

От ненависти - к счастью... От 2х до 8ми часов...

Герой известного фильма говорит, что «Счастье – это когда тебя понимают...» Если рассматривать счастье в таком ракурсе, то именно к нему, действительно, приходят стороны в процессе медиации, о которой здесь и пойдет речь...

Медиация... Явление пока малознакомое и загадочное в Украине, но уже постепенно набирающее темпы и популярность. Итак, для тех, кто еще не в курсе: медиация – процесс мирного урегулирования конфликтов в коммерческих, трудовых, политических, социальных, семейно-бытовых и др. спорах... А медиатор – нейтральный посредник, обеспечивающий этот процесс, в котором стороны сами ищут максимально устраивающее их решение проблемы...

Медиаторов, конечно, специально готовят для такой необычной работы, т.к. им приходится находиться в зоне повышенной напряженности и агрессивности при проведении медиации... И именно поэтому - так важно им в процессе работы соблюдать все принципы и правила, о которых и пойдет речь ниже, исходя из опыта первых проведенных медиаций в г. Киеве.

Основных принципов в медиации четыре:

1. Нейтральность медиатора.

Данный принцип требует максимального внимания медиатора к себе, своим словам и мыслям. Ибо он должен не только на словах, а на самом деле - быть абсолютно нейтральным по отношению к обеим сторонам. Так, напр., когда у одного из медиаторов промелькнула случайная оценочная мысль: «А жена явно не хочет работать...» - ему пришлось брать паузу. Надо было срочно подумать - как вернуть доверие стороны, т.к. эта оценка была сразу же прочувствована клиенткой и она закрылась для общения... Именно принцип нейтральности заставляет также отказываться некоторых медиаторов от работы, когда их просят друзья или знакомые помочь им в их личных спорах и конфликтах... Невозможно быть нейтральным, если ты дружишь или знаешь одну из сторон – это работает на уровне подсознания. Поэтому, даже если вторая сторона и согласна на проведение медиации – из этических соображений медиатор берет самоотвод и предлагает данный случай кому-либо из своих коллег.

2. Принцип добровольности.

Кажется, что может быть проще?

Но... Диалог из реальной жизни:

«

- Вы не могли бы провести медиацию в среду на след. неделе?
- А что у Вас за конфликт?
- Трудовой. Увольняется моя сотрудница, написала заявление, но я, с одной стороны, не хотела бы, чтобы она уходила, а с другой – общаться с ней спокойно не могу, потому что.....
- Хорошо, это – типичный случай для проведения медиации, дайте мне телефонный номер данной сотрудницы, если Вы с ней не общаетесь и, если она согласится, я смогу провести медиацию...
- А зачем Вам ее спрашивать? Придет она в среду – я ей так и скажу: или ты соглашаешься на медиацию, или трудовую книжку не увидишь...» ☺

3. Равноправие сторон.

Принцип, на первый взгляд, тоже простой, но в реальности надо очень внимательно отслеживать его соблюдение... Потому что каждая из сторон пристально следит за действиями медиатора – «Ага, со мной он беседовал 15 мин., а как ушел к нему (ней, ним) – прошло уже 20 мин., и т.д., и т.п.

На одной из встреч, напр., присутствовал психолог, к которому одна из сторон несколько раз обращалась за помощью и баланс сил в процессе медиации был нарушен...

4. Конфиденциальность.

Самый распространенный принцип, необходимый и соблюдаемый во многих других этиках – медицинской, юридической и т.д. Поэтому, если человек не умеет держать язык за зубами – о профессии медиатора можно забыть.

После первого опыта проведенных медиаций также хочется сказать, что **правила проведения медиации**, выработанные и проверенные в демократических странах, прекрасно работают и в украинской специфике, несмотря на то, что мы неоднократно слышали рассуждения скептиков о совершенно другом менталитете на Украине.

Поэтому, о правилах очень кратко:

- Вступление. На нем медиатор рассказывает о самом процессе, принципах и правилах, а каждая из сторон говорит о своем видении проблемы.
- Индивидуальные встречи со сторонами по отдельности. В процессе их проведения медиатор выясняет интересы лиц, участвующих в процессе, общие точки соприкосновения и т.д.
- Совместная встреча. На ней стороны сами ищут выход из создавшейся ситуации и обсуждают возможные варианты дальнейших действий.
- Итоговое соглашение. В конце медиации стороны, как правило, подписывают документ, в котором отражены все достигнутые договоренности.

Медиация применима во многих сферах – и в бизнесе, и в политике, и в семье... На сегодняшний день, более решительными оказались заказчики в проведении медиаций в семейно-бытовых конфликтах. Или просто - здесь счастья людям хочется больше? 😊 Муж и жена – развод и связанные с этим проблемы, мать и сын – раздел имущества, отец – сын – семейный конфликт и т.д. Эти медиации прошли за последние пару месяцев и что же можно сказать об этом первом опыте?

Что общего у них?

1. Между сторонами в 90% случаях была полностью нарушена коммуникация, и медиатор выступал связующим звеном уже на первых этапах.
2. Желание договориться было у обеих сторон, т.к. конфликт затягивался и выбраться из него самостоятельно было уже невозможно.
3. Непонимание в 80% случаях своих истинных интересов – напр., в одном из случаев имущество делить не пришлось, т.к. стороны осознали свои истинные потребности – необходимость внимания и помощи одному, независимости и самостоятельности – другому. Была пара, напр., которая передумала разводиться и забрала заявление из суда... Третьи осознали, что им стоит побороться за сохранение семьи и взять консультации у узкопрофильных специалистов – финансового аналитика и т.д. Был случай, когда стороны не договорились, но обе остались удовлетворены медиацией, т.к. гораздо лучше поняли позиции друг друга.

И в чем же отличие?

Помимо, конечно же, участников и предметов конфликта, все пары сильно отличаются:
- и по уровню эмоциональности (от «Он моей смерти хочет – неужели Вы этого не видите?» до «Мы прекрасно относимся к друг другу, вот только жить вместе трудно...»);
- и по готовности искренне обсуждать с медиатором свои проблемы;
- и по степени своей готовности идти на уступки и договариваться. В одном из случаев в процессе медиации всем стало очевидным, что готова договариваться более пассивная сторона, а активная, которая инициировала сам процесс, стоит крайне жестко на своих позициях...

И, напоследок, пару слов о том, что показалось особенно важным после первых шагов:

1. Медиабельность процесса.

Очень важно определить, что перед Вами – конфликт, который может быть урегулирован в процессе медиации. Бывали обращения на уровне «муж – жена» (он меня не понимает и не любит): эта работа – для семейного психотерапевта. Медиация смотрит в будущее и для ее проведения необходим конкретный предмет спора.

2. Важность предварительной подготовки.

Когда медиатор начинает выяснять все детали конфликта в процессе медиации – на это уходит очень много драгоценного времени. Поэтому – крайне необходимо пообщаться с каждой из сторон до начала процесса.

3. Соблюдение принципов медиации.

Это азбука, конечно, но без нее - никуда. Медиатор не только сам обязан соблюдать принципы, но и смотреть, чтобы они не нарушались в процессе какой-либо из сторон. Без комментариев, как говорится.

4. Фиксирование достигнутых договоренностей.

Это важно и для отслеживания их выполнения, и часто – если этап промежуточный – для дальнейшего продолжения медиации, чтобы стороны точно знали, на чем они остановились...

И, самое главное, надо понимать, что конфликт – это не тупик, а сигнал к необходимости изменений! Именно для этого и работает уже медиация на Украине, приносит реальное счастье людям, помните об этом и звоните, если оно вам понадобится!

От имени и по поручению медиаторов
впечатления зафиксировала
Худякова Т.М.
менеджер, выпускница
Украинского центра медиации
при Киево-Могилянской Бизнес-Школе