

Медиаторство – один из видов посредничества в решении конфликтов.

\* Содействие внешнего третьего двум сторонам конфликта, который выполняет обязательства со всеми сторонами, способствующий ускорению процесса

Посредничество в разрешении конфликтов (медиаторство)

выработки разрешения ситуации совместно со всеми сторонами конфликта, при условии, что все участники готовы взять ответственность за выработку решения конфликта, выгодную всем сторонам.

альтернативным путем:

- переговоры
- содействие (модерация) – организаторство (не влияние)
- медиация (совместная выработка возможных решений)

Медиаторство предполагает наличие одновременно 6 признаков:

1. Наличие медиатора (посредника, внешнего третьего, т.е. не задействованного в конфликте сторон человека)
2. Равноудаленность в отношении всех сторон
3. Собственная ответственность каждого участника конфликта
4. Специфичность, ориентация на конкретный случай и проблему (запрет на шаблон)
5. Об



Для медиатора важна базовая установка характеризующая позицию в процессе медиаторства. Базируется на клиентцентрированной позиции К.

Роджерса:

1. Прочувствованное понимание (эмпатия)
2. Подлинность и открытость (аутентичность)
3. Безусловное принятие каждой из конфликтующих сторон
4. Системное мышление, которое стремится принимать конфликты исходя из объективных позиций, спокойные отношения, принятие и ориентация на поиск максимально хороших решений, которые удовлетворят все стороны.

В процессе работы модератор применяет методы:

- кооперативные, сотрудничающие техники ведения беседы

- техники формулирования вопросов

- технику перефразирования

- технику «я-послания»(1) констатация факта; 2)

описание отношения к этому факту; 3)

формулирование пожелания на будущее) и «я-

высказывания»

- техники креативности:

- \* Мозговой штурм

- \* Операциональные техники (разработка планов действий и ограничений)



## Переживание конфликта:

- позволяет увидеть свою ответственность в данном вопросе, а как следствие увидеть свое поведение
- помогает найти альтернативные решения
- возможно приводит на путь инновации
- повышение солидарности, сплоченности внутри группы
- ведет к сознательному выигрышу в виде опыта и навыков, в том числе, пригождается в решении будущих конфликтов

