



**КАК ВЫГЛЯДИТ ПРОЦЕСС
МЕДИАЦИИ?**

Медиация может быть особенно полезна, если конфликты эмоционально «подогреты» и «беседа» между участниками может быть только деструктивной.

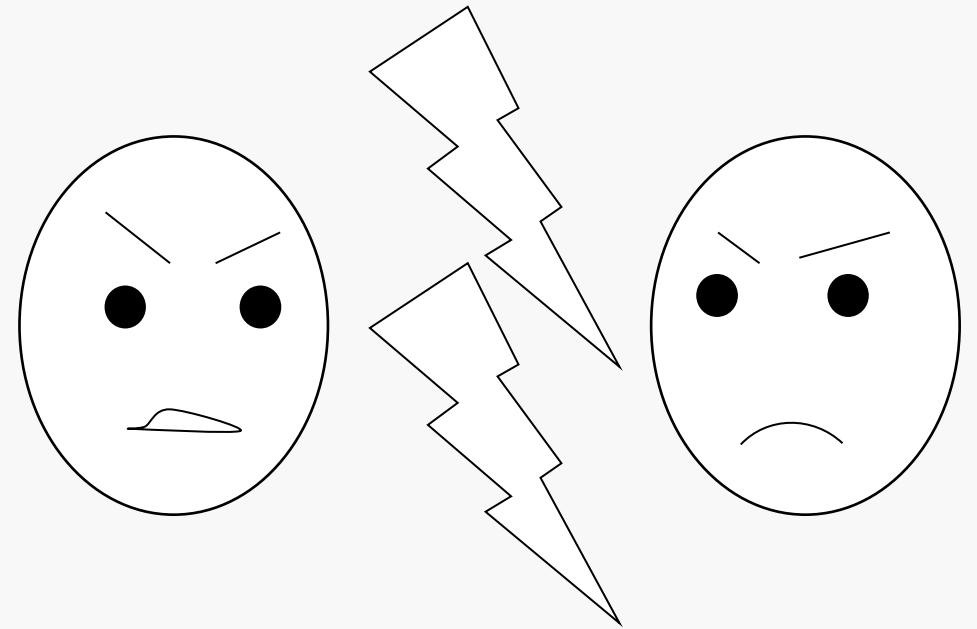
Посредник (медиатор) представляет из себя что-то вроде «вспомогательного мостика» и позволяет шаг за шагом снова установить непосредственное общение между спорящими.

В таких условиях все участники процесса медиации проходят 6 фаз.

1. Исходная ситуация

Спорящие не могут или не хотят больше говорить друг с другом напрямую.

Сильные отрицательные эмоции приводят к провалу всякую попытку общения заканчиваются деструктивной ссорой.



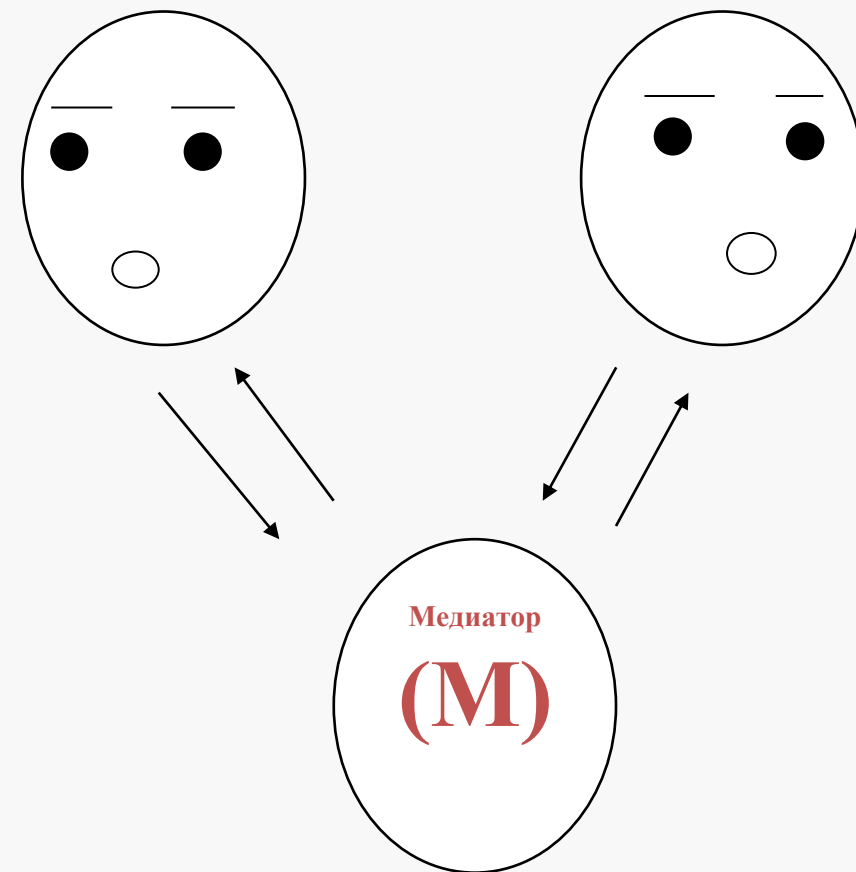
2. Начало медиативной беседы

Медиатор обращается к спорящим, информирует их о процессе медиации, создает доверительную атмосферу и побуждает участников рассказать историю спора.

Нейтральному и принимаемому посреднику историю можно рассказать связно и без особой агрессии (которую медиатор «нейтрализует», меняя (смягчая) формулировки).

Вмешательство другой стороны и приводящие к эскалации реплики можно в основном исключить, поскольку противная сторона не вовлекается в беседу непосредственно, а должно только слушать.

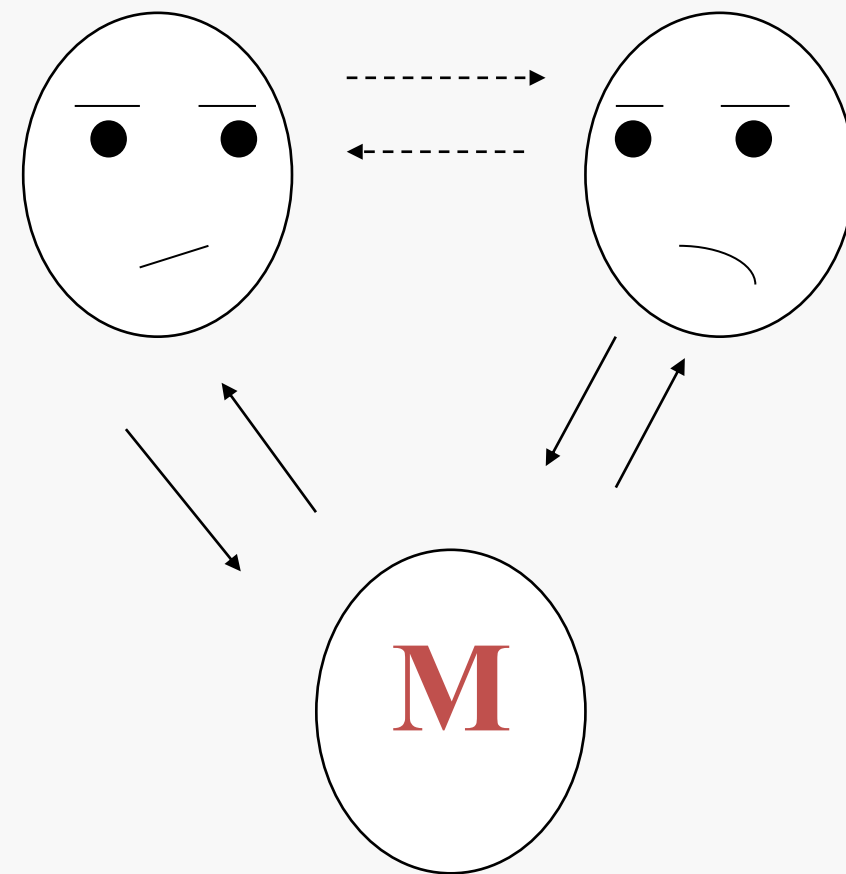
Рассказывающий не испытывает эмоциональной нагрузки и слушатели могут узнать что-то новое.



3. Постепенно устанавливается непосредственное общение

Медиатор делает возможными первые не оскорбляющие прямые контакты, давая возможность задавать поясняющие вопросы и «отражать» важные моменты для понимания другим лицам.

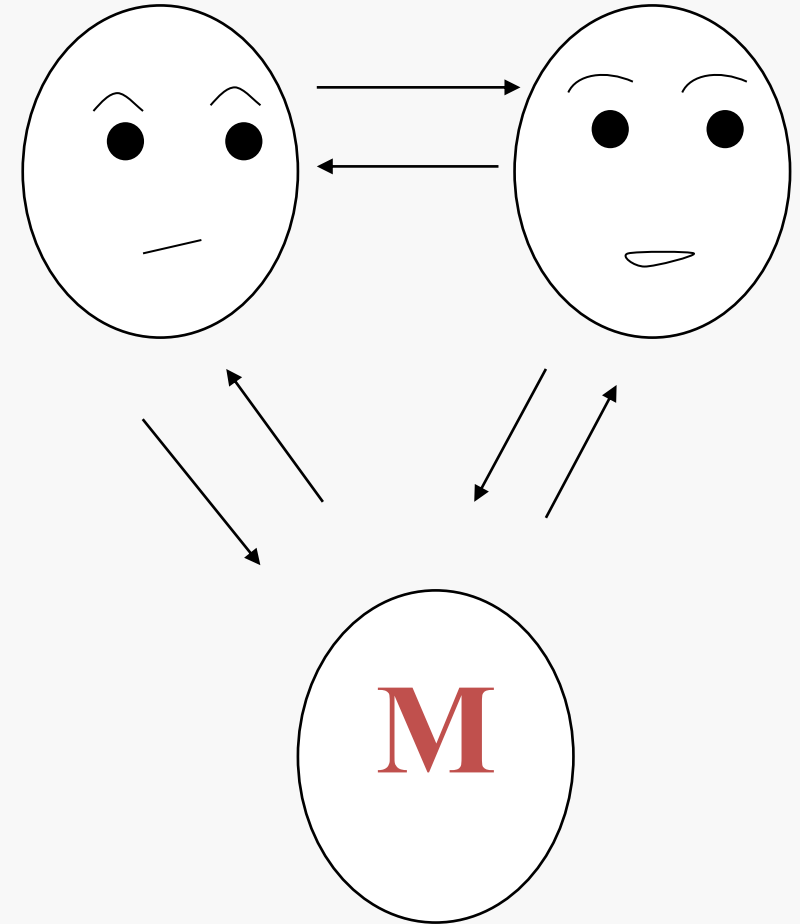
Под руководством и на примере медиатора участники конфликта учатся активно слушать и излагать услышанное, не давая оценки. Благодаря этому можно восстановить доверие.



4. Возрастание прямого общения

Чем больше высвечиваются скрытые причины спора, тем больше возможно понимание противной стороны.

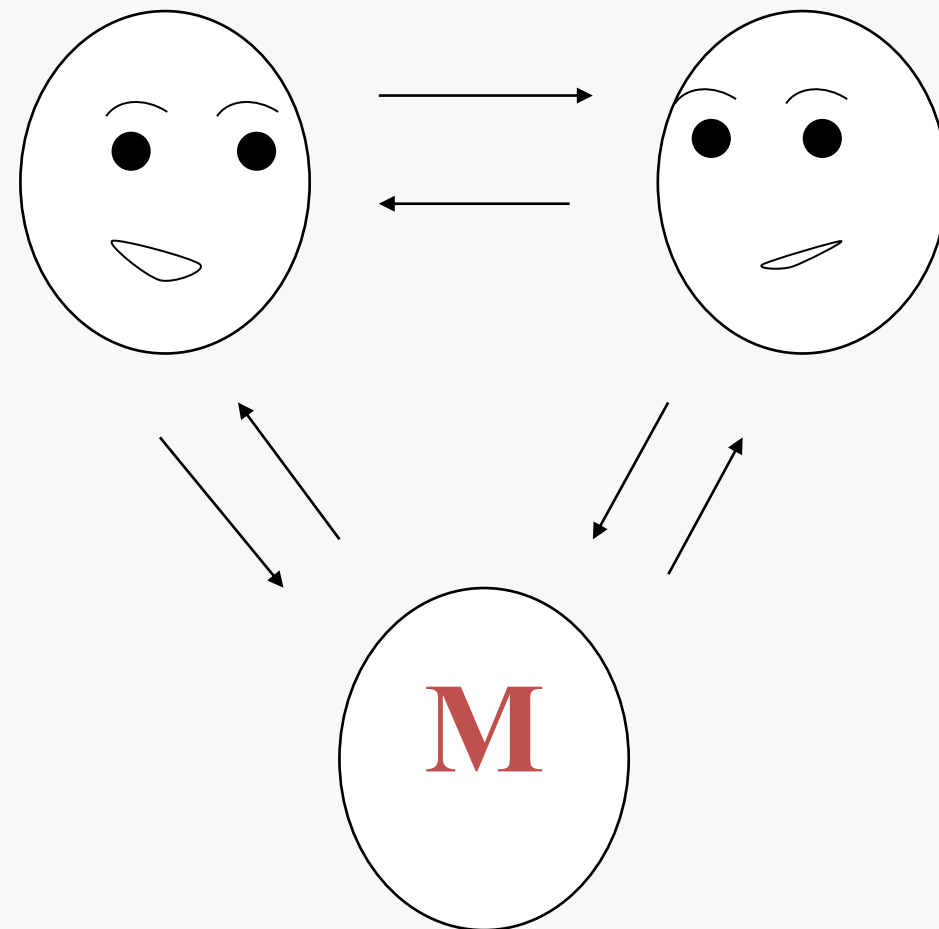
Под руководством и с помощью медиатора можно плодотворно вести непосредственную беседу.



5. Совместный поиск решения

Из «непримиримого спора» возникла «общая проблема», которую теперь нужно вместе решать. Вместо «друг против друга» идет поиск решения бок о бок, рядом друг с другом.

Медиатор оказывает только методическую помощь и позволяет все больше происходить беседе между конфликтующими сторонами. Сотрудничество с обоюдной пользой ведет к новым позитивным чувствам и укрепляет базу доверия.

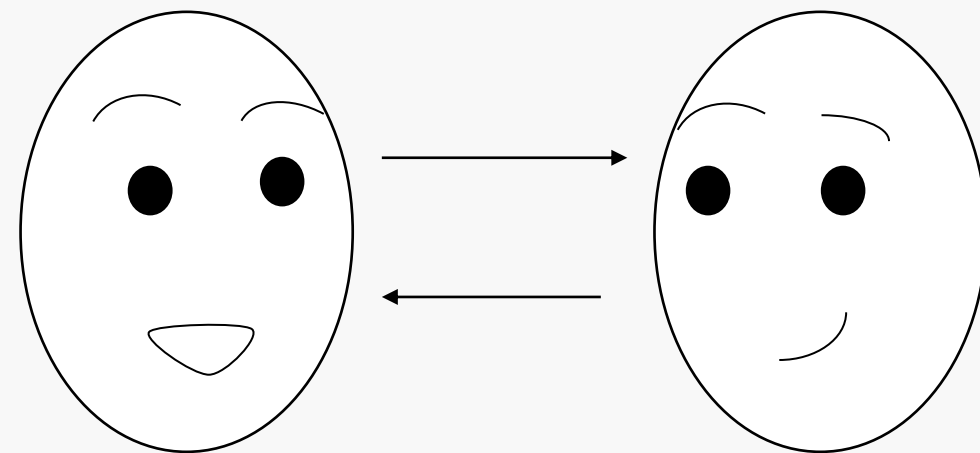


6. Возобновление общения друг с другом

Когда достигнуто соглашение, без сторонней помощи, медиатор снова уходит на задний план.

Основа для будущей совместной жизни, более наполненной доверием, или сотрудничества заложена.

Как альтернативный финал – оппоненты расстаются, - без негативных чувств, оговорив общие требования.



Лишь для того, чтобы убедиться, помогли ли договоренности, или для корректировки последних, медиатор появляется снова.