арналған уақытша ресурсы болмаған кезде, елеулі жоғалтуларға әкелуі мүмкін шағымдануды есепке ала отырып, сот ісін жүргізудің жалпы мерзімінде пайда болуы мүмкін.
- E) сот үдерісіне қатысуға қарсылық білдіру (беделдік тәуекелдер) және сот ісін жүргізу кезінде шаруашылық қызметке байланысты әртүрлі жайлардың ашылуы орын алуы мүмкін.

45. Материалдық шығындар критерийлері –

- A) дауларды реттеу рәсімдерінің немесе осы рәсімдер шеңберінде айқын болатын басқа да ақпараттардың құпиялығын сақтау қажеттілігі.
- B) сот үдерісі және оның шеңберінен тыс әр түрлі жоғалтулармен байланысты шығындар
- C) дауға қатысушы тараптардың жалпы имиджімен және беделімен байланысты.



Д) тараптардың жанжалды жағдайды шешуге арналған уақытша ресурсы болмаған кезде, елеулі жоғалтуларға әкелуі мүмкін шағымдануды есепке ала отырып, сот ісін жүргізудің жалпы мерзімінде пайда болуы мүмкін.

Е) сот үдерісіне қатысуға қарсылық білдіру (беделдік тәуекелдер) және сот ісін жүргізу кезінде шаруашылық қызметке байланысты әртүрлі жайлардың ашылуы орын алуы мүмкін.

46. Беделдік тәуекелдер критерийлері –

А) дауларды реттеу рәсімдерінің немесе осы рәсімдер шеңберінде айқын болатын басқа да ақпараттардың құпиялығын сақтау қажеттілігі.

В) сот үдерісі және оның шеңберінен тыс әр түрлі жоғалтулармен байланысты шығындар

С) дауға қатысушы тараптардың жалпы имиджімен және беделімен байланысты.

Д) тараптардың жанжалды жағдайды шешуге арналған уақытша ресурсы болмаған кезде, елеулі жоғалтуларға әкелуі мүмкін шағымдануды есепке ала отырып, сот ісін жүргізудің жалпы мерзімінде пайда болуы мүмкін.

Е) сот үдерісіне қатысуға қарсылық білдіру (беделдік тәуекелдер) және сот ісін жүргізу кезінде шаруашылық қызметке байланысты әртүрлі жайлардың ашылуы орын алуы мүмкін.

47. Орындау мерзімдерінің шектелуі критерийі –

А) дауларды реттеу рәсімдерінің немесе осы рәсімдер шеңберінде айқын болатын басқа да ақпараттардың құпиялығын сақтау қажеттілігі.

В) сот үдерісі және оның шеңберінен тыс әр түрлі жоғалтулармен байланысты шығындар

С) дауға қатысушы тараптардың жалпы имиджімен және беделімен байланысты.

Д) тараптардың жанжалды жағдайды шешуге арналған уақытша ресурсы болмаған кезде, елеулі жоғалтуларға әкелуі мүмкін шағымдануды есепке ала отырып, сот ісін жүргізудің жалпы мерзімінде пайда болуы мүмкін.

Е) сот үдерісіне қатысуға қарсылық білдіру (беделдік тәуекелдер) және сот ісін жүргізу кезінде шаруашылық қызметке байланысты әртүрлі жайлардың ашылуы орын алуы мүмкін.

48. Сот прецедентін қаламау критерийлері –

А) дауларды реттеу рәсімдерінің немесе осы рәсімдер шеңберінде айқын болатын басқа да ақпараттардың құпиялығын сақтау қажеттілігі.

В) сот үдерісі және оның шеңберінен тыс әр түрлі жоғалтулармен байланысты шығындар

С) дауға қатысушы тараптардың жалпы имиджімен және беделімен байланысты.

D) тараптардың жанжалды жағдайды шешуге арналған уақытша ресурсы болмаған кезде, елеулі жоғалтуларға әкелуі мүмкін шағымдануды есепке ала отырып, сот ісін жүргізудің жалпы мерзімінде пайда болуы мүмкін.

E) сот үдерісіне қатысуға қарсылық білдіру (беделдік тәуекелдер) және сот ісін жүргізу кезінде шаруашылық қызметке байланысты әртүрлі жайлардың ашылуы орын алуы мүмкін.

49. Өкілдердің қызығушылығы критерийлері –

A) дауларды реттеу рәсімдерінің немесе осы рәсімдер шеңберінде айқын болатын басқа да ақпараттардың құпиялығын сақтау қажеттілігі.

B) сот үдерісі және оның шеңберінен тыс әр түрлі жоғалтулармен байланысты шығындар

C) егерде дауды шешу кезінде тараптар өздерінің өкілдері, адвокаттары арқылы қатысса, өкілдердің көзқарастары дауды шешу нұсқаларын анықтауда шешуші мәнге ие болуы мүмкін.

D) тараптардың жанжалды жағдайды шешуге арналған уақытша ресурсы болмаған кезде, елеулі жоғалтуларға әкелуі мүмкін шағымдануды есепке ала отырып, сот ісін жүргізудің жалпы мерзімінде пайда болуы мүмкін.

E) сот үдерісіне қатысуға қарсылық білдіру (беделдік тәуекелдер) және сот ісін жүргізу кезінде шаруашылық қызметке байланысты әртүрлі жайлардың ашылуы орын алуы мүмкін.

50. Медиация қабілеттілікті бағалаудың заңдық критерийлері

A) дауларды реттеу рәсімдерінің немесе осы рәсімдер шеңберінде айқын болатын басқа да ақпараттардың құпиялығын сақтау қажеттілігі.

B) медиация туралы заң нормаларына, іс-жүргізу заңнамаларына негізделген даулы құқықтық қатынастардың субъективтік құрамын жатқызуға болады.

C) егерде дауды шешу кезінде тараптар өздерінің өкілдері, адвокаттары арқылы қатысса, өкілдердің көзқарастары дауды шешу нұсқаларын анықтауда шешуші мәнге ие болуы мүмкін.

D) тараптардың жанжалды жағдайды шешуге арналған уақытша ресурсы болмаған кезде, елеулі жоғалтуларға әкелуі мүмкін шағымдануды есепке ала отырып, сот ісін жүргізудің жалпы мерзімінде пайда болуы мүмкін.

E) сот үдерісіне қатысуға қарсылық білдіру (беделдік тәуекелдер) және сот ісін жүргізу кезінде шаруашылық қызметке байланысты әртүрлі жайлардың ашылуы орын алуы мүмкін.

51. Медиация өткізудің жоғарғы ықтималдық критерийі (50%-дан жоғары):

A) прецеденттің болмауындағы немесе оны құрудағы қажеттілік

B) келіссөздер алаңының жоқтығы

C) медиация өткізу кезінде тараптарды өкілдермен алмастыру (өкілдің медиация рәсімін қабылдамаған жағдайда)

D) талап ету мерзімінің аяқталу уақытының жақындауы/аяқталуы немесе талаптың жойылуы

Е) медиация рәсімін өткізу туралы соттың белсенді ұсынысы

52. Медиация өткізудің төменгі ықтималдық критерийі (50%-дан төмен):

А) үшінші тұлғалардың бары және олардың оң ролі (тараптарға оң ықпалы және дауды шешуге мүдделігі)

В) компанияның ірі активтерінің болуы (даудың шешілуіне жоғарғы деңгейде мүдделі болу, әсіресе активтерге шектеу салу немесе сату мүмкін болған жағдайда)

С) сот үдерісіне қатысушы өкілдердің татуласуына оң көзқарас

Д) талап ету мерзімінің аяқталу уақытының жақындауы/аяқталуы немесе талаптың жойылуы

Е) медиация рәсімін өткізу туралы соттың белсенді ұсынысы

53. Медиацияны ұйымдастырудағы бірінші кездесудің мақсаты –

А) коммуникацияны басқару медиатормен жүзеге асырылу керек.

В) тараптардың мәселелері мен медиация жүргізу мүмкіндігін жеткілікті талқылауды қамтамасыз ету.

С) қандай да қысым мен аргумент болмау, сондай-ақ аз кеңес.

Д) шешімді қабылдау және таңдау тараптың өзімен жүзеге асырылады.

Е) тараптармен бірінші кездесу туралы келісу.

54. Классикалық медиация –

А) тараптардың медиация нәтижесінде өздері қол жеткізген жазбаша келісімі

В) тараптардың медиация басталғанға дейін дауды (дау-жанжалдарды) шешу мақсатында медиатормен жасалатын жазбаша келісімі.

С) медиация ұйымдастырушының жанжалды талдау және оның шешімін табу кезінде бейтарап делдалдың (медиацияның), сонымен қатар медиация рәсімін тікелей жүргізетін ұйымдардың қатысуымен өткізілетін іс-шаралар жинағы.

Д) бұл үшінші, нейтралды тараптың қатысуымен келіссөздердің дамуына ықпалын тигізген бірінші технологиялық форма.

Е) келіссөздер алаңдарын ұйымдастыру қажеттілігі мен мүмкіндігін жасай алатын жанжалдың дамуын бақылайтын билік бар болған жағдайдағы жанжалдарда жүргізіледі.

55. Медиация компоненттері –

А) оның құрамдас бөліктері мен оны жүзеге асырудың ұйымдастырушылық шаралар кешені

В) тараптардың медиация басталғанға дейін дауды (дау-жанжалдарды) шешу мақсатында медиатормен жасалатын жазбаша келісімі.

С) медиация ұйымдастырушының жанжалды талдау және оның шешімін табу кезінде бейтарап делдалдың (медиацияның), сонымен қатар медиация рәсімін тікелей жүргізетін ұйымдардың қатысуымен өткізілетін іс-шаралар жинағы.

Д) тараптарға татуласуға көмектесу, келісімді қалпына келтіру, сот органдарында дауды тоқтату шарттарын талқылау бойынша жүргізілетін медиацияның бір түрі.

Е) медиация арқылы жанжалды /дауды шешу мүмкіндігі.

56. Медиацияның бейтараптылық қағидасы –

А) тараптармен сеніп тапсырылған ақпараттарды сақтау мен қорғау аясында медиаторға да, келіссөзді жүргізуге дайындық жұмыстарының рәсімді бөлімі мен негізгі жұмысқа да кеңінен қатысты.

В) тараптармен сеніп тапсырған ақпаратты сақтау мен қорғау аясында жұмыс жасайтын медиаторға және медиация кезінде тараптардың құпиялықты сақтауының ұйымдастырылуын қамтамасыз етуге қатысты.

С) тараптар медиацияға өз еріктерімен қатысуы тиіс және келіссөздерден бас тартатын медиаторға да қатысты.

Д) келіссөздерде талапкерлердің тең құқылы қатысуы. Тараптардың әлеуметтік жағдайына, кәсібіне, мінезіне, қарым- қатынастарына қарамастан келіссөзде тең құқықта болып, өзінің ойын ашық айтуына, қажетті мәселелер мен сұрақтарды талқылап, өзінің ойын жеткізе алады.

Е) бұл қағидалар медиацияның жүзеге асырылуының мүмкіндігіне қатысты.

57. Медиацияның құпиялық қағидасы –

А) тараптармен сеніп тапсырылған ақпараттарды сақтау мен қорғау аясында медиаторға да, келіссөзді жүргізуге дайындық жұмыстарының рәсімді бөлімі мен негізгі жұмысқа да кеңінен қатысты.

В) тараптармен сеніп тапсырған ақпаратты сақтау мен қорғау аясында жұмыс жасайтын медиаторға және медиация кезінде тараптардың құпиялықты сақтауының ұйымдастырылуын қамтамасыз етуге қатысты.

С) тараптар медиацияға өз еріктерімен қатысуы тиіс және келіссөздерден бас тартатын медиаторға да қатысты.

Д) келіссөздерде талапкерлердің тең құқылы қатысуы. Тараптардың әлеуметтік жағдайына, кәсібіне, мінезіне, қарым- қатынастарына қарамастан келіссөзде тең құқықта болып, өзінің ойын ашық айтуына, қажетті мәселелер мен сұрақтарды талқылап, өзінің ойын жеткізе алады.

Е) бұл қағидалар медиацияның жүзеге асырылуының мүмкіндігіне қатысты.

58. Медиацияның еріктілік қағидасы –

А) тараптармен сеніп тапсырылған ақпараттарды сақтау мен қорғау аясында медиаторға да, келіссөзді жүргізуге дайындық жұмыстарының рәсімді бөлімі мен негізгі жұмысқа да кеңінен қатысты.

В) тараптармен сеніп тапсырған ақпаратты сақтау мен қорғау аясында жұмыс жасайтын медиаторға және медиация кезінде тараптардың құпиялықты сақтауының ұйымдастырылуын қамтамасыз етуге қатысты.

С) тараптар медиацияға өз еріктерімен қатысуы тиіс және келіссөздерден бас тартатын медиаторға да қатысты.

D) келіссөздерде талапкерлердің тең құқылы қатысуы. Тараптардың әлеуметтік жағдайына, кәсібіне, мінезіне, қарым- қатынастарына қарамастан келіссөзде тең құқықта болып, өзінің ойын ашық айтуына, қажетті мәселелер мен сұрақтарды талқылап, өзінің ойын жеткізе алады.

E) бұл қағидалар медиацияның жүзеге асырылуының мүмкіндігіне қатысты.

59. Медиацияның келіссөздерде талапкерлердің тең құқылы қатысуы қағидасы –

A) тараптармен сеніп тапсырылған ақпараттарды сақтау мен қорғау аясында медиаторға да, келіссөзді жүргізуге дайындық жұмыстарының рәсімді бөлімі мен негізгі жұмысқа да кеңінен қатысты.

B) тараптармен сеніп тапсырған ақпаратты сақтау мен қорғау аясында жұмыс жасайтын медиаторға және медиация кезінде тараптардың құпиялықты сақтауының ұйымдастырылуын қамтамасыз етуге қатысты.

C) тараптар медиацияға өз еріктерімен қатысуы тиіс және келіссөздерден бас тартатын медиаторға да қатысты.

D) келіссөздерде талапкерлердің тең құқылы қатысуы. Тараптардың әлеуметтік жағдайына, кәсібіне, мінезіне, қарым- қатынастарына қарамастан келіссөзде тең құқықта болып, өзінің ойын ашық айтуына, қажетті мәселелер мен сұрақтарды талқылап, өзінің ойын жеткізе алады.

E) бұл қағидалар медиацияның жүзеге асырылуының мүмкіндігіне қатысты.

60. Тараптармен сеніп тапсырылған ақпараттарды сақтау мен қорғау аясында медиаторға да, келіссөзді жүргізуге дайындық жұмыстарының рәсімді бөлімі мен негізгі жұмысқа да кеңінен қатысты –

A) Медиацияның анықтылық қағидасы

B) Медиацияның құпиялық қағидасы

C) Медиацияның еріктілік қағидасы

D) Медиацияның келіссөздерде талапкерлердің тең құқылы қатысуы қағидасы

E) Медиацияның бейтараптылық қағидасы

61. Тараптармен сеніп тапсырған ақпаратты сақтау мен қорғау аясында жұмыс жасайтын медиаторға және медиация кезінде тараптардың құпиялықты сақтауының ұйымдастырылуын қамтамасыз етуге қатысты –

A) Медиацияның анықтылық қағидасы

B) Медиацияның құпиялық қағидасы

C) Медиацияның еріктілік қағидасы

D) Медиацияның келіссөздерде талапкерлердің тең құқылы қатысуы қағидасы

E) Медиацияның бейтараптылық қағидасы

62. Тараптар медиацияға өз еріктерімен қатысуы тиіс және келіссөздерден бас тартатын медиаторға да қатысты –

- A) Медиацияның анықтылық қағидасы
- B) Медиацияның құпиялық қағидасы
- C) Медиацияның еріктілік қағидасы
- D) Медиацияның келіссөздерде талапкерлердің тең құқылы қатысуы қағидасы
- E) Медиацияның бейтараптылық қағидасы

63. Келіссөздерде талапкерлердің тең құқылы қатысуы. Тараптардың әлеуметтік жағдайына, кәсібіне, мінезіне, қарым- қатынастарына қарамастан келіссөзде тең құқықта болып, өзінің ойын ашық айтуына, қажетті мәселелер мен сұрақтарды талқылап, өзінің ойын жеткізе алады –

- A) Медиацияның анықтылық қағидасы
- B) Медиацияның құпиялық қағидасы
- C) Медиацияның еріктілік қағидасы
- D) Медиацияның келіссөздерде талапкерлердің тең құқылы қатысуы қағидасы
- E) Медиацияның бейтараптылық қағидасы

64. Медиациялық сессия –

- A) оның құрамдас бөліктері мен оны жүзеге асырудың ұйымдастырушылық шаралар кешені
- B) медиатор мен тараптар қатысатын, негізгі келіссөздерден тұратын медиацияның бөлігі.
- C) медиация ұйымдастырушының жанжалды талдау және оның шешімін табу кезінде бейтарап делдалдың (медиацияның), сонымен қатар медиация рәсімін тікелей жүргізетін ұйымдардың қатысуымен өткізілетін іс-шаралар жинағы.
- D) тараптарға татуласуға көмектесу, келісімді қалпына келтіру, сот органдарында дауды тоқтату шарттарын талқылау бойынша жүргізілетін медиацияның бір түрі.
- E) медиация арқылы жанжалды /дауды шешу мүмкіндігі.

65. Медиация –

- A) оның құрамдас бөліктері мен оны жүзеге асырудың ұйымдастырушылық шаралар кешені
- B) медиатор мен тараптар қатысатын, негізгі келіссөздерден тұратын медиацияның бөлігі.
- C) медиация ұйымдастырушының жанжалды талдау және оның шешімін табу кезінде бейтарап делдалдың (медиацияның), сонымен қатар медиация рәсімін тікелей жүргізетін ұйымдардың қатысуымен өткізілетін іс-шаралар жинағы.
- D) тараптарға татуласуға көмектесу, келісімді қалпына келтіру, сот органдарында дауды тоқтату шарттарын талқылау бойынша жүргізілетін медиацияның бір түрі.

Е) бұл нақты ұйымдасқан алгоритм, немесе келіссөз үдерісінің нәтижелігі үшін маңызды кезеңдердің реттілігі.

66. Медиация үдерісін ұйымдастырушы ретінде медиатор –

- А) жүйелі және сындарлы келіссөздің жүргізілуін қамтамасыз етеді.
- В) даудың мазмұнды, эмоционалды құрамды сөздерін түсінуі керек, содан соң дауласушыларға оларды толық естігенін көрсету қажет (кері байланыс).
- С) бұл функцияны негізінен тараптардың өзі жағдайды түсінуі мен одан шығудың қандай жолы бар екенін зерттеуі үшін атқарады.
- Д) тараптардың айтып тұрғанының шындыққа жанасатынын үнемі қадағалау
- Е) дауласушыларды олар осы уақытқа дейін қарастырып келген шешімнен басқа шешім табуларына ынталандырады.

67. Белсенді тыңдаушы ретінде медиатор –

- А) жүйелі және сындарлы келіссөздің жүргізілуін қамтамасыз етеді.
- В) даудың мазмұнды, эмоционалды құрамды сөздерін түсінуі керек, содан соң дауласушыларға оларды толық естігенін көрсету қажет (кері байланыс).
- С) бұл функцияны негізінен тараптардың өзі жағдайды түсінуі мен одан шығудың қандай жолы бар екенін зерттеуі үшін атқарады.
- Д) тараптардың айтып тұрғанының шындыққа жанасатынын үнемі қадағалау
- Е) дауласушыларды олар осы уақытқа дейін қарастырып келген шешімнен басқа шешім табуларына ынталандырады.

68. Жанжалды талдаушы ретінде медиатор –

- А) жүйелі және сындарлы келіссөздің жүргізілуін қамтамасыз етеді.
- В) даудың мазмұнды, эмоционалды құрамды сөздерін түсінуі керек, содан соң дауласушыларға оларды толық естігенін көрсету қажет (кері байланыс).
- С) бұл функцияны негізінен тараптардың өзі жағдайды түсінуі мен одан шығудың қандай жолы бар екенін зерттеуі үшін атқарады.
- Д) тараптардың айтып тұрғанының шындыққа жанасатынын үнемі қадағалау
- Е) дауласушыларды олар осы уақытқа дейін қарастырып келген шешімнен басқа шешім табуларына ынталандырады.

69. Шынайылығын тексеруші ретінде медиатор –

- А) жүйелі және сындарлы келіссөздің жүргізілуін қамтамасыз етеді.
- В) даудың мазмұнды, эмоционалды құрамды сөздерін түсінуі керек, содан соң дауласушыларға оларды толық естігенін көрсету қажет (кері байланыс).
- С) бұл функцияны негізінен тараптардың өзі жағдайды түсінуі мен одан шығудың қандай жолы бар екенін зерттеуі үшін атқарады.
- Д) тараптардың айтып тұрғанының шындыққа жанасатынын үнемі қадағалау
- Е) дауласушыларды олар осы уақытқа дейін қарастырып келген шешімнен басқа шешім табуларына ынталандырады.

70. «Қорғаушы» ретінде медиатор –

- A) жүйелі және сындарлы келіссөздің жүргізілуін қамтамасыз етеді.
- B) даудың мазмұнды, эмоционалды құрамды сөздерін түсінуі керек, содан соң дауласушыларға оларды толық естігенін көрсету қажет (кері байланыс).
- C) бұл функцияны негізінен тараптардың өзі жағдайды түсінуі мен одан шығудың қандай жолы бар екенін зерттеуі үшін атқарады.
- D) тараптардың айтып тұрғанының шындыққа жанасатынын үнемі қадағалау
- E) дауласушыларды олар осы уақытқа дейін қарастырып келген шешімнен басқа шешім табуларына ынталандырады.

71. Идеялар генераторы ретінде медиатор –

- A) дауға қатысушыларды екі тарапқа бірдей пайдалы ақпаратпен қамтиды немесе оларға қажетті ақпаратты табуға көмектеседі.
- B) тараптарға асығуға болмайтынын, шыдамдылық танытып, келісімді толығымен аяқтау керегін түсіндіруі және білуі керек.
- C) дауды реттеу үшін ұсыныстарды тұжырымдау үшін қажетті жағдаяттарда қолдануға тура келеді.
- D) тараптардан келіссөз барысында тіркелгендерді қалай түсінгендерін нақтылайды, және соңғы және нақты, бәріне түсінікті тілде өзара міндеттемелерді тұжырымдауды сұрайды.
- E) өзара балағаттау мен кемсітуді болдырмай, тараптар арасында қатаң болса да сындарлы қарым- қатынас орнату.

72. Ресурстарды кеңейтуші ретінде медиатор –

- A) дауға қатысушыларды екі тарапқа бірдей пайдалы ақпаратпен қамтиды немесе оларға қажетті ақпаратты табуға көмектеседі.
- B) тараптарға асығуға болмайтынын, шыдамдылық танытып, келісімді толығымен аяқтау керегін түсіндіруі және білуі керек.
- C) дауды реттеу үшін ұсыныстарды тұжырымдау үшін қажетті жағдаяттарда қолдануға тура келеді.
- D) тараптардан келіссөз барысында тіркелгендерді қалай түсінгендерін нақтылайды, және соңғы және нақты, бәріне түсінікті тілде өзара міндеттемелерді тұжырымдауды сұрайды.
- E) өзара балағаттау мен кемсітуді болдырмай, тараптар арасында қатаң болса да сындарлы қарым- қатынас орнату.

73. Келіссөз жүргізуге үйретуші ретінде медиатор –

- A) дауға қатысушыларды екі тарапқа бірдей пайдалы ақпаратпен қамтиды немесе оларға қажетті ақпаратты табуға көмектеседі.
- B) тараптарға асығуға болмайтынын, шыдамдылық танытып, келісімді толығымен аяқтау керегін түсіндіруі және білуі керек.
- C) дауды реттеу үшін ұсыныстарды тұжырымдау үшін қажетті жағдаяттарда қолдануға тура келеді.



Д) тараптардан келіссөз барысында тіркелгендерді қалай түсінгендерін нақтылайды, және соңғы және нақты, бәріне түсінікті тілде өзара міндеттемелерді тұжырымдауды сұрайды.

Е) өзара балағаттау мен кемсітуді болдырмай, тараптар арасында қатаң болса да сындарлы қарым- қатынас орнату.

74. Келісімді құруда көмектесуші ретінде медиатор –

А) дауға қатысушыларды екі тарапқа бірдей пайдалы ақпаратпен қамтиды немесе оларға қажетті ақпаратты табуға көмектеседі.

В) тараптарға асығуға болмайтынын, шыдамдылық танытып, келісімді толығымен аяқтау керегін түсіндіруі және білуі керек.

С) дауды реттеу үшін ұсыныстарды тұжырымдау үшін қажетті жағдаяттарда қолдануға тура келеді.

Д) тараптардан келіссөз барысында тіркелгендерді қалай түсінгендерін нақтылайды, және соңғы және нақты, бәріне түсінікті тілде өзара міндеттемелерді тұжырымдауды сұрайды.

Е) өзара балағаттау мен кемсітуді болдырмай, тараптар арасында қатаң болса да сындарлы қарым- қатынас орнату.

75. Психологиялық климатты сақтаушы ретінде медиатор –

А) дауға қатысушыларды екі тарапқа бірдей пайдалы ақпаратпен қамтиды немесе оларға қажетті ақпаратты табуға көмектеседі.

В) тараптарға асығуға болмайтынын, шыдамдылық танытып, келісімді толығымен аяқтау керегін түсіндіруі және білуі керек.

С) дауды реттеу үшін ұсыныстарды тұжырымдау үшін қажетті жағдаяттарда қолдануға тура келеді.

Д) тараптардан келіссөз барысында тіркелгендерді қалай түсінгендерін нақтылайды, және соңғы және нақты, бәріне түсінікті тілде өзара міндеттемелерді тұжырымдауды сұрайды.

Е) өзара балағаттау мен кемсітуді болдырмай, тараптар арасында қатаң болса да сындарлы қарым- қатынас орнату.

76. Медиация рәсіміне кіріспе кезеңінің (кіріспе сөздің) негізгі міндеттеріне жатпайды –

А) талапкерлермен танысу және құрылымды байланыс жасау;

В) тараптардың дауды реттеуге дайындығын анықтау;

С) медиация рәсімін тым ұзақ немесе көп сөзді мазмұндау;

Д) медиация кезінде тәртіп сақтау қағидалары мен ережелерін ескерту;

Е) медиаторға сенімділік атмосферасын, қауіпсіздік сезімін және тараптардың тең құқылығын қалыптастыру;

77. Кіріспе сөз кезеңіндегі медиатормен орын алуы мүмкін қателіктерге жатпайды –

А) монолог түріндегі медиацияға кіріспе;

- В) тараптар арасында дауға жол беру;
- С) медиация рәсімін тым ұзақ немесе көп сөзді мазмұндау;
- Д) медиация кезінде тәртіп сақтау қағидалары мен ережелерін ескерту;
- Е) тараптар түсінбейтін терминдерді қолдану.

78. Таныстыру кезеңінің негізгі міндеттеріне жатпайды –

- А) тараптардың баяндамасы бойынша кезегін орната отырып, оларды ынтамен тыңдау;
- В) дау тудырушы тарап қолданған дәрекі сөздерді қайталау.
- С) рәсімнің бұзылуын болдырмау;
- Д) тараптар бір- бірінің сөзін бөлулеріне жол бермеу;
- Е) тараптар келіссөз барысында қол жеткізгісі келетін нәтижені анықтап алу.

79. Таныстыру кезеңіндегі медиатордың жіберуі мүмкін қателіктеріне жатпайды –

- А) тараптардың баяндамасы бойынша кезегін орната отырып, оларды ынтамен тыңдау;
- В) дау тудырушы тарап қолданған дәрекі сөздерді қайталау.
- С) бір тараптың емес, екі тарап әңгімелеп болғаннан кейінгі эхо- қайталау (кері байланыс);
- Д) кері байланысты дауды шешу мен бағалауға айналдыру;
- Е) нәтижесінде тараптар бірін- бірінің сөзін бөліп, басқа тарапқа дәрекі сөйлеуіне дейін апаратын рәсімді қатаң бақылауда ұстамау;

80. Келіссөзде талқыланатын мәселелерге дискуссия кезеңінің негізгі міндеттеріне жатпайды –

- А) тараптардың эмоциясы есебінен даудың шиеленісуін болдырмау;
- В) келіссөздің қажетті нәтижесіне қатысты тараптардың позициясын анықтау;
- С) жұмысты тараптардан өз мүдделерін жете түсініп алуын сұраудан бастау;
- Д) тараптармен ары қарай жұмыс жасау үшін кокус жасау қажеттілігін бағалау;
- Е) бір немесе екі тараптың адресіне бағытталған дәрекі сөздерге мән бермейді;

81. Келіссөзде қаралуға тиіс сұрақтарды тұжырымдау бойынша дискуссия кезеңінде медиатор жіберетін көзге көрінбейтін қателіктерге жатпайды –

- А) өзінің араласуымен эмоционалды күй мен дауды шиеленістіреді;
- В) бір немесе екі тараптың адресіне бағытталған дәрекі сөздерге мән бермейді;
- С) тараптарға өз ойларын айтуда кедергі жасап белсенді түрде сөздеріне араласады;
- Д) тараптармен ары қарай жұмыс жасау үшін кокус жасау қажеттілігін бағалау;

Е) бір немесе екі тараптың адресіне бағытталған дөрекі сөздерге мән бермейді;

82. Кокус –

А) оның құрамдас бөліктері мен оны жүзеге асырудың ұйымдастырушылық шаралар кешені

В) медиатор мен тараптар қатысатын, негізгі келіссөздерден тұратын медиацияның бөлігі.

С) медиация ұйымдастырушының жанжалды талдау және оның шешімін табу кезінде бейтарап делдалдың (медиацияның), сонымен қатар медиация рәсімін тікелей жүргізетін ұйымдардың қатысуымен өткізілетін іс-шаралар жинағы.

Д) тараптарға татуласуға көмектесу, келісімді қалпына келтіру, сот органдарында дауды тоқтату шарттарын талқылау бойынша жүргізілетін медиацияның бір түрі.

Е) медиация қатысушыларымен медиатордың жеке, құпия кездесуі немесе келіссөз барысындағы ішкі топтық талқылаулары.

83. Кокус кезеңінде медиатордың негізгі міндеттеріне жатпайды –

А) тараптардың шынайы (нағыз) мүдделерін анықтау;

В) құпиялықты бұзу;

С) тараптармен (әрқайсысымен жеке) бірге талқыланатын сұрақтарды құрастырып алу;

Д) алдағы ортақ сессия үшін құпия және ашық ақпаратты анықтау;

Е) тараптардың эмоциясымен жұмыс жасау,

84. Кокус кезеңінде медиатордың жиі жіберетін қателіктеріне жатпайды –

А) өз тұжырымын мәжбүрлеу;

В) құпиялықты бұзу;

С) тараптармен (әрқайсысымен жеке) бірге талқыланатын сұрақтарды құрастырып алу;

Д) тараптардың мінез-құлығын түзету;

Е) тараптарға эмоционалды демеу беріп, есіркеу;

85. Жалпы келіссөздер сессиясы кезеңінде медиатордың негізгі міндеттеріне жатпайды –

А) бірге талқылайтын сұрақтарды тараптармен келісу;

В) сұрақтарды талқылау ретін анықтау;

С) келісім жоспарын дайындау

Д) ұсыныстарды қабылдау кезінде тараптардың оны белсенді талқылауын болдырмау;

Е) жағдаятты реттеу бойынша тұжырымдалған ұсыныстарды тараптар қалай қабылдайтындығын анықтау;

86. Жалпы келіссөздер сессиясы яғни ұсыныстарды талқылау кезеңінде медиатордың қателіктері болып табылмайды:

- A) бірге талқылайтын сұрақтарды тараптармен келісу;
- B) тақырыпты талқылауда тараптардың шетте қалуы;
- C) тараптардың ұсынысын олардың мүддесіне сай келетіндігін тексермеу;
- D) ұсыныстарды қабылдау кезінде тараптардың оны белсенді талқылауын болдырмау;
- E) ұсыныстарды талқылауда асығу.

87. Медиативтік келісімді дайындау және орнату кезеңінде медиатордың негізгі міндеттеріне жатпайды –

- A) ұсыныстар тараптардың мүддесін қорғайтындығын тағы бір рет тексеру;
- B) келісімнің мәтіні анық, түсінікті және бірмәнді болуына қол жеткізу;
- C) медиация аяқталғаннан кейін не боларын тараптардың дұрыс түсінуін қадағалау;
- D) келісімді шынайылыққа тексеру;
- E) медиация үдерісін (медиациялық сессияны) аяқтау;

88. Медиативтік келісімді дайындау және орнату кезеңінде медиатордың негізгі міндеттеріне жатпайды –

- A) тараптарға атқарған жұмыстары үшін алғыс айту;
- B) келісімнің мәтіні анық, түсінікті және бірмәнді болуына қол жеткізу;
- C) егер тараптар медиацияны жақын арада жалғастыратын болса, жұмысты, байланыс пен ақпараттандыру жүйесін анықтап алу;
- D) тараптардың медиация нәтижесіне қанағаттанғанын тексеру (егер келісім жасалса);
- E) медиация үдерісін (медиациялық сессияны) аяқтау;

89. Келіссөздер күн тәртібіндегі сұрақтар –

- A) тараптардың пікірінше олардың қызығушылықтарын қанағаттандыру үшін қарастырылатын жұмыс тақырыптары.
- B) мәселені шешу жолдарын өз бетінше көру немесе келіссөздердегі даулар.
- C) медиацияны дайындау мен өткізуде оның функцияларын жүзеге асыруды қамтамасыз ететін арнайы әрекеттер немесе әрекеттер жүйесі.
- D) байланысқа адамдарды дайындайтын және байланыс кезінде оның мінез-құлығының тәсілдері
- E) бұл техникаларды өзі пайдаланады және мінез-құлық формаларының негізінде құрылымды байланысты орнату үшін тараптарға көмектеседі.

90. Келіссөздегі ұсыныстар –

- A) тараптардың пікірінше олардың қызығушылықтарын қанағаттандыру үшін қарастырылатын жұмыс тақырыптары.
- B) мәселені шешу жолдарын өз бетінше көру немесе келіссөздердегі даулар.

- С) медиацияны дайындау мен өткізуде оның функцияларын жүзеге асыруды қамтамасыз ететін арнайы әрекеттер немесе әрекеттер жүйесі.
- Д) байланысқа адамдарды дайындайтын және байланыс кезінде оның мінез-құлығының тәсілдері
- Е) бұл техникаларды өзі пайдаланады және мінез-құлық формаларының негізінде құрылымды байланысты орнату үшін тараптарға көмектеседі.

91. Медиатор техникасы –

- А) тараптардың пікірінше олардың қызығушылықтарын қанағаттандыру үшін қарастырылатын жұмыс тақырыптары.
- В) мәселені шешу жолдарын өз бетінше көру немесе келіссөздердегі даулар.
- С) медиацияны дайындау мен өткізуде оның функцияларын жүзеге асыруды қамтамасыз ететін арнайы әрекеттер немесе әрекеттер жүйесі.
- Д) байланысқа адамдарды дайындайтын және байланыс кезінде оның мінез-құлығының тәсілдері
- Е) бұл техникаларды өзі пайдаланады және мінез-құлық формаларының негізінде құрылымды байланысты орнату үшін тараптарға көмектеседі.

92. Тиімді коммуникация техникалары –

- А) тараптардың пікірінше олардың қызығушылықтарын қанағаттандыру үшін қарастырылатын жұмыс тақырыптары.
- В) мәселені шешу жолдарын өз бетінше көру немесе келіссөздердегі даулар.
- С) медиацияны дайындау мен өткізуде оның функцияларын жүзеге асыруды қамтамасыз ететін арнайы әрекеттер немесе әрекеттер жүйесі.
- Д) байланысқа адамдарды дайындайтын және байланыс кезінде оның мінез-құлығының тәсілдері
- Е) бұл техникаларды өзі пайдаланады және мінез-құлық формаларының негізінде құрылымды байланысты орнату үшін тараптарға көмектеседі.

93. Байланыс техникасы –

- А) тараптардың пікірінше олардың қызығушылықтарын қанағаттандыру үшін қарастырылатын жұмыс тақырыптары.
- В) мәселені шешу жолдарын өз бетінше көру немесе келіссөздердегі даулар.
- С) медиацияны дайындау мен өткізуде оның функцияларын жүзеге асыруды қамтамасыз ететін арнайы әрекеттер немесе әрекеттер жүйесі.
- Д) байланысқа адамдарды дайындайтын және байланыс кезінде оның мінез-құлығының тәсілдері
- Е) бұл техникаларды өзі пайдаланады және мінез-құлық формаларының негізінде құрылымды байланысты орнату үшін тараптарға көмектеседі.

94. Мәселені шешу жолдарын өз бетінше көру немесе келіссөздердегі даулар, бұл –

- А) байланыс техникасы
- В) тиімді коммуникация техникалары

- C) медиатор техникасы
- D) келіссөздегі ұсыныстар
- E) келіссөздер күн тәртібіндегі сұрақтар

95. Тараптардың пікірінше олардың қызығушылықтарын қанағаттандыру үшін қарастырылатын жұмыс тақырыптары, бұл –

- A) байланыс техникасы
- B) тиімді коммуникация техникалары
- C) медиатор техникасы
- D) келіссөздегі ұсыныстар
- E) келіссөздер күн тәртібіндегі сұрақтар

96. Медиацияны дайындау мен өткізуде оның функцияларын жүзеге асыруды қамтамасыз ететін арнайы әрекеттер немесе әрекеттер жүйесі, бұл –

- A) байланыс техникасы
- B) тиімді коммуникация техникалары
- C) медиатор техникасы
- D) келіссөздегі ұсыныстар
- E) келіссөздер күн тәртібіндегі сұрақтар

97. Медиатор бұл техникаларды өзі пайдаланады және мінез-құлық формаларының негізінде құрылымды байланысты орнату үшін тараптарға көмектеседі, бұл –

- A) байланыс техникасы
- B) тиімді коммуникация техникалары
- C) медиатор техникасы
- D) келіссөздегі ұсыныстар
- E) келіссөздер күн тәртібіндегі сұрақтар

98. Байланысқа адамдарды дайындайтын және байланыс кезінде оның мінез-құлығының тәсілдері, бұл –

- A) байланыс техникасы
- B) тиімді коммуникация техникалары
- C) медиатор техникасы
- D) келіссөздегі ұсыныстар
- E) келіссөздер күн тәртібіндегі сұрақтар

99. Активті (белсенді) тыңдау –

- A) мазмұнға араласусыз пікір мен эмоциялардың көрінісі.
- B) айтылған мазмұнның көрінісі
- C) соңғы сөздерді қайталау
- D) пікірдің мағыналық мазмұнын белсенді қайта өңдеу
- E) айтылғанның негізінде эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі

100. Пассивті тыңдау –

- A) мазмұнға араласусыз пікір мен эмоциялардың көрінісі.
- B) айтылған мазмұнның көрінісі
- C) соңғы сөздерді қайталау
- D) пікірдің мағыналық мазмұнын белсенді қайта өңдеу
- E) айтылғанның негізінде эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі

101. Пікірдің мағыналық мазмұнын белсенді қайта өңдеу, бұл –

- A) пассивті вербалды тыңдау
- B) пассивті бейвербальды тыңдау
- C) активті (белсенді) тыңдау
- D) пассивті тыңдау
- E) вербалды эмпатикалық тыңдау

102. Мазмұнға араласусыз пікір мен эмоциялардың көрінісі, бұл –

- A) пассивті вербалды тыңдау
- B) пассивті бейвербальды тыңдау
- C) активті (белсенді) тыңдау
- D) пассивті тыңдау
- E) вербалды эмпатикалық тыңдау

103. Мазмұн рефлексиясы –

- A) айтылған мазмұнның көрінісі: қайта тұжырымдау (жаңғырық-техника); ойдың дамуы; түйіндеме;
- B) айтылғанның негізінде эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі
- C) айтылған қайта фразалау іс жүзінде толық қолданылған жағдайда (жаңғырық-техника); идеяның дамуы; сұрақтар; сөзбе-сөз қайталау (дәйексөз)
- D) түйіндеме; соңғы сөздерді қайталау (жаңғырықты қолдайтын) немесе екі-үш негізгі сөздер (мағыналық жаңғырық); тыңдалған қандай да бір аспектілерге міндетті негізделген сұрақтардың әр түрі (кейде сұрастыру)
- E) айтылғанның негізінде барлық эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі

104. Эмоция рефлексиясы –

- A) айтылған мазмұнның көрінісі: қайта тұжырымдау (жаңғырық-техника); ойдың дамуы; түйіндеме;
- B) айтылғанның негізінде эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі
- C) айтылған қайта фразалау іс жүзінде толық қолданылған жағдайда (жаңғырық-техника); идеяның дамуы; сұрақтар; сөзбе-сөз қайталау (дәйексөз)
- D) түйіндеме; соңғы сөздерді қайталау (жаңғырықты қолдайтын) немесе екі-үш негізгі сөздер (мағыналық жаңғырық); тыңдалған қандай да бір аспектілерге міндетті негізделген сұрақтардың әр түрі (кейде сұрастыру)
- E) айтылғанның негізінде барлық эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі

105. Мазмұнның тұтас рефлексиясы –

- A) айтылған мазмұнның көрінісі: қайта тұжырымдау (жаңғырық-техника); ойдың дамуы; түйіндеме;
- B) айтылғанның негізінде эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі
- C) айтылған қайта фразалау іс жүзінде толық қолданылған жағдайда (жаңғырық-техника); идеяның дамуы; сұрақтар; сөзбе-сөз қайталау (дәйексөз)
- D) түйіндеме; соңғы сөздерді қайталау (жаңғырықты қолдайтын) немесе екі-үш негізгі сөздер (мағыналық жаңғырық); тыңдалған қандай да бір аспектілерге міндетті негізделген сұрақтардың әр түрі (кейде сұрастыру)
- E) айтылғанның негізінде барлық эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі

106. Мазмұнның сайлау рефлексиясы –

- A) айтылған мазмұнның көрінісі: қайта тұжырымдау (жаңғырық-техника); ойдың дамуы; түйіндеме;
- B) айтылғанның негізінде эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі
- C) айтылған қайта фразалау іс жүзінде толық қолданылған жағдайда (жаңғырық-техника); идеяның дамуы; сұрақтар; сөзбе-сөз қайталау (дәйексөз)
- D) түйіндеме; соңғы сөздерді қайталау (жаңғырықты қолдайтын) немесе екі-үш негізгі сөздер (мағыналық жаңғырық); тыңдалған қандай да бір аспектілерге міндетті негізделген сұрақтардың әр түрі (кейде сұрастыру)
- E) айтылғанның негізінде барлық эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі

107. Эмоцияның тұтас рефлексиясы –

- A) айтылған мазмұнның көрінісі: қайта тұжырымдау (жаңғырық-техника); ойдың дамуы; түйіндеме;
- B) айтылғанның негізінде эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі
- C) айтылған қайта фразалау іс жүзінде толық қолданылған жағдайда (жаңғырық-техника); идеяның дамуы; сұрақтар; сөзбе-сөз қайталау (дәйексөз)
- D) түйіндеме; соңғы сөздерді қайталау (жаңғырықты қолдайтын) немесе екі-үш негізгі сөздер (мағыналық жаңғырық); тыңдалған қандай да бір аспектілерге міндетті негізделген сұрақтардың әр түрі (кейде сұрастыру)
- E) айтылғанның негізінде барлық эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі

108. Айтылғанның негізінде барлық эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі –

- A) Эмоцияның тұтас рефлексиясы
- B) Эмоция рефлексиясы
- C) Мазмұн рефлексиясы
- D) Мазмұнның сайлау рефлексиясы
- E) Мазмұнның тұтас рефлексиясы



109. Түйіндеме; соңғы сөздерді қайталау (жаңғырықты қолдайтын) немесе екі-үш негізгі сөздер (мағыналық жаңғырық); тыңдалған қандай да бір аспектілерге міндетті негізделген сұрақтардың әр түрі (кейде сұрастыру) –

- A) Эмоцияның тұтас рефлексиясы
- B) Эмоция рефлексиясы
- C) Мазмұн рефлексиясы
- D) Мазмұнның сайлау рефлексиясы
- E) Мазмұнның тұтас рефлексиясы

110. Айтылған қайта фразалау іс жүзінде толық қолданылған жағдайда (жаңғырық-техника); идеяның дамуы; сұрақтар; сөзбе-сөз қайталау (дәйексөз)–

- A) Эмоцияның тұтас рефлексиясы
- B) Эмоция рефлексиясы
- C) Мазмұн рефлексиясы
- D) Мазмұнның сайлау рефлексиясы
- E) Мазмұнның тұтас рефлексиясы

111. Айтылғанның негізінде эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі –

- A) Эмоцияның тұтас рефлексиясы
- B) Эмоция рефлексиясы
- C) Мазмұн рефлексиясы
- D) Мазмұнның сайлау рефлексиясы
- E) Мазмұнның тұтас рефлексиясы

112. Айтылған мазмұнның көрінісі: қайта тұжырымдау (жаңғырық-техника); ойдың дамуы; түйіндеме –

- A) Эмоцияның тұтас рефлексиясы
- B) Эмоция рефлексиясы
- C) Мазмұн рефлексиясы
- D) Мазмұнның сайлау рефлексиясы
- E) Мазмұнның тұтас рефлексиясы

113. Эмоцияның сайлау рефлексиясы –

A) таңдалған эмоциялардың немесе айтылғанның негізінде бір эмоцияның ауызша мазмұндық көрінісі; басқаның жай-күйінің қандай да бір аспектісін қабылдау туралы хабарлама

B) вербалды бөлік («иә-иә»); айтылғанның мәнін қозғамайтын көтермелеуші сөздер («бұл қызық», «жалғастырыңыз», «мен сізді тыңдап тұрмын»); естілген, айтылғанның мәнін созбайтын эмоционалды сөздер («мүмкін емес», «ол не дегеніңіз», «тамаша», «сұмдық»)

C) беттің шоғырланған көрінісі; жалғастыруға шақырушылар; бастың қиғаштығы; үзіліс; ойластырылған дауыс үні; мүдделі көзқарас;

D) естілген, айтылғанның мәнін қозғамайтын эмоционалдық сөздер («масқара», «керемет», «шынымен бәрі сондай жаман ба?», «бұл иә», «мүмкін емес», «өкінішке орай»); арақашықтық («эх», «о»)

E) айқын эмоциялық мимика - ауыздың ойлы ашылуы, көзді ашу (ашуланған, зақымдалған), кейіптің, қашықтықтың күрт өзгеруі, қолдасу, қолды жүрекке салу және басқа да эмоционалдық қимыл; сезімді жанасу

114. Пассивті вербалды –

A) таңдалған эмоциялардың немесе айтылғанның негізінде бір эмоцияның ауызша мазмұндық көрінісі; басқаның жай-күйінің қандай да бір аспектісін қабылдау туралы хабарлама

B) вербалды бөлік («иә-иә»); айтылғанның мәнін қозғамайтын көтермелеуші сөздер («бұл қызық», «жалғастырыңыз», «мен сізді тыңдап тұрмын»); естілген, айтылғанның мәнін созбайтын эмоционалдық сөздер («мүмкін емес», «ол не дегеніңіз», «тамаша», «сұмдық»)

C) беттің шоғырланған көрінісі; жалғастыруға шақырушылар; бастың қиғаштығы; үзіліс; ойластырылған дауыс үні; мүдделі көзқарас;

D) естілген, айтылғанның мәнін қозғамайтын эмоционалдық сөздер («масқара», «керемет», «шынымен бәрі сондай жаман ба?», «бұл иә», «мүмкін емес», «өкінішке орай»); арақашықтық («эх», «о»)

E) айқын эмоциялық мимика - ауыздың ойлы ашылуы, көзді ашу (ашуланған, зақымдалған), кейіптің, қашықтықтың күрт өзгеруі, қолдасу, қолды жүрекке салу және басқа да эмоционалдық қимыл; сезімді жанасу

115. Пассивті бейвербальды –

A) таңдалған эмоциялардың немесе айтылғанның негізінде бір эмоцияның ауызша мазмұндық көрінісі; басқаның жай-күйінің қандай да бір аспектісін қабылдау туралы хабарлама

B) вербалды бөлік («иә-иә»); айтылғанның мәнін қозғамайтын көтермелеуші сөздер («бұл қызық», «жалғастырыңыз», «мен сізді тыңдап тұрмын»); естілген, айтылғанның мәнін созбайтын эмоционалдық сөздер («мүмкін емес», «ол не дегеніңіз», «тамаша», «сұмдық»)

C) беттің шоғырланған көрінісі; жалғастыруға шақырушылар; бастың қиғаштығы; үзіліс; ойластырылған дауыс үні; мүдделі көзқарас;

D) естілген, айтылғанның мәнін қозғамайтын эмоционалдық сөздер («масқара», «керемет», «шынымен бәрі сондай жаман ба?», «бұл иә», «мүмкін емес», «өкінішке орай»); арақашықтық («эх», «о»)

E) айқын эмоциялық мимика - ауыздың ойлы ашылуы, көзді ашу (ашуланған, зақымдалған), кейіптің, қашықтықтың күрт өзгеруі, қолдасу, қолды жүрекке салу және басқа да эмоционалдық қимыл; сезімді жанасу

116. Вербалды эмпатикалық –

А) таңдалған эмоциялардың немесе айтылғанның негізінде бір эмоцияның ауызша мазмұндық көрінісі; басқаның жай-күйінің қандай да бір аспектісін қабылдау туралы хабарлама

В) вербалды бөлік («иә-иә»); айтылғанның мәнін қозғамайтын көтермелеуші сөздер («бұл қызық», «жалғастырыңыз», «мен сізді тындап тұрмын»); естілген, айтылғанның мәнін созбайтын эмоционалдық сөздер («мүмкін емес», «ол не дегеніңіз», «тамаша», «сұмдық»)

С) беттің шоғырланған көрінісі; жалғастыруға шақырушылар; бастың қиғаштығы; үзіліс; ойластырылған дауыс үні; мүдделі көзқарас;

Д) естілген, айтылғанның мәнін қозғамайтын эмоционалдық сөздер («масқара», «керемет», «шынымен бәрі сондай жаман ба?», «бұл иә», «мүмкін емес», «өкінішке орай»); арақашықтық («эх», «о»)

Е) айқын эмоциялық мимика - ауыздың ойлы ашылуы, көзді ашу (ашуланған, зақымдалған), кейіптің, қашықтықтың күрт өзгеруі, қолдасу, қолды жүрекке салу және басқа да эмоционалдық қимыл; сезімді жанасу

117. Бейвербальды эмпатикалық –

А) таңдалған эмоциялардың немесе айтылғанның негізінде бір эмоцияның ауызша мазмұндық көрінісі; басқаның жай-күйінің қандай да бір аспектісін қабылдау туралы хабарлама

В) вербалды бөлік («иә-иә»); айтылғанның мәнін қозғамайтын көтермелеуші сөздер («бұл қызық», «жалғастырыңыз», «мен сізді тындап тұрмын»); естілген, айтылғанның мәнін созбайтын эмоционалдық сөздер («мүмкін емес», «ол не дегеніңіз», «тамаша», «сұмдық»)

С) беттің шоғырланған көрінісі; жалғастыруға шақырушылар; бастың қиғаштығы; үзіліс; ойластырылған дауыс үні; мүдделі көзқарас;

Д) естілген, айтылғанның мәнін қозғамайтын эмоционалдық сөздер («масқара», «керемет», «шынымен бәрі сондай жаман ба?», «бұл иә», «мүмкін емес», «өкінішке орай»); арақашықтық («эх», «о»)

Е) айқын эмоциялық мимика - ауыздың ойлы ашылуы, көзді ашу (ашуланған, зақымдалған), кейіптің, қашықтықтың күрт өзгеруі, қолдасу, қолды жүрекке салу және басқа да эмоционалдық қимыл; сезімді жанасу

118. Айқын эмоциялық мимика - ауыздың ойлы ашылуы, көзді ашу (ашуланған, зақымдалған), кейіптің, қашықтықтың күрт өзгеруі, қолдасу, қолды жүрекке салу және басқа да эмоционалдық қимыл; сезімді жанасу –

А) Эмоцияның сайлау рефлексиясы

В) Пассивті бейвербальды

С) Бейвербальды эмпатикалық

Д) Вербалды эмпатикалық

Е) Пассивті вербалды

119. Естілген, айтылғанның мәнін қозғамайтын эмоционалдық сөздер («масқара», «керемет», «шынымен бәрі сондай жаман ба?», «бұл иә», «мүмкін емес», «өкінішке орай»); арақашықтық («эх», «о») –

- A) Эмоцияның сайлау рефлексиясы
- B) Пассивті бейвербальды
- C) Бейвербальды эмпатикалық
- D) Вербалды эмпатикалық
- E) Пассивті вербалды

120. Беттің шоғырланған көрінісі; жалғастыруға шақырушылар; бастың қиғаштығы; үзіліс; ойластырылған дауыс үні; мүдделі көзқарас –

- A) Эмоцияның сайлау рефлексиясы
- B) Пассивті бейвербальды
- C) Бейвербальды эмпатикалық
- D) Вербалды эмпатикалық
- E) Пассивті вербалды

121. Вербалды бөлік («иә-иә»); айтылғанның мәнін қозғамайтын көтермелеуші сөздер («бұл қызық», «жалғастырыңыз», «мен сізді тыңдап тұрмын»); естілген, айтылғанның мәнін созбайтын эмоционалдық сөздер («мүмкін емес», «ол не дегеніңіз», «тамаша», «сұмдық») –

- A) Эмоцияның сайлау рефлексиясы
- B) Пассивті бейвербальды
- C) Бейвербальды эмпатикалық
- D) Вербалды эмпатикалық
- E) Пассивті вербалды

122. Таңдалған эмоциялардың немесе айтылғанның негізінде бір эмоцияның ауызша мазмұндық көрінісі; басқаның жай-күйінің қандай да бір аспектісін қабылдау туралы хабарлама –

- A) Эмоцияның сайлау рефлексиясы
- B) Пассивті бейвербальды
- C) Бейвербальды эмпатикалық
- D) Вербалды эмпатикалық
- E) Пассивті вербалды

123. Кері байланысты ұсыну және қабылдау техникалары –

- A) жағдаятты көруді кеңейтуге, жеткіліксіз ресурстарды табуды және мәселелерді сындарлы шешуге қайта бағдарлануға мүмкіндік береді
- B) медиаторға кері байланысты тиімді етуге және бейтараптылықты сақтауға мүмкіндік береді
- C) тараптардан түскен ақпараттар медиаторға клиенттің шынайылығын бағалауға және олармен жұмыс жасаудың тиімді стратегиясын таңдауға мүмкіндік береді.

- D) медиаторға үдерісті жеделдетіп басқаруға және медиацияда қойылған міндеттердің сәйкестігін қадағалауға мүмкіндік береді
- E) клиентпен сындарлы конфронтация дағдылары олардың пікірлерінің, ұсыныстарының нақтылығына тексеруді жүргізуде маңызды

124. Тараптардың өзара іс-қимылы фасилитациясының техникалары –

- A) жағдаятты көруді кеңейтуге, жеткіліксіз ресурстарды табуды және мәселелерді сындарлы шешуге қайта бағдарлануға мүмкіндік береді
- B) медиаторға кері байланысты тиімді етуге және бейтараптылықты сақтауға мүмкіндік береді
- C) тараптардан түскен ақпараттар медиаторға клиенттің шынайылығын бағалауға және олармен жұмыс жасаудың тиімді стратегиясын таңдауға мүмкіндік береді.
- D) медиаторға үдерісті жеделдетіп басқаруға және медиацияда қойылған міндеттердің сәйкестігін қадағалауға мүмкіндік береді
- E) клиентпен сындарлы конфронтация дағдылары олардың пікірлерінің, ұсыныстарының нақтылығына тексеруді жүргізуде маңызды

125. Тараптарды қолдау техникалары –

- A) жағдаятты көруді кеңейтуге, жеткіліксіз ресурстарды табуды және мәселелерді сындарлы шешуге қайта бағдарлануға мүмкіндік береді
- B) медиаторға кері байланысты тиімді етуге және бейтараптылықты сақтауға мүмкіндік береді
- C) тараптардан түскен ақпараттар медиаторға клиенттің шынайылығын бағалауға және олармен жұмыс жасаудың тиімді стратегиясын таңдауға мүмкіндік береді.
- D) медиаторға үдерісті жеделдетіп басқаруға және медиацияда қойылған міндеттердің сәйкестігін қадағалауға мүмкіндік береді
- E) клиентпен сындарлы конфронтация дағдылары олардың пікірлерінің, ұсыныстарының нақтылығына тексеруді жүргізуде маңызды

126. Клиентпен сындарлы конфронтация –

- A) жағдаятты көруді кеңейтуге, жеткіліксіз ресурстарды табуды және мәселелерді сындарлы шешуге қайта бағдарлануға мүмкіндік береді
- B) медиаторға кері байланысты тиімді етуге және бейтараптылықты сақтауға мүмкіндік береді
- C) тараптардан түскен ақпараттар медиаторға клиенттің шынайылығын бағалауға және олармен жұмыс жасаудың тиімді стратегиясын таңдауға мүмкіндік береді.
- D) медиаторға үдерісті жеделдетіп басқаруға және медиацияда қойылған міндеттердің сәйкестігін қадағалауға мүмкіндік береді
- E) клиентпен сындарлы конфронтация дағдылары олардың пікірлерінің, ұсыныстарының нақтылығына тексеруді жүргізуде маңызды

127. Вербалды және вербалды емес ақпараттардың шынайы мәнін тану және зейін шоғырландыру техникасы –

- A) жағдаятты көруді кеңейтуге, жеткіліксіз ресурстарды табуды және мәселелерді сындарлы шешуге қайта бағдарлануға мүмкіндік береді
- B) медиаторға кері байланысты тиімді етуге және бейтараптылықты сақтауға мүмкіндік береді
- C) тараптардан түскен ақпараттар медиаторға клиенттің шынайылығын бағалауға және олармен жұмыс жасаудың тиімді стратегиясын таңдауға мүмкіндік береді.
- D) медиаторға үдерісті жеделдетіп басқаруға және медиацияда қойылған міндеттердің сәйкестігін қадағалауға мүмкіндік береді
- E) клиентпен сындарлы конфронтация дағдылары олардың пікірлерінің, ұсыныстарының нақтылығына тексеруді жүргізуде маңызды

128. Тараптардан түскен ақпараттар медиаторға клиенттің шынайылығын бағалауға және олармен жұмыс жасаудың тиімді стратегиясын таңдауға мүмкіндік береді –

- A) Вербалды және вербалды емес ақпараттардың шынайы мәнін тану және зейін шоғырландыру техникасы
- B) Тараптардың өзара іс-қимылы фасилитациясының техникалары
- C) Кері байланысты ұсыну және қабылдау техникалары
- D) Тараптарды қолдау техникалары
- E) Клиентпен сындарлы конфронтация

129. Клиентпен сындарлы конфронтация дағдылары олардың пікірлерінің, ұсыныстарының нақтылығына тексеруді жүргізуде маңызды –

- A) Вербалды және вербалды емес ақпараттардың шынайы мәнін тану және зейін шоғырландыру техникасы
- B) Тараптардың өзара іс-қимылы фасилитациясының техникалары
- C) Кері байланысты ұсыну және қабылдау техникалары
- D) Тараптарды қолдау техникалары
- E) Клиентпен сындарлы конфронтация

130. Жағдаятты көруді кеңейтуге, жеткіліксіз ресурстарды табуды және мәселелерді сындарлы шешуге қайта бағдарлануға мүмкіндік береді –

- A) Вербалды және вербалды емес ақпараттардың шынайы мәнін тану және зейін шоғырландыру техникасы
- B) Тараптардың өзара іс-қимылы фасилитациясының техникалары
- C) Кері байланысты ұсыну және қабылдау техникалары
- D) Тараптарды қолдау техникалары
- E) Клиентпен сындарлы конфронтация

131. Медиаторға үдерісті жеделдетіп басқаруға және медиацияда қойылған міндеттердің сәйкестігін қадағалауға мүмкіндік береді –

- A) Вербалды және вербалды емес ақпараттардың шынайы мәнін тану және зейін шоғырландыру техникасы
- B) Тараптардың өзара іс-қимылы фасилитациясының техникалары
- C) Кері байланысты ұсыну және қабылдау техникалары
- D) Тараптарды қолдау техникалары
- E) Клиентпен сындарлы конфронтация

132. Медиаторға кері байланысты тиімді етуге және бейтараптылықты сақтауға мүмкіндік береді –

- A) Вербалды және вербалды емес ақпараттардың шынайы мәнін тану және зейін шоғырландыру техникасы
- B) Тараптардың өзара іс-қимылы фасилитациясының техникалары
- C) Кері байланысты ұсыну және қабылдау техникалары
- D) Тараптарды қолдау техникалары
- E) Клиентпен сындарлы конфронтация

133. Медиацияда пайда болатын қарсылық білдірудің келесідей түрін көрсетуге болады –

- A) медиатордың қарсылығы
- B) медиатордың және оның іс-әрекетіне тараптардың қарсылығы
- C) медиатордың іс-әрекетіне тараптардың қарсылығы
- D) Тараптарды қолдау техникалары
- E) Клиент пен медиатордың қарсылығы

134. Медиатордың іс-әрекетіне тараптардың қарсылығы –

- A) тараптарда анық, нақты түр қалыптасса, онда осы күткендермен нақты медиатор сәйкес келмесе медиацияның қарсылығына алып келеді.
- B) тараптардың факторларына тәуелді емес ерекшеліктерінен пайда болады
- C) медиатордың өзінің көзқарасы, құндылығы, ішкі күйзелісі, жеке өміріне байланысты қарсылығы
- D) тараптарды қабылдамау (мысалы, делдал қолайсыз жағдайлар туралы еске салатын, саңырау, сырылды дауысы бар адамдармен жұмыс жасмауы мүмкін)
- E) келіссөздердің мәселелерін қабылдамау (мысалы, өте ірі сомалардағы келісім шарт бойынша келіссөздерге қатысу қорқынышы)

135. Медиатордың қарсылығы –

- A) тараптарда анық, нақты түр қалыптасса, онда осы күткендермен нақты медиатор сәйкес келмесе медиацияның қарсылығына алып келеді.
- B) тараптардың факторларына тәуелді емес ерекшеліктерінен пайда болады
- C) медиатордың өзінің көзқарасы, құндылығы, ішкі күйзелісі, жеке өміріне байланысты қарсылығы

D) тараптарды қабылдамау (мысалы, делдал қолайсыз жағдайлар туралы еске салатын, саңырау, сырылды дауысы бар адамдармен жұмыс жасмауы мүмкін)

E) келіссөздердің мәселелерін қабылдамау (мысалы, өте ірі сомалардағы келісім шарт бойынша келіссөздерге қатысу қорқынышы)

136. Тараптардың қарсылық себептерін келесі топтарға бөлуге болады –

A) Объективті себептер

B) Ішкі және сыртқы себептер

C) Психологиялық және субъективтік себептер

D) Объективті себептер, психологиялық және субъективтік себептер

E) Сыртқы сындарлы қиындықтар, ішкі психологиялық реакциялар

137. Объективті сыртқы себептерге келесілер жатады –

A) жағымсыз ойлардан, ұсақ тиісулерден, қайта бөлінулерден болуы мүмкін

B) адамның физиологиялық жағдайы: шаршаңқылық, аш болу, денсаулығы.

C) психологиялық және субъективтік себептер

D) сенімсіздік, қорқыныш, мәртебені сақтау ойы, ауыстыру, наразылық

E) тарап ештеңе жасай алмайтын физикалық жағдайлар, эстремальды ауа райы.

138. Объективті ішкі себептерге келесілер жатады –

A) жағымсыз ойлардан, ұсақ тиісулерден, қайта бөлінулерден болуы мүмкін

B) адамның физиологиялық жағдайы: шаршаңқылық, аш болу, денсаулығы.

C) психологиялық және субъективтік себептер

D) сенімсіздік, қорқыныш, мәртебені сақтау ойы, ауыстыру, наразылық

E) тарап ештеңе жасай алмайтын физикалық жағдайлар, эстремальды ауа райы.

139. Сыртқы сындарлы қиындықтарға келесілер жатады –

A) жағымсыз ойлардан, ұсақ тиісулерден, қайта бөлінулерден болуы мүмкін

B) адамның физиологиялық жағдайы: шаршаңқылық, аш болу, денсаулығы.

C) психологиялық және субъективтік себептер

D) сенімсіздік, қорқыныш, мәртебені сақтау ойы, ауыстыру, наразылық

E) тарап ештеңе жасай алмайтын физикалық жағдайлар, эстремальды ауа райы.

140. Ішкі психологиялық реакцияларға келесілер жатады –

A) жағымсыз ойлардан, ұсақ тиісулерден, қайта бөлінулерден болуы мүмкін

B) адамның физиологиялық жағдайы: шаршаңқылық, аш болу, денсаулығы.

C) психологиялық және субъективтік себептер

D) сенімсіздік, қорқыныш, мәртебені сақтау ойы, ауыстыру, наразылық

E) тарап ештеңе жасай алмайтын физикалық жағдайлар, эстремальды ауа райы.



141. Сенімсіздік, қорқыныш, мәртебені сақтау ойы, ауыстыру, наразылық ..... жатады.

- A) Сыртқы сындарлы қиындықтарға
- B) Ішкі психологиялық реакцияларға
- C) Психологиялық және субъективтік себептерге
- D) Объективті ішкі себептерге
- E) Объективті сыртқы себептерге

142. Жағымсыз ойлар, ұсақ тиісулер, қайта бөлінулер ..... жатады.

- A) Сыртқы сындарлы қиындықтарға
- B) Ішкі психологиялық реакцияларға
- C) Психологиялық және субъективтік себептерге
- D) Объективті ішкі себептерге
- E) Объективті сыртқы себептерге

143. Адамның физиологиялық жағдайы: шаршаңқылық, аш болу, денсаулығы ..... жатады.

- A) Сыртқы сындарлы қиындықтарға
- B) Ішкі психологиялық реакцияларға
- C) Психологиялық және субъективтік себептерге
- D) Объективті ішкі себептерге
- E) Объективті сыртқы себептерге

144. Тарап ештеңе жасай алмайтын физикалық жағдайлар, эстремальды ауа райы ..... жатады.

- A) Сыртқы сындарлы қиындықтарға
- B) Ішкі психологиялық реакцияларға
- C) Психологиялық және субъективтік себептерге
- D) Объективті ішкі себептерге
- E) Объективті сыртқы себептерге

145. Медиациядағы қарсылық функциялары келесілермен байланысты –

- A) Медиатордың кіріспе сөзі кезінде қарсылықтың алдын-алу шараларын жүргізумен
- B) Келіссөздер серпінінде қиындықтарды анықтаумен
- C) Қарсылықтың диагностикасын жүргізумен
- D) Алға қарай жылжу немесе асығыстықтан қорғау қажеттілігімен
- E) Медиация рәсімін нақты қадағалаумен

146. Қарсылықпен жұмыс алгоритмін жүзеге асыру үшін қажет –

- A) Медиатордың кіріспе сөзі кезінде қарсылықтың алдын-алу шараларын жүргізу
- B) Тараптардың ынталануының өзгерістері

- C) Қайта алынған ақпараттардың салдарынан тараптардың басымдықтарының ауысы
- D) Алға қарай жылжу немесе асығыстықтан қорғау қажеттілігі
- E) Келісімнің анықталған аспектілеріне тараптардың көңіл аударуын тартуы

147. Қарсылықтың алдын-алу әдістері –

- A) мәселенің мәнін түсінуге қойылатын сұрақтарды нақтылауды және дәлдікті тексеруді қамтамасыз етеді
- B) психологиялық және субъективтік
- C) медиация рәсімін білу, сұрақтар, қадағалау және жағдаятты талдай білу
- D) сұрақтарды нақтылауға бағытталған түйіндемелеу арқылы жағдаятты түсіну, эмоцияны вербализациялау
- E) ақпараттық, коммуникациялық, ынталандырушы, эмоционалды-бейтараптық

148. Қарсылықтың диагностика әдістері –

- A) мәселенің мәнін түсінуге қойылатын сұрақтарды нақтылауды және дәлдікті тексеруді қамтамасыз етеді
- B) психологиялық және субъективтік
- C) медиация рәсімін білу, сұрақтар, қадағалау және жағдаятты талдай білу
- D) сұрақтарды нақтылауға бағытталған түйіндемелеу арқылы жағдаятты түсіну, эмоцияны вербализациялау
- E) ақпараттық, коммуникациялық, ынталандырушы, эмоционалды-бейтараптық

149. Қарсылықты реттеу әдістері –

- A) мәселенің мәнін түсінуге қойылатын сұрақтарды нақтылауды және дәлдікті тексеруді қамтамасыз етеді
- B) психологиялық және субъективтік
- C) медиация рәсімін білу, сұрақтар, қадағалау және жағдаятты талдай білу
- D) сұрақтарды нақтылауға бағытталған түйіндемелеу арқылы жағдаятты түсіну, эмоцияны вербализациялау
- E) ақпараттық, коммуникациялық, ынталандырушы, эмоционалды-бейтараптық

150. Қарсылық салдарларымен жұмыс әдістері –

- A) мәселенің мәнін түсінуге қойылатын сұрақтарды нақтылауды және дәлдікті тексеруді қамтамасыз етеді
- B) психологиялық және субъективтік
- C) медиация рәсімін білу, сұрақтар, қадағалау және жағдаятты талдай білу
- D) сұрақтарды нақтылауға бағытталған түйіндемелеу арқылы жағдаятты түсіну, эмоцияны вербализациялау
- E) ақпараттық, коммуникациялық, ынталандырушы, эмоционалды-бейтараптық

## ГЛОССАРИЙ

«Рәсім» термині латынның «procedere» сөзінен пайда болған, «алға жүру» деген мағынаны білдіреді.

**Медиация рәсімі** -медиатордың көмегімен дауды реттеудегі әрекеттерінің тәртібі мен ережелері.

**Татуласу** – бітімгершілік келісімде немесе өзге құқықтық құралда заңды түрде тіркелген тараптардың келісілген жағдайында дауды тоқтатуы.

«**Татуластыру рәсімдері**» түсінігі кең мағынасында татуласуға, келісімді қалпына келтіруге, дауды тоқтатудың шарттарын талқылауға әрекет ететін тәртіпті білдіреді.

**Делдалдық** – үшінші тараптың мәселелер мен жанжалдарды шешуге қатысуын айқындайтын кең түсінік.

**Делдал** – келісімге келу үшін екі тарап таңдаған үшінші тұлға.

**Заңдық дау** - бұл заңдық жанжалдың құқықтық пайда болуымен тікелей байланысты, оның құқықтық формасын ұсынатын сыртқы бейнесі.

**Жанжал әдістемесіндегі дау** – жанжалға дейінгі саты болып есептеледі, ал **сотқа жүгіну** – жанжалға әкелетін инцидент ретінде қарастырылады.

**Ко-медиация** бұл екі немесе одан да көп медиаторлар жұмыс істейтін медиация.

**Медиатор** – тараптардың даудың мәні бойынша шешім әзірлеуіне жәрдемдесу үшін дауды реттеуге делдал ретінде тартылатын тәуелсіз жеке тұлға.

**Дауды (дау-жанжалды) реттеу туралы келісім** – бұл тараптардың медиация нәтижесінде өздері қол жеткізген жазбаша келісімі

**Бітімгершілік келісім** – бұл толық немесе ішінара өзара наразылықтарды ерікті түрде реттеу және өзара талап етуді беруді бекіту негізінде тараптардың дауды тоқтататын мәмілесі.

**Медиация туралы шарт** – бұл тараптардың медиация басталғанға дейін дауды (дау-жанжалдарды) шешу мақсатында медиатормен жасалатын жазбаша келісімі.

**Көпжақты медиация** – келіссөздер алаңдарын ұйымдастыру қажеттілігі мен мүмкіндігін жасай алатын жанжалдың дамуын бақылайтын билік бар болған жағдайдағы жанжалдарда жүргізіледі.

**Сот дауларының медиациясы** – тараптарға татуласуға көмектесу, келісімді қалпына келтіру, сот органдарында дауды тоқтату шарттарын талқылау бойынша жүргізілетін медиацияның бір түрі.

**Нарративті медиация** – жанжалдың негізінде жатқан жеке және мәдени нарративтерді тыңғылықты қарау жолымен өзара түсіністікке қол жеткізудегі жанжал тараптарына жәрдемдесуге негізделеді.

**Фасилитативтік медиацияда** медиатор тараптарға өзара қолайлы шешімге қол жеткізуде көмек көрсету үшін әрекеттер жасайды.

**Медиацияға қатысушылар** - жанжалды медиация арқылы шешу үдерісіне тартылған жанжал/дау тараптары және оны шешуге көмектесу мақсатында жанжалға тартылған үшінші тұлғалар.

**Сарапшылар** - бұл жанжал қатысушыларына қатысы жоқ медиация қатысушылары. Олардың негізгі функциясын осы маманға қойылған сұрақтарға сәйкес жанжал тараптары үшін маңызды мәселе немесе мәселенің бір бөлігі бойынша маманның пікірін қалыптастыру және баяндау ретінде анықтауға болады.

**Алдын-ала медиация** – медиация ұйымдастырушының жанжалды талдау және оның шешімін табу кезінде бейтарап делдалдың (медиацияның), сонымен қатар медиация рәсімін тікелей жүргізетін ұйымдардың қатысуымен өткізілетін іс-шаралар жинағы.

**Медиа қабілеттілік** - медиация арқылы жанжалды /дауды шешу мүмкіндігі.

**Критерий дегеніміз** - медиация рәсімін өткізу арқылы кейіннен тиімді шешілу үшін жанжал немесе дауға сәйкес болатын жағдайлар.

**Құқықтық қабілеттілік** - тұлғаның өзінің іс-әрекетімен азаматтық құқықты иемдену мен жауапкершілік қабілеті.

**Классикалық медиация** - бұл үшінші, нейтралды тараптың қатысуымен келіссөздердің дамуына ықпалын тигізген бірінші технологиялық форма.

**Медиациялық сессия** - медиатор мен тараптар қатысатын, негізгі келіссөздерден тұратын медиацияның бөлігі.

**Медиация**- бұл нақты ұйымдасқан алгоритм, немесе келіссөз үдерісінің нәтижелігі үшін маңызды кезеңдердің реттілігі.

**Кокус** - медиация қатысушыларымен медиатордың жеке, құпия кездесуі немесе келіссөз барысындағы ішкі топтық талқылаулары.

**Медиатор** - арнайы базалық кәсіби дайындығы бар кәсіп өкілі.

**Келіссөздер күн тәртібіндегі сұрақтар** – тараптардың пікірінше олардың қызығушылықтарын қанағаттандыру үшін қарастырылатын жұмыс тақырыптары.

**Келіссөздегі ұсыныстар** – мәселені шешу жолдарын өз бетінше көру немесе келіссөздердегі даулар.

**Медиатор техникасы** – медиацияны дайындау мен өткізуде оның функцияларын жүзеге асыруды қамтамасыз ететін арнайы әрекеттер немесе әрекеттер жүйесі.

**Тиімді коммуникация техникалары** – бұл техникаларды өзі пайдаланады және мінез-құлық формаларының негізінде құрылымды байланысты орнату үшін тараптарға көмектеседі.

**Байланыс техникасы** – байланысқа адамдарды дайындайтын және байланыс кезінде оның мінез-құлығының тәсілдері.

**Активті (белсенді) тыңдау** – пікірдің мағыналық мазмұнын белсенді қайта өңдеу.

**Пассивті тыңдау** – мазмұнға араласусыз пікір мен эмоциялардың көрінісі.

**Конфронтация** ретінде клиенттің мінез-құлығымен айтылған пікірлеріне қарама-қайшы медиатордың кез-келген реакциясы түсіндіріледі.

**Медиатордың іс-әрекетіне тараптардың қарсылығы** – тараптарда анық, нақты түр қалыптасса, онда осы күткендермен нақты медиатор сәйкес келмесе медиацияның қарсылығына алып келеді.

**Медиатордың қарсылығы** – медиатордың өзінің көзқарасы, құндылығы, ішкі күйзелісі, жеке өміріне байланысты қарсылығы.

**Эмоция рефлексиясы** – айтылғанның негізінде эмоциялардың ауызша мазмұндық көрінісі.

**Мазмұн рефлексиясы** – айтылған мазмұнның көрінісі: қайта тұжырымдау (жаңғырық-техника); ойдың дамуы; түйіндеме.

## МЕДИАЦИЯ БОЙЫНША ТЕРМИНДЕР

Қазақша	Орысша	Ағылшынша
Жанжал	Конфликт	Conflict
Дау	Спор	Dispute
Татуласу	Примирение	Reconciliation
Татуласу рәсімі	Примирительная процедура	Conciliation procedure
Делдалдық	Посредничество	Mediation
Медиация	Медиация	Mediation
Әлемдік және медиативтік келісім	Мировое и медиативное соглашение	Settlement and mediation agreement
Сотқа дейінгі медиация	Досудебная медиация	Pre-trial mediation
Соттық медиация	Судебная медиация	Forensic Mediation
Соттан тыс медиация	Внесудебная медиация	Extrajudicial Mediation
Зандық дау	Юридический спор	Legal dispute
Дауды шешу	Разрешение спора	Dispute resolution
Жанжалтану	Конфликтология	Conflict management
Жанжалтанушылық делдалдық	Конфликтологическое посредничество	Conflict mediation
Медиативтік ескертпе	Медиативная оговорка	Mediation clause
Ко-медиация	Ко-медиация	Co-mediation
Медиатор	Медиатор	Mediator
Бейтараптық	Нейтральность	Neutrality
Көпжақты медиация	Многосторонняя медиация	Legal mediation
Сот дауларының медиациясы	Медиация судебных споров	Mediation of legal disputes
Нарративті медиация	Нарративная медиация	Narrative mediation
Соттық татуласу	Судебное примирение	Judicial reconciliation
Салалық медиация	Отраслевые медиация	Industry mediation
Отбасылық медиация	Семейная медиация	Family mediation
Өтпелі медиация	Трансформативная медиация	Transformative mediation
Медиацияға қатысушылар	Участники медиации	Participants of meditation
Сарапшылар	Эксперты	Experts
Дауды баламалы шешу	Альтернативного решения споров	Alternative dispute resolution
Медиация институты	Институт медиации	Mediation Institute
Алдын-ала медиация	Премедиация	Premediation
Бастамашы	Инициатор	Initiator
Юрисдикция	Юрисдикция	Jurisdiction

Медиабелділік	Медиабильность	Mediability
Критерий	Критерий	Criterion
Шағым түсіру	Обжалование	Appeal
Медиациялық сессия	Медиационная сессия	Mediation session
Өтінім	Заявка	Application
Өтініш	Просьба	Request
Қайта тұжырымдау	Перефразирование	Rehash
Түйіндеме	Резюме	Summary
Түйіндемелеу	Резюмирование	Summarization
Активті тыңдау	Активное слушание	Active listening
Пассивті тыңдау	Пассивное слушание	Passive listening
Мазмұнды рефлексия	Рефлексия содержание	Reflection content
Эмоция рефлексиясы	Рефлексия эмоций	Reflection of emotions
Тұтас рефлексия	Сплошная рефлексия	Pure reflection
Тандаулы рефлексия	Избирательная рефлексия	Selective reflection
Үзілді-кесілді талап	Ультиматум	Ultimatum
Ойға қонбайтын	Неразумны	Unreasonable
Аяқ асты	Спонтанны	Spontaneous
Әсерлесу	Реакция	Reaction
Мағлұмдама	Декларация	Declaration
Ымыра	Компромис	A compromise

## ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ

1. ҚР Конституциясы. 30.08.1995 ж.
2. ҚР Азаматтық кодексі. 01.07.1999 ж.
3. ҚР Азаматтық іс жүргізу кодексі 31.10.2015 ж.
4. «Өзін-өзі реттеу туралы» Қазақстан Республикасының Заңы 2015 жылғы 12 қарашадағы № 390-V ҚРЗ
5. "Атқарушылық іс жүргізу және сот орындаушыларының мәртебесі туралы" ҚР Заңы. 02.04.2010 ж.
6. "Төрелік туралы" ҚР Заңы. 08.04.2016 ж.
7. Мадыбаева З.О., Тукулов Б.А. Анализ основных аспектов проекта Закона Республики Казахстан «Об арбитраже» от 22 мая 2015 года.
8. Закон РК «О медиации» 28.01.2011 г.
9. Приказ Министра юстиции Республики Казахстан от 31 января 2012 года No 32. Об утверждении Правил по нотариальному делопроизводству.
10. Постановление Правительства Республики Казахстан от 19 ноября 2012 года No 14600 некоторых вопросах лицензирования адвокатской и нотариальной видов деятельности.
11. Приказ Министра юстиции Республики Казахстан от 31 января 2012 года No 31 Об утверждении Правил совершения нотариальных действий нотариусами.
12. Медиация: Учебник / под ред. А.Д. Карпеково, А.Д. Осинковского-СПб.: Редакция журнала «Третейский суд»; М.: Статус 2016
13. Викут М.А., Зайцев И.М. Гражданский процесс России. Учебник. -М.: Юристъ, 2009.
14. Гражданский процесс. Учебник. Под ред. В.А. Мусина, Н.А. Чечиной, Д.М. Чечота. -М.: ТОО «Фирма ГАРДАРИКА», 2006.
15. Учебник гражданского процесса. Под ред. М.К. Треушниковой. -М., 2009.
16. Гражданский процесс. Под ред. М.С. Шакарян. -М., 1999. Дополнительная литература
17. Николюкин С.В. Международный коммерческий арбитраж. -М.: Юстицинформ, 2009
18. Богданова Е.Е. Формы и способы защиты гражданских прав и интересов // Журнал российского права. -М., Норма, 2003. No 6. С.39-45
19. Григорьева Л. Когда работают нотариусы, суды отдыхают. -М.: Адвокат, 2005.
20. Защита и самозащита гражданских прав: Учебное пособие / Свердловск Г.А. М.: Лекс-Книга, 2002.
21. Проблемы защиты субъективных гражданских прав: Сборник научных трудов. Вып.3. Ярославль. 2002.
22. Гервиц И. Медиация, что это такое? // Юридический вестник от 05 марта 2003 г.
23. Иванова Е. Н Мифы и легенды о медиации СПб.: СПб Центра разрешения конфликтов, 2002



24. Избранные труды по гражданскому праву / Басин Ю.Г., Грешников И.П. СПб.: Юрид. центр Пресс, 2003.
25. Комаров А.С. Международный коммерческий арбитраж и государственный суд. // Закон. 2003. No 2
26. Мальцева, С.В., Скитович, В.В. Нотариат и суд: грани взаимоотношений. // Журнал российского права. 2004. No 7.
27. Ручкин О.Ю., Ручкина Г.Ф. Защита прав субъектов предпринимательской деятельности в рамках несудебной гражданской юрисдикции // Арбитражный и гражданский процесс. М.; Юрист, 2003. No 3.
28. Черемных Г.Г. Нотариат как институт превентивного правосудия. М.: БЕК, 2007.
29. Блакитная О.С. Правовое регулирование процедуры посредничества на общеевропейском уровне. // Третейский суд. -2007. -No 3
30. Зайцев А.М., Кузнецов Н.В., Савельева Т.Л. Негосударственные процедуры урегулирования правовых споров. Учеб. пособие. -Саратов, 2000.
31. Калдина М. Медиация как альтернативный способ разрешения коммерческих споров. // Коллегия. 2005. N 1 -3.
32. Коннов А.Ю. Понятие, классификация и основные виды альтернативных способов разрешения споров. // Журнал российского права. 2004. N 12.
33. Худойкина Т.В. Юридическая конфликтология: от исходных позиций теории до практики разрешения и предупреждения юридического конфликта. Учеб. пособие. -Саранск, 2001
34. Романовская С. Медиация не конкурент судам, она их помощник. // Юрист, 2011, No 9
35. Беляневич Е. О превентивной защите гражданских прав.// Юрист, 2011, No 8
36. Сулейменов М.К., Дуйсенова А.Е. Развитие законодательства Республики Казахстан о международном коммерческом арбитраже. // Юрист, 2011, No 6
37. Инамжанова Н.С. "Роль третейского суда в судебной системе Республики Казахстан". Вестник КазНУ", Алматы 2009 г.
38. Сулейменов М. К. Арбитражное (третейское) разбирательство как способ защиты гражданских прав .Альтернативные процедуры разрешения споров. ../\_462.
39. Программа медиации для судей. Издание при поддержке программы развития ООН в Казахстане, Верховного суда РК. Астана 2013 года.
40. Уголовно-процессуальный кодекс Республики Казахстан от 4 июля 2014 года No 231-V
41. Предпринимательский кодекс Республики Казахстан от 29.10. 2015 года
42. Б. Раисова. Партисипативные процедуры. <http://www.zakon.kz/4744883-partisipativnyye-procedury-balgul.html> Оценочные средства для контроля знаний, умений,

## МАЗМҰНЫ

<b>1-ТАРАУ. МЕДИАЦИЯНЫҢ ҰҒЫМДЫҚ АППАРАТЫ.....</b>	<b>4</b>
1.1 Медиацияның негізгі терминдері.....	4
1.2. Медиация түрлері.....	15
1.3. Медиацияға қатысушылар.....	22
<b>2-ТАРАУ. ДАУДЫ БАЛАМАЛЫ ШЕШУ (ДБШ) ЖҮЙЕСІНДЕГІ МЕДИАЦИЯ.....</b>	<b>31</b>
2.1. Жанжалдарды реттеудегі дауларды баламалы шешудің орны мен рөлі...31	
2.2 Медиация әлеуметтік және құқықтық институт ретінде.....	33
2.3 Медиацияның құқықтық реттелуі.....	37
<b>3-ТАРАУ. АЛДЫН-АЛА МЕДИАЦИЯ.....</b>	<b>45</b>
3.1. Алдын-ала медиация және медиация рәсімдерін өткізуге негізгі дайындық кезеңдері.....	45
3.2 Жанжалдың медиа қабілеттілігі және оның диагностикасы.....	51
3.3 Тараптардың медиаторды таңдауы.....	59
3.4 Алдын-ала медиациядағы коммуникация.....	62
<b>4-ТАРАУ. КЛАССИКАЛЫҚ МЕДИАЦИЯ ТЕХНОЛОГИЯСЫ.....</b>	<b>70</b>
4.1 Классикалық медиация.....	70
4.2 Медиация компоненттері.....	72
4.2 Медиатор міндеттері.....	76
4.3 Медиация кезеңдері.....	82
<b>5-ТАРАУ. КЕЛІССӨЗДЕР ҮДЕРІСІ ЖӘНЕ МЕДИАЦИЯНЫҢ ТЕХНОЛОГИЯЛЫҚ АМАЛДАРЫ.....</b>	<b>102</b>
5.1 Келіссөздер медиация негізі ретінде.....	102
5.2 Классикалық медиациядағы техникалар мен амалдар.....	104
5.3 Медиациядағы қарсылықтармен жұмыс техникалары.....	112
<b>6-ТАРАУ МЕДИАЦИЯ МАМАНДЫҚ РЕТІНДЕ.....</b>	<b>121</b>
6.1 «Медиация саласындағы маман» кәсібі.....	121
6.2 Кәсіби медиаторлардың қызметін реттеу.....	125
6.3 Медиаторлардың кәсіби бірлестіктерінің рөлі мен маңызы.....	129
<b>МЕДИАЦИЯ БОЙЫНША САУАЛНАМА СҰРАҚТАРЫ.....</b>	<b>134</b>
<b>ГЛОССАРИЙ.....</b>	<b>171</b>
<b>МЕДИАЦИЯ БОЙЫНША ТЕРМИНДЕР.....</b>	<b>174</b>
<b>ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ.....</b>	<b>176</b>

**С.С.ДЮСЕБАЛИЕВА**

# **МЕДИАЦИЯ**

**ОҚУ ҚҰРАЛЫ**

Қағазы офсеттік.  
Қаріп түрі «Times New Roman». Офсеттік басылыс.

**Атырау қаласы,  
Жарбосынов көшесі, 5, «Ақ жайық» ЖШС**  
Тел.:8(7122) 27 22 44. e-mail:zakaz@azh.kz