

Людей, желающих посредством медиации урегулировать свои отношения медиатор настраивает на то, чтобы они:

1. Проявляли готовность попытаться вместе разрешить спорные вопросы;
2. Делились необходимой для разрешения конфликта информацией;
3. Были гибкими, не заикливались на первоначальных позициях;
4. Уважительно относились к ценностям и интересам друг друга;
5. Осознавали свои истинные интересы, отличали их от сиюминутных желаний;
6. Понимали альтернативы и последствия в случае срыва переговоров;
7. Были способны отделить эмоции и оценки от объективных фактов;
8. Генерировали разноплановые предложения и анализировали их последствия;
9. Стремилась к реалистическому, долгосрочному соглашению, удовлетворяющему обе конфликтующие стороны.

Искусство медиатора заключается в том, чтобы конфликтанты в процессе разрешения конфликта научились и желали делать это!

Искусство медиатора

Процесс организации и управления **медиацией** требует от *посредника* большого искусства и мастерства. Технология **медиации** настаивает на том, чтобы *медиатор* меньше говорил сам, а больше задавал вопросы. Умение вовремя задать необходимый вопрос, внести конструктивное предложение - требует от *посредника* не только знания технологии, но и нешаблонное мышление.

Искусство *медиатора* проявляется на всех этапах деятельности, начиная с обращения к одной из сторон с просьбой разрешить конфликт, используя **медиацию**, с умения создать атмосферу доверия на переговорах и до выхода из процесса **медиации**.

Следует помнить, что работа *медиатора* не может быть полностью алгоритмизирована. Для того, чтобы **медиация** пошла успешно, оппоненты должны достаточно раскрыться и показать сильные стороны собственной позиции с целью склонить другую сторону к компромиссу и взаимовыгодному соглашению.

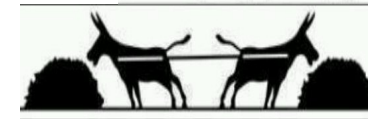
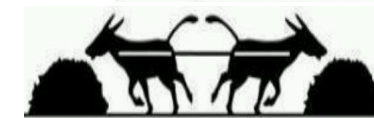
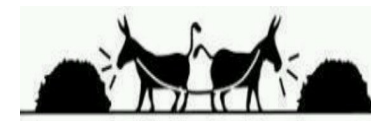
г. Горно-Алтайск
пр. Коммунистический, 89

тел. 6-30-79;
E-mail: aurakcson@yandex.ru

Разработано специалистами Ресурсного центра
«Лаборатория ювенальных технологий»

Министерство труда, социального развития
и занятости населения Республики Алтай

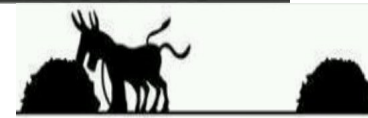
Автономное учреждение Республики Алтай
«Комплексный центр социального
обслуживания населения»



Искусство медиации



шпаргалка
медиатору



г. Горно-Алтайск

Медиатор может выполнять различные роли и функции в процессе помощи конфликтующим сторонам в разрешении конфликта. В их числе:

- *«Открыватель»* коммуникационных каналов, который налаживает процесс коммуникации между сторонами или помогает улучшению уже существующей коммуникации;
- *«Лас закона»*, который помогает всем сторонам конфликта признать право других участвовать в процессе переговоров;
- *«Организатор процесса переговоров»*, который обеспечивает процедуру переговоров и часто - формальные моменты каждой встречи;
- *«Тренер»*, который обучает новичков, неквалифицированных участников переговорного процесса;
- *«Экспандер ресурсов»*, который оказывает процедурную помощь сторонам и связывает их с внешними экспертами, например с юристами, предоставляющими недостающую информацию;
- *«Исследователь проблемы»*, который дает возможность участникам конфликта рассмотреть проблему с различных точек зрения, помогает сформулировать основные проблемы и интересы сторон и увидеть взаимовыгодные для сторон варианты разрешения конфликта;
- *«Реалист»*, помогающий принимать разумное решение в соответствии с требованиями реальности;
- *«Лидер»*, берущий на себя инициативу в ведении переговоров с помощью организации соответствующей процедуры;
- "посредник" - более нейтральная роль.

Нейтральность подразумевает отсутствие каких-либо предпочтений в отношении исхода конкретного случая. Установка посредника сигнализирует участникам конфликта о его желании сохранить за участниками право принять решение.

В процессе медиации посредник помогает сторонам в решении следующих задач:

1) *Медиатор* выполняет аналитическую функцию - побуждает оппонентов тщательно анализировать конфликтную ситуацию, старается, чтобы стороны высказали имеющуюся по поводу спора информацию, и определяет наиболее существенные моменты конфликта.

Существует две позиции на отношение *медиатора* к предмету спора: 1) *медиатор* лишь обеспечивает коммуникацию между конфликтантами, и для него иметь специальные знания о предмете спора не нужно; 2) *медиатор* должен разбираться в предмете спора, так как это помогает изобретать и предлагать оригинальные способы согласования их интересов.

2) *Медиатор* должен быть активным слушателем, демонстрировать конфликтантам внимание, но при этом стараться развести факты от чувств по поводу конфликта. *Медиатор* не должен оценивать ситуацию, но воспринимать эмоции и чувства спорщиков как факт и сообщать сторонам свое впечатление от их эмоционального состояния.

3) *Медиатор* организует процесс переговоров - помогает сторонам договориться о процедуре ведения переговоров, поддерживать процедурные соглашения и корректные отношения между сторонами в процессе переговоров, задает тон переговорам, объявляет перерывы и требует конфиденциальные беседы с каждой из сторон по очереди.

4) *Медиатор* выступает генератором идей - помогает оппонентам найти выход из конфликта. *Медиатор* имеет право предложить свой вариант решения, но ни в коем случае его не навязывать. Обычно, гораздо лучше, когда решение проблемы вырабатывают сами конфликтанты, которые принимают во внимание те нюансы взаимоотношений, которые могут быть неизвестны *медиатору*.

5) *Медиатор* расширяет ресурсы оппонентов - снабжает участников конфликта информацией или помогает разыскать необходимую информацию, однако он должен быть очень осторожным, чтобы не давать толкований, разъяснений или советов, он работает только с фактами. В случае возникновения проблем *медиатор* обязан рекомендовать конфликтантам обратиться к юристу или к психологу.

6) *Медиатор* контролирует реалистичность высказываемых идей и выполнимость принятых соглашений - при завершении **медиации** посредник должен удостовериться, что оппоненты точно, ясно и однозначно понимают условия соглашения об урегулировании конфликта, должны быть согласны с условиями соглашения и должны быть способны выполнить взятые на себя договоренности.

7) *Медиатор* обучает конфликтантов ведению переговоров - учит размышлять, действовать и вести переговоры с установкой на сотрудничество, указывать сторонам на применение *«запрещенных»* приемов, видеть проблемы с точки зрения противоположной стороны, правильно организовывать переговоры.