

ПРОЦЕДУРНЫЙ ШАБЛОН ПО МЕДИАЦИИ

**ВОПРОСЫ И КОММЕНТАРИИ МЕДИАТОРА,
РАЗДЕЛЕННЫЕ ПО СТАДИЯМ ПРОЦЕДУРЫ**

0 – ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫЕ ЗАМЕЧАНИЯ

- Все конфликты разные. Все клиенты разные. Данное пособие – опорный конспект для тех, кто осваивает медиацию, а не «панацея».
- Данное пособие разработано совместно некоммерческим партнерством «Лига Медиаторов» и ГБУ ДО ЦППС Кировского района Санкт-Петербурга.
- Использование данного пособия допускается только с указанием авторства.
- Использование данного пособия в любых коммерческих целях допускается только с письменного разрешения авторов. Все права защищены.
- Проект и общая редакция – Г.С. Кузьмин.
- Особая благодарность: А.Д. Вавиловой, О.А. Ивановой, А.А. Путиловскому, А.Г. Путиловской, О.Л. Камакиной.

1.1 – ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО: СОДЕРЖАНИЕ

- Взаимное представление
- Что такое медиация? (**предельно краткое определение**)
- Проверка доступного времени у всех участников
- Организация перерывов
- Принципы медиации
- Общая характеристика роли медиатора
- Процедура медиации (**краткая характеристика содержания стадий**)
- Правила вежливости

1.2 – ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО: АЛГОРИТМ НАПИСАНИЯ

- Составить индивидуальный план, выделить основные смысловые составляющие каждого элемента
- Составить предварительный текст (**предельный объем – 3500 знаков с пробелами**)
- Разбить предложения на более короткие
- Удалить лексические повторы
- Удалить термины
- Удалить лишние прилагательные
- Прочитать вступительное слово и оценить мелодику звучания и простоту произнесения
- Прочитать вслух и собрать обратную связь у слушателей

1.3 – ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО: СЛЕДУЕТ ИЗБЕГАТЬ

- Длинных предложений с причастными оборотами
- Специальных терминов: «презентация сторон», «кокус» и т.п.
- Зыбких по содержанию оценочных суждений: «хорошо», «плохо» и т.п.
- Принятия ответственности за результат: используем «вы решите» вместо «мы решим»
- Личных оценок, повторения местоимений «я» и «мне»
- Условного наклонения, выражения намерений: «я бы хотел», «мы попробуем», «было бы лучше» – только простое будущее время
- Слов и фраз, допускающих двойное толкование
(проверяется в обратной связи)

2 – ПРЕЗЕНТАЦИЯ СТОРОН

- Как к вам обращаться: на «вы» или на «ты»?
- Кто из вас готов начать?
- Вы не против, если N начнет?
- В медиации принято, что первым высказывается тот, кто обратился.
- Слушаю вас.
- Итак... То есть... **(факты, интерпретации, эмоции)**
- Что вы ждете от сегодняшней встречи?

3.1 – ДИСКУССИЯ: НЕДОСТАТОК ЭМОЦИЙ

- Сейчас вы слышали друг друга, и у вас есть возможность это обсудить.
- N оценил ситуацию вот так, а вы согласны с этим? **(начать с того, чья позиция менее понятна)**
- Вы хотели бы дополнить?
- А раньше вы пробовали обсуждать эту ситуацию?
- А что именно N вам сказал? Он сказала вам это лично? А когда именно это случилось? А кто именно это видел? А чего именно вы хотели в тот момент? **(уточнение фактов)**

3.2 – ДИСКУССИЯ: ИЗБЫТОК ЭМОЦИЙ

- Мы договаривались не перебивать друг друга.
- Я перестал понимать – проясните, пожалуйста.
- То есть, вам не нравится то, что сделал/сказал N? **(эхо-техника для высказывающегося, особый акцент на эмоции)**
- Сейчас N сказал, что... Он/она говорит о том, что... **(эхо-техника для слушающего как перевод «с русского на русский»)**
- Вы сейчас говорили/угрожали... – расскажите об этом мне! Что вы имели в виду? **(переключение на себя)**

4.1 – УХОД В КОКУС

- Факторы ухода в кокус: тупик или «хождение по кругу», агрессия, молчание или неопределенность
- Первым берем того, у кого менее понятная позиция (непонятно, зачем он участвует в переговорах). В других случаях – сторону с более жесткой позицией, либо сторону, более нуждающуюся в поддержке
- Мы обсуждали, что у нас всегда есть возможность поговорить индивидуально. Сейчас я бы хотел поговорить с вами, N.
- Что вас смущает? Что может снять ваши опасения? **(сторона против, чтобы другая первой шла в кокус)**
- Вы бы хотели, чтобы я сначала поговорил с N? **(сторона не хочет сама идти в кокус)**

4.2 – КОКУС: РАБОТА С ЭМОЦИЯМИ

- То, о чем мы будем говорить, я не буду обсуждать с N без вашего согласия.
- О чем вы думали, что чувствовали, пока разговаривали с N? А раньше вы думали так же?
- Что в этой ситуации для вас самое неприятное? Сейчас вы озвучили много претензий, какая из них самая важная?
(вопросы для «слабого» и «сильного» соответственно)
- Есть ли что-то важное, о чем вы не сказали в присутствии N, но хотели бы сказать сейчас? Расскажите подробнее.
- Да, мало кто мог бы поступить иначе. Как вам удалось справиться с этой ситуацией? **(преодоление чувства бессилия)**
- Как вам кажется, сейчас ситуация справедлива? Как можно восстановить справедливость?

4.3 – КОКУС: РАБОТА С ИНТЕРЕСАМИ

- Что самое главное вы хотите получить от сегодняшней встречи?
- Что сейчас мешает вам договориться?
- Что самое главное мешает решить проблему?
- Чего вы опасаетесь?
- Предположим, ситуация разрешится наилучшим образом – как именно вы узнаете, что теперь все хорошо?
- Что будет с вами, если ситуация не разрешится?
- Что вы получите, если ситуация решится так, как вы хотите?

4.4 – КОКУС: СБЛИЖЕНИЕ ПОЗИЦИЙ

- Как вы решали проблему до нашей встречи? Что лучше всего сработало? Почему это не сработало?
- Из того, что N сегодня сказал, с чем вы могли бы согласиться?
- Что, по-вашему, может сделать N, чтобы ситуация разрешилась? Что в этом случае можете сделать вы? А этого будет достаточно?
- За то время, пока длится эта ситуация, были моменты, когда вы, несмотря ни на что, находили общий язык?
- Как вы думаете, почему N ведет себя именно так?
- Вы говорите, что хотите... Как вам кажется, то, что вы говорили, помогает вам добиться этого? Как можно по-другому об этом сказать? Что нужно сделать, чтобы вы получили то, что хотите?

4.5 – КОКУС: РЕАЛИСТИЧНОСТЬ И ДЕТАЛИЗАЦИЯ

- Предположим, вы сделаете это, что будет дальше? Этого будет достаточно?
- Предположим, он/она откажется...
- Давайте рассмотрим самый плохой вариант – не получается... (**роль «адвоката дьявола»**)
- Сколько именно? Когда именно? Где именно?
- Как вы поймете, что...

4.6 – КОКУС: ПОВЕСТКА ДНЯ

- То есть, вы хотели бы обсудить...?
- Мы можем вынести это на обсуждение?
- Чтобы вынести на обсуждение, как это можно назвать?
- Мы можем назвать это...?
- Итак, вы хотели бы обсудить... **(резюмирование)**
- В каком порядке вы хотели бы обсудить эти вопросы? Какие предложения вы готовы сделать по каждому из вопросов?
- Вы готовы это рассказать N, когда вы оба снова окажетесь за столом переговоров? Как вы это можете сформулировать?
- Что из нашей беседы я могу рассказать N? Что из нашей беседы я НЕ могу рассказать N?
- Есть ли то, что вы бы хотели, чтобы я рассказал N?

5.1 – ОБЩАЯ СЕССИЯ: ПОВЕСТКА ДНЯ

- Мы поговорили с каждым из вас индивидуально. С N мы говорили чуть дольше. Если вы захотите, мы можем возместить это время.
- Если кому-то будут нужны еще индивидуальные беседы, скажите об этом
- После разговора выяснилось, что для вас обоих важно.../вы оба согласны с...
- Также для N важно..., а для вас важно...
- В разговоре с N затрагивался вопрос о...
- Вы готовы обсудить все эти вопросы? С чего начнем?
- N, когда мы с вами разговаривали сейчас наедине, вы выразили желание кое-что сказать – вы готовы?

5.2 – ОБЩАЯ СЕССИЯ: ПОИСК АЛЬТЕРНАТИВ

- Итак, сначала мы обсуждаем... Затем...
- Готовы ли вы внести какие-либо предложения? Кто готов начать? N, вы согласны с этим? Можем ли мы объединить вот эти два пункта?
- Вы говорили, что могли бы сделать... N, как вам такой вариант?
- А что вы готовы сделать в таком случае? Что именно будет происходить?
- Вы услышали, что N готов сделать со своей стороны – вас это устраивает?
- Давайте озвучим все возможные варианты.

5.3 – ОБЩАЯ СЕССИЯ: ДЕТАЛИЗАЦИЯ ДОГОВОРЕННОСТЕЙ

- Сколько именно? Когда именно? В какие сроки? Где именно? Что именно нужно сделать/сказать?
- По каким признакам вы поймете, что вам удалось достичь желаемого? Как это можно будет проверить?
- Как вам кажется, это соглашение справедливо? А вам, N?

5.4 – ОБЩАЯ СЕССИЯ: ГАРАНТИИ И САНКЦИИ

- Что станет гарантией выполнения вашего соглашения? Что может помешать выполнению соглашения?
- Что может способствовать выполнению всех пунктов вашей договоренности в полном объеме?
- Кто может этому способствовать? Как именно?
- Что произойдет, если вы не сможете сделать то, о чем договорились? Что вы сделаете в этом случае? А вы, N?

6.1 – ЗАВЕРШЕНИЕ МЕДИАЦИИ: СОГЛАШЕНИЕ

- Итак, вы договорились о следующем... Если выполнить этого не получится, тогда... У вас есть еще вопросы друг к другу? Есть ли то, с чем вы не согласны?
- Давайте письменно зафиксируем то, о чем вы договорились. Вам это подходит?
- Наша встреча подошла к концу, вы подписали медиативное соглашение, в котором учтены пожелания, а также подробно прописаны обязательства обеих сторон и возможности для контроля исполнения обязательств.

6.2 – ЗАВЕРШЕНИЕ МЕДИАЦИИ: ПРОВЕРКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

- Стало ли вам легче? Как вы себя сейчас чувствуете? **(проверка эмоциональной удовлетворенности)**
- Довольны ли вы тем решением, которое приняли? **(проверка содержательной удовлетворенности)**
- В случае необходимости вы готовы снова обратиться к медиации? **(проверка процедурной удовлетворенности)**