**Введение в медиацию**

**Понятие медиации**

   Сегодня институт медиации, заработавший солидную репутацию в ходе применения в западных странах, США и Китае, вызывает всё больший интерес в России. Этот актуальный метод альтернативного разрешения споров воспринимается российскими специалистами в области права крайне неоднозначно. Некоторые видят в нём долгожданную панацею, способную разгрузить нашу судебную систему и решить миром большинство конфликтов. Другие видят в нём красивую, но совершенно бесполезную в российских условиях сказку. Однако большинство суждений наших коллег строится на основе нескольких переведенных с английского или немецкого научно-популярных статей и книг, посвященных медиации, и передающихся из уст в уста сильно упрощенных теоретических идей. Фактически только считанные единицы российских юристов решили пойти немного дальше и, воздержавшись от скоропостижных оценок, глубже изучить эту молодую, интересную и неоднозначную отрасль права.

   Главное, что хочет узнать большинство людей о медиации - это её сущность и технология применения (Проще это можно сформулировать как два вопроса: "Что это такое?" И "Как это делать?" Ученые и практики стремятся на основе беглого анализа теоретического материала сделать вывод о пригодности этого института в условиях российской правовой действительности. Однако на практике это не даёт точного понимания ни сущности медиации, ни медиативной техники. Этому есть объяснение.

   К примеру, если Вас, как специалиста, скажем, в области права, попросят в течение пятнадцати минут объяснить сущность судебного процесса и место в нём профессионального юриста, человеку, который знаком с российским правом только из школьных учебников и средств массовой информации и не знает, что такое судебный процесс вообще? Конечно, можно передать основные теоретические и правовые аспекты, привести пару примеров из практики, но поймёт ли этот человек всё то, что Вы хотели ему сказать, всю специфику работы юриста, его многоаспектную роль в судебном процессе и сколько юристов участвуют в нём, на кого и какие права и обязанности возложены? Даже если дать Вам не пятнадцать минут, а час, или два или три, он всё равно не поймёт всего этого, так как понимаете это Вы.

   Изначально необходимо объяснить те правовые принципы, на которых устроено всё Российское государство и право, пояснить исторические предпосылки становления этих принципов, определить конституционное положение Государства, его соотношение с другими государственными и негосударственными органами, организациями и гражданами, уяснить его основные функции, принципы деятельности, показать на практике, как ведётся работа с гражданами, организациями и документами, дать почувствовать себя в роли участника процесса. И только после всего этого и многого другого он сможет понять и прочувствовать, что же это такое и как это делается.

   Также обстоит дело и с медиацией, когда многие юристы, изучая эту тему, хотят в течение пятнадцати минуть получить "сухой остаток", без долгих и на первый взгляд ненужных подробностей. В итоге они получают лишь несколько вырванных из контекста определений и статистических отчётов, на основании которых и выносится окончательный вердикт. В данном случае на поставленные вопросы не даётся точный ответ.

   На сегодняшний день даже на западе нет единства в понимании сущности медиации и её основных принципов. Различные школы (Британская, Голландская, Австралийская, Американская и др.) дают собственные интерпретации и характеристики этому институту права, которые зачастую не совпадают, а иногда и противоречат друг другу. Вне зависимости от этих факторов, мы в данной работе осветим классическое понятие и признаки медиации, которые собственно отличают медиацию от других социально-правовых институтов.

     До 2011г. не существует каких-либо единых норм и правил, регулирующих порядок доступа к профессии **медиатора**. На рынке действовали частные учебные заведения, которые предлагали обучение по специальностям "коммерческий медиатор" и "семейный медиатор". Условием для приема в подобные учебные заведения часто является наличие образования в таких областях, как юриспруденция, психология или социальная педагогика при соответствующем опыте работы. Правда, для приема в некоторые образовательные учреждения, такого рода, достаточно любой профессиональной квалификации.

   Тем не менее, после завершения учебы в специализированном учреждении и вступления в крупную профессиональную организацию, или регистрации и в качестве индивидуального медиатора необходимо подтвердить свою квалификацию и предъявлять лицам, обращающимся за помощью, надежное свидетельство своего профессионализма. Кроме того, **профессиональным медиаторам** в области семейных отношений, например в Германии, присваивается соответствующее звание медиатор/BAMF (Федеральное объединение по семейной медиации).

    Медиация - это новое явление в нашей жизни, новый прогрессивный способ решения неглубоких конфликтов без антагонистических противоречий. Ниша новая, и относительно незанятая, пока ещё и весьма перспективная. Это можно смело утверждать, исходя даже из двух факторов:

     - Инициатор внедрения Медиации в России (президент и вице президент);

     - Наличие хоть того же, молодого, но широко распространенного в развитых странах, зарубежного опыта.

   Отсюда видно, что медиация это перспективное развитее, в первую очередь, человеческих отношений на базе очередного шага в развитии культуры человеческих взаимоотношений - это наше светлое и счастливое будущее. Ведь отношения в Европе, в Америке отличаются от отношений в России. Такой простой пример: У нас устная сделка ценой до 1000 руб. в Америке ограничения по стоимости сделки нет, хоть на несколько миллионов, и если одна из Сторон взяла на себя определённые обязательства по данной сделке, то она не будет истерически утверждать, что всё, что не записано и не подписано, к ней отношения не имеет. А у нас, даже подписанный договор, выполненный, с подписанными актами приёма выполненных работ, процентовками может быть признан не заключённым, в связи с тем, например, что в нём отсутствует, по мнению отдельных юридических теоретиков, такое существенное условие, как срок окончания выполнения работ.

   Медиаторство - это новый шаг в развитии общественных отношений. Оказывается, что не надо махать "шашками", и твой визави не злодей, а просто может быть заблуждающийся, а может это ты заблуждаешься, и есть возможность мирным путём выяснить реальную ситуацию. Ведь недаром мудрые говорят, что старость это не возраст, не состояние здоровья, а состояние душу и старость наступает с того момента когда человек перестаёт сомневаться в собственной правоте. Человек всегда должен допускать справедливую мысль, что он не Господь Бог и не может являться истиной в последней инстанции. В этом и заключается очередной шаг в развитии человеческой культуры.

   Справедливо мнение, что из лиц, не имеющих профессиональной подготовки в области медиации, наиболее близки к ней адвокаты. Они, при некотором увеличении своих знаний, особенно в области психологии и знания норм религиозного права могут предлагать свои услуги в качестве медиатора.

    При применении процедуры медиации в области семейно-правовых конфликтов (например, связанных с выплатой алиментов или воспитанием детей) присутствие адвоката весьма приветствуется и именно для того, чтобы исключить достижения всякого рода компромиссных решений, результатом которых явилось бы существенное ущемление интересов одной стороны, в первую очередь интересов детей. Когда одна из Сторон не зависимо от реально действующего правового статуса могла бы добиться для себя больших выгод.

   **Медиация - отрасль права**

   Что же является в медиации альтернативностью императивности судебной системы? Это, естественно, основной базис медиации - **добровольность**(ст.3 Закона).

   Отсюда, сам процесс урегулирования споров остаётся практически не тронутым по отношению к классическому - существующему, только несколько видоизменяется подход к рассмотрению спора, исчезает его безапелляционность.

   Инструментарий же решений медиативных проблем, в свою очередь, не ограничивается по сравнению с судебной системой только существующей нормативной базой, но и расширяется за счёт моральных и психологических аспектов, и основывается на участии посредника - доверенного лица спорящих Сторон и наличия взаимного стремления к разрешению конфликта.

   Медиация - отрасль права**,**основанная   на разрешении [конфликта](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82) с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны  - [медиатора](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80), который помогает сторонам выработать определенное соглашение по спору, при этом стороны полностью контролируют процесс принятия решения по урегулированию спора и условия его разрешения. Медиатора признают обе стороны и мнение его уважают. В результате достигнутого соглашения выигрывают все.

   *Медиация - это процедура примирения конфликтующих сторон, путем их вступления в добровольные переговоры в присутствии нейтрального лица - медиатора (посредника), с целью достижения взаимопонимания и принятия взаимоустраивающих решений, разрешающих конфликтную ситуацию*.

   Медиация в России - это молодая, недавно родившаяся отрасль права, родоначальниками которой стали два самых известных юриста в Стране. Медиация молодое дитя юриспруденции, представляющее собой новый прогрессивный шаг в развитии культуры общественных отношений, ухода от существующего авторитаризма к добровольности и стремлению к сотрудничеству и взаимопониманию.

   Естественно, как и любая отрасль права, медиация как минимум должна состоять из двух основных частей: это процессуальные нормы и правил и материальные нормы. Но медиация не является обычной отраслью права, а является альтернативой к существующей императивной системе рассмотрения споров, поэтому она включает в себя, и нормы морали и психологию.

   Итак, медиация, как отрасль, состоит из четырёх основных частей: 1. Процессуальные нормы; 2 Материальные нормы; 3. Нормы морали; и

   4. Психология.

   В основе Медиации не лежит общепринятый в споре принцип я прав а та не прав, а лежит принцип возможно ты прав, а я не прав, возможно я прав, а мой визави не прав, и пусть специалист в этой области нас рассудит, т.е налицо резко другой уровень культуры человеческого общения.

   Нельзя недооценивать общественную значимость медиации, так как медиация является новым прогрессивным шагом в развитии человеческой культуры.

   **Предмет и система разрешения споров**

   Предмет медиации**-** это успешное проведение переговоров между двумя или несколькими конфликтующими сторонами с участием медиатора, в результате которых стороны заключают примирительное (медиативное) соглашение.

   Во всем мире медиация становиться одной из самых популярных форм урегулирования споров. Медиация позволяет уйти от потери времени в судебных разбирательствах, от дополнительных и непредсказуемых расходов, процесс медиации является частным и конфиденциальным.

   *В основе процедуры медиации лежит посредническая деятельность третьей, независимой и нейтральной к предмету спора стороны (Медиатора), обладающей достаточными познаниями как в вопросах законодательства и права, так и в вопросах конфликтующих сторон, и направленная на внесудебное урегулирование споров.*

   **Процедура медиация**

   Процедура медиация**,** согласно ст. 2 Федерального закона "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника" от 27.07.2010г. N193-ФЗ - **это способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения**.

   **Цель медиации**

   Цель медиации - добиться взаимоустраивающего соглашения между сторонами. При этом все решения относительно предмета переговоров и способа разрешения конфликта принимает не медиатор, а сами стороны. Необходимым условием медиации является добровольное участие сторон. Медиатор помогает сторонам пройти через процесс коммуникации, модуль, состоящий из заранее определенных шагов. Переговоры могут включать в себя от 3 до 15 таких шагов.

   *Цель медиации - способствовать достижению конструктивного урегулирования конфликта, но не гарантировать это заранее или предупредить его возникновение.*

   ***Медиатор****- это нейтральное третье лицо, сопровождающее процесс для разрешения конфликта и для достижения конкретного соглашения. При помощи медиаторов можно найти решения, при которых не будет ни побежденных, ни победителей*.

      Основной задачей медиатора является содействие способности участников спора придти к урегулированию своего конфликта самостоятельно. Урегулирование конфликта должно происходить путём предоставления им со стороны медиатора возможности изучить все законные способы разрешения Спора. Медиатор должен предоставить Сторонам современную законодательную базу по конфликтному вопросу для того, чтобы определить путем переговоров на основе убеждения каждой из сторон в справедливости решения вопроса, приемлемого  для каждой из Сторон конфликта.

   Медиация в рамках отечественной правовой системы представляет собой деятельность, осуществляемую за пределами судопроизводства, и может использоваться в дополнение к структуре правосудия. Процедура примирения должна осуществляться за рамками заранее определённого процесса, и лицо, выступающее в качестве медиатора, является процессуальной фигурой. Процедуры медиации, на сегодняшний день не отработаны юристами, психологами, социологами. В случае использования результатов процесса медиации в дальнейшем судопроизводстве имеет основополагающее значение законность при её проведении.

   Медиация или вне судебное улаживание коммерческих споров сегодня - широко распространенная в мире практика. Эту форму урегулирования бизнес-конфликтов предприниматели считают весьма эффективной и при этом малозатратной. Подобный способ разрешения споров осваивают и в России. Но, по словам*Цисаны Шамликашвили*, Президента Научно-методического центра медиации и права, продвижению данного инструмента препятствует инертность российского общественного сознания.

   Медиация, как способ разрешения споров, процедура глубоко уходящая корнями в историю развития человеческих отношений, и оформившаяся как современная технология рассмотрения конфликтных ситуаций лишь во второй половине ХХ столетия. При всем многообразии сходства с другими формами разрешения разногласий, медиация имеет несколько принципиальных отличий. Основное из них -присутствие при разбирательстве третьей нейтральной стороны, которая не выносит никаких решений, однако участвует, вникает, изучает проблему и содействует принятию решения самими конфликтующими сторонами.

   Процедура медиации - это структурированный процесс, сама медиация как отрасль знаний находится в междисциплинарной области, совместивший в себе такие отрасли знания, как право, психология, социология, лингвистика, конфликтология.

   **Эффективность медиации**

   Опираясь на опыт, сложившийся за последние несколько десятилетий, можно говорить о том, что с ее помощью можно разрешить практически любой спор, при наличии стремления сторон к его разрешению.

   Медиация является альтернативным судебному, способу разрешения возникших долговых споров. Процедуру медиации можно эффективно использовать и после проведения судебного процесса, на стадии [взыскания по исполнительному листу](http://www.lawcollegium.com/teh/1234176210.htm). В отдельных случаях применение медиации эффективней, чем принудительное взыскание. Медиация в большинстве случаев позволяет сохранить деловые и родственные, а зачастую и дружеские отношения между сторонами конфликта.

       Даже если, с точки зрения Сторон, они зашли в тупик, и из него им не выбраться, медиация поможет достичь удовлетворяющее обе стороны решение. *Это обеспечивает в медиации возможность, в результате которой создаются условия для всех участников не только предлагать свои способы разрешения спора, за частую неправильные, но и найти и выработать правильное, справедливое и законное решение.*

    Во время медиации вводится мораторий на какие-либо агрессивные действия, медиатор контролирует соблюдение этого правила. Решение в деле находите вы сами совместно с медиатором, который пользуется доверием и уважением обоих сторон.

      Наибольший эффект применения медиации достигается:

      В разрешении конфликтов в области трудовых, семейных и гражданских взаимоотношений, как в личной сфере, так и в сфере предпринимательской деятельности. Кроме этого не следует забывать, что гражданские взаимоотношения носят многогранный характер: собственность, признание сделок недействительными, кредит, залог, наследство; авторские права и так далее.

      Процедура медиации состоит из нескольких этапов, главная задача которых состоит в разрешении конфликта без обращения в суд. Подробно процедура медиации будет рассмотрена ниже, в главе, посвященной медиационному процессу. Здесь обозначим этапы процедуры медиации:

      - заинтересованное лицо обращается за помощью к медиатору;

      - медиатор организует встречу для выяснения позиций сторон;

      - каждая из сторон высказывает свою позицию по делу;

     - стороны излагают свое мнение по поводу позиции противоположной стороны;

     - медиатор проводит беседу с каждой из сторон, а затем и общую, ненавязчиво излагая собственное мнение, основанное на законности, беспристрастности и профессионализме;

    - стороны вырабатывают способы разрешения возникшего конфликта;

     - совместное составление письменного соглашения, которое будет учитывать интересы обеих сторон.

     Медиация позволяет выйти сторонам из тупиковой ситуации, продемонстрировать высокий культурный уровень сторон, в то время как после судебного разбирательства все обычно заканчивается разрывом отношений и неприятными последствиями.

      При выборе процедуры медиации существуют только одни положительные стороны:

     - основание обращения - согласие обеих сторон;

     - решение принимается совместно с учетом справедливости, законности и своих интересов, и сами же исполняете это решение;

     - медиатор только лишь способствует принятию решения;

     - экономия времени и средств;

     - конфиденциальность процедуры;

     - учитываются интересы обеих сторон.

    В идеале после окончания медиации эмоциональный диссонанс между конфликтующими сторонами должен исчезнуть, и разрешенный конфликт не должен мешать общению друг с другом. Это не означает обязательную гармонизацию или всепрощение, но *понимание, ясность и умение управлять возможными оставшимися противоречиями*- обязательный результат медиации.

    Честная, открытая проработка интересов и ценностей участников повышает вероятность выполнения достигнутого соглашения. Часто соглашения пересматриваются, изменяются, если участники в процессе медиации понимают, что их интересы учитываются также серьезно, как и интересы "противника".

    Главная цель медиации - найти пути к примирению сторон.

   Из этого следует, что:

      • Медиация позволяет достичь соглашения и договоренности при уважении ко всем сторонам.

      • Медиация помогает найти практические решения, с которыми согласны все участники.

      • Медиация помогает избежать утомительных разбирательств, длительных судебных процессов и больших расходов.

      • Медиация создаёт уважение и укрепляет автономию участников конфликта.

    Адвокатам часто задают вопрос: сколько ты процессов провёл и сколько из них выиграл. Преимущество выигранных адвокатом процессов перед проигранными, для не посвящённых считается его уровнем квалификации.

   Вопрос с точки зрения человечности, уважения к личности и юриспруденции не корректен. Нельзя судебный процесс сравнивать с боксом или с какими-либо иными спортивными соревнованиями. Да, в судебном процессе сталкиваются практически противоположные интересы, доведённые до антагонизма, но как не странно лучшим результатом судебного процесса является не победа одной из сторон, а достижение обоюдного согласия в споре, заключения мирового соглашения.

     Наличие спора уже однозначно устанавливает тот факт, что стороны не могут самостоятельно придти к единому мнению о предмете спора и его существенных условиях. Отсюда необходимо посредничество, которое снимет спор и приведет стороны к единому мнению по спору. На сегодняшний день такое посредничество носит исключительно судебный характер и, если одна из сторон не согласна с мнением такого посредника, то существует механизм принуждения несогласной стороны. Конечно, решение спорных вопросов всегда желательно мирным путём на основе добровольного согласия сторон, а если стороны добровольно не согласились, что сразу применять принцип принуждения? Для цивилизованного общества подобное отношение не приемлемо, нужен правовой консультант, который вооружен глубокими знаниями в области юриспруденции и серьёзными знаниями в области психологии человеческих отношений и, главное, доверием сторон.

   Этот базис позволяет ему примирить в рамках закона стороны, объяснить, как реально выглядит спор, кто прав и кто не прав, бесперспективность судебного спора и необходимость заключения добровольного мирового соглашения на основании единого мнения сторон и посредника. Вот в принципе роль такого посредничества и есть процедура медиации.

**История медиации, как метода альтернативного решения споров**

**Откуда возникла медиация?**

   Вопрос риторический и на него есть как это не странно для истории точный ответ:

   В священном Писании сказано "Мирись с соперником твоим скорее, пока ты еще на пути с ним, чтобы соперник не отдал тебя судье, а судья не отдал бы тебя слуге, и не вверг бы тебя в темницу" (Мф.5.25).

   Иисус учит народ: "Блаженны миротворцы, ибо они будут наречены сынами Божиими" (М. 5.9).

    Само посредничество старо как мир. Наибольшее развитие издревле эта процедура получила в регионах с наиболее развитой торговлей. Так, многие историки находят корни современной медиации у Финикийской цивилизации (основой которой была морская торговля) и в Древнем Вавилоне. Медиации существовала в древнем Китае, Японии, в странах Африки, где старейшины рода или племени выступали в качестве своеобразных профессиональных медиаторов, обеспечивая бесконфликтное решение проблемных ситуаций. В этих странах и сегодня нормы морали ставят примирение сторон через диалог, даже с использованием посредника, намного выше, чем решение проблемы государственным судом.

   Дальнейшее развитие института посредничества происходило в Древней Греции, где медиаторы были известны как proxenetas, а затем и в Древнем Риме. Начиная с Дигестов Юстиниана, появилось законодательное закрепление положения медиаторов. В римском праве они именовались по-разному: internuncius, medium, intercessor, philantropus, interpolator, conciliator, interlocutor, interpres, и наконец mediator.

    Что же касается России, то отечественным правовым традициям и современному законодательству, так же известны примеры медиации. В России медиации наибольшей степени соответствует термин "примирительная процедура с участием посредника", который был известен еще древнему русскому праву.

     Медиация в ее современном понимании начала развиваться во второй половине 20 столетия. Прежде всего, в странах англо-саксонского права - США, Австралии, Великобритании, а затем уже она постепенно стала распространяться и в Европе.

   Первые попытки применения медиации, как правило, предпринимались при разрешении споров в сфере семейных отношений.

   В последствие, медиация получила признание при разрешении споров самого широкого круга, начиная от семейных конфликтов и заканчивая сложными многосторонними конфликтами в коммерческой и публичной сфере.

       Итак, 1947 год следует считать датой рождения термина "медиация", который впервые был употреблён в наименовании федеральной службы США по урегулированию конфликтов между управляющим кругом и с недовольством подвластным им трудящимся. Хотя эта форма ещё не имела характера самостоятельной процедуры, однако она заложила основу для дальнейшего развития института, а в последствие и правовой отрасли - "медиации".

   Второй предпосылкой к возникновению медиации было появление в конце 60-х гг. это локальные негосударственные организации, деятельность которых была направлена на разрешение конфликтов в семьях, между соседями, а также малообеспеченными лицами. Основной целью такой медиации, ориентированной на общественность, была идея предложить определённому кругу лиц, который по финансовым или эмоциональным причинам отказывается от обращения в государственный суд, другую площадку для разрешения споров с более низкими порогами доступа.

   Третьей предпосылкой стали особенности американского гражданского процесса, сложившиеся к 60-м годам. А именно: некоторые его негативные стороны. Согласно, так называемому, американскому правилу ("American rule") каждая сторона сама оплачивает услуги адвоката независимо от исхода дела. Так что для обеих сторон расходы были неизбежны. В экономических спорах, которые носят комплексный характер, эти неизбежные расходы на адвокатов достигали астрономических сумм.

   Одна из областей, где медиация имеет наиболее длительную историю применения - сфера международных отношений. В этой сфере медиация осознанно применялась уже в средние века и успешно применяется в современной международной практике.

   Медиация превратилась в самостоятельную процедуру лишь с середины 70-х годов.

   Медиатор строит переговоры таким образом, чтобы на первый план вышли именно интересы сторон. То есть достигнутое в процессе медиации решение будет являться взаимовыгодным, нет победителей и проигравших.

   Классическим является пример с двумя сёстрами и апельсином. Каждая из сестёр заявляет свою позицию: "Я хочу этот апельсин". Позиции сторон противоположны и, казалось бы, выигрыш одной сестры означает поражение другой. Мать для разрешения конфликта разрезает апельсин пополам, руководствуясь исключительно позициями сестёр, не задумываясь об их реальных интересах. В то же время мать с помощью вопросов могла бы обнаружить, что один ребёнок хотел бы выжимать сок из фрукта, другому же необходима была корка для цукатов в сдобное тесто. Задача медиатора состоит, прежде всего, в том, чтобы сконцентрировать внимание сторон на их реальных интересах, а не юридических позициях.

**Возникновение института**

**Медиации в России**

 **Интересно, что для России медиация, а точнее примирительная процедура, совсем не новшество.**

   Нам известны факты, что медиация в несколько иной форме применялась еще в дореволюционной России, когда в конце XIX века с интенсивным развитием промышленности и торговли стали развиваться нетрадиционные внесудебные методы разрешения споров. Развитие на качественно ином уровне медиация в России получила вновь только в начале XXI столетия.

      В 2005 году была организована Первая Международная конференция, которая и стала отправной точкой новейшей истории медиации в России. Именно это мероприятие сделало возможным вовлечение юридического сообщества в работу по интеграции института медиации в российскую правовую систему. В это же время был создан Научно-методический центр медиации и права, одним из приоритетных направлений которого стало всестороннее содействие институту медиации в России.

      Сегодня люди стали все чаще прибегать к помощи медиаторов при разрешении различных споров, и статистика показывает, что в 70% случаев им удается разрешить конфликт успешно.

   Впервые появилось понятие "примирительные процедуры" в главе 15 АПК РФ 2002 г.

    Подводя итог вышесказанному, можно сделать вывод о том, что медиация является действенным инструментов в разрешении конфликтов. Конфликтующие стороны могут сами контролировать ход процесса и влиять на его конечный результат. Это повышает ответственность и заинтересованность участвующих сторон и позволяет использовать не стереотипы разрешения конфликта, а новейшие технологии, помогающие развитию бизнеса и построению новых деловых отношений.

***Заключение***

*Медиация в России - это молодая, недавно родившаяся отрасль права, родоначальниками которой стали два самых известных юриста в Стране, руководители Государства президент и премьер России. Медиация молодое дитя юриспруденции, представляющее собой новый прогрессивный шаг в развитии культуры общественных отношений, ухода от существующего авторитаризма к добровольности и стремлению к сотрудничеству и взаимопониманию.*

*Естественно, как и любая отрасль права, медиация как минимум должна состоять из двух основных частей: это процессуальные нормы и правил и материальные нормы. Но медиация не является обычной отраслью права, а является альтернативой к существующей императивной системе рассмотрения споров, поэтому она включает в себя, и нормы морали, и психологию.*

*Итак, медиация, как отрасль, состоит из четырёх основных частей: 1. Процессуальные нормы; 2 Материальные нормы; 3. Нормы морали; и 4. Психология.*

*В основе Медиации не лежит общепринятый в споре принцип я прав, а ты не прав, а лежит принцип возможно ты прав, а я не прав, возможно я прав, а мой визави не прав, и пусть специалист в этой области нас рассудит, т.е налицо резко другой уровень культуры человеческого общения.*

*Нельзя недооценивать общественную значимость медиации, так как медиация является новым прогрессивным шагом в развитии человеческой культуры.*

*Медиация это настоящее и будущее в развитии и совершенствовании человеческих отношений и общественной культуры. И социальную значимость её для развития общества нельзя переоценить*

**Психологическая подготовка медиатора**

**Профессиональная компетентность медиатора, кем бы он ни был - судьей, адвокатом, детективом, сотрудником милиции и т.д., находится в прямой зависимости от его психологической компетентности. Его призвание - служить благополучию людей, укреплять их правосознание и законопослушное поведение. Успешное выполнение этой высокой социальной задачи невозможно без умения проникать в психологию людей, логически выстраивать запутанную цепь событий, мгновенно принимать верные решения, запоминать множество лиц, имен и фактов и пр.**

   **Как достичь всего этого?**

   Мы зачастую недооцениваем того фактора, что человеку для совершенствования его компетентности и профессионализма необходимы не только чисто профессиональные знания, но и активное развитие навыков общения, воспитание творческого характера ума, а также владение разнообразными психологическими умениями, свойствами, приемами.

   Интерес желающих развить свои интеллектуально-психологические возможности пока во многом удовлетворяется за счет разгадывания кроссвордов и головоломок, игры в шахматы, а также в компьютерные игры. В то же время существует ощутимый дефицит соответствующей литературы и учебных материалов, обеспечивающих развитие конкретных личностных качеств, гимнастику ума, тренировку мышления, памяти, логики, воображения, манере поведения и т.д.

   Как для всякого вида деятельности так и для медиации существует свой профессиональный инструмент или инструментарий. К основному профессиональному медиационому инструментарию следует отнести:

  -- Знание законодательства в области гражданского, трудового и семейного права;

  -- Внимание;

  -- Терпение;

  -- Способность к логическому мышлению;

  -- Память;

  -- Ощущение;

  -- Восприятие.

   **Ощущение и восприятие**

   Важнейшими психическими процессами, с которых начинается и от которых зависит большинство психических реакций человека, являются ощущение и восприятие.

   **Психологическая восприимчивость** - необходимое качество, обусловливающее успешность как мыслительных, так и коммуникативных действий человека.

   *Ощущение -*простейший психический процесс, который является отражением отдельных качеств предметов реального мира и возникает в результате непосредственного воздействия этих предметов на органы чувств человека. Ощущения характеризуются: качеством - отличием одного вида ощущения от другого; интенсивностью - силой воздействия на органы чувств; длительностью - временем, в течение которого ощущение продолжается; чувственным тоном - чувством приятного или неприятного.

   В зависимости от того, при воздействии на какие органы чувств возникают ощущения, их принято подразделять на: органические, кожные, мускульно-двигательные, обонятельные, вкусовые, слуховые, зрительные.

   В работе медиатора ощущения составляют основу более сложного процесса восприятия объектов и явлений, и непосредственно связаны с выполняемой трудовой деятельностью и оказывают на нее существенное влияние.

   *Восприятие -*отражение предметов, ситуаций и событий, возникающее при непосредственном воздействии физических раздражителей на рецепторные поверхности органов чувств. В отличие от ощущений, которые отражают отдельные свойства предмета, восприятие отражает предмет в целом, в совокупности его свойств. Оно представляет собой качественно новую ступень чувственного познания, которое не сводится к сумме отдельных ощущений или сенсорных данных, а определяется многосвязными отношениями типа объект - субъект и субъект - объект. Основное и главное условие возникновения образа восприятия - это воздействие предметов и явлений объективной действительности на органы чувств. Но это никоим образом не снижает значения активности субъекта.

   Наиболее важными особенностями восприятия являются:

   - предметность (относительная независимость воспринимаемых характеристик объектов от параметров раздражения рецепторных поверхностей органов чувств);

   - целостность (свойство восприятия, состоящее в том, что всякий объект, а тем более пространственная ситуация воспринимаются как устойчивое системное целое);

   - константность (относительная независимость воспринимаемых характеристик объектов от параметров раздражения рецепторных поверхностей органов чувств);

   - осмысленность (причисление воспринимаемого предмета к определенной группе, классу, обобщение его в слове);

   - избирательность (преимущественное выделение человеком одних объектов по сравнению с другими, зависящее от особенностей его личности);

   - апперцепция (зависимость восприятия от прошлого опыта, от общего содержания психической деятельности человека и его индивидуальных особенностей).

   В основе классификации восприятий могут лежать различия анализаторов, участвующих в восприятии, в этом случае выделяют:

   - осязательные;

   - кинестетические;

   - обонятельные;

   - вкусовые;

   - слуховые;

   - зрительные.

   Если в основу классификации положены формы существования материи - пространство, время и движение, то в соответствии с этим выделяют восприятие пространства, восприятие времени, восприятие движения.

   Развитие профессиональных качеств начинается с накапливания обучаемыми опыта восприятия разных объектов, событий, явлений, которые им придется воспринимать и анализировать в практической работе. Для такого ознакомления используются натуральные объекты, препараты, а также их модели, макеты, муляжи, фотографии, видеофильмы, магнитофонные записи.

   В процессе активной познавательной деятельности восприятие приобретает целенаправленный, планомерный, увлекающий личность характер - становится наблюдением.

   **Профессиональная наблюдательность**

   Профессиональная наблюдательность Медиатора проявляется в способности подмечать внешне малозаметные и, на первый взгляд, малозначительные признаки явлений, объектов, имеющие важное значение для решения стоящих перед ним задач (*например*даты) . Такая способность - профессиональный навык, обусловленный во многом профессиональной чувствительностью, т.е. особым развитием органов чувств - зрения, слуха, обоняния, осязания, терпением и т.д.

   Для рационального восприятия (наблюдения) целесообразно:

   1) ясно и четко формулировать познавательные цели, выбирать существенную информацию; начинать деятельность (познавательный процесс) с формулировки ее цели; постановки перед собой вопроса: "Чего я хочу достигнуть путем восприятия информации?";

   2) максимально использовать все анализаторы: в первую очередь зрение и слух, и в первую очередь интеллект;

   3) проявлять интерес к информации, использовать уже имеющиеся знаниями опытом и не только своим но и судебной практикой.

   Чтобы при восприятии информации к ней возник интерес, важно осознать ее значение для практической работы. Необходимо использовать все свои знания, чтобы сделать процесс восприятия более интенсивным, размышлять о том, что уже известно о воспринимаемой информации.

**Психологические процессы**

**и связь их с деятельностью**

**Психические процессы: восприятие, внимание, воображение, память, мышление, речь - выступают как важнейшие компоненты любой деятельности. Для того чтобы удовлетворять свои потребности, общаться, играть, учиться и трудиться, человек должен воспринимать мир, обращать внимание на те или иные моменты или компоненты деятельности, представлять то, что ему нужно сделать, запоминать, обдумывать, высказывать суждения. Следовательно, без участия психических процессов человеческая деятельность невозможна, они выступают как ее неотъемлемые внутренние моменты.**

      Но оказывается, что психические процессы не просто участвуют в деятельности, они в ней развиваются и сами представляют собой особые виды деятельности.

      Восприятие в процессе практической деятельности приобретает свои важнейшие человеческие качества. В деятельности формируются его основные виды: восприятие глубины, направления и скорости движения, времени и пространства. В результате практического манипулирования с объемными, близлежащими и удаленными предметами, человек обучается воспринимать и оценивать формы. Следящие движения руки и глаза, сопровождаемые синергическими, координированными сокращениями определенных групп мышц, способствуют становлению восприятия движения и его направления. Изменения скорости движущихся объектов автоматически воспроизводятся в ускорениях и замедлениях сокращений определенных групп мышц, и это обучает органы чувств восприятию скорости.

      Воображениетоже связано с деятельностью. Во-первых, человек не в состоянии представить или вообразить такое, что когда-либо не выступало в опыте, не было элементом, предметом, условием или моментом какой-либо деятельности. Фактура воображения есть отражение, хотя и не буквальное, опыта практической деятельности.

      Еще в большей степени это относится к памяти,причем к двум ее основным процессам одновременно: к запоминанию и воспроизведению. Запоминание осуществляется в деятельности, и само представляет особого рода мнемическую деятельность, которая содержит действия и операции, направленные на подготовку материала к лучшему его запоминанию. Это - структурирование, осмысление, ассоциирование материала с известными фактами, включение разнообразных предметов и движений в процесс запоминания и т.д.

      Припоминание также предполагает выполнение определенных действий, направленных на то, чтобы вовремя и точно вспомнить запечатленный в памяти материал. Известно, что сознательное воспроизведение деятельности, в ходе которой некий материал был запомнен, способствует тому, что он легче припоминается.

      Мышление в ряде своих форм идентично практической деятельности (так называемое "ручное", или практическое, мышление). В более развитых формах - образной и логической - деятельный момент выступает в нем в виде внутренних, мыслительных действий и операций. Речь также представляет собой особого рода деятельность, так что часто, характеризуя ее, пользуются словосочетанием "речевая деятельность"[1]. "Поскольку внутренние психические процессы у человека обнаруживают то же строение, что и внешние действия, есть все основания говорить не только о внешнем, но и внутреннем действии"

      Специфика психических процессов состоит, во-первых, в том, что ни один высший психический процесс не является следствием только возрастного развития и созревания. Непременное условие формирования этих процессов - воспитание и другие формы социальных контактов.

      Другая особенность психических процессов в том, что преобразования, совершающиеся в мозгу - органе психических процессов, воспринимаются человеком как события, разыгрывающиеся вне него. То есть, специфика психических процессов заключается в том, что они в своих осознаваемых параметрах определяются особенностями внешних объектов. Психический процесс и его результат отнесены к разным объектам: первый - к мозгу, второй - к внешним предметам и явлениям. Так, мысль раскрывается в признаках тех объектов, связи между которыми она отражает, а эмоция - в терминах, обозначающих отношения к тем событиям, предметам или лицам, которые ее вызывают.

      Важной особенностью высших психических функций является и то, что их физиологический компонент, то есть те изменения в работе центральной нервной системы, которые обеспечивают соответствующий психический процесс, человеком совершенно не воспринимаются. Нейрофизиологические составляющие психических процессов оказываются практически недоступными для самонаблюдения[2.с.10].

      Экспериментально было доказано, что психические процессы, называемые высшими психическими функциями, по происхождению и структуре являются деятельностями. Разработаны и доказаны на практике теории, утверждающие, что психические процессы можно формировать через организованную по особым правилам внешнюю деятельность (теория поэтапного формирования умственных действий). Внешняя деятельность в результате ее специальных преобразований, направленных на сокращение и автоматизацию отдельных звеньев, их превращения в навыки, постепенно переходит во внутреннюю, собственно психическую. Такими интериоризованными психическими процессами являются произвольные и опосредованные речью познавательные процессы: восприятие, внимание, воображение, память и мышление.

      С другой стороны, ни один из названных психических процессов не протекает как чисто внутренний и обязательно включает какие-либо внешние, обычно двигательные, звенья. Зрительное восприятие, например, неразрывно связано с движениями глаз, осязание - с движением рук, внимание - с мышечными сокращениями, определяющими его сосредоточенность, переключаемость и рассеянность. При решении человеком задач почти всегда работает его артикуляционный аппарат; речевая деятельность без движений гортани и лицевых мышц невозможна. Следовательно, всякая деятельность - это соединение внутренних и внешних, психических и поведенческих действий и операций[1, с.158].

   **2.2 Восприятие пространства**

      Восприятие пространства -- это восприятие формы, величины, объема объектов, расстояния между ними, их взаимного расположения, удаленности и направления, в котором они находятся.

      Восприятие формы объемности и величины предметов -- это сложный процекоторый осуществляется с помощью зрительного, тактильного и кинестетического анализаторов.

      Восприятие глубины и удаленности предметов осуществляется в форме монокулярного и бинокулярного зрения.

      Монокулярное зрение (с помощью одного глаза и с помощью изменения толщины его хрусталика) позволяет правильно оценивать рас стояния, правда, в очень ограниченных пределах.

      Восприятие глубины и удаленности предметов осуществляется главным образом посредством бинокулярного зрения (с помощью двух глаз) и сопутствующей ему конвергенции -- сведения зрительных осей глаз на фиксируемом предмете.

      Линейная и воздушная перспектива. По мере удаления предметов от наблюдателя их изображение на сетчатке глаз уменьшается. Примером линейной перспективы может служить кажущееся схождение вдали параллельных рельсов железной дороги и др. Воздушная перспектива заключается в том, что свет и цвет, отражаемый предметами, в известной степени искажаются под влиянием слоев воздуха.

      Восприятия могут быть неправильными или искаженными - иллюзиями.

      Зрительные иллюзии -- это неправильное или искаженное восприятие величины, формы и удаленности предметов. Известно много видов зрительных иллюзий.

      Некоторыми из них являются:

      а) переоценка вертикальных линий. Из двух линий одинакового раз мера вертикальная зрительно всегда воспринимается как значительно большая по сравнению с горизонтальной.

      б) неправильное восприятие величины предмета (объекта). Например, высокий человек рядом с низким кажется еще выше, чем он есть на самом деле; кружки одинакового диаметра кажутся разными в зависимости от того, окружают ли их больший или меньший; одинаковые предметы кажутся разной величины, если они воспринимаются как находящиеся в известном удалении друг от друга, при этом предмет, расположенный ближе, кажется меньше, а далекий -- больше своей действительной величины.

      Эти иллюзии объясняются тем законом восприятия, по которому величина предметов оценивается не по действительным размерам их изображений на сетчатке глаза, а в соответствии с оценкой расстояния, на котором эти предметы находятся.

   **2.3 Восприятие движения**

      Восприятие -- это отражение во времени изменений положения объектов или самого наблюдателя в пространстве. Наблюдая движение, прежде всего? воспринимают:

      1) характер движения (сгибание, разгибание, оггалкивание, подтягивание и т.п.);

      2) форму движения (прямолинейное, криволинейное, круговое, дугообразное и т.п.);

      З) амплитуду фазмах движения (полная, неполная);

      4) Направление движения (направо, налево, вверх, вниз);

      5) продолжительность движения (краткое, длительное);

      6) скорость движения (быстрое или медленное движение; при циклических движениях -- быстрый или медленный темп);

      7) ускорение движения - (равномерное, ускоряющееся, замедляющееся, плавное, прерывистое).

      Восприятие движений обусловливается взаимодействием различных анализаторов: зрительного, двигательного, вестибулярного, слухового и др.

   **2.4 Восприятие времени**

      Восприятие времени -- это отражение объективной длительности, скорости и последовательности явлений действительности. Специально го, самостоятельного анализатора времени нет, В основе восприятия времени лежит ритмическая смена возбуждения и торможения. Ее динамика в нервной системе и составляет физиологическую основу восприятия времени. Определенное состояние нервных клеток становится сигналом времени, на основе которого у человека и у животных вырабатываются условные рефлексы на время.

**Переговоры, конфликт –**

**работа с интересами сторон**

 **Работа с интересами сторон**

   Процедура медиации основана на том, что стороны при участии должны прийти к взаимосогласию и достигнуть законного взаимоприемлемого решения по спорным вопросам.

   Основная работа медиатора связанна с выявлением интересов сторон и поиска законного и взаимоприемлемого решения. При этом не следует забывать, что медиатор сам является одной из заинтересованных сторон, участвующих в процедуре медиации.

   Такая процедура не носит характера тяжбы. Медиатор не является арбитром, представителем какой-либо стороны спора или посредником между сторонами, не обладает правом принимать решение по спору. Он лишь способствует урегулированию спора м ирным путём. Помогает сторонам спора в ходе дискуссии выявить их истинные интересы и потребности, найти решение, удовлетворяющее всех участников конфликта. В этом заключается основная задача медиатора.

   Необходимыми условиями проведения процедуры медиации являются добровольное участие в ней всех сторон спора, их готовность включиться в процесс поиска путей его урегулирования, а также отказ от обращения к другим (судебным, административным) способам разрешения споров направленных на решения спора.

   **Переговоры** представляют широкий аспект общения, охватывающий определённую соглашением о примирительной процедуре сферу деятельности Стороны. Как метод решения конфликтов, переговоры представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон.

   Для того, чтобы переговоры стали возможными, необходимо выполнение определенных условий:

   •   существование взаимозависимости сторон, участвующих в конфликте;

   •   отсутствие значительного различия в силе у субъектов конфликта;

   •   соответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров;

   • участие в переговорах сторон, которые реально могут принимать решения в сложившейся ситуации.

   **Конфликт**- это деструктивная форма социального взаимодействия, заключающаяся в открытом противодействии, столкновении субъектов конфликта. Конфликт сопровождается негативным переживаниями, напряженностью во взаимоотношениях, часто приводит к полному разрыву социальных связей.

   Реальный конфликт - это целостный комплекс, имеющий свою бытовую, психологическую, социологическую, правовую, этническую, историческую и др. стороны. Изучение и управление конфликтом требует междисциплинарного подхода.

   **Типы конфликтов**

   ***Внутриличностные***- это предмет психологии и психотерапии

   ***Социальные*** - это предмет медиации. Они в свою очередь подразделяются на:

   .***Межличностные*** - семейные, жилищные, бытовые и др конфликты

   ***Групповые*** - между социальными группами, трудовые, коммерческие и др. конфликты

   ***Межнациональные, международные*** конфликты.

   **Структура конфликта**:

  -- ***Предмет***к.- в чем суть противоречия, спора (правовой, бытовой аспект)

  -- ***Социальная ситуация***, которой протекает к.(социологический, социально-психологический аспект)

  -- ***Субъекты*** к.- индивидуально-психологические особенности и конкретное актуальное психическое состояние участников к.( внутриличностный, межличностный аспект)

  -- ***Скрытые факторы, второстепенные участники.***

   **Динамика конфликта**:

|  |  |
| --- | --- |
|    ***Доконфликтная ситуация*** |    Возникновение проблемной ситуации   Осознание ее субъектами конфликта.   Попытки разрешить неконфликтными способами |
|    ***Собственно конфликт*** |    Скрытое противодействие, ухудшение взаимоотношений.   Открытый конфликт, столкновение сторон.   Обмен враждебными действиями |
|    ***Завершение конфликта*** |    Силовые методы, запугивание.   Психологическое, социальное давление.   Взаимные уступки.   Справедливое урегулирование |
|    ***Постконфликтная ситуации*** |    Перерастание в новый конфликт, разрыв отношений.   Частичное разрешение конфликта.   Восстановление взаимодействия, взаимопонимания сторон.   |

 **Методы диагностики и разрешения конфликта**

   Наблюдение, беседа, опрос, фокус-оценка, психоаналитические, поведенческие, когнитивные методы, моделирование, экспертные заключения и т.д.

   Каждый конфликт в своем развитии проходит несколько**стадий** (см. табл. 1), на некоторых из них переговоры могут быть не восприняты, так как еще рано или уже поздно, и возможны только ответные агрессивные действия.

***Возможность переговоров в зависимости от стадии конфликта.***

|  |  |
| --- | --- |
|    **Стадии развития конфликта** |    **Возможности переговоров** |
|    напряженность несогласие  |    Переговоры проводить рано, еще не все составляющие конфликта определились |
|    соперничество враждебность  |    Переговоры рациональны |
|    агрессивность  |    Переговоры с участием Медиатора  |
|    насилие военные действия |    Переговоры невозможны, целесообразны ответные агрессивные действия  |

    Предполагается, что переговоры целесообразно вести только с теми силами, которые пользуются взаимодоверием Сторон т.е. Медиатором и в сложившейся ситуации и могут повлиять на исход события.

   Можно выделить несколько групп, чьи интересы затрагиваются в конфликте:

   - *первичные* группы -- затронуты их личные интересы, они сами участвуют в конфликте (семейные, социальные, трудовые), но не всегда от этих групп зависит возможность успешного ведения переговоров,

   - *вторичные* группы -- затронуты их интересы, но эти силы не стремятся к открытому проявлению своей заинтересованности, их действия скрыты до определенного времени (область предпринимательства, гражданского права - фьючерсные контракты, рента с пожизненным содержанием). Могут существовать еще и третьи силы, также заинтересованные в конфликте, но еще более скрытые (наследники).

   Правильно организованные переговоры проходят последовательно несколько**этапов:**

   • подготовка к началу переговоров (до открытия переговоров);

   • предварительный выбор позиции (первоначальные заявления участников об их позиции в данных переговорах);

   • поиск взаимоприемлемого решения (психологическая борьба, установление реальной позиции оппонентов);

   • завершение (выход из возникшего кризиса или переговорного тупика).

   **Подготовка к началу переговоров.** Перед началом любых переговоров крайне важно хорошо к ним подготовиться: *провести диагностику* состояния дел, определить сильные и слабые стороны участников конфликта, спрогнозировать расстановку сил, выяснить, кто будет вести переговоры и интересы какой из групп они представляют.

   Кроме сбора информации, на этой стадии необходимо четко сформулировать свою *цель* и возможные результаты участия в переговорах:

   • в чем состоит основная цель проведения переговоров (см. табл. 2.);

   ***Таб. 2. Возможные цели и результаты участия в переговорах.***

|  |  |
| --- | --- |
|    **Формулировка целей** |    **Возможные результаты** |
|    отражают в максимальной степени общие интересы  |    наиболее желательный результат |
|    Частично учитывают интересы |    Допустимые результаты  |
|    учитывают односторонние интересы  |    Неприемлемые результаты  |
|    ущемляют интересы всех Сторон |    Совершенно неприемлемые  |

   • какие есть в распоряжении варианты. Реально переговоры проводятся для достижения результатов для участников между наиболее желательными и допустимыми;

   • если соглашение не будет достигнуто, как это отразится на интересах обеих сторон;

   • в чем состоит взаимозависимость оппонентов и как это выражается внешне.

   Также прорабатываются *процедурные вопросы:*где лучше проводить переговоры; какая атмосфера ожидается; важны ли в будущем хорошие отношения с оппонентом.

   *Опытные Медиаторы считают: от правильно организованной данной стадии на 50% зависит успех всей деятельности.*

   **Вторая стадия переговоров** -- первоначальный выбор позиции (официальные заявления участников переговоров).

   Эта стадия позволяет реализовать две цели участников переговорного процесса: показать оппонентам, что их интересы вам известны, и вы их учитываете, определить поле для маневра и попытаться оставить в нем как можно больше для себя места.

   Понимание готовности к разговору. Задача медиатора вывести стороны на разговор. Он лишь помогает родиться тому, что вынашивается самими спорящими. Ценность имеет только то, к чему человек приходит сам.

   Обычно переговоры начинаются с заявления обеих сторон об их желаниях и интересах. При помощи фактов и принципиальной аргументации (например, "задачи компании", "общий интерес", интересы ребёнка, интересы предприятия) стороны пытаются укрепить свои позиции.

   Медиатор должен каждой стороне дать возможность высказаться и сделать все возможное, чтобы оппоненты не перебивали друг друга.

   Приемы активного слушания. Базовая способность приходского медиатора - это умение слушать участников спора. Часто мы слышим: "Ты не слышал, что я говорил" - и это всегда вызывает неприятные чувства у обоих собеседников. Люди очень тонко чувствуют фальшь во внимании и слушании друг друга. Они хотят физического и эмоционального присутствия в коммуникации, они хотят от другой личности присутствия полностью "здесь" в момент общения. "Присутствие", сочувствие собеседнику проявляется во внимании к нему, сопровождается глубинным проживанием-переживанием. При этом очень важно показать обеим сторонам, что они услышаны. Этого можно достичь несколькими способами.

  -- Дословно повторив высказывание собеседника, начав с вводной фразы: "Вы полагаете что...", "Как я понял вас...", "Если я правильно вас понял...". Эту технику еще называют "эхо".

  -- Сообщив о состоянии (самочувствии) собеседника или о своем собственном: "Вы рассказали мне о болезни вашей дочери, я понимаю, какое вы испытываете горе!", "Мне больно вместе с вами...".

  -- Развивая мысли собеседника с тем, чтобы они стали более понятными. Мысль уточняется, и формулируются возможные причины возникновения спора. При этом ложная интерпретация мысли может быть исправлена с помощью комментария: "Вы говорите, что брат вас не помает в ваших проблемах. Может быть вы не говорите ему о том, что что вы чувствуете. Человеку свойственно думать о чувствах другого то, что он сам чувствовал бы в похожей ситуации, и не все понимают, что другой человек чувствует по-другому".

   Наблюдательность поможет опытному медиатору определить по выражению лица, глаз, позе, жестам, тембру голоса, интонации участника процедуры медиации, но и в каких-то случаях его неискренность.

   Кроме того, медиатор определяет факторы сдерживания и управляет ими: допустимое время на обсуждаемые вопросы, последствия от невозможности прийти к компромиссу.

   Форма сократического диалога - метод извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, является наиболее адекватной в приходской медиации. При сократических беседах общение строится таким образом, что с помощью небольших проблемных вопросов, примеров, аналогий и т.п. спорящие стороны приобщаются к самостоятельному анализу своих проблем и подводятся к открытию истины для себя.

   Недирективные высказывания. "Как вы себя чувствуете", "Я волнуюсь" - такие выражения несут в себе ценность непосредственности живого действия, функцию помощи. Искусство диалога требует безупречного речевого мастерства. Учет личностной семантики каждого участника спора, нюансировка стилей, оттенков, употребление синонимов, притч, иносказаний в высказываниях предъявляют серьезные требования к владению тончайшим искусством речи, знанию языка, фольклора и сленгов. Нельзя не обратить внимания и на интонационную выразительность речи в диалоге: невербальная составляющая речевого мастерства едва ли не главный его инструмент.

   Вопросная техника. Важным инструментом переговоров является умение задавать вопросы. Вопросная техника помогает прояснению проблемы спорящих. При ее использовании существуют определенные правила.

  -- Право первого вопроса принадлежит медиатору, например: "С чего бы вы хотели начать разговор?", "Что вас беспокоит?".

  -- Вопросов не должно быть много, что бы переговоры не превратились в допрос.

  -- Вопрос должен быть уместным, чтобы не прервать речь, не нарушить эмоциональный настрой.

  -- "Зондирующие" вопросы (вопрос-проба, вопрос-утверждение) должны быть в русле проблемы. Иметь отношение к процессу переговоров.

  -- Бесполезно задавать вопросы, ответы на которые лежат глубоко вы подсознании собеседника - он не знает их.

  -- Полезно фокусировать вопросы на конкретной проблемной ситуации (кто, где, что, когда, кем).

  -- Может быть полезной определенная последовательность в формулировке вопросов. Вначале вопросы отражают внимание и интерес к собеседнику. Далее задаются более сложные вопросы. Которые требуют от него определенных размышлений. В конце - уточняющие вопросы. Вопросы могут помочь спорящим прояснить их проблему, если они содержат в себе информацию, которая является "неожиданной", новой для них.

   Искусство подсказки. Важным умением в ведении переговоров является "подсказка". Подсказка - это словесная тактика помощи собеседнику, когда он затрудняется говорить о себе, определить свою проблему более конкретно. Подсказка может быть двух видов:

   - акцент, когда из предыдущих ответов подчеркивается, выделяется несколько слов или фраз;

   - просьба повторить или рассказать о чем-то подробнее, если нужно, прежде чем двигаться дальше, прояснить что-то. Подсказка может быть, как вербальной, так и невербальной (мимикой, жестом).

   Пауза. Молчание, умение держать паузу - это тоже важная техника в диалоге. Молчание может иметь разные смыслы: обдумывание, поиск слов; ощущение тупика; сопротивление собеседника; глубокое общение без слов. Следует только помнить, что в начале переговоров молчание нежелательно, так как усиливает тревогу собеседника.

   Притчи, символы, метафоры. В переговорах с христианами, в той или иной мере знакомыми со Священным Писанием могут также использоваться библейские притчи и истории, как примеры разрешения противоречий. Уместное использование символов и метафор также может принести хороший плод.

   Возможны различные тактики начала переговоров со стороны Медиатора:

   • проявление *агрессивности* для оказания давления на оппонента в виде наступательной позиции, попытка подавления оппонента;

   • для достижения *взаимовыгодного компромисса*можно использовать: маленькие уступки, установление предельных сроков;

   • для достижения небольшого *доминирования справедливого решения* возможно предоставление новых фактов; использование манипуляций;

   • установление *позитивных личных* отношений:

   - создание непринужденной дружеской атмосферы;

   -содействие неформальным обсуждениям;

   - проявление заинтересованности в успешном завершении переговоров;

   - демонстрация взаимозависимости Сторон;

   - стремление не потерять "своего лица";

   - для достижения *процедурной легкости:* поиск новой информации;

   - совместный поиск альтернативных решений.

    **Третий этап переговоров** состоит в поиске взаимоприемлемого решения, психологической борьбе.

   На этом этапе стороны проверяют возможности друг друга, насколько реальны требования каждой из сторон и как их выполнение отразится на интересах другого участника. Оппоненты представляют факты, выгодные только им, заявляют о наличии у них всевозможных вариантов.

   Здесь же возможны различные манипуляции и психологическое давление на противоположную сторону, попытка оказать давление на Медиатора, захват инициативы всеми возможными способами. Цель каждого из участников -- соблюдение равновесия или небольшое доминирование.

   Задача Медиатора на данном этапе -- увидеть и привести в действие возможные комбинации из интересов участников, способствовать внесению большого количества вариантов решений, направить переговоры в русло поиска конкретных предложений. В случае, если переговоры начинают носить резкий характер, задевающий одну из сторон, Медиатор должен найти выход из создавшегося положения.

   Предлагает способы принятия решений: консенсус либо его мнение. Определяет процедурные вопросы.

     **•   Четвертый этап**--завершение переговоров или выход из тупика.

   К этому этапу уже существует значительное количество различных предложений и вариантов, но соглашение по ним еще не достигнуто. Время начинает поджимать, увеличивается напряженность, требуется принятие какого-то решения. Несколько последних уступок, сделанных обеими сторонами, могут спасти все дело. Но здесь важно для конфликтующих сторон четко помнить, какие уступки не влияют на достижение их основной цели (см. таб. 2), а какие сводят на нет всю предыдущую работу.

   Медиатор, используя данную ему власть, урегулирует последние разногласия и приводит стороны к компромиссу.