

Этапы медиации

	Этапы медиации	Действия	Результаты	Техники
	Предварительная беседа	<ul style="list-style-type: none"> - установление контакта - кратко выяснить ситуацию или суть проблемы - обсудить организационные моменты: время, место, оплату услуг и т.д. 	<ul style="list-style-type: none"> - готовность сторон к медиации и к решению проблемы - договоренность о встрече 	Опрос
1.	Введение	<ul style="list-style-type: none"> - выяснить ожидания/мотивы обращения к медиатору - разъяснить принципы и процессуальную сторону медиации - согласовать правила ведения переговоров 	<ul style="list-style-type: none"> - стороны поняли процесс медиации, роли и согласились с правилами - позитивный настрой клиентов на активное слушание - заключение договора на медиацию 	Инструктаж Активное слушание
2.	Описание конфликта	<ul style="list-style-type: none"> - определить видение конфликта каждой из сторон - выяснить и озвучить противоречия и согласия - собрать информацию (даты и факты) - зафиксировать темы для обсуждения - распознать коммуникативные модели поведения 	<ul style="list-style-type: none"> - объективное представление всех сторон о конфликте - фиксация противоречий и согласий 	Активное слушание Изменение формулировок высказываний Наблюдение «Визуальная диагностика» Обобщение
3.	Разбор конфликта	<ul style="list-style-type: none"> - проговорить чувства - разграничить позиции, интересы, потребности конфликтующих сторон - содействовать пониманию позиции другой стороны - обозначить общность интересов - увидеть позитивные перспективы в поиске решения 	<ul style="list-style-type: none"> - воспроизведение и понимание позиции другой стороны - обмен чувствами - готовность личного вклада в решение конфликта 	Активное слушание; повторение сторонами высказываний друг друга Проверка понимания («что вы поняли о том как ваша жена ...»); Обмен высказываниями («скажите ей это прямо сейчас»); «Обмен чувствами» («как вы себя чувствуете, если вам...- тоже что др. сторона») Циркулярные вопросы
4.	Решение проблемы	<ul style="list-style-type: none"> - сбор вариантов решений и их альтернатив (банк идей) - обсудить последствия и возможности выбора того или иного решения - проговорить их позитивные и негативные аспекты 	<ul style="list-style-type: none"> - совместный выбор удовлетворяющего обе стороны решения - составление плана действий и его одобрение обеими сторонами 	«Мозговой штурм» «Похожая ситуация»
5.	Соглашение	<ul style="list-style-type: none"> - формулировка соглашения (при необходимости юридическая экспертиза) - обсудить возможности внесения изменений и определить срок действия соглашения - договориться о следующей встрече (в случае необходимости) - подписание соглашения 	<ul style="list-style-type: none"> - письменное соглашение - договоренность о следующей встрече (в случае необходимости) 	Шкалированная оценка результата «Моделирование» (если подобная ситуации возникнет еще раз, как вы поступите)
	Осуществление решения	<ul style="list-style-type: none"> - провести встречу 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 - договоренность о следующей встрече (в случае необходимости) 	