

Медиатор социальных конфликтов

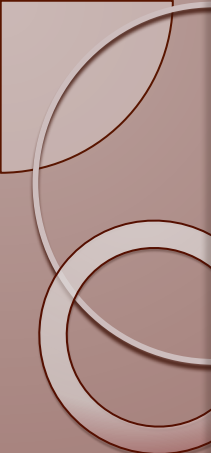


Кто такой **МЕДИАТОР**?





Медиатор - специалист, призванный разрешать конфликты с помощью медиации. Он участвует в процедуре медиации как третья помощь, нейтральная, незаинтересованная сторона. В процессе переговоров медиатор помогает конфликтующим сторонам понять интересы свои и противника, определить занимаемые позиции. Также медиатор подводит стороны к поиску конструктивного решения спора, приемлемого для обеих сторон и помогает сторонам найти то решение, которое бы устроило всех участников конфликта.

- 
- Медиаторы – представители сравнительно новой профессии, хотя аналогичные функции исполнялись еще в рамках разрешения коммерческих споров в финикийском государстве. Деятельность медиаторов зародилась как практика в Древней Греции и получила правовые основы в рамках юстиниановых пандектов, причем данной профессии давались различные названия? причем термин ‘медиатор’ является наиболее поздним из них.. В настоящее время в условиях высоко конкурентной глобальной рыночной экономики трудовые, гражданские и деловые отношения изменяются, что оказывает влияние на число и виды связанных с ними споров. Постоянно возрастает потребность в развитии надежных, долгосрочных и позитивных отношений, что в целом позволяет обществу преуспевать и процветать.
 - В настоящее время медиация – это глобальное транснациональное движение, которое развивается повсеместно в ответ на непрекращающиеся тяжбы и невозможность придти к решению, что представляет собой всеобщий феномен. Медиация – адекватный ответ на тенденцию к все более частой «подмене» истинных целей обращения в суд (мечь, амбиции, желание добиться восстановления права, которое фактически не было нарушено или последствия нарушения которого минимальны), появление «профессиональных сутяжников», в том числе вследствие изменения психологии индивида в глобальном мире.



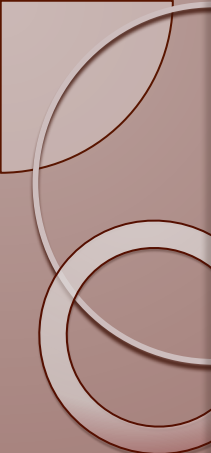
Согласно Федеральному закону о медиации медиатор не вправе

- Быть представителем какой-либо стороны;
- Оказывать какой-либо стороне юридическую, консультационную или иную помощь;
- Осуществлять деятельность медиатора, если при проведении процедуры медиации он лично (прямо или косвенно) заинтересован в ее результате, в том числе состоит с лицом, являющимся одной из сторон, в родственных отношениях;
- Делать без согласия сторон публичные заявления по существу спора.

Выделяют следующие основные функции медиатора:

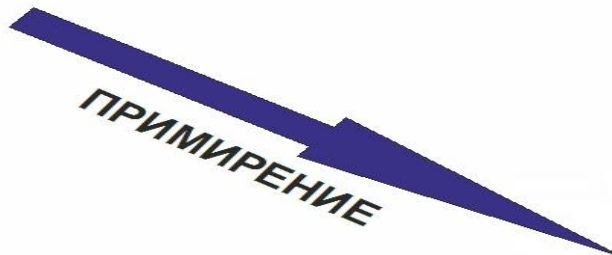
- Регулятивно-коммуникативную. Медиатор организует, регулирует и направляет процесс переговоров, следит за регламентом, объявляет перерывы в работе и проводит конфиденциальные беседы с каждой из сторон по очереди. При этом он активно слушает и рационально интерпретирует позицию каждой из сторон, стараясь освободить факты от эмоциональной окраски;
- Информационно-аналитическую. Медиатор стремится максимально полно собрать и раскрыть информацию по возникшей проблеме и побудить стороны к обсуждению всех точек зрения и возможных вариантов решения, стараясь стимулировать переговорщиков тщательно анализировать информацию;



- 
- Креативно-созидательную. Медиатор выступает генератором новых подходов и идей, стимулирует стороны к поиску новых вариантов решения проблем с помощью профессионально поставленных вопросов;
 - Эмоционально-психологическую. Медиатор следит за эмоциональным фоном переговоров, старается не допускать некорректных высказываний переговорщиков в адрес друг друга, пытается сгладить конфликтную ситуацию посредством оказания профессиональной психологической помощи каждой из сторон, направленной на преодоление недоверия и охлаждение эмоций;
 - Контрольно-оценивающую. Медиатор добивается максимальной реалистичности принятых сторонами решений и стремится побудить переговорщиков обеспечить выполнение принимаемых соглашений.



СУД



МЕДИАТОР

Что касается личных качеств медиатора, то важно, чтобы он любил людей, принимал их такими, какие они есть. Медиатор, как личность, должен вызывать уважение и доверие, иметь чувство юмора и быть психологически устойчивым.

С профессиональной точки зрения медиатор должен знать законы, хотя ему не обязательно быть профессиональным юристом. У него должны быть основные навыки психолога. Наконец, он должен хорошо знать ту сферу общественно-экономической деятельности или жизненную ситуацию, в которой пытается помочь найти решение. То есть, если медиатор занимается решением корпоративных конфликтов, то он должен знать экономику; если он разбирает трудовые споры, то он должен понимать практику корпоративного управления, организации производства и т.д. Он не должен быть узким специалистом в этой сфере, но он должен знать про это достаточно, чтобы его клиенты ему доверяли. Должен ли он быть хорошим педагогом, вопрос спорный, так как здесь все зависит от подхода. Впрочем, дидактический подход здесь в любом случае не поможет, так как медиатор должен быть помощником, а не навязывать свою волю. В любом случае это должен быть человек, умеющий построить диалог, обладающий основными навыками логики и имеющий практику использования логики как науки.

Необходимые коммуникативные навыки медиатора:

1. Умение понимать состояние участников (по жестам, мимике, позам), устанавливать и удерживать зрительный контакт.
2. Умение слушать и слышать включает в себя:
 - пассивное слушание (слушать молча, не перебивая, удерживая контакт глаз, важно демонстрировать доброжелательное внимание к собеседнику – передается через позы жесты, расположение в пространстве, интонации);
 - активное слушание, выражается в нескольких приемах. Конкретизация – уточнение вопросов, которые могут прояснить видение человеком ситуации, его позиции. Вопросы должны быть открытыми. Перефразирование – значит сказать ту же мысль, только другими словами. Этот прием позволяет понять точно, о чем говорит участник. Перефразировать уместно, тогда. Когда участник делает паузу. В этом случае фраза медиатора служит фундаментом, от которого участник двигается далее. Стандартные фразы для перефразирования:
 - если я правильно понял, Вы предполагаете...
 - т.е. Вы считаете...
 - верно ли я услышал...
 - другими словами, Вы считаете...
 - правильно ли я Вас понял...
- Резюмирование – разделение рассказа участника по содержательным блокам, но в конце каждого блока медиатор проверяет правильность своего понимания:
 - я правильно отразил Вашу мысль...
 - я ничего не упустил из того, что Вы сказали...

Процедуры медиации в том или ином виде применялись, начиная с древних времен.

Прототипы медиаторов во все времена считались уважаемыми и почитаемыми людьми, которые порой могли предотвратить войны.

В российской действительности профессия медиатор практически не развита, но имеет широкие перспективы в связи с увеличением споров, в том числе между субъектами экономической деятельности.

В развитии процедур медиации крайне заинтересовано государство, которое таким образом хочет снизить загруженность судов.

