

Центр правового просвещения, юридических услуг и медиации КРОО «Право народа»

Виртуальный лекторий

Лекция 5



Процедура медиации.

1-й этап – вступительное слово медиатора

Введение — первый этап медиационной сессии. Медиатор кратко рассказывает сторонам о медиации, своих функциях и функциях сторон, устанавливает основные правила взаимоотношений, объясняет основные принципы медиации.

Эта стадия закладывает ту основу взаимоотношений, которая будет соблюдаться на протяжении всего процесса переговоров. Медиатор должен потратить значительное количество усилий, чтобы процесс медиации был понятным и приемлемым для участников.

2-й этап – презентация сторон

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-й этап - дискуссия

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.

Стороны начинают активно выражать свои эмоции. Именно поэтому этот этап называют **вентиляцией эмоций**.

В эмоциональном плане данная стадия самая яркая. Оскорбления с обеих сторон — обычное дело. Но необходимо помнить: человек, который оскорбляет, не думает об этом. Критерием оценки оскорбления является реакция другой стороны! Как только медиатор видит, что одна из сторон начинает оскорблять другую, необходимо сразу жестко пресечь оскорбления.

Именно при вентиляции эмоций происходят самые неожиданные реакции на действия противоположной стороны.

Медиатор должен на этом этапе достичь согласованной формулировки проблем, принимаемой сторонами. Эта стадия направлена на выработку предложений. Медиатор постоянно возвращает увлекающиеся спором стороны к их интересам.

Если ситуация на стадии дискуссии по выработке вопросов для обсуждения не дает продвижения к дальнейшему диалогу сторон, например, сторона «уходит в себя», есть чувство, что кто-то чего-то не договаривает, медиация «пошла по кругу» и т. п., в таком случае медиатор обычно берет кокус (индивидуальную встречу с каждой из сторон) и беседует со сторонами, чтобы подготовить их к дальнейшим переговорам.

4-й этап – кокус

Медиатор должен решить **следующие задачи:**

- работать с эмоциями стороны;
- выявить истинные (реальные) интересы стороны;
- выяснить наличие конфиденциальной информации;
- преобразовать позиции, исходя из интересов;
- сформулировать индивидуально вопросы для обсуждения;
- подготовить со стороной формулировки возможных предложений, исходя из интересов, а не первоначальных позиций;
- проверить реалистичность предложений;
- 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.

Основные вопросы, которые обычно медиатор задает в кокусе:

- Как я понимаю, то, что произошло, вам не нравится. Вы хотите это изменить?
 - Как вы хотите, чтобы было в будущем?
 - Что вы готовы для этого сделать?
 - Как вы думаете, примет ли это вторая сторона?
- Если она не примет, есть ли еще какие-либо варианты?
 - Что, на ваш взгляд, может (должна) сделать вторая сторона?
 - А если она этого не сделает?
- Что бы вы хотели попросить сделать другую сторону?
 - Что вы будете делать, если она этого не сделает?
 - Что произойдет, если вы не договоритесь?

5-й этап – выработка предложений

- согласовать со сторонами вопросы для обсуждения;
 - определить порядок обсуждения вопросов;
 - помочь сторонам продумать предложения;
- проверить выдвигаемые предложения на реалистичность;
- уточнить, как стороны понимают предлагаемые варианты решения ситуации;
 - проверить, насколько выдвигаемые предложения соответствуют их интересам.

Повестка дня — это обобщенное резюме всех основных вопросов (тем, проблем), которые необходимо обсудить сторонам, чтобы спор был урегулирован.

Если медиатор эффективно проработал все вопросы в кокусе, то согласование повестки дня не займет много времени. Если же медиатор сталкивается с сопротивлением сторон и длительным обсуждением того, что стоит, а что не стоит обсуждать, это говорит о том, что еще не все проблемы были в кокусе отработаны, и служит сигналом для повторного кокуса с каждой из сторон (всеми сторонами, если их больше двух).

Важно помнить, что при выработке вопросов (тем) переговоров выработка предложений еще не производится. Такой способ движения в переговорах позволяет снять возможные психологические противопоставления.

Выработка предложений.

Исходя из повестки дня, согласованной сторонами, медиатор организует обсуждение каждого пункта, помогая сторонам генерировать предложения, проверяет предложения на реальность, помогает их редактировать.

На этой стадии 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.

6-й этап – подготовка (заключение) медиативного соглашения

Предложения обсуждены, и стороны переходят к написанию соглашения. Именно здесь еще раз происходит проверка выдвинутых предложений на реальность, т. е. определяется возможность реализации предложения и окончательное редактирование письменного текста, устраивающего в равной степени обе стороны.

Затем обсуждаются в целом меры, которые могут быть приняты каждой из сторон в случае нарушения соглашения. Такое обсуждение предложений соглашения показывает сторонам степень возможной свободы в поведении и возможные варианты выхода из затруднений. А также позволяет поговорить о том, что в конце концов обо всем можно договориться, если не подозревать партнера в злонамеренном поведении.

7-й этап – выход из медиации

- 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.

Этап постконфликта.

На этом этапе оценивается реальная результативность медиации (действительно ли стороны стараются исполнять достигнутое соглашение), возможность оказания дальнейшей помощи (проведение еще одной медиации, направление в юридическую или психологическую консультацию и т. п.).

Помня о датах по соглашению, медиатор по предварительной договоренности со сторонами может связаться с ними по телефону или договориться о встрече.

Иногда стороны сами сообщают медиатору (чаще по телефону) о состоянии дел по выполнению соглашения.

Жизнь очень разнообразная и сложная штука, а психология человека подвержена такому огромному количеству стрессоров, что возникновение конфликта — это нормально. Стороны, прошедшие медиацию, часто сами учатся договариваться.