

МЕДИАТОР НЕ РАБОТАЕТ С ПРОШЛЫМ, РАБОТАЕТ ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС!!!

Медиатор приходит на медиацию "пустым!" Это одно из основных правил медиации!

II. ПРЕЗЕНТАЦИЯ СТОРОН:

Медиатор обращается к одной из сторон (обычно к той, которая обратилась с просьбой о проведении медиации) и предлагает подробно рассказать, в чём, на её взгляд, состоит обсуждаемая проблема.

- Кто готов высказать свое мнение по сложившейся ситуации?

(выдержать паузу, не давить взглядом)

Использовать технику активного слушания (фиксировать эмоции, выражения, в своих записях отметить то, что кажется наиболее важным).

В процесс рассказа, как правило, не вмешиваться, лишь переспрашивая, если ему что-нибудь непонятно. По окончании речи первой стороны задаётся вопрос:

- Вы изложили все существенные обстоятельства дела или хотите ещё что-нибудь добавить?

Затем он кратко пересказывает (эхо-повтор) услышанное. При пересказе медиатор не делает никаких оценок, ничего не интерпретирует, позволяя себе только структурировать изложение. Завершается пересказ стандартными вопросами типа:

- Я не упустил ничего существенного?

- я правильно Вас поняла, что...?

После этого медиатор обращается к другой стороне и просит её рассказать своё видение проблемы. Он также задаёт уточняющие вопросы и повторяет услышанное. Все повторяется, как и с первой стороной.

Если одна из сторон реагирует на рассказ другой стороны бурными эмоциями, всё время пытается вмешаться и исправить сказанное, медиатор говорит примерно так:

- Не волнуйтесь! Подождите немного. У вас ещё будет возможность высказать своё видение ситуации.

Если же одна из сторон реагирует в резкой форме, то и медиатор должен реагировать жёстче:

- *"Вы подписали процедурное соглашение, где обязывались не оскорблять друг друга. Давайте его придерживаться, иначе мы вообще ни о чём не договоримся. Если вы не хотите договариваться, то не будем зря тянуть время и лучше сразу расстанемся. Вы будете соблюдать подписанное соглашение? "*

III. ДИСКУССИЯ.

ВЕНТИЛЯЦИЯ ЭМОЦИЙ!!!!

Сторонам предлагается обсудить услышанное и высказать свои комментарии. На этом этапе медиатор даёт возможность всем участникам высказать оценки произошедшего и выразить свои чувства, которые у них при этом возникают.

- *Мы услышали мнение обеих сторон. Теперь вы можете задать друг другу вопросы, если они у вас имеются. Вопросы должны быть безопасные и без оскорблений!!!! Постарайтесь сформулировать свои вопросы.*

Эта стадия направлена на выработку предложений. Медиатор постоянно возвращает увлекающиеся спором стороны к их интересам. Как только медиатор видит, что одна из сторон начинает оскорблять другую сторону, необходимо жестко и сразу пресечь оскорбления. Именно при вентиляции эмоций происходят самые неожиданные реакции на действия противной стороны.

ПОМНИТЕ, что задача медиатора управлять процессом переговоров, а значит, обеспечить, возможность сторонам корректно проявить свои чувства и увидеть чувства противоположной стороны. Если сопротивление сторон продолжает нарастать, задача медиатора вывести стороны из перепалки и перенацелить их на содержательное объективное обсуждение, стимулировать стороны к выработке различных вариантов.

IV. КОКУС (Кокус назначается и исходя из складывающейся ситуации: сторона "уходит в себя"; есть чувство, что кто-то, чего-то не договаривает; медиация "пошла по кругу").

Медиатор сам выбирает одну из сторон в первый кокус (первыми на кокус приглашаются: наиболее агрессивная сторона; первая обратившаяся сторона; "забитая/слабая" сторона; сторона, позиция которой неоднозначна, также учитываются межполовые различия сторон).

- Мне необходимо пообщаться с каждой стороной отдельно, я попрошу остаться....., а Вас я попрошу подождать в соседней комнате.

- Напоминаю о конфиденциальности, все, о чем мы с Вами будем говорить, обсуждать не будет вынесено за рамки нашего общения.

- Что Вы сейчас чувствуете? Есть что-то, что Вы хотели бы добавить? Как вы думаете, что чувствует... (назвать другую сторону)? Что Вы чувствовали бы на ее (его) месте?

(используем открытые и закрытые вопросы)

Одна или обе стороны могут сообщить в кокусах сведения, которые, по их мнению, не должны быть известны другой стороне. В кокусе производится выявление интересов, уточнение позиций сторон, а также активизация анализ стороны своей позиции.

- Какие Вы видите возможные пути разрешения ситуации? (-Что можно сделать, чтобы решить ситуацию?)

-Мне кажется, что Ваш оппонент выражает свою мысль более обосновано, когда говорит... Ваша же позиция выглядит гораздо менее понятной. Давайте вместе подумаем над вашими аргументами.

- Я правильно Вас понимаю, что? - Я могу взять Ваше предложение..? Какие у Вас есть еще предложения?;

- Как Вы думаете, если вдруг мы не решим ситуацию, что произойдет? (каждое предложение проверить на реалистичность).

- у нас есть несколько предложений, которые мы можем озвучить, с чего начнем? Вы готовы их озвучить сами? Хотите, чтобы озвучила их я? Есть ли то, что не должна знать другая сторона?

Далее сделать краткое резюме:

-Вы считаете...

- Вы предлагаете...(и тем самым, получить обратную связь от стороны о вашем понимании и вернуть ей, а также закрепить содержательные результаты кокуса)

Затем, провожаем сторону в соседнюю комнату, и берем на кокус ожидающую сторону. Все проводится также как и с первой стороной.

V. СОВМЕСТНАЯ СЕССИЯ.

- Уважаемые стороны, мы с вами поработали в кокус: с... (назвать одну сторону) мин..., с ... (назвать другую сторону) мин. (для обеих сторон одинаковое время, если есть разница, то..-с... мы поработали 10 мин, а с... 15 мин. У ... есть еще 5 мин.. Хотите их использовать?)

-Мы с вами продолжаем работать. Кто из вас готов начать? (лучше, если стороны сами озвучивают свои предложения).

VI. ВЫРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ.

Медиатор организует процесс выработки и работы с предложениями:

- оглашает общие (совпадающие) пункты по предложенной сторонами повестке;
- обсуждает дополнительные пункты одной стороны, проверяет их на реальность;
- обсуждает дополнительные пункты другой стороны;
- проверяет их на реальность;
- согласует со сторонами общую повестку переговоров;
- еще раз проверяет у сторон согласованную повестку, корректирует неточности и вносит изменения и дополнения по настоянию сторон;
- организует обсуждение каждого пункта повестки, помогая сторонам генерировать предложения, проверяет предложения на реальность, помогает их редактировать.

ВАЖНО!!!!

Бывает так, что клиент может либо отрицательно реагировать на предлагаемые ему подходы к разрешению конфликта, либо, сначала выражая согласие, затем отказываться от них. На это стоит обращать специальное внимание. Возможно, конфликт затрагивает настолько значимые личностные проблемы данного человека, что он сам, не осознавая этого, включает мощные защитные механизмы. В таких случаях целесообразно предложить этому человеку обратиться к психологу-консультанту, а уже потом продолжить поиск выхода из конфликта.

VII. ЗАКЛЮЧЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- Вы готовы прийти к соглашению? Нам нужно будет принять соглашение: это будет в письменной или устной форме?

Здесь происходит проверка предложений на реальность, окончательное редактирование письменного текста, устраивающего в равной степени все стороны. Затем обсуждаются меры, которые могут быть приняты каждой из сторон в случае нарушения соглашения.

Медиатор постоянно проверяет у одной и у другой стороны формулировки будущего соглашения:

-В такой формулировке это Вас устраивает?...Каким образом это будет происходить?... Вы уверены, что, формулируя таким образом, Вы сможете определить выполнение этого пункта?"

Иногда стороны подписывают также соглашение о способах разрешения конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть между ними в будущем.

VIII. ВЫХОД ИЗ МЕДИАЦИИ

Медиатор благодарит стороны за конструктивную успешную работу, выражает надежду, что и он оправдал доверие сторон и т.п.

- Я благодарю вас за работу. Надеюсь, что как медиатор, я оправдал(а) ваши надежды.

Задача этого этапа - получение медиатором обратной связи о результатах работы.

- Вы удовлетворены достигнутым соглашением?;

-Вы удовлетворены самой процедурой переговоров с участием медиатора?

-Как вы себя чувствуете? Как вы можете оценить свое эмоциональное состояние?

-Вам стало легче после сеанса медиации, упало или, наоборот, возросло психологическое напряжение ? и т.д.

IX. ЭТАП ПОСТКОНФЛИКТА.

Самый последний этап процесса медиации - это прослеживание дальнейшего развития ситуации (*этап постконфликта*). На этом этапе

оценивается реальная результативность медиации (действительно ли стороны стараются исполнять достигнутое соглашение?), возможность оказания дальнейшей помощи (провести ещё одну медиацию, направить в юридическую или психологическую консультацию и т.п.)