

МКОУ «Новохоперская основная общеобразовательная школа»



Медиативные навыки: инструментарий медиатора

Медиатор: Леонтьева Дарья Сергеевна





МЕДИАЦИЯ – НОВАЯ КОММУНИКАТИВНАЯ ПРАКТИКА В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ

МЕДИАЦИЯ – это процесс **переговоров** с участием третьей, нейтральной стороны, которая является заинтересованной **лишь** в том, чтобы стороны разрешили свой спор (конфликт) **только выгодно для обеих** (всех) сторон.



МЕДИАТОР (ПОСРЕДНИК) управляет переговорами **таким образом**, чтобы стороны пришли к наиболее **выгодному и реалистичному** соглашению, удовлетворяющему интересам **обеих** сторон



МЕДИАЦИЯ требует от медиатора проявления **творчества и креативности**, поскольку медиатор должен исходить из уникальности каждого конфликта и учитывать индивидуальность конфликтующих сторон

МЕДИАТОР не обладает **начальственными** полномочиями, **НО ...**

он оснащен обширным **арсеналом** разнообразных методических средств, с помощью которых **организует** переговоры между участниками конфликта



МЕДИАЦИЯ особенно эффективна в тех случаях, когда нужно **восстановить отношения** между людьми, взаимодействие которых **должно** быть сохранено в будущем



МЕДИАЦИЯ – это четко организованный

алгоритм
предмедиация:

медиабельность
побуждение
повестка
место и время

медиационная сессия:

введение
презентация сторон
дискуссия по выработке тем
кокус/ы
общая сессия
подготовка и заключение соглашения
завершение

постмедиация:

юридическое оформление
результат
участие медиатора





Функции медиатора

- **беспристрастный организатор**
- **активный слушатель**
- **анализирующий конфликт**
- **проверяющий реалистичность**
- **«адвокат дьявола»**
- **генератор идей**
- **расширитель ресурсов**
- **обучающий ведению переговоров**
- **помогающий в составлении
соглашения**
- **хранитель психологического климата**



ОРГАНИЗАТОР ПРОЦЕССА МЕДИАЦИИ





АКТИВНЫЙ СЛУШАТЕЛЬ



ЭХО

— ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ

Е ИНТЕРПРИТАЦИЯ

!!! НЕВЕРБАЛЬНЫЕ МАЯЧКИ

Примеры активного слушания

- смотреть в глаза;
- высказываться утвердительно и спокойно;
- полностью сосредоточиться на беседе и отложить другие дела;
- каждая фраза должна отображать сочувствие и понимание

Правильно выстроенные фразы:

«Я вас хорошо понимаю»

«Я вас внимательно слушаю»

«Это интересно»

«Что вы имеете в виду?»

«Как это произошло?»

«Итак, вы считаете

...»

«Когда вы говорите о... (повторяются слова- факты говорившего), вы видите какие чувства это вызывает у другой стороны»



АНАЛИЗИРУЮЩИЙ КОНФЛИКТ!!!!!!!!!!!!

медиатор не имеет права оценивать ни сам конфликт, ни поведение и действия людей в нем, ни давать какие-либо советы, в том числе и по поводу решения конфликта

- Как вы считаете, является ли данное обстоятельство существенным для противоположной стороны?
- По вашему мнению, следует ли обсудить это обстоятельство более подробно?
- Противоположная сторона явно выразила свое недовольство вашими словами. Могли бы вы пояснить, чем, на ваш взгляд, она недовольна?
- Знаете ли вы какие-нибудь случаи, похожие на тот конфликт, который мы обсуждаем сегодня?
- Как Вы думаете, почему другая сторона сопротивляется Вашему предложению? и т.п.



ПРОВЕРЯЮЩИЙ

РЕАЛИСТИЧНОСТИ

высказываемые
идеи

реализуемость предложений

выполнимость принятых соглашений

наличие обсуждаемых
ресурсов

Тест на реальность чаще всего связан с вопросами типа:

«Что вы конкретно предлагаете сделать?»

«Как вы думаете, что произойдет, если ...?»

Если в процессе медиации одна из сторон упорно отвергает все предложения, медиатор вправе сказать:

«Создается впечатление, что вы не хотите прийти к соглашению. Как вы думаете, что будет, если вы не договоритесь?»

Стороны договорились. Медиатор обязан проверить, действительно ли они понимают необходимость выполнения этого пункта.

Типичный вопрос медиатора.

«А что произойдет, если какая-либо из сторон нарушит данное соглашение?»



«АДВОКАТ ДЬЯВОЛА» !!!!!!

Когда ситуация заходит в

«ТУПИК»

Медиатор должен найти все самые слабые места в предложениях стороны и поставить их под сомнение. Проверить всю конструкцию на прочность, совершая удары по самым слабым местам

Задавая **«неудобные»**, провокационные вопросы, подвергая сомнению выдвинутые положения, в конечном итоге, они обеспечивают всестороннее и подробное рассмотрение вопроса.



ГЕНЕРАТОР

ИДЕИ
«А что, как Вы думаете, могло бы послужить альтернативой этому?»

«Нет ли такого способа, чтобы заодно можно было удовлетворить как ваши, так и интересы другой стороны?»

«А как вы отнесетесь к такой идее...?»

«А что, если сделать...?»

Исключить высказывания типа:

«Поверьте моему опыту. Этот подход гораздо лучше»;

«Слушайте, что я говорю, я же предлагаю вам хорошее решение»;

«Я не могу согласиться с вашим подходом»; «Нельзя быть таким упрямым»;

«Ваша идея не заслуживает доверия»; и т.д.



РАСШИРИТЕЛЬ РЕСУРСОВ

Медиатор снабжает участников спора информацией или помогает им разыскать необходимую информацию, одинаково полезную для обеих сторон.

!!!!

даже если медиатор по образованию психолог,
для сохранения нейтральности он сам **Не имеет права**
оказывать психологическую помощь ни во время,
ни в перерывах между медиационными сессиями.

**КОКУС и специалисты (ресурс
Службы)**

ОБУЧАЮЩИЙ ВЕДЕНИЮ

ПЕРЕГОВОРОВ

Вести переговоры с установкой на сотрудничество. Большинство участвующих в споре не знают, как вести переговоры и пытаются применять запрещенные приемы (**«переговорные уловки», демонстрируют «фальшивые эмоции», вводят ложную информацию, выдвигают чрезмерные требования в надежде получить то, что они действительно хотят, запугивают противника**)

ВПЕРВЫЕ УВИДЕТЬ ПРОБЛЕМУ
С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ПРОТИВОПОЛОЖНОЙ СТОРОНЫ

ПОМОГАЮЩИЙ В СОСТАВЛЕНИИ

СОГЛАШЕНИЯ
ХРАНИТЕЛЬ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО

КЛИМАТА





**ГБУ ВО «Центр психолого-педагогической
поддержки и развития детей»
г. Воронеж, ул. Славы, д. 13а**

**<http://stoppav.ru>
тел.: (473)269-42-08**