

Лекция 2. Процедура медиации

Стадии/фазы медиации

Являясь коммуникативным процессом, медиация допускает изменения в последовательности действий на том или ином этапе.

Единой модели медиации нет. В этом курсе мы рассмотрим пятиступенчатую модель Христофа Бесемера. Она является модифицированной версией американского Института по обучению медиации и включает в себя описание последовательно вытекающих друг из друга этапов медиации и содержит перечень основных действий и результатов, которые предполагается достичь на каждом из них.

Любое урегулирование конфликта, если мы имеем целью максимально эффективно разрешить возникшее противоречие, всегда надо планировать и продумывать заранее: будто переговоры, арбитраж, медиация или судебное разбирательство. Итак, предварительный этап, который не отражен в пятиступенчатой модели, но которой надо рассмотреть, это предварительная беседа. Это еще не медиация, но от нее также многое зависит.

Фаза медиации	Действия	Результаты
<i>Предварительная беседа</i>	<ul style="list-style-type: none">установление контактакраткое выяснение ситуации или сути проблемыобсуждение организационных моментов: время, место, оплата услуг и т.д.	<ul style="list-style-type: none">готовность сторон к медиации и к решению проблемыдоговоренность о встрече

На данном этапе устанавливается первый контакт между медиатором и участниками конфликта, это может произойти напрямую путем непосредственного обращения конфликтующих сторон или через третьих лиц. Сама процедура медиации начинается с этапа – введения.

Фаза медиации	Действия	Результаты
<i>1. Введение</i>	<ul style="list-style-type: none">выяснение ожиданий/мотивов обращения к медиаторуразъяснение принципов и процессуальной стороны медиациисогласование правил ведения переговоров	<ul style="list-style-type: none">понимание сторонами процесса медиации, ролей и соглашение с правиламипозитивный настрой клиентов на активное слушаниезаключение договора на медиацию

Введение. На данной стадии закладывается фундамент для процесса медиации. В отличие от других фаз, здесь преимущественно говорит медиатор. Он должен потратить значительное количество времени и усилий для того, чтобы процесс медиации стал понятным и приемлемым для участников, и обеспечить при этом создание располагающей и благоприятной атмосферы.

Предлагаем следующий план вступительного слова.

1. Знакомство.
2. Время и техника.
3. Медиационная тайна.
4. Описание роли медиатора.
5. Описание этапов проведения медиации.
6. Свобода сторон.
7. Подписание соглашения о правилах поведения в ходе процедуры медиации.
8. Необходимо проговорить те основные цели, которые преследует медиатор при произнесении вступительного слова:

- установление доверительных отношений со сторонами;
- установление рапорта;
- создание комфортной атмосферы;
- создание атмосферы безопасности;
- предоставление информации.

Возможные ошибки медиатора при произнесении вступительного слова: торопливость, затягивание, выражение предпочтения к одной стороне.

Фаза медиации	Действия	Результаты
2. Описание конфликта	<ul style="list-style-type: none"> • определение видения конфликта каждой из сторон • выяснение и озвучивание противоречий и согласий • сбор информации (даты и факты) • фиксация темы для обсуждения • распознавание коммуникативных моделей поведения 	<ul style="list-style-type: none"> • объективное представление всех сторон о конфликте • фиксация противоречий и согласий

Описание конфликта ли презентация сторон.

Данную стадию еще называют - "время беспрепятственно высказаться". Она начинается после того, как медиатор закончил свое вступительное слово.

Эту фазу условно можно разделить на 2 этапа:

- 1) презентация позиций сторон;
- 2) определение темы переговоров и вопросов для обсуждения;

Фаза медиации	Действия	Результаты
3. Разбор конфликта	<ul style="list-style-type: none"> • проговаривание чувств • разграничение позиций, интересов, потребностей конфликтующих сторон • содействие пониманию позиции другой стороны • обозначение общности интересов • видение позитивных перспектив в поиске решения • в случае необходимости, работа в режиме кокуса («челночной медиации») 	<ul style="list-style-type: none"> • воспроизведение и понимание позиции другой стороны • обмен чувствами • готовность личного вклада в решение конфликта • выявление возможных точек соприкосновения оппонентов

Разбор конфликта. На этом этапе стороны поочередно говорят о своих интересах, они могут общаться друг с другом, задавая вопросы на уточнение. Особое внимание уделяется проговариванию и проработке чувственной составляющей.

В тех же случаях, когда процесс медиации на данной стадии «затормаживается» или фиксируется сопротивление к ведению дальнейшей беседы конфликтующими сторонами в присутствии друг друга, посредник может предложить им поработать в режиме кокуса (с англ. caucus) — индивидуальной беседы медиатора с каждой из сторон. Кокус называют также «челночной медиацией». В соответствии с принципом равноправия сторон количество кокусов, проводимых с каждой из них, должно быть одинаковым, так же как и время, затраченное на него.

Фаза медиации	Действия	Результаты
4. Решение проблемы	<ul style="list-style-type: none"> • сбор вариантов решений и их альтернатив (банк идей) • обсуждение последствий и возможностей выбора того или иного решения • проговаривание их позитивных и негативных аспектов 	<ul style="list-style-type: none"> • совместный выбор удовлетворяющего обе стороны решения • составление плана действий и его одобрение обеими сторонами

Решение проблемы. Посредник руководит мозговым штурмом, в процессе которого конфликтующие стороны пытаются выработать как можно больше решений. Таким образом, собирается «банк» решений и их альтернатив. Все предложения фиксируются медиатором в одном месте, например, на флип-чарте. Затем анализируются положительные и отрицательные последствия реализации того или иного решения для каждой из сторон, а также осуществляется выбор или модификация вариантов. Окончательные решения, устраивающие всех, определяются совместно. Их можно проверить на соответствие таким критериям, как реалистичность, адекватность, справедливость, конкретность, гибкость.

Фаза медиации	Действия	Результаты
5. Соглашение	<ul style="list-style-type: none"> • формулировка соглашения (при необходимости, юридическая экспертиза) • обсуждение возможностей внесения изменений и определение срока действия соглашения • определение следующей встречи (в случае необходимости) • подписание соглашения 	<ul style="list-style-type: none"> • письменное соглашение • договоренность о следующей встрече (в случае необходимости)

Соглашение. В заключение медиативной сессии составляется и подписывается документ, в котором четко излагаются принятые сторонами решения и обязательства по их выполнению. Основные пункты и формулировки итогового документа фиксируются посредником и затем зачитываются конфликтующим сторонам. Если все детали в него включены, медиатор спрашивает, принимается ли соглашение в целом или есть еще вопросы, требующие обсуждения, есть ли необходимость внести в него дополнения или изменения. По желанию можно сделать копии подписанного документа и передать их конфликтующим сторонам. Оригинал хранится у медиатора.

Фаза медиации	Действия	Результаты
Осуществление решения	<ul style="list-style-type: none"> • проведение встречи для проверки соблюдения соглашения (в случае возникновения потребности или принятых ранее договоренностей) 	<ul style="list-style-type: none"> • подтверждение или внесение изменений в принятое соглашение • договоренность о следующей встрече (в случае необходимости)

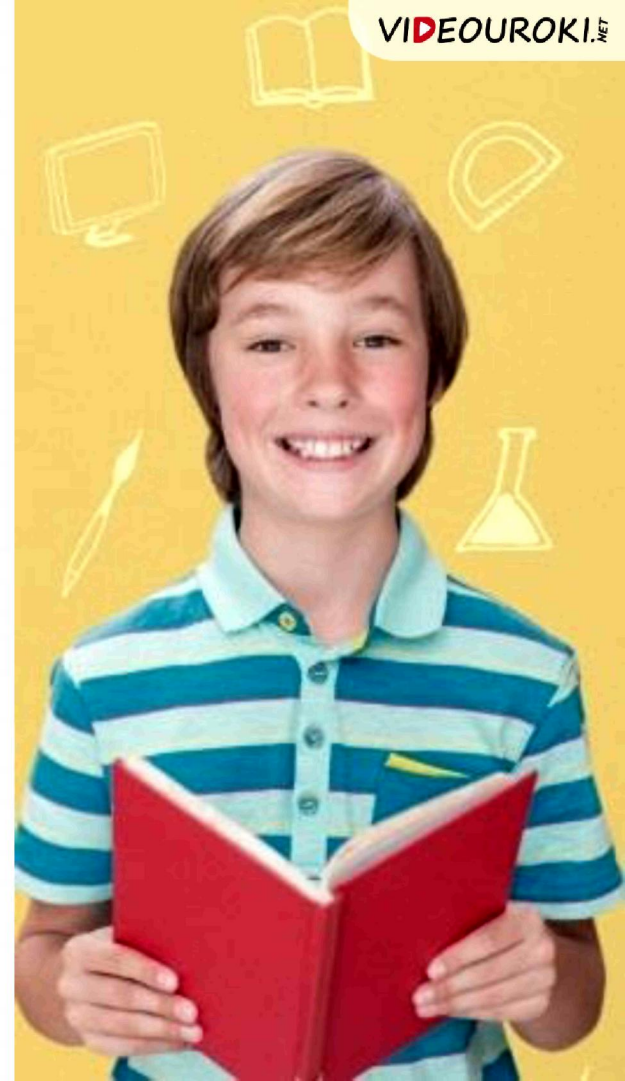
Осуществление решения. Это этап постконфликта. Самый последний этап процесса медиации — это прослеживание дальнейшего развития ситуации. На этом этапе оценивается реальная результативность медиации (действительно ли стороны стараются исполнять достигнутое соглашение?), возможность оказания дальнейшей помощи (провести еще одну медиацию, направить в юридическую или психологическую консультацию и т. п.).

Данный этап выносится за рамки медиативной сессии. В случае возникновения потребности или принятых ранее договоренностей он предполагает возможность проведения последующей встречи для проверки соблюдения соглашения или внесения в него изменений.

Дистанционный курс

«Медиативный подход как способ урегулирования конфликта в учреждении образования»

Титова Юлия Михайловна



Лекция 2

Процедура медиации

Пятиступенчатая модель медиации Х. Бесемера

1

Введение.

2

Описание
конфликта.

3

Разбор конфликта.

4

Решение проблемы.

5

Медиативное
соглашение.

Фазы медиации

Фаза медиации	Действия	Результаты
Предварительная беседа	<ul style="list-style-type: none">• установление контакта• краткое выяснение ситуации или сути проблемы• обсуждение организационных моментов: время, место, оплата услуг и т. д.	<ul style="list-style-type: none">• готовность сторон к медиации и к решению проблемы• договорённость о встрече

Фазы медиации

Фаза медиации	Действия	Результаты
1. Введение	<ul style="list-style-type: none">• выяснение ожиданий/мотивов обращения к медиатору• разъяснение принципов и процессуальной стороны медиации• согласование правил ведения переговоров	<ul style="list-style-type: none">• понимание сторонами процесса медиации, ролей и соглашение с правилами• позитивный настрой клиентов на активное слушание• заключение договора на медиацию

Основные нормы взаимодействия конфликтующих сторон в медиации:

- 1** Стороны должны говорить по очереди.
- 2** Критике подвергается точка зрения, а не личность собеседника.
- 3** Говорить о своих чувствах и избегать интерпретировать мнение и мотивацию другой стороны.
- 4** Относиться друг к другу с уважением.
- 5** Отказываться от употребления оскорбительных высказываний.

План вступительного слова медиатора:

1 Знакомство.

2 Время и техника медиации.

3 Медиационная тайна.

4 Описание роли медиатора.

5 Описание этапов проведения медиации.

6 Свобода сторон.

7 Подписание соглашения о правилах поведения в ходе процедуры медиации.

8 Основные цели медиации.

Возможные ошибки медиатора при произнесении вступительного слова

1

Торопливость.

2

Затягивание.

3

Выражение предпочтения к одной стороне.

Фазы медиации

Фаза медиации	Действия	Результаты
<p>2. Описание конфликта:</p> <p>2.1 Презентация позиций сторон</p> <p>2.2 Определение темы переговоров и вопросов для обсуждения</p>	<ul style="list-style-type: none">• Определение видения конфликта каждой из сторон• Выяснение и озвучивание противоречий и согласий• Сбор информации (даты и факты)• Фиксация темы для обсуждения• Распознавание коммуникативных моделей поведения	<ul style="list-style-type: none">• Объективное представление всех сторон о конфликте• Фиксация противоречий и согласий

Техники, которые можно использовать на второй фазе медиации

Техника активного слушания

Данная методика позволяет не только полноценно усваивать получаемую информацию, но также предотвращает неверную интерпретацию сказанного и ошибки во время беседы.

Приёмы активного слушания:

- постановка паузы,
- пересказ,
- уточнение,
- сообщение о восприятии и
- развитие мысли.

Техника отзеркаливания

Отзеркаливание – это процесс возвращения собеседнику аспектов его собственного невербального поведения.

Фазы медиации

Фаза медиации	Действия	Результаты
3. Разбор конфликта	<ul style="list-style-type: none">• Проговаривание чувств• Разграничение позиций, интересов, потребностей конфликтующих сторон• Содействие пониманию позиции другой стороны• Обозначение общности интересов• видение позитивных перспектив в поиске решения• В случае необходимости, работа в режиме кокуса («челночной медиации»)	<ul style="list-style-type: none">• Воспроизведение и понимание позиции другой стороны• Обмен чувствами• Готовность личного вклада в решение конфликта• Выявление возможных точек соприкосновения оппонентов

Кокус («челночная медиация») –

индивидуальная беседа медиатора с каждой из конфликтующей сторон.

Фазы медиации

Фаза медиации	Действия	Результаты
4. Решение проблемы	<ul style="list-style-type: none">• Сбор вариантов решений и их альтернатив (банк идей)• Обсуждение последствий и возможностей выбора того или иного решения• Проговаривание их позитивных и негативных аспектов	<ul style="list-style-type: none">• Совместный выбор удовлетворяющего обе стороны решения• Составление плана действий и его одобрение обеими сторонами

Что собой представляет метод мозгового штурма?

Метод мозгового штурма был создан в 1941 году Алексом Осборном.

Метод служит для оперативного решения проблем и основывается на стимулировании творческой активности людей, принимающих в нём участие и предлагающих максимальное количество всевозможных вариантов решения.

Обычно мозговой штурм состоит из трёх обязательных этапов, различных по организации и правилам проведения.

1. Постановка проблемы.
2. Генерация идей.
3. Отбор, систематизация и оценка идей.

Правила эффективного мозгового штурма в русле медиации:

1. Предварительная подготовка.
2. Уточнение поставленной задачи.
3. Никакой критики.
4. Модификация идей.

Фазы медиации

Фаза медиации	Действия	Результаты
5. Соглашение	<ul style="list-style-type: none">• Формулировка соглашения (при необходимости, юридическая экспертиза)• Обсуждение возможностей внесения изменений и определение срока действия соглашения• Определение следующей встречи (в случае необходимости)• Подписание соглашения	<ul style="list-style-type: none">• Письменное соглашение• Договорённость о следующей встрече (в случае необходимости)

Пример общего медиативного соглашения (для общих споров)

ОБРАЗЕЦ

Медиативное соглашение № _____

_____ г.
(место заключения) _____ (дата заключения)

_____ (полное наименование или Ф. И. О. лица)

в лице _____, действующего на основании _____,
с одной стороны, и

_____ (полное наименование или Ф. И. О. лица)

в лице _____, действующего на основании _____,
с другой стороны,
совместно именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящее Соглашение.

1. Стороны провели процедуру медиации в отношении спора(ов) по вопросу _____

_____ (предмет спора или споров)

при привлечении в качестве медиатора _____,
тел. _____, адрес электронной почты: _____, веб-сайт: _____,
в лице _____ (далее по тексту – медиатор).

2. Настоящее Соглашение утверждается судом в качестве мирового соглашения в соответствии с процессуальным законодательством РФ.

3. Медиация проводилась в следующем порядке:

(ссылка на определение порядка с указанием прав и обязанностей Сторон при проведении процедуры медиации, особенностей проведения процедуры медиации при урегулировании данного спора, иных условий проведения процедуры медиации)

4. Сроки проведения процедуры медиации: _____.

5. Деятельность по проведению процедуры медиации организацией, осуществившей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации оплачивалась Сторонами в равных долях.

6. В результате медиации Стороны договорились:

6.1. Сторона 1 обязуется _____ Стороне 2 в срок _____ в размере (количестве) _____, а Сторона 2 обязуется _____ Стороне 1 в срок _____ в размере (количестве) _____.

6.2. Сторона 1 вправе _____ от Стороны 2 в срок _____ в размере (количестве) _____, Сторона 2 вправе _____ от Стороны 1 в срок _____ в размере (количестве) _____.

7. Наличие настоящего Соглашения не является препятствием для обращения в суд или в третейский суд.

8. Настоящее Соглашение может быть изменено или расторгнуто по соглашению Сторон или по требованию одной из сторон. Также Соглашение досрочно прекращается в случаях:

- ликвидации (или смерти) одной из сторон;
- прекращения действия Соглашения по решению суда.

9. В случае возникновения споров между Сторонами в связи с исполнением настоящего Соглашения Стороны примут все меры к разрешению их путем переговоров.

10. Стороны обязуются не разглашать любую информацию, связанную с настоящим Соглашением или с его исполнением, без предварительного письменного разрешения другой стороны, за исключением случаев, когда предоставление информации обязательно в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Во всем, что не предусмотрено настоящим Соглашением, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

12. Все письменные уведомления направляются:
Стороне 1 по адресу _____;
Стороне 2 по адресу _____.

13. При изменении данных, указанных в п. 16 настоящего Соглашения, Стороны информируют друг друга в письменной форме в течение _____ дней.

14. Настоящее Соглашение действует с момента заключения до момента надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств.

15. Настоящее Соглашение составлено в _____ экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу: по одному для каждой стороны и один для медиатора.

16. Местонахождение и банковские реквизиты (паспортные данные) Сторон:

17. Подписи Сторон

Сторона 1 _____ Сторона 2 _____
_____ (_____) _____ (_____) _____
М.П. _____ М.П. _____

Пример школьного медиативного соглашения

Соглашение (образец)

Стороны в лице:

в присутствии медиатора _____ (ФИО) провели личную встречу, на которой обсудили ситуацию, состоящую в том, что

и пришли к следующим договоренностям и срокам их исполнения:

Проверять выполнение условий соглашения и уведомлять медиатора об их успешном завершении будет _____

Встреча для аналитической беседы состоится (место, дата, время) _____

Настоящее соглашение подлежит исполнению на основе принципа добровольности

Чтобы в дальнейшем подобное не повторилось, Стороны договорились сделать следующее:

Мы понимаем, что копия данного соглашения может быть передана третьим лицам любой из сторон, если этого требуют их интересы. При этом происходящее на встрече медиатор никому сообщать не будет.

Экземпляр получен на руки: да / нет

(сторона А, ФИО)

Экземпляр получен на руки: да / нет

(сторона В, ФИО)

Дата: _____

Подписи сторон (с расшифровкой):

_____/_____
_____/_____

Фазы медиации

Фаза медиации	Действия	Результаты
Осуществление решения	<ul style="list-style-type: none">• Проведение встречи для проверки соблюдения соглашения (в случае возникновения потребности или принятых ранее договорённостей)	<ul style="list-style-type: none">• подтверждение или внесение изменений в принятое соглашение• договорённость о следующей встрече (в случае необходимости)

Основные выводы:

- Мы рассмотрели, из каких этапов состоит медиативная процедура.
- Указали роль и задачи медиатора на каждой фазе проведения медиации.
- Показали образцы медиативных соглашений, принимаемых по итогам медиационной сессии.