**Основные психологические приёмы медиации**

Развитие медиации — метода взаимовыгодного разрешения конфликта при содействии третьей незаинтересованной и независимой стороны (медиатора) — только набирает обороты в России. Это метод цивилизованного разрешения споров — разрешения споров без обращения в судебные органы. У медиации огромные преимущества перед традиционным способом разрешения споров.

На эффективность процедуры медиации оказывают влияние многие факторы, среди которых, например, мотивированность обеих сторон на совместную работу, их готовность учитывать мнение посредника и принимать предложенное им решение. Конечно, немаловажным является и профессионализм медиатора, знание ситуации, обстоятельств и особенностей конфликта, к которым можно отнести и степень его напряжённости, и его продолжительность. Так, затяжные конфликты труднее, чем мимолётные, поддаются урегулированию.

В процедуре медиативной сессии выделяют несколько этапов. Рассмотрим их. Прежде всего, это выяснение ситуации у каждой стороны: общая информация, причины разногласий и точки соприкосновения.

После этого происходит выяснение потребностей сторон. Важной деталью этого этапа является работа с негативными эмоциями. Психолог обращает внимание на то, как мыслят стороны/представители — наличие обобщений, упущений, искажений в их восприятии и интерпретации ситуации конфликта/спора. Игнорирование невербальных проявлений (мимики, позы, жестов) здесь недопустимо. Кроме того, необходимо понять, что является предметом спора, что именно за этим стоит (потребности, убеждения). Далее следует эмоциональное отреагирование.

Следующий этап предполагает нахождение не менее трёх возможных альтернатив осуществления намерений противоположных сторон. Последующий после этого тайм-аут необходим для обдумывания каждой стороне.

После выбора одной из альтернатив следует заключение соглашения о её реализации. Текст соглашения должен быть составлен так, чтобы он был понятен обеим сторонам, им даётся время на его обсуждение и корректировку.

В ходе медиативной сессии на каждом этапе могут возникать ситуации, в которых появляются некоторые проблемы. Профессиональный медиатор умеет пользоваться приёмами, адекватными каждой из них. Эти приёмы называют "инструментарием": как у ремесленников есть инструменты, и они используют каждый инструмент для определённой цели, так и медиатор всегда должен "иметь при себе" свои приёмы-инструменты, владеть ими и использовать их целесообразно возникшей ситуации.

Специального "инструмента медиации" не существует, но можно использовать приёмы из других областей (терапия, групповая динамика, модерация, консультирование, тренинги, педагогика для взрослых и т.д.).

Некоторые приёмы знает и умеет использовать каждый медиатор. В ходе медиации следует ознакомить с ними и конфликтующие стороны.

Среди наиболее приемлемых:

* **Коучинг** (пошаговое принятие решений):

1. Что хочет клиент (цель)?

* К — конкретность.
* Р — реальность (внешние условия).
* И — измеримость.
* В — время.
* Д — достижимость (внутренние возможности).

1. Что происходит по факту (сканирование реальности)?
2. Какие есть варианты решения проблемы?
3. Какой из вариантов реален?
4. Какова процедура исполнения?

* **Я — послания:**

1. Когда вы…
2. Я чувствую…
3. Потому что (разъяснение, уточнение)…
4. Мне хотелось бы…

* **Техники активного слушания:**

1. **Повторение (Эхо-техника):**

*— Я не выношу критику в свой адрес.*

*— Критику?*

*— Ну, не то, чтобы критику… и т.п.*

1. **Перефразирование.**

*— Другими словами, вы считаете, что…*

*— Правильно ли я вас понял? Вы сказали, что…*

1. **Резюмирование (обобщение).**

***—****Итак, мы с вами говорили о том, что…*

*— Обсуждая этот трудный, волнующий всех вопрос, мы до сих пор рассматривали…*