



Коммуникация & Медиация

Коммуникативные техники в
медиации

План

- Понятие медиации
- Фазы медиации
- Фазы медиации в деталях
- Техники

Понятие медиации

- Медиация – это добровольный, не имеющий обязательной силы процесс, в котором используется третья независимая сторона для управления конфликтом и приведения к взаимовыгодному для спорящих сторон соглашению. В отличие от арбитра, который утверждает решение, медиатор помогает участникам конфликта самим выбрать путь разрешения спора и итоговое соглашение. Медиатор действует как катализатор процесса, помогая достичь соглашения, идентифицируя проблемы, привлекая возможные основания для соглашения, а также исследуя последствия, к которым приведет развитие конфликта. Это подход к разрешению конфликтов основан на взаимных интересах и кооперации.

Выгоды медиации

- Ранняя оценка ведет к раннему разрешению конфликта
- Медиация добровольна, участники сами контролируют процесс
- Медиация не предполагает навязанных кем-либо решений
- Коммуникация приоритетна
- Креативные решения
- Диалог – ключ к решению

Фазы медиации

- 1. Пре-медиация
- 2. Основная фаза
- 3. Пост-медиация
- 4. Мета-медиация

1. Премедиация

- *Цель* – построение основы успешной медиации
- *Последовательность:*
- Приватные встречи с участниками
- Медиация начинается с вопроса: каково качество отношений между сторонами?
- Предыдущие вопросы: худший сценарий развития событий
- Конструирование возможностей
- Идентификация интересов сторон

2. Основная фаза

- *Цель* – переговоры, основанные на взаимных интересах
- *Последовательность:*
- Медиация совместная и кокус-медиация
- Возможности
- Правовой статус
- Коммуникация и взаимоотношения (нарративы и рассказы)

3. Пост-медиация

- *Цель* – надежное и жизнеспособное соглашение
- *Вопросы:*
- Контекст соглашения
- Измерение эффективности

4. Мета-медиация

- Цель – достижение и поддержка изменений и баланса
- Последовательность:
 - Жесткая система управления конфликтом
 - Межкультурная компетентность
 - Корректировка соглашений

Ожидания

- Постоянная оценка происходящего
- Степень знаний и умений медиатора
- Степень конфиденциальности выражается в оценке
- Степень давления медиатора на принятие оценки
- Оценка, сделанная в процессе открытых переговоров или во время кокуса
- Ранняя или поздняя оценка
- Оценка, сделанная до или после возникновения безвыходной ситуации
- Компетенция совета
- Беспристрастность медиаторов

Этика медиатора

- Эмоции
- Нейтралитет
- Доверие собственным инстинктам
- Быть непреклонным
- Правда не относительна
- У конфликта собственная жизнь

Техники

- Основные принципы:
 - Включение в процесс всех заинтересованных сторон
 - Сначала необходимо собрать информацию
 - А затем - переговоры

Сбор информации

- Активное слушание:
 - Коммуникация с интересом
 - Ведите записи
 - Используйте жесты и техники активного слушания:
- Техника повтора
 - Повторяйте последнее слово с акцентом на нем
 - Проясняйте фразы собеседника
 - Ведите записи
 - Draws other out

Апробация

- Открытые вопросы:
 - Начинаются с: кто, что, когда, где, как, каким образом, при каких обстоятельствах
 - Избегайте вопросов «почему», которые звучат как суждение и делают людей зависимыми от суждений
 - Заставьте собеседника говорить – никаких да или нет
 - Избегайте наводящих вопросов:
 - Плохо: «Вы думаете, что...?», лучше: «Что вы думаете?»
 - Избегайте закрытых вопросов

Проверьте

- Будьте tentative: спрашивайте
 - «Вы думаете...?»
 - «У меня есть ощущение...?»
 - Поиск да или нет для проверки
- Специфическая проверка:
- Общая проверка
- Проверка эмоций

Выводы и итоги

- «позвольте мне еще раз уточнить»+ пункты 1, 2, 3, etc.
- Суммируя...
- Заканчивайте: Есть что-нибудь еще, чтобы добавить?

Давайте информацию

- Опишите Ваши интересы
- Выражайте свои интересы и чувства с помощью:
- Использования утверждений «Я»
- Избегайте спекуляции на чужих мотивах

План переговоров

- Сделайте выводы
- Позвольте сохранить лицо
- Проверяйте в присутствии всех заинтересованных сторон
- Концентрируйтесь на том, что каждый будет делать
- Получите план соглашения от каждой стороны
- Рассмотрение общего плана действий
- Знакомство
- Следование плану
- Признание

Вопросы & Ответы

До скорой встречи!

