



Красноярский краевой фонд  
поддержки научной и научно-технической  
деятельности



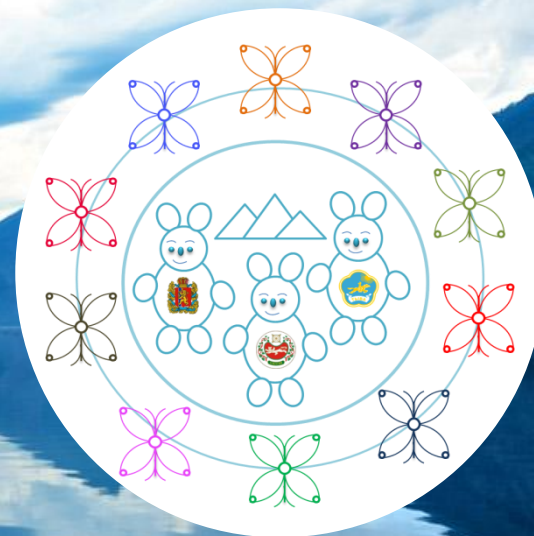
СИБИРСКИЙ  
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

SIBERIAN  
FEDERAL  
UNIVERSITY



ИНСТИТУТ ПЕДАГОГИКИ, ПСИХОЛОГИИ И СОЦИОЛОГИИ  
INSTITUTE OF EDUCATION, PSYCHOLOGY AND SOCIOLOGY

# АТЛАС ПРОФЕССИИ ПОЛИКУЛЬТУРНОГО МЕДИАТОРА ДЛЯ ЕНИСЕЙСКОЙ СИБИРИ И КРАЙНЕГО СЕВЕРА



Поликультурная медиация в  
Енисейской Сибири



**Все в твоих  
руках!**

Красноярск - 2022

# Каковы должны быть



## ЛИЧНОСТНЫЕ КАЧЕСТВА МЕДИАТОРА?





 **Поликультурная медиация в  
Енисейской Сибири**



**Все в твоих  
руках!**



Красноярский краевой фонд  
поддержки научной и научно-технической  
деятельности

# Особые психологические качества

## ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕСТЫ



«Кот» (интеллектуальная лабильность)

Тест Струпа (гибкость когнитивного контроля)

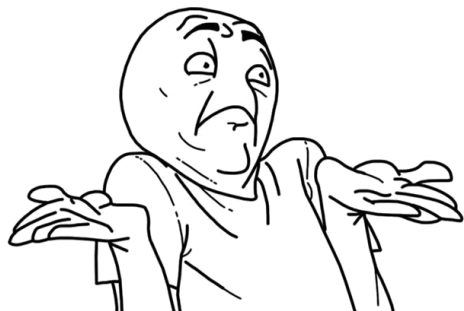
Тест Кеттелла (личностные характеристики)

Тест «Рука» (агрессивность)





# Однако...



....анализ показал, что **нет прямой и значимой связи** психологических характеристик, полученных по названным тестам, с успешностью обучения и эффективностью работы медиатора\*

\* О мерах по совершенствованию деятельности общих \*судов Республики Беларусь: Указ Президента Респ. Беларусь, 10 окт. 2011 г., № 454 // Национальный реестр правовых актов Респ. Беларусь, 2011. – № 115. – 1/12986



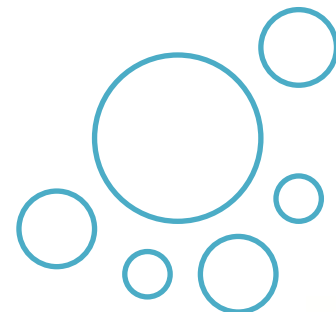
# Процедура медиации



Ситуация, организованная по определенным **правилам** и требующая специального **алгоритма деятельности** медиатора



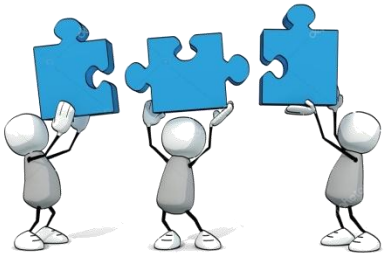
Значимым являются не столько индивидуальные характеристики участников, сколько **характеристики ситуации** медиации и **функции медиатора**



# ДЛЯ МЕДИАТОРА НАДО



Описать основные действия



Описать основные функции



Описать роли, которые он должен выполнять



Ответственность медиатора





# МЕДИАТОР - ЭТО



## человек, имеющий высшее образование

Высшее образование предполагает такие качества, как



- Работоспособность -



- Ответственность -



- Умение учиться -



# МЕДИАТОР - ЭТО



## человек, имеющий высшее образование

Высшее образование предполагает такие качества, как



-Наличие профессиональных компетенций -



- Высокий уровень общей культуры -



-Общепрофессиональные компетенции -

# Профессиональные характеристики профессии медиатора

Работоспособность

Настойчивость и терпение в достижении целей

Доброжелательность к людям

Мотивация к обучению и самообучению

Умение работать в агрессивной среде

Терпимость к критике

Умение слушать

Умение анализировать

Умение ясно излагать свои мысли

Умение управлять своими эмоциями



Гибкость поведения

Гибкость в мышлении



# ЕЩЕ

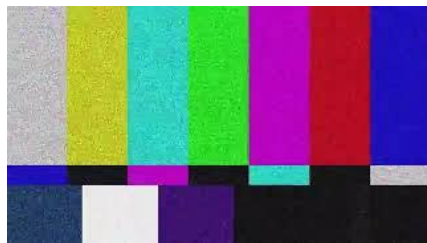
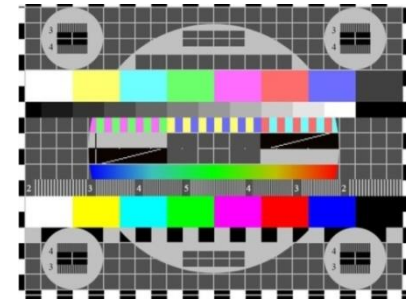
- ✓ Толерантность или терпимость к конфликту
- ✓ Отсутствие страха перед конфликтом
- ✓ Готовность принять людей такими, какие они есть
- ✓ Четкое понимание, что справедливость — это понятие в контексте каждого конфликта абсолютно субъективное

# ЕЩЕ

- ✓ Свобода от стереотипов
- ✓ Свобода от оценивания поведения и действий сторон
- ✓ Открытость миру
- ✓ Широта взглядов
- ✓ .....
- ✓ .....

# ЧТО мешает медиатору?

- Жесткое авторитарное поведение
- Неумение наладить контакт с людьми
- Отсутствие гибкости



- «Зацикленность» на собственном мнении
- Уверенность, что медиатор знает, как лучше для сторон конфликта





# Алгоритм медиации



Медиация

=



переговоры

+



коммуникации  
сотрудничества



# Курс подготовки медиаторов



Тренинг эффективной коммуникации



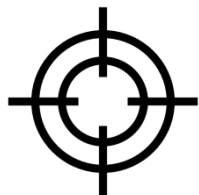
Тренинг переговоров с установкой на сотрудничество



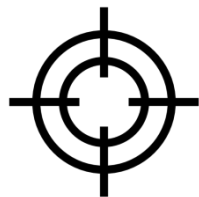
Тренинг собственно медиации



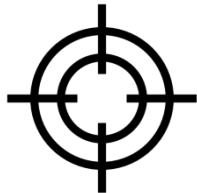
# Цели тренинга эффективной коммуникации



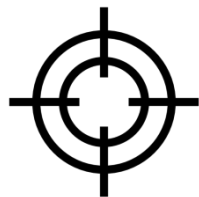
выработать навыки общения



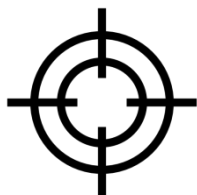
обучить конструктивным техникам  
ведения беседы



научить понимать невербальное поведение  
других людей

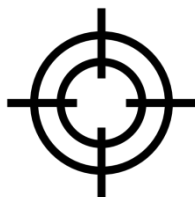


научить определять скрытые  
мотивы и интересы



эффективно вести себя в ситуации стресса и  
владеть своим эмоциональным состоянием

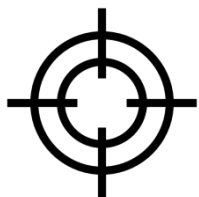
# Цели тренинга переговоров



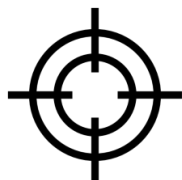
дать знания об основных компонентах переговоров и стадиях их ведения



научить формулировать темы для переговоров и предложения по урегулированию спора



обучить анализировать и разделять на практике потребности, позиции, интересы сторон



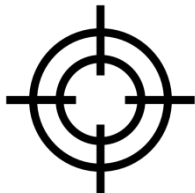
дать навыки подготовки к переговорам



# Цели тренинга переговоров



научить интегрировать интересы и понимать, каким образом можно сделать соглашение реалистичным и устойчивым



обсуждать эффективные стратегии и тактики ведения переговоров



обсуждать причины возникновения постконфликтов, различные сложности, которые могут возникать в переговорах





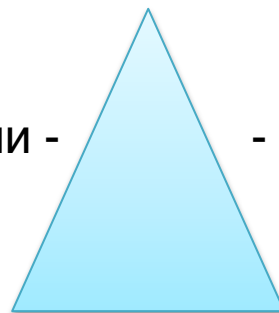


# Тренинг медиации

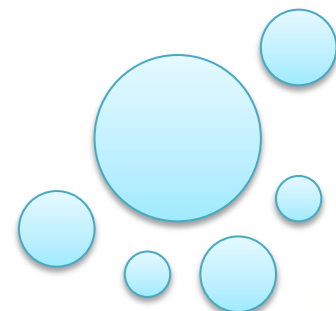
Участники осваивают:

- **основные принципы** медиации -

- **стадии** ведения медиации -



- **функции** медиатора -



# Тренинг медиации

Интерактивный режим с включением всех участников либо в роли медиаторов, либо в роли конфликтующих сторон



Получение опыта переживаний, которые будут испытывать их клиенты в будущем



Формирование понимания, что должен делать медиатор

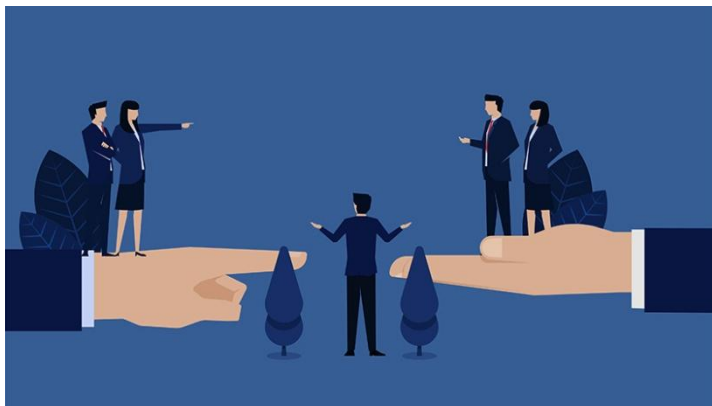


Понимание, какие действия медиатора способствуют снижению негативных эмоций и возникновению готовности вести переговоры с противоположной стороной



# Тренинг медиации

Интерактивный режим с включением всех участников либо в роли медиаторов, либо в роли конфликтующих сторон



Знания и навыки, позволяющие сделать **первый прием клиента**

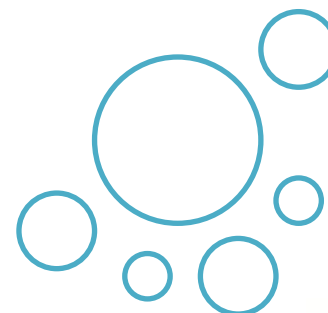
- пригласить вторую сторону
- работать с дисбалансом сил
- работать с сопротивлением клиентов и трудными клиентами

- организовать медиацию
- знания о юридических основах ведения медиации в досудебном и судебном регламенте



# Выстраивание взаимодействия со сторонами, чтобы у них не возникло дополнительного напряжения

- знать и понимать свой тембр голоса
- управлять громкостью голоса
- демонстрировать уверенность, но не давление
- демонстрировать твердость, но не жесткость
- демонстрировать мягкость, но не заискивание



# Невербальное поведение медиатора



поза



положение за столом



открытость и свободная манера взаимодействия



невидимая дистанция каждой из сторон и нейтральность





# Короткое и ясное информирование сторон о принципах медиации



добровольности

беспристрастности

конфиденциальности

равное право  
участия в  
медиации



Проверка, правильно ли поняты принципы  
собственниками конфликта



Описание своей роли в процессе (помощь в том, чтобы стороны сами договорились о таком соглашении, которое наилучшим образом обеспечит удовлетворение ущемленных интересов)



# Стадия медиации «Презентация сторон»

Умение медиатора слушать и  
давать **точную** обратную связь сторонам



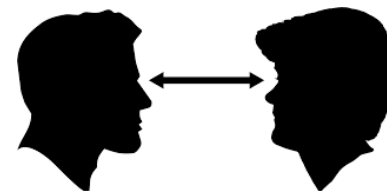
- поза -



- жесты -



- взгляд -



- КОНТАКТ глазами  
со сторонами -



-не допуск, чтобы слушающая сторона перебивала  
говорящего, задавала в этот момент вопросы и  
допускала оскорбления или выражала  
какие-либо негативные эмоции -



# Умение давать обратную связь

- Воспроизведение того, что сказал говорящий
- Разбиение полученной информации на три составляющих:



Основное требование: в процессе обратной связи

**не давать  
своих оценок**

**ничего не добавлять от себя**

**не делать никаких  
самостоятельных  
выводов из сказанного**



# Функция медиатора

Замена резких негативных описаний эмоций  
нейтральными высказываниями

Медиатор должен **ПОЛНОСТЬЮ ИСКЛЮЧИТЬ**:



- **оценочные высказывания**
- **выводы о полученной информации**



## Стадия медиации «Дискуссия»

**Действия медиатора:** предложение сторонам задать друг другу вопросы и высказать свои комментарии

**Задача медиатора** — помочь сторонам более полно и точно высказать свои мысли без эмоций и агрессии

**Техники:** включенное слушание, открытые вопросы, исследование интересов



# Стадия медиации «Дискуссия»

## Функции медиатора



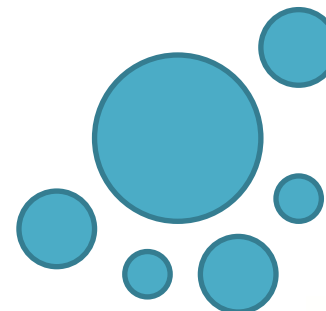
дать сторонам поговорить и выпустить эмоции



помощь сторонам осознать, что же на самом деле их волнует, о чем необходимо договариваться



включенность в процесс общения сторон невербально





# Стадия медиации «Дискуссия»

## Функции медиатора



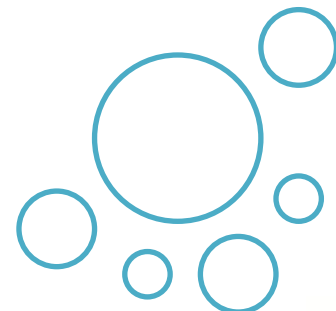
готовность включения, в любой момент вмешаться в диалог сторон и перенаправить общение только через себя



проявление спокойствия, умения управлять своим эмоциональным состоянием и сохранять нейтральное, беспристрастное отношение к сторонам



позволение сторонам проявлять эмоции, но не позволять переходить к взаимным оскорблениям и уничижительным высказываниям в адрес друг друга



# Стадия «**Кокус**», индивидуальная беседа с каждой из сторон



В кокусе у медиатора есть возможность позволить каждой стороне **наедине** сказать все, что еще не высказано, выговорить все обиды, которые она никогда не будет говорить в лицо другой стороне, рассказать об иных своих переживаниях и разочарованиях



# Стадия медиации «Кокус»

## Функции медиатора

Нейтральность - не присоединяться ни к одной из сторон

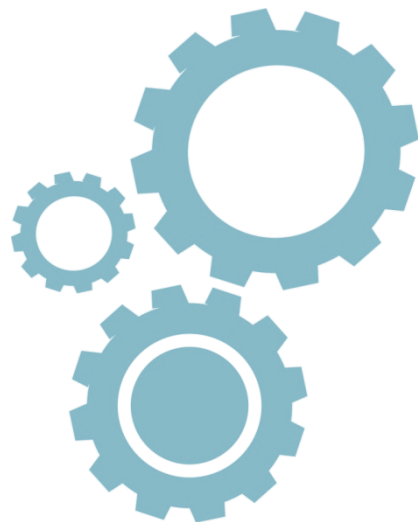
Помочь сторонам увидеть более широкие возможности урегулирования конфликта, чем те, что обозначены самими сторонами

Умение, с одной стороны, представить информацию таким образом, что у клиента не останется сомнений в возможности такого неблагоприятного исхода, а с другой — «не переборщить» и не вызвать у клиента чувство, что медиатор как бы защищает другую сторону и просто «запугивает» его



# Стадия медиации «Кокус»

## Функции медиатора



Умение помочь сторонам увидеть прямую взаимозависимость своих интересов и интересов оппонента (противника) является **самым главным для медиатора**

Работа медиатора по сближению позиций переводит стороны от противостояния друг другу к творческому поиску наиболее взаимовыгодных вариантов совместного решения



# Стадия генерации предложений и их проверки на реальность



1. Гибкость для того, чтобы не начать решать за стороны их проблемы
2. Проверка всех предложений на реалистичность и возможность их исполнения
3. Отслеживание как за продуцированием предложений, так и за невербальной реакцией на них другой стороны



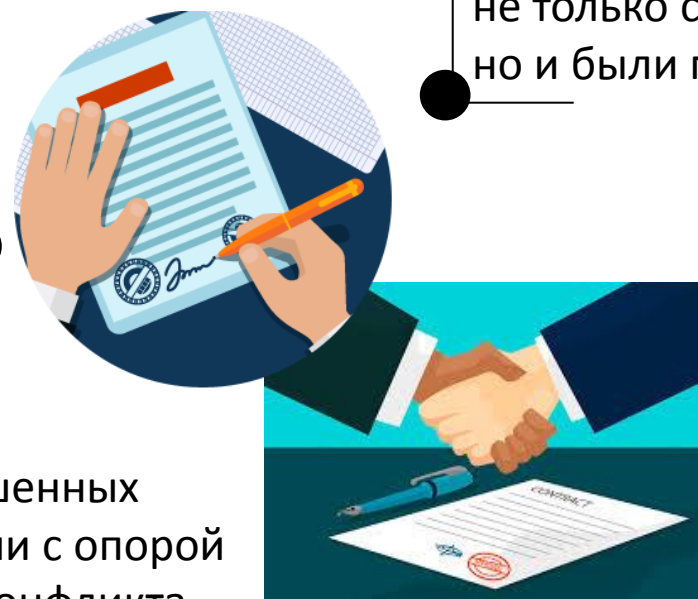
# Стадия «Соглашение»

Проверка всех перечисленных в соглашении пунктов на реалистичность

Обеспечение того, чтобы стороны не только составили соглашение, но и были готовы его выполнять

Информирование сторон в случае невыполнения соглашения мер для защиты своих интересов

Прояснение неразрешенных вопросов в соглашении с опорой на ранние моменты конфликта. В такой ситуации медиатор должен продолжить работу и прояснить, о чем именно идет речь





# Стадия «Выход из медиации»



## *Функции медиатора*

Если стороны договорились, — проверить прочность соглашения по трем критериям удовлетворенности:

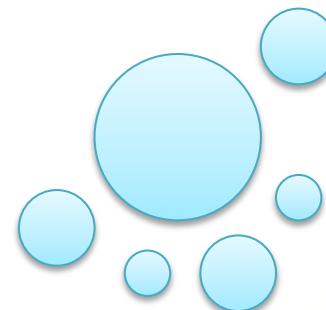
- по существу принятых решений
- по процедуре медиации
- по психологической удовлетворенности



# Личностные качества медиатора



- порядочность
- честность
- ответственность
- энергичность
- креативность
- гибкость



# Личностные качества медиатора



- нешаблонность мышления
- наблюдательность
- спокойствие
- уверенность в своих действиях
- настойчивость и терпение в достижении целей
- работоспособность



# Общепрофессиональные компетенции и черты мировоззрения



- культура взаимодействия с другими людьми
- доброжелательность к людям
- уважение к свободе каждого
- готовность принять людей такими, какие они есть
- четкое осознание субъективного характера понятия «справедливость»



# Профессиональные компетенции



- толерантность (терпимость) к конфликту (к людям, к противоречиям, напряжению, неопределенности)

- отсутствие страха перед конфликтом

- устойчивость к критике и способность работать в агрессивной среде



# Профессиональные компетенции

## Умения

- активно слушать
- анализировать ситуацию
- делать обобщения
- вести диалог



- ясно излагать мысли
- вовремя задать правильный вопрос
- внести конструктивное предложение
- управлять своими эмоциями





# Знания



**Какие** бывают конфликты

**Как** конфликты развиваются

**Что** стимулирует их эскалацию (деэскалацию)

**Кто** выступает участниками конфликта (явными, неявными, сторонами, пособниками, организаторами, сочувствующими, подстрекателями, жертвой)

# Умения



**Д**иагностировать, на каком этапе находится конфликт

**П**равильно войти в конфликт для оказания помощи конфликтующим сторонам

**С**охранять нейтральность (поскольку для конфликтологии является аксиоматичным, что расширение конфликта по участникам влечет его эскалацию)



# Навыки



Навыки восстановления общения между конфликтующими сторонами и управления коммуникацией

## Коммуникативные техники

- анализ вербальных, паравербальных и невербальных сигналов
- подстройка (**установление раппорта**)
- эмпатийное слушание
- вербализация чувств
- рефрейминг
- активное слушание (**эхо-повтор, перефразирование, резюме, прояснение**)
- правила постановки вопросов, аргументации и контраргументации



# Знания



о технике мозгового штурма, позволяющей сформировать банк предложений по разрешению проблемы, выступающей предметом переговоров



о типах переговоров (дистрибутивные и интегративные), переговорных стилях (жесткий и мягкий)



о правилах подготовки к переговорам



о стадиях переговорного процесса



о способах преодоления тупика, перехода от дистрибутивных к интегративным переговорам



# Представление

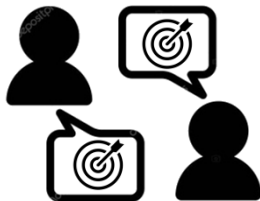


О таблице переговоров:

- начальном
- последующих (предложения отступления)
- сигнальном
- финальном предложениях

**УМЕНИЕ**

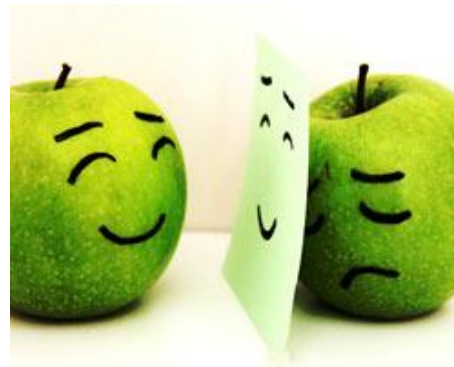
помочь сторонам осознать свои цели в переговорах, а также последствия сорванных переговоров, сформулировать повестку переговоров



# Наиболее сложны в освоении технологии медиации



*навыки слушания*



*работа с эмоциями*



# Наиболее сложны в освоении технологии медиации



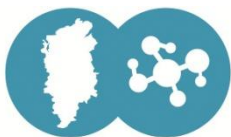
*выявления скрытых и  
неосознанных интересов сторон*



*сохранения нейтральности  
(умения не оценивать и не давать советов)*







Красноярский краевой фонд  
поддержки научной и научно-технической  
деятельности



С И Б И Р С К И Й  
Ф Е Д Е Р А Л Ь Н Ы Й  
У Н И В Е Р С И Т Е Т

S I B E R I A N  
F E D E R A L  
U N I V E R S I T Y

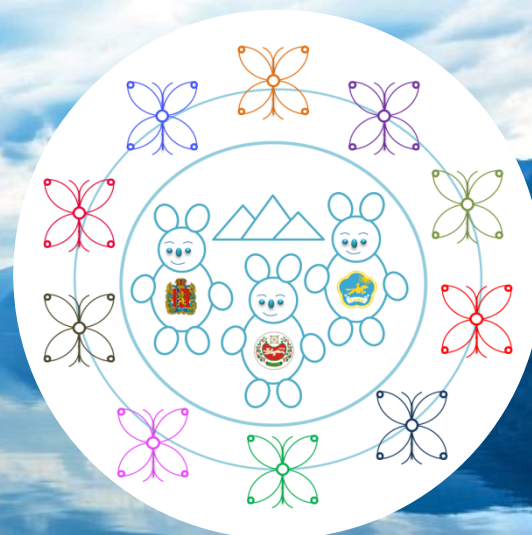


ИНСТИТУТ ПЕДАГОГИКИ, ПСИХОЛОГИИ И СОЦИОЛОГИИ  
INSTITUTE OF EDUCATION, PSYCHOLOGY AND SOCIOLOGY

## Поликультурная медиация в Енисейской Сибири



**Все в твоих  
руках!**



Красноярск - 2022