



1. Сімейний кейс

Контекст:

Володимир звернувся до медіатора, щоб владнати питання спілкування з дітьми після розлучення. Медіатор має зателефонувати колишній дружині, Світлані.

Інформація для Світлани:

Ви виховуєте двох дітей самостійно. Колишній чоловік не допомагає матеріально, натомість подає скарги в соцслужби. Через це Ви відчуваєте себе приниженою й обуреною.

У Вас багато роботи, постійні відгули через суди й перевірки. Ви згодні зустрітися з медіатором лише “на 20 хвилин, біля роботи”, щоб “закрити питання”. Не розумієте різницю між медіацією та психологічною консультацією.

Завдання для медіатора:

- встановити контакт і зняти напруження у телефонній розмові;
 - пояснити формат і переваги індивідуальної зустрічі;
 - мотивувати Світлану сприйняти медіацію як шанс полегшити ситуацію, а не як “черговий контроль”.
-

2. Побутовий кейс

Контекст:

Медіатора запросила ОСББ, бо між сусідами - Оленою та Вадимом - триває затяжна суперечка через місце для паркування.

Інформація для Олени:

Ви живете в будинку 10 років, завжди паркуєтесь на одному й тому ж місці. Новий сусід, Вадим, вимагає “офіційного розподілу місць”, і вже написав скаргу голові ОСББ.

Ви вважаєте, що це дрібниця, не варта жодних “процедур”. Підозрюєте, що Вадим хоче показати, “хто тут головний”. Не довіряєте ідеї медіації - бо “все одно ніхто не слухає жінок”.

Завдання для медіатора:

- знайти нейтральну точку входу в розмову, без тиску;
 - пояснити, що медіація не карає і не вирішує “хто правий”, а допомагає домовитися;
 - зацікавити Олену хоча б у короткій зустрічі для з’ясування її позиції.
-

3. Корпоративний кейс

Контекст:

HR Ірина ініціює медіацію між керівником відділу Віталієм і розробницею Мариною, яка в процесі звільнення.

Медіатор має зателефонувати Віталія.

Інформація для Віталія:

Ви впевнені у своєму рішенні звільнити Марину. Вважаєте, що вона конфліктна й неефективна. Для Вас медіація - марна витрата часу, бо “все вже вирішено”. Ви непокоїтеся, що HR просто “грається в демократію”, а Ваша участь може виглядати як слабкість перед командою.

Завдання для медіатора:

- визнати компетенцію керівника та його право на рішення;
 - пояснити, що медіація - не перегляд наказу, а спосіб знизити напругу і захистити репутацію;
 - запросити на індивідуальну розмову як “профілактику комунікаційних ризиків”, а не “другий шанс для Марини”.
-

4. Корпоративний кейс

Контекст:

Медіатор має зв'язатися з Мариною - співробітницею, яку звільняють, з попереднього кейсу.

Інформація для Марини:

Ви розчаровані, ображені і впевнені, що звільнення було несправедливим. Олексій вас “підставив”. Ви не бачите сенсу в медіації - він все одно нічого не змінить. Вам боляче навіть чути його ім'я.

Завдання для медіатора:

- дати простір для емоцій, не переконуючи одразу;
 - показати, що індивідуальна зустріч - це не “зустріч із ним”, а безпечна розмова про те, чого хочете Ви;
 - знайти аргумент, який поверне Марині відчуття впливу й контролю над ситуацією.
-



5. Бізнес-договірний кейс

Контекст:

Медіатор має запросити Тетяну, власницю друкарні, до медіації з клієнтом Андрієм.

Інформація для Тетяни:

Ви обурені звинуваченнями Андрія. Вважаєте, що виконали договір, а затримка сталася через війну. Відчуваєте несправедливість і неповагу, коли Вас примушують “за медіаційним застереженням” брати участь у процесі. Суду Ви не боїтесь, але гроші й репутація важливі.

Завдання для медіатора:

- знайти слова, які знімуть захисну реакцію (“я не винна”);
- показати користь медіації як шансу зберегти ділові відносини та час;
- домовитись про першу коротку онлайн-зустріч без зобов’язань.

6. Корпоративний кейс

Контекст:

У великій компанії конфлікт між двома директорами департаментів. HR пропонує внутрішню медіацію. Один із директорів, Сергій, відмовляється.

Інформація для Сергія:

Ви досвідчений керівник, який цінує лояльність і закритість питань “всередині команди”. Ви вважаєте, що звернення до медіатора — це прояв слабкості. Опосередковано побоюєтесь, що HR чи топ-менеджмент побачать у конфлікті Вашу вину.

Завдання для медіатора:

- зняти страх “втрати обличчя”;
- пояснити принцип конфіденційності і відмінність внутрішньої медіації від HR-розбору;
- мотивувати до короткої зустрічі “для прояснення позицій, не для примирення”.