



НАВИЧКИ МЕДІАЦІЇ В РОБОТІ АДВОКАТА

Доповідач:

АДВОКАТ, МЕДІАТОР
ПОЛЮХОВИЧ АЛЬОНА



Конфлікти та медіація як спосіб їх врегулювання

Медіація - це позасудова процедура врегулювання конфлікту (спору) шляхом переговорів його сторін за допомогою одного або кількох нейтральних посередників (медіаторів).

Конфлікт - це протиріччя, яке виникає між людьми, колективами в процесі їх спільної діяльності через непорозуміння або протилежність інтересів і відсутності згоди між двома або більше сторонами.



КОНФЛІКТ=СИГНАЛ ДО НЕОБХІДНОСТІ ЗМІН

Конфлікти не вигідно розглядати з негативної точки зору, асоціюючи їх з ворожнечею і болем. Це не обов'язково негативне явище.

Конфлікти ефективніше розглядати з тої точки зору, що вони шанс для розвитку та поліпшення взаємин, структури, організації тощо, а для цього необхідно вміти управляти конфліктом



5 МОДЕЛЕЙ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТІ

- Змагання (конкуренція, боротьба)
- Пристосування
- Компроміс
- Ухилення (уникнення)
- Співпраця (win-win)



Позиції, ІНТЕРЕСИ ТА ПОТРЕБИ СТОРИН

Позиції - це те, що люди говорять, чого вони хочуть.

Інтереси - це причини, по яких люди говорять те, що вони говорять, чого хочуть.

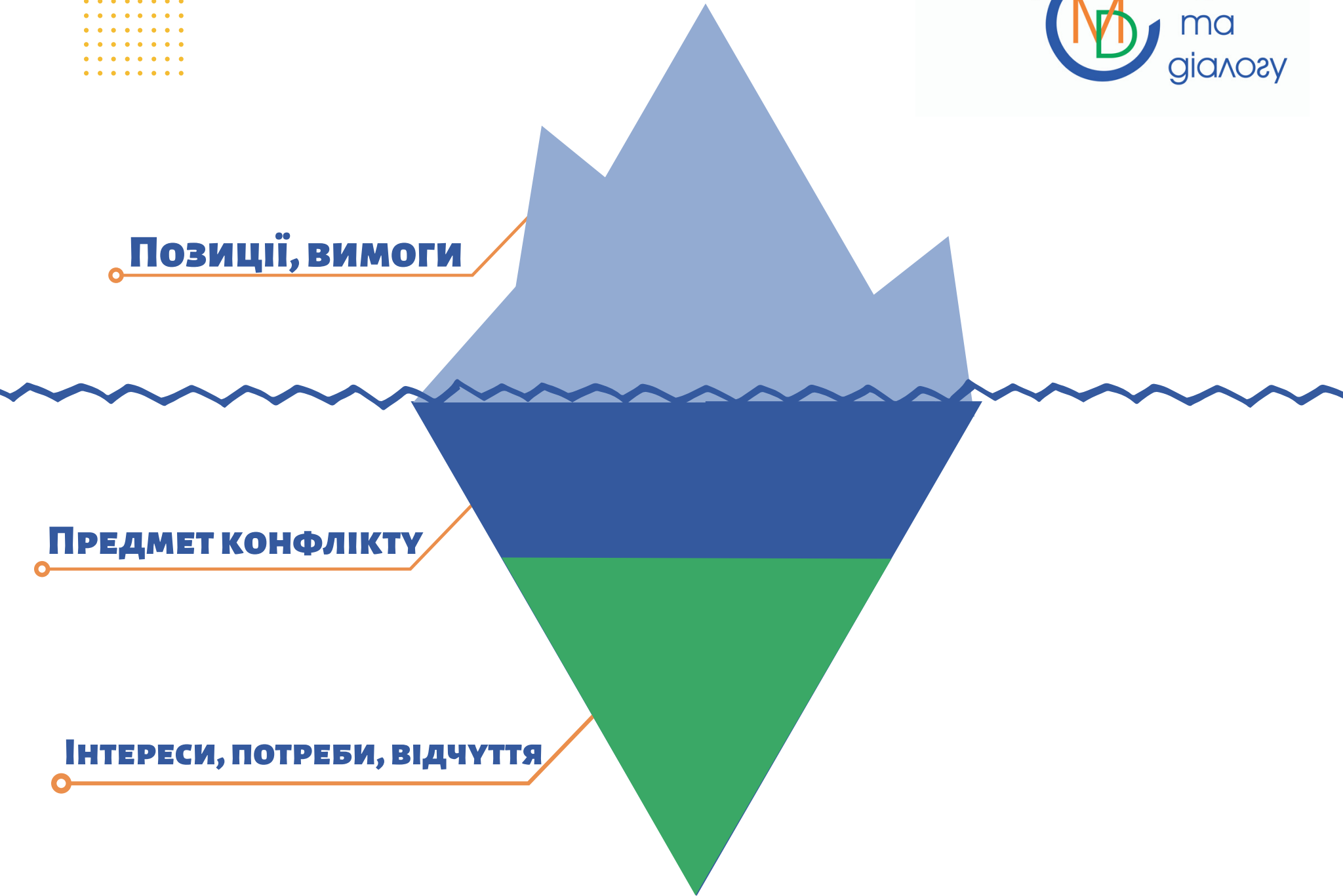
Потреби (основні, базові) - це те, що воно повинні мати (цінності)



Позиції, вимоги

ПРЕДМЕТ КОНФЛІКТУ

ІНТЕРЕСИ, ПОТРЕБИ, ВІДЧУТТЯ





ЗАПИТАТИ ЧОМУ?

Ключ до успіху - переключити дискусію від позицій до потреб та інтересів.



МОЖЛИВОСТІ ТА ПЕРЕВАГИ МЕДІАЦІЇ

- Конфіденційність процедури
- Можливість виходу з процесу медіації на будь-якому етапі
- Економія часу
- Можливість для сторін впливати на результат
- Свобода вибору
- Опора на справедливість
- Можливість збереження або відновлення взаємин
- Можливість запобігти виникненню подібних конфліктів у майбутньому
- Високий відсоток виконання рішення
- Гнучкість процесу



Як працює медіація?

Медіація є гнучким процесом, отже немає чітко прописаного та обов'язкового регламенту.

Однак, як і інші види переговорів, медіація має логічні етапи, які дозволяють прийти до ефективного вирішення конфлікту.



1. ПОПЕРЕДНІЙ ЕТАП

Знайомство. Зібрання інформації про учасників та про природу конфлікту



2. Початковий етап

Підписання договору. З'ясування позицій сторін та визначення тем для обговорення



3. Виявлення ІНТЕРЕСІВ КОЖНОГО УЧАСНИКА КОНФЛІКТУ ТА З'ЯСУВАННЯ ПОТРЕБ, ЩО ПРИХОВАНІ ЗА ВИЯВЛЕНИМИ ІНТЕРЕСАМИ

Високий рівень виконання рішень, досягнутих у процесі медіації забезпечується за рахунок пошуку спільних та взаємних інтересів сторін, та прийняття рішень, які оптимально задовольняють інтереси кожного учасника.



4. Пошук можливостей та ідей для рішення

Спонукає сторін самостійно знаходити варіанти рішень, з урахуванням потреб усіх учасників



5. Угода

Напрацьовані варіанти рішень, за допомогою медіатора перевіряються на реалістичність та можливість виконання.

За бажанням сторін - домовленості викладаються у вигляді письмової або усної угоди



ТЕХНІКИ МЕДІАЦІЇ

Однією з основних технік медіації є техніка постановки запитань

Основні види запитань:

- Відкриті та закриті запитання
- Прості та складні запитання
- Уточнювальні та доповнювальні запитання



Види запитань

- Альтернативні та сугестивні
- Гіпотетичні
- Зустрічні запитання
- Риторичні запитання
- Навідні запитання



ТЕХНІКА "КІЛЬЦЕ"

1. Поставити запитання.
2. Уважно вислухати відповідь
3. Коротко повторити те, що було сказано
4. Уважно вислухати відповідь (перевірити правильність свого розуміння)
5. Переформулювати запитання або поставити наступне



АКТИВНЕ СЛУХАННЯ

- Невербальна та перевербальна комунікація
- Використання мовчання
- Позначення емоцій
- Уточнення
- Перефразування
- Резюмування



РОБОТА З ЕМОЦІЯМИ

Медіатор впродовж усієї медіації приділяє багато уваги роботі з емоціями учасників конфлікту та володіє спеціальними техніками

Адвокати зазвичай надають перевагу концентруванню на документах і не звертають увагу на почуття та емоції клієнтів.

Медіатори, навпаки, надають сторонам можливість висловити свої емоції, допомагають зрозуміти їх почуття та потреби



РОБОТА З ЕМОЦІЯМИ

Знижується інтенсивність емоційного переживання та спадає рівень напруги і сторони можуть переходити до конструктивного пошуку рішень



**Коли МЕДІАЦІЯ
НЕДОЦІЛЬНА**

- домашнє насильство
- тиск, загрози, дуже сильний дисбаланс сил
- психічні розлади
- зловживання алкоголем або наркотиками, яке не дозволяє приймати або виконувати рішення



ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!

**АДВОКАТ, МЕДІАТОР
ПОЛЮХОВИЧ АЛЬОНА**

ТЕЛ. (096) 618-61-91