



Принципы медиации

Добровольность: вступление всех спорящих сторон в процесс медиации является добровольным, а медиатор - свободно выбранным. Никто не может заставить стороны участвовать в медиации, если они не хотят этого по какой-либо причине. Этот принцип проявляется и в том, что все решения принимаются только по взаимному согласию сторон, и в том, что каждая сторона в любой момент может отказаться от медиации и прекратить переговоры. Прежде чем начинать медиацию, медиатор обязательно обсуждает вопрос добровольности и старается добиться последней от каждой из сторон.

Равноправие сторон: ни одна сторона не имеет процедурных преимуществ. Им предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения и т.д.

Нейтральность, беспристрастность медиатора: медиатор сохраняет независимое, беспристрастное отношение с каждой из сторон и обеспечивает им равное право участия в переговорах. Если медиатор чувствует, что ему трудно сохранить нейтральность и что ему не удаётся избавиться от возникающих у него эмоциональных оценок, он отказывается от ведения процесса.

Конфиденциальность: все, о чем говорится или обсуждается в процессе медиации, остается внутри этого процесса. Медиатор не может выступать в качестве свидетеля и не сообщает одной стороне информацию, которую он получил от другой в процессе индивидуальной беседы, если не получил на это специального разрешения или просьбы от сообщившего информацию.



Специфика медиации

- свобода выбора;
- опора на справедливость;
- участие в выработке и принятии решения;
- согласие сторон с принятым решением;
- возможность выхода из процесса;
- время и стоимость рассмотрения;
- конфиденциальность;
- гибкость процесса;
- отсутствие коррупционной составляющей.



Медиация - это?

Термин **«медиация»** происходит от латинского «mediare» (посредничать, выступать в роли лица, при участии которого ведутся переговоры) и активно используется в зарубежных странах (английский – «mediation», французский «la mediation», немецкий – «die Mediation»).

Медиация – это универсальная технология альтернативного разрешения споров двух или более сторон с участием третьей стороны - медиатора, который помогает выработать определенное соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения.

Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» дает понятие медиации, как способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения.



Классический порядок работы медиатора службы «Единство»

ЭТАП 1. ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ ЭТАП 2. ВСТРЕЧА СО СТОРОНОЙ

- 1 фаза. Создание основы для диалога со стороной
- 2 фаза. Понимание ситуации
- 3 фаза. Поиск вариантов выхода
- 4 фаза. Подготовка к встрече

ЭТАП 3. ВСТРЕЧА СТОРОН

- 1 фаза. Создание условий для диалога между сторонами
 - 2 фаза. Организация диалога между сторонами
 - 3 фаза. Поддержка восстановительных действий на встрече и фиксация решений сторон.
 - 4 фаза. Обсуждение будущего
 - 5 фаза. Заключение соглашения
 - 6 фаза. Рефлексия встречи
- АНАЛИТИЧЕСКАЯ БЕСЕДА**



МЕДИАЦИЯ



Служба медиации «Единство»

ГРАФИК РАБОТЫ:

понедельник – пятница с 8.30 до 16.30
Контактный телефон: 8-960-112-94-09





Основные задачи медиатора

- дать возможность сторонам выразить свои эмоции («вентиляция эмоций»);
- управлять процессом, не допуская взаимных оскорблений сторон;
- 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.

Кокус – это индивидуальная беседа медиатора с каждой из сторон.



Конфликтогены—это?

Конфликтогены - это слова, действия (или бездействие), могущее привести конфликту. Конфликтогены всегда вызывают обиду или агрессию у того, на кого они направлены.

Основные типы конфликтогенов:

- стремление к превосходству (хвастовство, перебивание, подшучивание);
- проявления вербальной и (или) физической агрессии;
- проявления эгоизма.



Стратегии выхода из конфликтной ситуации

Борьба (принуждение) - удовлетворение собственных интересов из-за принуждения других принять вашу точку зрения.

Уступка (покладистость) означает готовность отказаться от собственных интересов ради сохранения отношений.

Избегание (отступление) - это стратегия «страуса», который не решает проблемы.

Компромисс - стратегия, с помощью которой участники конфликта приходят к согласию через взаимные уступки и удовлетворение своих интересов только частично.

Сотрудничество имеет целью удовлетворить интересы всех участников конфликтной ситуации, но может требовать много времени для решения проблемы.



Принципы бесконфликтного общения

Принцип порядочности

Принцип сохранения суверенитета и неприкосновенности человеческого достоинства

Принцип терпимости

Принцип справедливости и благородства

Принцип милосердия

Принцип ненасилия

Инструменты воздействия для разрешения конфликтов



1. **Эмпатия.**

2. **Доброжелательность.**

3. **Аутентичность** (умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками и ролями).

4. **Конкретность** (отказ от многозначных и невнятных замечаний, общих рассуждений, готовность однозначно отвечать на вопросы).

5. **Инициативность** (способность устанавливать контакты, склонность к тому, чтобы в отношениях с другими «идти вперед», а не только реагировать на их действия),

6. **Непосредственность** (умение говорить и действовать напрямую, честная демонстрация своего отношения к ним).

7. **Открытость** (готовность и умение говорить о своих мыслях и чувствах).

8. **Принятие чувств** (отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, но при этом отсутствие стремления навязать окружающим свои чувства).

9. **Отсутствие страха перед конфронтацией**, если это необходимо в случае несходства мнений. Но не с целью испугать, а с надеждой на установление искренних и честных отношений.

