

Ирина Манина

МЕДИАЦИЯ
В
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
Урегулирование споров

Издательские решения
По лицензии
Ridero 2021

УДК 36

ББК 74.90

М23

Шрифты предоставлены компанией «ПараТайп»

ISBN 978-5-0055-0045-8

© Ирина Манина, 2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

МЕДИАЦИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 7

МЕДИАЦИЯ и ПСИХОТЕРАПИЯ 120

О КНИГЕ

Данный авторский курс ориентирован на 40 академических часов в аудитории и 32 часа самостоятельной работы. Материал разделен на шесть блоков.

В начале каждого раздела даны *вопросы для актуализации знаний*. Они помогают структурировать уже знакомую информацию и подготавливают слушателей к запоминанию новой. В книге опубликованы *двенадцать* различных конфликтных ситуаций (учебные кейсы) для отработки медиативных навыков участников тренинга в малых группах, самостоятельно или с коллегами.

Очные встречи со слушателями курса предполагают два модуля: вечерние короткие 4-часовые встречи по пятницам и 8-часовые — по субботам и воскресеньям. Между модулями предусмотрен интервал в две недели для выполнения домашних заданий и применения на практике полученных знаний.

Итоговые испытания по завершению курса проходят в очно-заочном формате по билетам. В каждом билете два вопроса по теории и практическое задание (кейс).

РЕКОМЕНДАЦИИ ВЕДУЩЕМУ

Для эффективной организации работы группы необходимо:

1. Проводить занятия в форме тренинга, а именно: исключить разделение участников на пары за партами, объединить всех в круг, чтобы каждый присутствующий видел лица других участников. При необходимости провести совместно с участниками перестановку стульев и парт.

2. Ведущему провести этап знакомства с участниками на основе принципа добровольности, предварительно пояснив, что ВСЕ ПРОИСХОДЯЩЕЕ на занятиях имеет прямое отношение к процедуре медиации.

3. Если будут опоздавшие на первое занятие, предложить занять свободное место, затем уделить им достаточное внимание, пояснив группе, что, на основе принципа равенства и равноправия каждый из участников имеет право на внимание ведущего и информированность, предоставить опоздавшим слово для презентации.

4. После презентации ведущего (тренера) и участников выяснить ожидания от занятий у каждого, обсудить возможность реализации этих ожиданий, подкорректировать их исходя из плана занятий.

5. Познакомить группу с планом работы, с распорядком дня и совместно выработать ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ на занятиях, пояснив, что данные ПРАВИЛА могут быть приняты при условии единогласного одобрения. Пояснить, что разработанный и согласованный документ (ПРАВИЛА) обязателен для исполнения и подписывается каждым участником группы.

ВСТРЕЧА ПЕРВАЯ

ПЛАН

1. Знакомство с медиацией.
Понятие медиации и процедуры медиации.
2. Кто такой медиатор?
3. Личные качества медиатора.
4. История возникновения медиации.
5. Основание применения медиации в РФ.
6. Основные понятия.
7. Сферы применения медиации.

ЗНАКОМСТВО С УЧАСТНИКАМИ ВСТРЕЧИ. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА.

Составление договоренностей о правилах поведения.

- Определение конфликтного опыта, знаний о медиации.
- Согласование ожиданий от курса.

ВВЕДЕНИЕ В МЕДИАЦИЮ

По данным судебной статистики за 2019 год, судами общей юрисдикции рассмотрено 18 804 923 гражданских дел.

Термин **медиация** (лат. *mediare* — посредничать) имеет общие корни с *medius*, *medium*, что в переводе означает «посередине».

Медиация — мягкий, цивилизованный способ урегулирования споров, альтернативный правовому, судебному и силовому, который применялся с древних

времен, имел различные названия, но один смысл — помочь разрешить противоречия и привести к согласию.

Процедура медиации — переговорный процесс, способ урегулирования споров при содействии нейтрального авторитетного лица — медиатора — на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого и жизнеспособного решения.

Аббревиатура APC означает: альтернативное разрешение споров.

Аббревиатура OPC означает: онлайн разрешение споров.

Mediator (англ.) — посредник, арбитр. Иисус Христос медиатор, посредник между Богом и человеком, примиритель.

КТО ТАКОЙ МЕДИАТОР?

Медиатор — человек, разрешающий конфликты путем проведения мирных переговоров.

НЕМНОГО ИСТОРИИ

Историки находят корни современной медиации у Финикийской цивилизации (основой которой была морская торговля) и в Древнем Вавилоне.....

ПОСРЕДНИЧЕСТВО В РОССИИ

Развитие медиации началось с 90-х годов XX века. Санкт-Петербург, Москва, Пермь, Новосибирск стали центрами развития APC по всей стране. Медиация как альтернативный и цивилизованный метод урегулирования споров то вызывала интерес, то ее резко отвергали.

За последние 20 лет Россия совершила прорыв, иному (более привычному) способу разрешения споров — судебному...

ОСНОВАНИЕ ПРИМЕНЕНИЯ МЕДИАЦИИ

ЗАКОН принят Государственной Думой 7 июля 2010 года.

Одобен Советом Федерации 14 июля 2010 года.

Вступил в силу с 01.01.2011 года.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Медиация — альтернативный метод разрешения спора (АРС), особая форма посредничества, путь к осмысленному взаимоприемлемому решению, основанный на добровольном сотрудничестве в достижении консенсуса между спорящими сторонами.

ИНСТРУМЕНТЫ МЕДИАТОРА

ОСНОВНОЙ ИНСТРУМЕНТ — МЕДИАТОР

Мировоззрение и установки медиатора — наиважнейшее условие успеха медиации, а не техники и инструменты.

Медиатор должен рефлексировать, осознавать свои мотивы, ценности, устремления, эмоции и то, насколько они соответствуют ключевым идеям медиации.

Владение психотерапевтическими техниками и навыками психологического консультирования могут быть полезны для медиатора, а также для тех, кто урегулирует споры в трудовых коллективах....

ТЕХНОЛОГИЯ «АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ» (АС)

Человек, общающийся со слушателем-профессионалом, от которого исходит искреннее расположение к собеседнику, становится увереннее в себе, у него повышается самооценка,

он чувствует себя более значимым. На этом основана технология АС.

Часто инициатива в разговоре принадлежит не говорящему, а слушающему. Хотя говорящий ассоциируется с властью у многих, а слушающий — со слабостью, стоит вспомнить, что выводит из равновесие говорящего. Когда его невнимательно слушают....

УЧЕБНЫЙ КЕЙС №6. ТРУДОВОЙ СПОР

Конфликтная ситуация между сотрудником Камилем и руководителем отдела Иваном Романовичем.

Сотрудник Камиль на собеседовании блестяще показал себя, проявил отличные «мягкие» навыки. На онлайн-совещаниях был инициативен, однако на деле из выдвинутых собственных инициатив мало что приводил в исполнение. Не видя реальных результатов, руководитель запросил отчет о фактическом исполнении дел. Отчет предоставлен не был. По предварительной договоренности через два месяца Камиль ушел в краткосрочный отпуск, не передав дела, которые необходимо было контролировать.

Решив наказать сотрудника за безответственность, руководитель отменил фиксированный оклад и ввел для Камиля индивидуальную систему оплаты труда, которая зависела от эффективности его работы. Теперь, чтобы заработать сумму, равную былому окладу, Камилю необходимо было показать очень хороший результат. В случае максимальной результативности итоговая сумма была на 15% выше ранее обозначенного оклада, а в случае низкой результативности всего 30% от оклада. Это решение руководителя возмутило Камилia, и он обратился к медиатору.

Практическое задание: _____ в ролевой игре продемонстрировать владение техникой АС и раппортом.

Д/З К СЛЕДУЮЩЕЙ ВСТРЕЧЕ:

- отрабатывать технологию АС и раппорт;
- составить два кейса с учетом полученных знаний.

ВСТРЕЧА ШЕСТАЯ

ФОРМИРОВАНИЕ МЕДИАТИВНЫХ НАВЫКОВ

ПЛАН

1. Роли медиатора.
2. Структура медиации, основанной на понимании.
3. Задачи медиатора на каждой фазе медиации.

Актуализация знаний

1. Что в медиации является фундаментом для наделения сторон властью и силой влияния, автономией, свободой волеизъявления, ответственностью?

РОЛИ МЕДИАТОРА

ГЛАВНАЯ РОЛЬ — МЕДИАТОР

Если медиатор по базовому образованию психолог или юрист, то для сохранения его беспристрастности и нейтральности во время проведения процедуры медиации ему запрещается оказывать психологическую или юридическую помощь.

**КАК МЕДИАТОРУ СОХРАНИТЬ
НЕЙТРАЛЬНОСТЬ?**

Рептильный мозг человека с защитными реакциями бегства, борьбы или замирания, предназначенными самой

природой для защиты от физической угрозы (бей-бегу-замри), активен и сегодня, в эпоху высоких технологий.

**КАК МЕДИАТОРУ НЕ ПОПАСТЬ В ТРЕУГОЛЬНИК
КАРПМАНА?**

МЕТАПОЗИЦИЯ МЕДИАТОРА

Медиатор на процедуре восстанавливает коммуникацию и возвращает (восстанавливает) участникам способность к рефлексии. Это требует особой психолого-педагогической подготовки медиатора, убежденного в том, что:...

ПЕРВАЯ ФАЗА МЕДИАЦИИ — УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

ВСТУПИТЕЛЬНАЯ РЕЧЬ МЕДИАТОРА И ЗАЯВЛЕНИЯ СТОРОН

Цель: создание безопасного пространства (атмосферы доверия).

Задачи первой фазы: снижение уровня тревожности/агрессивности.

СОЗДАНИЕ АТМОСФЕРЫ ДОВЕРИЯ. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОСТРАНСТВА

Пространство для проведения медиативной процедуры можно разделить на **физические и психологические параметры:**

— все, что можно ощутить реально, явления окружающего мира: комфортная температура помещения, мягкий свет, удаленность от дверей и окон, расстановка и расположение предметов мебели, отсутствие раздражающих запахов и звуков — это физические параметры;

—

ВСТУПИТЕЛЬНАЯ РЕЧЬ МЕДИАТОРА

Медиатор (в форме диалога) рассказывает сторонам о том, что такое медиативный переговорный процесс/процедура медиации, на каких принципах он/она построен (а), объясняет свои функции и роль в предстоящих переговорах, представляется сам и знакомится со сторонами, рассказывает сторонам об их роли в предстоящих переговорах, спрашивает у сторон, располагают ли они достаточным временем для ведения переговоров (если хотя бы одна из сторон не располагает достаточным временем, в среднем 3—4 часа, ..

ЗАЯВЛЕНИЯ СТОРОН

Медиатор предоставляет каждой из конфликтующих сторон возможность рассказать о том, в чем, на ее взгляд, заключается спорная ситуация....

Вполне возможно, что стороны начнут вести весьма эмоциональный диалог. Медиатору стоит дать им высказаться, чтобы сбросить накопившиеся эмоции. В случае очень сильного негатива медиатор предлагает отдельную встречу — **кокус**.

ВТОРАЯ ФАЗА МЕДИАЦИИ.

| Сторона А | Сторона Б |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Тема стороны Б- Тема сторона Б- ТЕМА стороны Б <hr/> | <ul style="list-style-type: none">- ТЕМА стороны А- Тема стороны А- Тема стороны А <hr/> |

ФОРМИРОВАНИЕ ПОВЕСТКИ ДНЯ

Цель: прояснение истинных интересов сторон спора.

Задачи второй фазы:

МЕДИАЦИЯ И ПСИХОТЕРАПИЯ

Краткосрочная экзистенциальная терапия имеет много общего с медиацией.

Медиатор и психотерапевт работают в ограниченном времени, добиваясь перехода от вражды к сотрудничеству и конструктивному взаимодействию.

Однако есть значительное отличие. Медиатор меняет подход к конкретной спорной ситуации, а психотерапевт воздействует на личность, изменяя его мировоззрение.

Если учитывать, что процедура медиации так или иначе воздействует на участников, изменяя их представления о способах взаимодействия, то можно сказать, что трансформация их личности в какой-то мере все же происходит.