



Медіація — це процес, в якому нейтральна третя сторона, медіатор, допомагає вирішити конфлікт, сприяючи виробленню добровільної угоди між конфліктуючими сторонами. Медіатор полегшує процес спілкування між сторонами, допомагає глибше зрозуміти їхні позиції та інтереси, шукає ефективні шляхи вирішення проблеми, надаючи можливість сторонам дійти власної згоди.

Принципи медіації

- 1. Неупередженість.** Медіатор має виконувати свою роботу об'єктивно і чесно. Медіатор повинен уникати такої поведінки, яка давала б привід відчутти упередженість щодо певної сторони.
- 2. Конфіденційність.** Медіатор не повинен розголошувати хід і результати медіації.
- 3. Добровільність.** Процедура медіації є суто добровільною.

Функції медіатора

- 1. Оцінювач конфліктів.** У цій ролі медіатор повинен зважено і ретельно вивчити все,

що стосується учасників конфлікту, зібрати інформацію про всіх її учасників.

2. Активний слухач. У цій ролі медіатор повинен все уважно вислухати для того, щоб уявити як змістовну, так і емоційну складові конфлікту.

3. Неупереджений організатор процесу.

4. Бути генератором альтернативних пропозицій. У цій ролі медіатор зобов'язаний допомогти протидіючим сторонам знайти рішення

5. Стати джерелом інформації. Медіатор повинен забезпечувати учасників конфлікту інформацією або надавати їм допомогу в її пошуку



6. Служити помічником у виробленні сторонами остаточних домовленостей.

7. Навчати сторони правилам ведення партнерських переговорів.

Тактика дії медіатора

- тактика почергового вислуховування учасників конфлікту – застосовується для з'ясування ситуації та вислуховування пропозицій;
- директивна дія - акцентування уваги на слабких моментах у позиціях опонентів з метою схилити їх до примирення;
- операція — медіатор веде переговори при одночасній участі обох сторін;
- тиск на одного з опонентів - посередник доводить одному з учасників конфлікту помилковість його позиції;• човникова дипломатія — медіатор розділяє конфліктуючі сторони і постійно курсує між ними, погоджуючи їхні позиції.

Стадії медіації

Стадія 1. Формування структури і довіри

На першому кроці доцільно розташувати учасників так, щоб вони зручно сиділи, добре чули і бачили один одного. Що ж до позиції самого медіатора, то вона має підкреслювати його нейтральність щодо проблеми й опонентів. Необхідно подякувати учасникам за те, що вони обрали саме цей спосіб урегулювання конфлікту і пришли на зустріч. Далі відбувається обговорення й ухвалення правил поведінки, коли учасники мають усвідомити, що їхня поведінка не може бути безконтрольною та безкарною.

Потім

медіатор повідомляє учасникам все, що знає про них і ситуацію, що склалася, знов демонструючи, що ні від кого не має секретів.

Після

учасники конфлікту розповідають про своє бачення проблеми

та

очікуван

ня

учасників

.

Стадія 2 Аналіз фактів і виявлення проблем

Завдання медіатора на цій стадії - виявити всі існуючі проблеми, оскільки більшість конфліктів мають, як відомо, комплексний характер

Стадія 3. Пошук альтернатив. До пошуку рішення залучаються всі учасники переговорного процесу.

Стадія 4. Переговори й ухвалення рішення. Головним завданням стадії є спрямування учасників на спільну роботу. З метою реалізації цього завдання корисно розпочати діалог сторін із найменш значущих питань, а потім зробити акцент на тих компромісах, які можна досягнути в результаті діалогу. Слід пам'ятати, що дуже довгий список пропозицій для обговорення утрудняє ухвалення рішення.



Стадія 5. Складання підсумкового документа. Медіатор організує складання плану, уточнює формулювання і записує ухвалені рішення. Після закінчення переговорів їх учасники зазвичай готують звіт : що сприяло успіху переговорів ? які виникали труднощі ? як вони долалися ?

які несподіванки виникли під час ведення переговорів
?
якою була поведінка партнера на переговорах
?

Стадія 6. Затвердження угоди.

Медіатору разом зі сторонами угоди слід визначити, які механізми забезпечать найбільш швидке й ефективне затвердження прийнятого документа, які представники сторін цим займатимуться і які ресурси для цього будуть потрібні.

Підготувала

практичний психолог

Корда Є.М.