

Институт медиации (посредничества) в переговорном процессе

Лекция 9

Вопросы лекции

1. Сущность и виды медиации.
2. Социальные роли и функции медиатора.
3. Психологические основы медиации в переговорном процессе.

Медиация

- Это специальный вид деятельности, смысл которой заключается в оптимизации переговорного процесса с участием третьей, нейтральной стороны.

Необходимость посредничества

- стороны вовлечены в длительный конфликт
- прямые контакты невозможны
- стороны связали себя множеством обязательств и не могут пойти на уступки без потери собственного лица
- имеются серьезные различия в культуре, идеологии или религии

Типичные мотивы обращения к посреднику

- Путь наименьшего риска и наиболее гибкая форма разрешения конфликта
- Надежда, что третья сторона может оказать реальную помощь в процессе поиска решения и гарантировать выполнение соглашений
- В случае неудачи при урегулировании вину можно возложить на третью сторону

Виды медиации

- Прямое посредничество
- Косвенное посредничество

- Формальное посредничество
- Неформальное посредничество

- Официальное посредничество
- Неофициальное посредничество

Принципы медиации

- Добровольность
- Равноправие сторон
- Нейтральность медиатора
- Конфиденциальность
- Обеспечение паритета сторон переговорного процесса
- Поочередное обращение посредника к обеим переговаривающимся сторонам

Социальные роли медиатора

- Лидер
- Исследователь проблем
- Специалист по организации общения
- Процессуальный наблюдатель
- Тренер - психотехник

Функции медиатора

- Организаторская функция
- Аналитическая функция
- Коммуникативная
- Творческая
- Созидательная
- Контролирующая
- Обучающая

Психологические тактики взаимодействия медиатора с

- Тактика поочередного выслушивания
- Сделка
- Челночная дипломатия
- Давление на одного из участников переговоров
- Директивное взаимодействие
- Рефлексивное вмешательство
- Контекстуальное вмешательство
- Независимое вмешательство

Приемы управления переговорами:

- Направление переговорного процесса
- Обеспечение открытости и восприимчивости сторон
- Обеспечение содержательного плана обсуждения
- Обеспечение последовательности обсуждения
- Локализация обсуждаемых проблем
- Конкретизация обсуждаемых проблем

- Структурирование переговорного процесса
- Объединение отдельных частей в более общие
- Поддержка позитивных действий сторон
- Переход от одной обсуждаемой проблемы к другой
- Подготовка сторон к осознанию необходимости внесения предложений

- Определение предложений для соглашения сторон
- Психологическое воодушевление сторон за позитивные результаты
- Фиксация сторон на моментах единства и согласия
- Ссылка на достигнутые договоренности
- Обеспечение психологически ресурсного эмоционального климата
- Обратная связь на позитивные шаги сторон
- Выбор стратегии относительно степени собственного погружения в проблему

Поведение медиатора в основных фазах переговоров

Вступительная стадия

- **Цель посредника:** установить доверие между собой и сторонами переговоров
- **Задачи:** настроить обе стороны на объединение их усилий в плане конструктивного взаимодействия на переговорах

Вступительное слово посредника:

- Благодарность сторонам за готовность объединиться,
- Прояснить сущность, принципы, роль медиации,
- Описать правила и особенности поведения посредника,
- Ответы на вопросы сторон, приглашение к работе.

Осуществление посреднической миссии:

- координация подходов к решению проблемы,
- выработка соглашения об общих принципах взаимодействия,
- регламент,
- получение от каждой стороны списка проблем, их распределение по значимости,
- помощь в определении позиций, анализе интересов.

Поведение посредника в начале переговоров

Цель: сделать процесс медиации ясным и предсказуемым

Задачи: определить круг проблем, ожидаемый результат

Осуществление посреднической миссии:

определить границы обсуждения по спорным и дискуссионным вопросам, ассистирование сторонам в рассмотрении их обязательств и наиболее острых ситуаций.

- Сбор и анализ данных
- Разработка детального плана посредничества
- Определение спорных вопросов и установление повестки переговоров

Поведение в продолжении переговоров

- **Цель посредника:** организовать диалог между участниками
- **Задача:** сближение позиций, уменьшить противостояние, наладить психологическую атмосферу.

Осуществление посреднической миссии:

- четкая формулировка вопросов,
- достижение согласованной формулировки проблем,
- выявление точек пересечения и сближения позиций,
- вынесение новых предложений,
- проведение сепаратных встреч,
- работа по единому тексту,
- регулирование уровня эмоциональной экспрессии

Поведение в конце переговорного процесса

- **Цель посредника:** завершение переговоров и выход из медиации
- **Задачи посредника:** достижение соглашения и получение медиатором обратной связи о результатах работы

Осуществление посреднической МИССИИ

- В четких формулировках закрепить все достигнутые договоренности и соглашения
- Предпринять окончательное редактирование письменного текста соглашения, устраивающего обе стороны.
- Обсудить меры, которые могут быть приняты каждой стороной в случае нарушения соглашения, выработать способы разрешения конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть в будущем
- Закрепить позитивные чувства, сгладить негативные последствия

Эффективность медиации:

- Мотивированность сторон
- Особенности и характер деятельности посредника
- Настойчивость посредника в своих действиях
- Степень напряженности переговорной ситуации
- Длительность конфликтной составляющей во взаимодействии сторон
- Другие факторы