

# Этапы медиации

Холодова Ю. Б. педагог-психолог

# Этапы медиации

1. Вступительное слово медиатора
  2. Презентация сторон
  3. Дискуссия
  4. Кокус
5. Формирование повестки дня
6. Выработка предложений
7. Подготовка соглашения
8. Выход из медиации

# Подготовка встречи

Внесение одной стороной предложения о медиации, обращение специалиста к другой стороне с предложением об использовании медиации в урегулировании спора.

Процедура посредничества начинается в тот момент, когда другая сторона принимает предложение об обращении к такой процедуре.

В случае отклонения предложения другой стороной, процедура не будет иметь место.

# 1-й этап. Вступительное слово медиатора.

Во вступительном слове медиатор знакомится со сторонами и представляется сам, разъясняет сторонам их права, объясняет свои функции в этом процессе и свою роль в предстоящих переговорах, рассказывает сторонам об этапах проведения медиации.

## 1-й этап. Вступительное слово медиатора.

Основная цель «вступительного слова» — подготовить стороны к переговорам, т. е. сделать процесс медиации ясным и предсказуемым для участников переговоров.

Для этого необходимо решить **следующие задачи:**

- \*познакомиться и наладить конструктивный контакт со сторонами;
- \*уточнить готовность сторон решать свой конфликт и проинформировать об основных принципах и правилах поведения во время медиации;
- \*рассказать о том, что ожидает стороны в течение сессии медиации;
- \*рассказать об ответственности сторон в этом процессе и о своей роли в нем;
- \*определить регламент работы;
- \*создать атмосферу доверия к себе, чувство безопасности и равноправия сторон;
- \*ответить на вопросы сторон и обеспечить все потребности сторон на время ведения переговоров.

Добрый день. Присаживайтесь, пожалуйста (бумага и ручки на столе, часы перед медиатором/  
Меня зовут..., я буду сегодня вашим медиатором — посредником (или назначена Центром разрешения конфликтов) в разрешении проблемы, с которой вы пришли. Как я могу к вам обращаться? Представьтесь, пожалуйста  
Каким временем вы располагаете сегодня? Обычно такая встреча длится 2–2,5 часа.

Давайте посмотрим, что мы успеем сделать в течение часа, или, может быть, мы перенесем нашу встречу на другое время?  
Я как нейтральный посредник буду помогать вам в переговорах, чтобы вы пришли к наилучшему для вас обоим решению. Но при этом важно, чтобы вы сами хотели этого. Скажите, вы заинтересованы в этом? Вы добровольно пришли сюда?

Я хочу сказать, что право добровольности сохраняется за вами на всю нашу встречу. Если кто-то из вас почувствует, что что-то происходит не так, как вам хотелось бы, скажите мне об этом, и мы решим вместе, продолжать ли нам работать.

Я также могу остановить процедуру переговоров, если увижу, что кто-либо из вас почему-либо не готов к диалогу и поиску взаимного решения. Скажите мне, все ли, от кого зависит решение по вашей проблеме, здесь присутствуют? Нет ли необходимости кого-либо еще привлечь к переговорам?

Наша встреча носит конфиденциальный характер. И все, что будет здесь обсуждаться, и все записи, которые я буду делать по ходу работы, останутся внутри нашей встречи. Я не могу и не буду свидетельствовать кому-либо из вас, если вы обратитесь в дальнейшем в суд.

Будучи нейтральной, я буду стараться организовать нашу встречу так, чтобы вы могли высказать все, что вы хотите, и были бы полностью выслушанными, дам вам возможность высказывать любые ваши предложения и помогу в поиске выхода из вашей ситуации.

Но все решения, которые вы примете, зависят только от вас, и вы несете полную ответственность за то, о чем договоритесь сегодня. Вы готовы принять на себя такую ответственность?

А теперь о работе. Наша встреча будет проходить таким образом.

Сейчас, когда мы договоримся о правилах работы, каждый из вас расскажет, что же случилось и что вы хотите изменить.

Потом вы сможете задать друг другу вопросы, и мы договоримся, что важно для вас обсудить сегодня и о чем договориться.

Возможно, мне потребуется поговорить с каждым из вас отдельно. Каждому из вас будет предоставлено равное время для такой беседы. А после этого мы постараемся обсудить варианты предложений по урегулированию вашей ситуации, и если эти предложения вас будут удовлетворять, можно будет составить окончательное соглашение. Оно может быть письменным или устным. Это зависит от вашего обоюдного желания. И еще. Чтобы наша встреча проходила конструктивно, давайте договоримся соблюдать общие правила вежливости и взаимоуважения. Не будем кричать, оскорблять и унижать друг друга.

Итак, вы заключили свое первое соглашение о работе и мы можем продолжить.

Есть ли у вас какие-либо вопросы сейчас?

Если вам будет необходимо сделать перерыв, скажите мне об этом. (И также желательно попросить стороны выключить на время встречи их мобильные телефоны или договориться, как быть со срочными звонками и т. п. Важно, чтобы ничто не отвлекало стороны от основной темы их переговоров.)

Кто из вас готов начать и рассказать, что произошло? (Но это уже следующая стадия — презентация сторон.)

## 2-й этап. Представление сторон. “Эхо-повтор”.

На этом этапе каждой стороне предоставляется возможность рассказать о том, в чем, на ее взгляд, заключается спорная ситуация.

Начать рассказ о своем видении ситуации предлагается той стороне, которая обратилась с просьбой о проведении медиации.

По окончании рассказа каждой стороны медиатор резюмирует позицию стороны.

## 2-й этап. Представление сторон.

**Основная цель** — предоставить возможность сторонам рассказать о том, что произошло и как они видят ситуацию конфликта, спора.

**Основные задачи** медиатора на этой стадии:

- \*внимательно выслушать стороны (сначала одну, потом другую);
- \*не допустить нарушения процедуры, не давать сторонам перебивать друг друга и оскорблять;
- \*уточнить у сторон, правильно ли вы поняли то, что они говорили, и сказать им о том, что вы поняли из их рассказа, выделяя факты конфликтной ситуации, восприятие этих фактов сторонами (их интерпретацию) и обращая внимание на чувства, которые вызваны таким пониманием фактов;
- \*снизить уровень агрессивности оценок, даваемых сторонами друг другу;
- \*уточнить, что хотели бы стороны получить в результате переговоров.



## 3-и этап. Дискуссия. “Вентиляция эмоций”

- \* Стороны обмениваются мнениями по поводу услышанного, высказывают свои замечания. Во время проведения дискуссии медиатором ведется работа по первичному формированию повестки дня, проявляются моменты, по которым сторонам предстоит прийти к согласию.
- \* В том случае, если во время дискуссии стороны не могут перейти к конструктивному диалогу, медиатор объявляет сторонам о необходимости проведения кокусов/ отдельных встреч с каждой стороной.

## 3-и этап. Дискуссия.

**Цель** дискуссии — сформулировать те вопросы, которые отражают проблемы конфликта и по поводу которых необходимо договориться.

### **Основные задачи** медиатора:

- \*дать возможность сторонам выразить свои эмоции («вентиляция эмоций»);
- \*управлять процессом, не допуская оскорблений сторонами друг друга;
  - \*не позволить уйти из-под контроля эмоциям сторон;
  - \*понять эмоциональную глубину конфликта;
  - \*получить дополнительную информацию о сути конфликта;
- \*уточнить позиции сторон относительно желаемого результата переговоров;
- \*выделить основные вопросы, которые волнуют стороны;
- \*оценить, необходим ли кокус для дальнейшей работы со сторонами;
- \*организовать конструктивные переговоры, если кокус не нужен.

Дискуссию между сторонами целесообразно начать словами: «Сейчас вы слышали друг друга, хотели бы вы о чем-то спросить друг друга или что-то сказать друг другу?».

## 4-ый этап. Кокус

Кокус, т.е. беседа медиатора с каждой стороной индивидуально.

В соответствии с принципом равноправия сторон количество кокусов, проводимых с каждой стороной одинаково, так же как и время, затраченное на кокус.

По окончании кокуса медиатор резюмирует беседу - спрашивает сторону, что из сказанного в ходе кокуса сепаратных встреч он может использовать при общении с другой стороной.

## 4-ый этап. Кокус

**Цель** кокуса — подготовить стороны к дальнейшим конструктивным переговорам.

Для этого медиатор должен решить **следующие задачи:**

- \*работать с эмоциями стороны (если необходимо, дать понять стороне, что видит ее состояние);
  - \*выявить истинные (реальные) интересы стороны;
  - \*выяснить наличие конфиденциальной информации;
  - \*преобразовать позиции, исходя из интересов;
- \*сформулировать вместе со сторонами (индивидуально с каждой) вопросы для обсуждения в редакции данной стороны;
- \*подготовить со стороной формулировки возможных предложений, исходя из интересов, а не первоначальных позиций;
  - \*проверить выдвигаемые на переговоры предложения на реалистичность;
  - \*работать с дисбалансом сил;
- \*определить конфиденциальную и открытую информацию для предстоящей общей сессии и согласовать со сторонами (индивидуально);
  - \*подготовить стороны к работе на общей сессии;
  - \*обучить стороны конструктивному внесению предложений.

# 5-ый этап. Формирование повестки дня

На этом этапе стороны формулируют и записывают те вопросы, по которым они хотят прийти к соглашению в ходе процесса медиации.

Вопросы повестки дня должны быть сформулированы сторонами таким образом, чтобы понимались ими однозначно.

По завершении формирования повестки дня медиатор зачитывает сторонам сформулированные ими вопросы.

## 5-ый этап. Формирование повестки дня

Основная цель данного этапа — выработать варианты предложений для урегулирования конфликта.

**Медиатор** на этой стадии должен решить несколько задач:

- \*согласовать со сторонами вопросы для обсуждения;
  - \*определить порядок обсуждения вопросов;
  - \*помочь сторонам продуцировать предложения;
  - \*проверить выдвигаемые предложения на реалистичность;
  - \*уточнить, как стороны понимают предлагаемые варианты решения ситуации;
  - \*проверить, насколько выдвигаемые предложения соответствуют их интересам.
- \*Как правило, обсуждение сторонами предложений по разрешению конфликта начинается с формулирования вопросов для обсуждения или повестки дня.

## 6-ой этап. Выработка предложений.

Стороны обмениваются предложениями по решению каждого вопроса, внесенного в повестку дня.

Медиации медиатор должен быть максимально «занудным» в уточнениях и все время спрашивать стороны, что они имеют в виду, когда что-то просят у другой стороны или когда что-то ей обещают.

А в заключение обсуждения предложений медиатор должен сделать резюме о том, как стороны договорились, чтобы они еще раз услышали и проверили, действительно ли именно это для них важно.

## 7-й этап. Подготовка соглашения.

Если стороны смогли обсудить все возможные варианты предложений и нашли вариант, который их удовлетворяет, можно переходить к составлению соглашения.

Предложения, по которым стороны договорились, вносятся в составляемое соглашение. Составленное соглашение должно однозначно трактоваться каждой стороной.

На данном этапе также происходит обсуждение сторонами и включение в соглашение возможных последствий неисполнения составленного соглашения.



## 7-й этап. Подготовка соглашения

Основная **цель** данного этапа — составить соглашение, которое стороны будут выполнять, т. е. соглашение, которое соответствует их интересам.

**Главные задачи** медиатора на этом этапе:

- \* проверить еще раз, что выдвинутые предложения соответствуют интересам сторон;
- \* добиться, чтобы текст соглашения был написан (или проговорен) четко, ясно и однозначно;
- \* проверить, правильно ли стороны понимают, что будет происходить после того, как они уйдут с медиации;
  - \* проверить соглашение на реалистичность;
- \* обсудить и включить санкции в случае невыполнения соглашения какой-либо из сторон.

# 8-ой этап. Выход из медиации.

Основная **цель** этой стадии — создать понимание у сторон, что они будут делать в будущем, когда уйдут с медиации.

Главные **задачи** медиатора:

- \*поблагодарить стороны за работу;
- \*проверить удовлетворенность сторон результатом медиации (если соглашение достигнуто);
- \*согласовать действия и систему связи и оповещения, если стороны должны будут продолжить медиацию в ближайшее время;
- \*договориться о действиях сторон в перерыве между сессиями.

# Прослеживание дальнейшего развития ситуации.

Этап постконфликта.

Оценивается реальная результативность медиации, исполнение достигнутых соглашений.

Возможность оказания дальнейшей помощи.

Спасибо за внимание!