

Этапы медиации

1. Анализ и ситуации и отношений
2. Определение проблемы
3. Разогрев (снятие психологических барьеров)
4. Снятие препятствий (эмоциональных барьеров)
5. Поиск решения
6. Принятие решения
7. Заключение соглашения
8. Прояснение ситуации (конфликт между друзьями)

Участвуя в конфликте в качестве медиатора, необходимо соблюдать некоторые **правила**:

1. Вы должны быть нейтральны по отношению к оппонентам и подчеркивать это.
2. Вы не должны давать оценок позициям, пусть это делают участники конфликта по отношению друг к другу.
3. Если вас попросили о соблюдении конфиденциальности, вы обязаны этому следовать.
4. Вы должны работать с процессом (организовывать его течение, переговоры), а не с решением. Не предлагайте решений сами!
5. Необходимо ограничить число участников конфликта.
6. Необходимо конфиденциально поговорить с наиболее конфликтной личностью, выявив ее приоритеты, устремления и разъяснив желательную тактику поведения.

Памятка медиатору



Проводя переговоры между сторонами вы должны следить за соблюдением ими **следующих правил:**

1. Только об одном одновременно. Попробуйте сосредоточить внимание на левом ухе и большом пальце правой ноги. Поймали себя на том, что думаете о них попеременно? Попробуйте послушать два разговора одновременно и оценить их? Вы поймете, что уловили очень немного. Специфика человеческого сознания заключается в том, что оно не может сосредоточиться на двух словесных моделях одновременно. Все раздражители должны поступать в ваше сознание по очереди. Поэтому не позволяйте конфликтующим менять предметы разговора. Говорите о чем-то одном. Только потом перейдите на другое. Чтобы разговор имел хорошие результаты, у него должен быть один центр внимания.
2. Отделите "что" от "как". Сразу остановитесь на проблеме ("что"), конкретизируйте ее, и лишь после этого спросите, "как" предлагают выйти из нее оппоненты. Не спрашивайте сразу "ну и что мы будем делать"? Возможно, предложения будут иметь отношение к разным проблемам.
3. Предупреждайте выпады в адрес оппонента.
4. Выслушивайте всех по одиночке (тест "Авария на луне").

Иногда вам придется сталкиваться со сложными людьми в переговорном процессе или просто в жизни. Вот некоторые **типы сложных людей:**

1. Заевший патефон - человек, который. Не обращая внимания на ход диалога, постоянно вмешивается и говорит об одном и том же.
Реакция: "Давай мы на две минуты отвлечемся и послушаем тебя, чтобы уже больше не возвращаться к этому вопросу".
2. Ворчливый Билл - "Это плохо", "Так никогда не будет" и т.п. Он всегда всех критикует.
Реакция: "Подожди минутку! У тебя будет еще возможность дать оценку, когда закончится обсуждение"
3. Качающий головой - выражает свое отрицательное мнение без слов, одним видом. Сначала постарайтесь игнорировать такое поведение. Если не получается, реакция: "Я вижу ты качаешь головой. Ты не согласен с этой точкой зрения? Хочешь поделиться своим соображением?" Если поведение постоянно повторяется, реакция: "Каждый раз, когда ты качаешь головой, ты мешаешь мне говорить. Что вызывает у тебя

такую реакцию?" Естественно, это надо спрашивать тет-а-тет.

4. Отсутствующий. Сидит на последнем ряду, ничего не говорит или читает.
Реакция: "А что ты думаешь по этому поводу, Ваня? У тебя одна минута, чтобы подумать. Твоя точка зрения, Аня?"
5. Шептун - бормочет соседу.
Реакция: "Может быть скажете нам, о чем говорите. Если это деликатный разговор поговорите за дверями этой комнаты"
6. Крикун - говорит много и громко.
Реакция: Навяжите ему свое физическое присутствие. Подойдите близко-близко. Второй раз ему этого не захочется.
7. Нападающий - постоянно делает выпады в чей-то адрес.
Реакция: Встаньте между ним и жертвой: "О чем Вы?" если нападают на вас, критикуют, попросите критика дать свое предложение.
8. Переводчик всегда говорит за других. Например: "Ваня хочет сказать, что..."
Реакция: Лучший способ - спросить: "Ваня, он правильно тебя понял?"