

Трейман Марина Геннадьевна

д-р экон. наук, доцент, профессор
ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный
университет промышленных технологий и дизайна»

г. Санкт-Петербург

МЕДИАЦИЯ И КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В СОВРЕМЕННОЙ ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТИ

Аннотация: в статье представлены особенности организации процесса медиации в современной действительности. Проанализированы и рассмотрены этапы медиации и роль сторон и самого медиатора в процессе, а также способы коммуницирования с помощью технологий медиации.

Ключевые слова: медиация, коммуникация, социальные процессы, медиатор, конфликт.

В настоящее время коммуникация важна в современной действительности, поскольку дает возможность не только наладить социальные связи, но создать комфортные условия для взаимодействия в рамках организации. При взаимодействии возникает множество конфликтов на разные темы. Медиация является методом разрешения конфликтных ситуаций путем привлечения третьей стороны для решения спорных моментов. Медиатор – это человек, помогающий сторонам решить конфликт наиболее эффективным способом. Медиатор в спорных вопросах является нейтральной стороной, которая ищет способы урегулирования конфликта. В основном это переговорный процесс, то есть коммуникация, которая строится особым способом [4, с. 188].

Использование этого метода эффективно только в том случае, если стороны готовы урегулировать конфликт.

К основным принципам медиации можно отнести [1, с.115].

1. Добровольность участия в процессе коммуникации всех сторон.
2. Нейтральность позиции медиатора в решении спорных вопросов.

3. Конфиденциальность всей информации озвученной и решаемой в процессе медиации.

4. Равноправие всех участников процесса медиации.

Таблица 1

Этапы медиации и их характеристика [2, с. 164; 3, с. 158]

Наименование этапа	Характеристика
Вступление	Медиатор рассказывает о сущности медиации всем участвующим сторонам, о ее функциях и принципах. На данном этапе определяются роли сторон. Этот этап медиатор подготавливает заранее.
Представление сторон – участников медиации	Каждая из сторон рассказывает о своем видении конфликтной ситуации. При этом медиатор задает уточняющие вопросы, чтобы лучше разобраться в ситуации. Затем медиатор восстанавливает всю информацию, уточняя правильно ли он все понял.
Дискуссия	Стороны обмениваются мнениями, при этом медиатор держит ситуацию полностью под контролем, появляются пункты по которым стороны должны прийти к соглашению.
Кокус	Медиатор коммуницирует с каждой стороной индивидуально. Этот этап выводит медиатора на точки соприкосновения сторон.
Повестка дня	Осуществляется формулировка основных вопросов, по которым стороны хотели бы прийти к соглашению.
Предложения	Стороны под контролем медиатора обмениваются предложениями по существу определенных вопросов в повестке дня. При этом определяются скрытые ресурсы и положительные моменты в каждом из вариантов.
Заключение соглашения	Составляется текст соглашения, пункты обоюдно определяются сторонами из ранее обсуждаемых.
Выход из процесса медиации	Получение медиатором обратной связи от своих заказчиков

Отметим, что медиация – достаточно сложный процесс урегулирования и важную роль тут играем мастерство переговорщика. то есть мастерство коммуникации. Помимо этого, существует множество видов медиации, которые определяются согласно целям медиации и исходным условиям переговоров.

Список литературы

1. Сталберг Д. Третий голос: успешная медиация конфликта / Д. Сталберг, Л. Лав. – М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2014. – 219 с.
2. Бессонова В.В. Медиация – инновационная технология становления гражданского общества / В.В. Бессонова; Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования «Забайк. гос. ун-т». – Чита: ЗабГУ, 2013. – 164 с.
3. Фридман Г. Вызов конфликту: понимающий подход в медиации / Г. Фридман, Д. Химмельстайн. – М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2014. – 341 с.
4. Стрэссер Ф. Медиация: психологический взгляд на разрешение конфликтов / Ф. Стрэссер, П. Рэндольф. – М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2015. – 192 с.