

eMediator.ru



Коммуникативные навыки медиатора

подготовил

Марат Александрович Авдыев

marat@emediator.ru

+7(383)277-13-51



Обсуждаемые вопросы

• *Необходимые коммуникативные навыки медиатора:*

- *понимать состояние участников*
- *умение слушать и слышать*
- *Конкретизация*
- *Перефразирование*
- *Резюмирование*
- *Отражение состояний участников*
- *Прояснение стратегических приоритетов, ценностей, интересов*



Множественность уровней переговоров



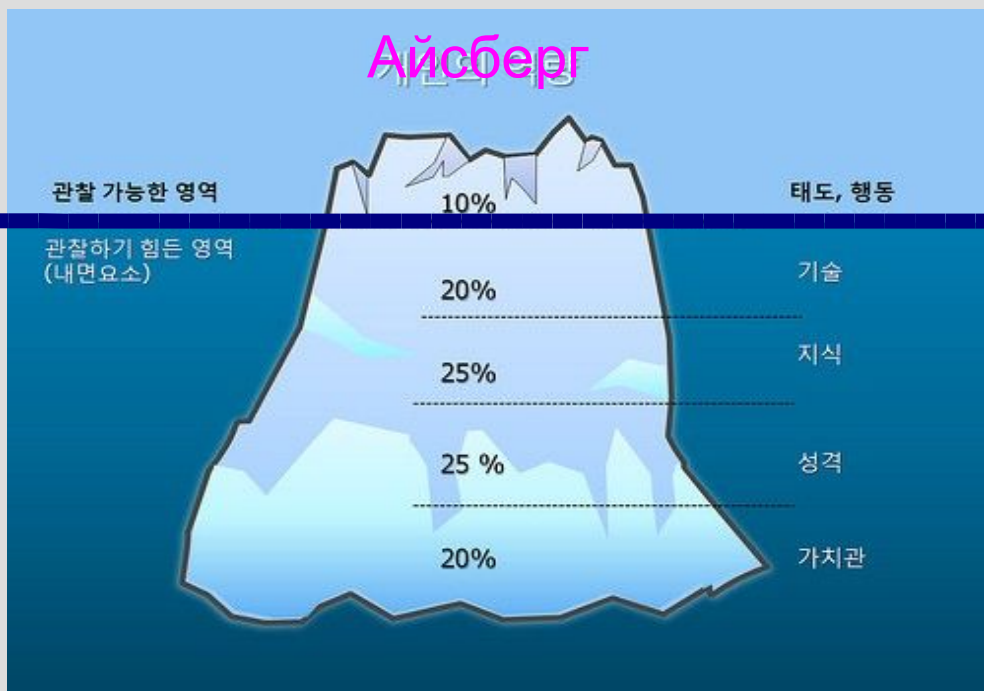
Валери Брюннет

Уровень диалога 1

Уровень диалога 2

Уровень диалога 3

Что не сказано?



В книге «Трудные переговоры», Стоун и др.. (Difficult Conversations: How to Discuss What Matters Most? by Douglas Stone, Bruce Patton, Sheila Heen, Roger Fisher) авторы говорят о множественности уровней переговоров

Специалист в области медиации должен уметь

НАВЫКИ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССОМ	МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ НАВЫКИ	УМЕНИЕ РЕШАТЬ ПОСТАВЛЕННЫЕ ЗАДАЧИ
Оценка собранных сведений	Вовлечение участников	Формулирование проблем
Организация первой встречи	Активное слушание	Постановка вопросов и изучение проблем
Разъяснение сути и целей процесса	Признание чувств	Расстановка приоритетов
Оформление Соглашения об участии в медиации	Нахождение точек соприкосновения	Сбор информации и обмен ею
Структурирование процесса	Управление конфликтом	Анализ и оценка
Обеспечение соблюдения основных правил	Содействие общению	Изучение вариантов разрешения спора
Управление временем	Ориентация на решение проблем, связанных с детьми	Пошаговое планирование
Направление на юридическую консультацию	Сглаживание дисбаланса силы	Мозговой штурм
Управление темпом переговоров	Рефрейминг	Сближение
Письменное резюме	Умение подводить итоги	Проведение переговоров
Организация завершающего этапа медиации	Тактичное завершение процесса, оставляющее шанс на последующее обращение к медиатору	Предупреждение и предотвращение нежелательных поворотов событий



Лиза Паркинсон



Сравните: Профессиональный стандарт 07.001. Профстандарт Специалист в области медиации

Позитивный язык и ориентация на будущее



Вам совершенно *наплевать*
Вы нас *обманываете*
Мы никогда не согласимся с вашим предложением

Итак, Вы раздражены?

Вы ставите вопрос о гарантиях?

Вам хотелось бы рассмотреть др. варианты?



Прошлое

Настоящее

Будущее

Повторение и обобщение



Резюмирование



Демонстрация внимания и
эмпатия

Подтверждение / уточнение
сказанного

Замедление реакции в условиях
накала страстей

Повторение др. тоном,
акцентирование проблемы



Вопросы, структурирующие процедуру медиации

Тип вопросов	Цель	Пример
Открытый	Предполагает свободный ответ, сообщение информации общего характера	«Итак, какие основные проблемы вы планируете решить, участвуя в медиации?»
Закрытый	Ограничивает информацию, которую можно сообщить в ответ. Позволяет контролировать процесс	«Каковы условия вашей ипотеки?»
Безадресный	Позволяет ответить любому из участников	«О чем вы успели договориться на настоящий момент?»
Адресный	Адресован только одному из участников, как правило, задается по очереди каждому из них	«Анна, Вы уже успели посмотреть цены на дом? Джон, Вы уже ознакомились с...?»
Ориентированный на прошлое	Позволяет получить информацию о прошлом, когда это необходимо	«Вы вложили средства, полученные от продажи квартиры, в приобретение дома?»
Ориентированный на настоящее	Позволяет прояснить уже существующие договоренности	«Итак, как часто в настоящее время вы видите детей?»
Ориентированный на будущее	Обращает внимание участников в будущее	«Как бы вы хотели, чтобы эта проблема решалась в следующем году?»



Ребёнок, как средство мщения



Виктория



Судья



**Виктор,
Экс супруг**



**Олег,
супруг**



Опека



**Псих.
заключение**



Пристав



Сын

Решение
суда

Возможное решение

Критика

«экспертизы»,
заклучения

Жалоба на
судебного
пристава

Админ. штраф
на мать

Обязательная
семейная
медиация

Изменение способа
исполнение
судебного
решения

Реабилитационные
процедуры

Фильтрация негативного



Прежде чем мы начнем медиацию, давай поймем нужна ли она нам?

Многие явление можно рассматривать с разных аспектов. Что есть «неудача» и «успех»? - два одинаковых обманщика *

Потеря работы
Смерть близкого человека
Крушение семьи
Сорвавшаяся сделка
Незащищенная диссертация
Невозвращенный долг

* Редьярд Киплинг

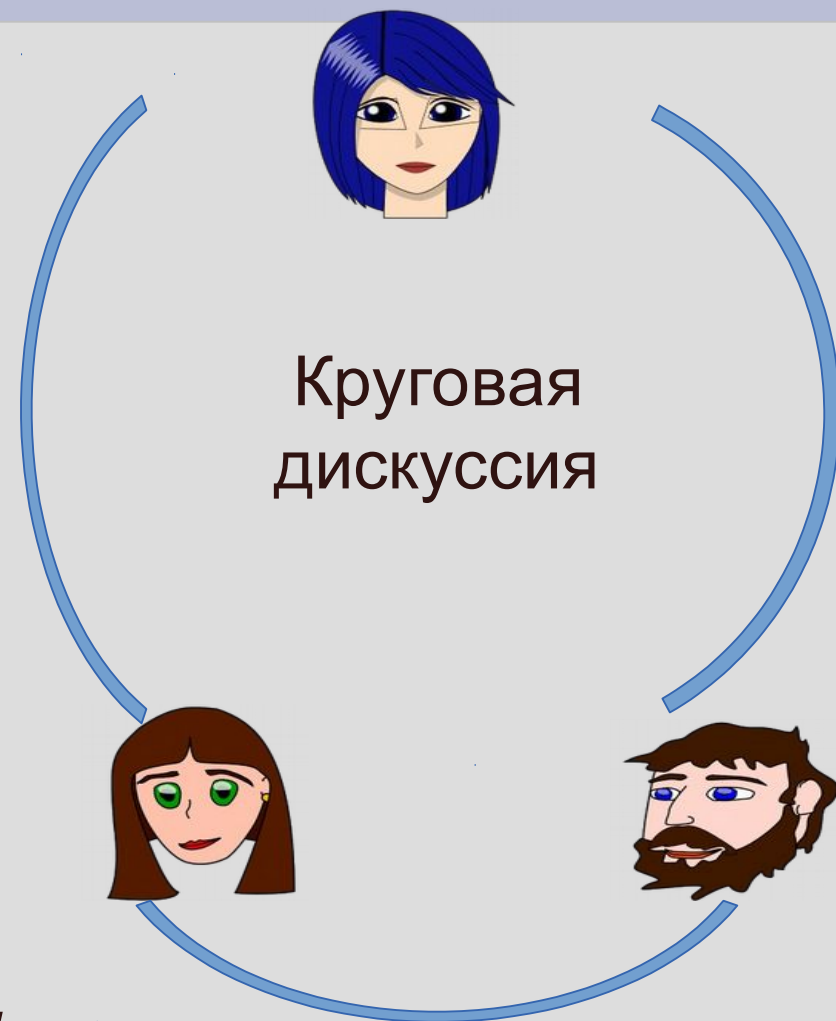


Искусство задавать вопросы

Вопрос	Функция	Пример
Уточняющий	Позволяет получить дополнительную информацию и более полные ответы	«Не могли бы вы подробнее рассказать о...?»
Направленный на проверку реальности	Помогает людям облечь абстрактные предложения в конкретные формулировки	«Как, по вашему мнению, это будет выглядеть на практике...?»
Резюмирующий	Расставляет акценты и позволяет сфокусироваться	«Итак, правильно ли я понял (-а), что основной вопрос, который вас сейчас волнует, это...?»
Стратегический	Позволяет изменить направление дискуссии или отвлечься от спора	«Вы не могли бы на минуту отвлечься от... и подумать о...?»
Рефлексивный	Стимулирует размышления, позволяет взглянуть на ситуацию с другой точки зрения	«Вам не кажется, что было бы полезно подумать о...»
Гипотетический	Позволяет размышлять о возможных вариантах, без ощущения того, что их нужно немедленно превратить в жизнь	«Джейн, если вы решите выйти на работу на полную ставку, как вы думаете, вам понадобится помощь в присмотре за детьми?»
Циркулярный	Позволяет понять восприятия и взаимоотношения в семье	«Если бы Билли был здесь и мы бы спросили его о том, что его больше всего беспокоит, что бы ответил Билли?»

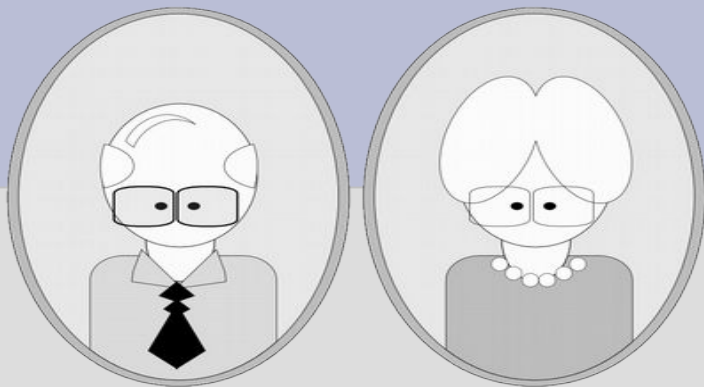


Коммуникации в сессии медиации



Поощрять Я - высказывания

Бизнесмены или супруги?



Родители



ООО «Летучая мышь»



50% на 50%

Рекомендуемая литература и др. источники

Лиза Паркинсон «Семейная медиация» М 2010
Фредрик Бэннинк Вентиляция гнева вызывает
пожар (Venting Anger Feeds the Flame) Fredrike
P. Bannink

Татьяна Эксакусто "Особенности
коммуникативного поведения менеджеров в
ситуациях делового взаимодействия".

Атвайтер И. Я вас слушаю»/ М.: 1984

Сайт mediate.com

Сайт eMediator.ru

Образовательный канал TED.com



Сибирский Центр медиации

- Тел. +7(383)277-13-51
- Тел. +7(923)236-68-83

Эл. Почта marat@emediator.ru

• *Иду на* **eMediator.ru**

Instagram.com/emediator

