

Пель, Махтельд.

Приглашение к медиации : практ. рук. о том, как эффективно предложить разрешение конфликта посредством медиации / Махтельд Пель. - М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2009. - с. 400 - ISBN 978-5-98872-017-1.

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие

Введение

ЧАСТЬ I ПРАКТИЧЕСКОЕ РУКОВОДСТВО

1. Эффективное предложение медиации: кто, когда и почему?

1.1. Предложение медиации: цель, терминология и определение

1.2. Инициаторы: кто и почему?

1.3. Конфликты

1.3.1. Различия во мнениях, конфликты, источники конфликтов и споры

1.3.2. Эскалация и деэскалация конфликта

1.3.3. Стили управления конфликтом и культура конфликта, «горячие» и «холодные» конфликты

1.3.4. Точки зрения на конфликт

1.4. Методы управления конфликтом

1.4.1. Переговоры

1.4.2. Формы примирения и медиации

1.4.3. Решения, принимаемые беспристрастной квалифицированной третьей стороной

1.5. Процесс медиации должен соответствовать решаемой проблеме: диагностика конфликта и выбор варианта медиации

1.6. Выводы

2. Допущения и соображения, на которые необходимо обратить внимание при внесении предложения о профессиональной медиации

2.1. Основные характеристики медиации как средство помощи инициатору медиации: обязанности и интересы конфликтующих сторон

2.2. Выбор варианта медиации и обязанности конфликтующих сторон

2.3. Интересы участников при иницировании и проведении медиации

2.3.1. Интересы: типы интересов

2.3.2. Интересы инициатора при внесении предложения медиации, понимание инициатором своей роли

2.3.3. Важность интересов при выборе варианта медиации: индикаторы успеха и стимулы

2.3.4. Мотивация и интересы конфликтующих сторон

2.4. Характеристики и влияние медиации

2.5. Выводы

3. Иницирование медиации: многоэтапный план

3.1. Введение - иницирование медиации: что и как?

3.2. Многоэтапный план

3.3. Методы вмешательства на различных этапах

Этап 1. Идентификация, диагностика конфликта и изучение возможных методов его разрешения

*идентификация конфликта
диагностика конфликта*

выявление интересов на завершающей стадии развития конфликта

начало обсуждения подходящего метода разрешения конфликта;

взвешивание альтернатив

предварительные выводы

Этап 2. Изучение готовности сторон, поощрение и создание платформы для начала медиации

уровень эскалации

желание участвовать в переговорах

пространство для переговоров или возможность маневрировать

предварительные выводы

Этап 3: Информация о медиации

предоставление информации

ответы на вопросы

преодоление сопротивления

обсуждение ролей консультантов и других лиц, поддерживающих участников конфликта;

при необходимости: обращение к другой конфликтующей стороне и прохождение с ней этапов 1 - 3 .

Этап 4. Вынесение окончательного решения и подготовка к медиации

проверка готовности сторон

выбор медиатора

подготовка к процессу медиации

советы и рекомендации по подготовке к медиации

Этап 5. Договоренность о роли медиатора в будущем и обратная связь

4. Управление конфликтом: организация и подготовка предложения медиации или медиаторских услуг медиатора

4.1. Управление конфликтом: организация и подготовка предложения о медиации или медиаторских услуг

4.2. Факторы, определяющие эффективность работы службы инициирования

4.3. Внешняя и внутренняя поддержка и предоставление информации

4.3.1. Внутренняя поддержка: обучение инициаторов медиации

4.3.2. Внешняя поддержка: потенциальные участники конфликта и официально противоборствующие стороны

4.3.3. Информационный материал

4.4. Качество инициирования

4.4.1. Выбор метода и временных рамок инициирования медиации

*4.4.2. Привлечение профессионального специалиста по медиации.
Роль специалиста по медиации*

4.4.3. Другие факторы, определяющие качество инициирования

4.5. Качество медиации

4.6. Сбор информации, обратная связь и обеспечение качества: обучающаяся организация

ЧАСТЬ II

СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

5. Медиация

5.1. Введение: медиация в теории и на практике

5.2. Характеристики и влияния медиации

5.3. Характеристики медиации

5.3.1. Собственная, ответственность сторон: конфликт должен быть разрешен участниками конфликта самостоятельно и на основе их интересов

5.3.2. Медиация ориентирована на будущее

5.3.3. Добрая воля и готовность

5.3.4. Конфиденциальность и секретность

5.3.5. Восстановление общения

5.3.6. Организация, учитывающая интересы своих сотрудников: структура и затраты

5.3.7. Возможность проведения отдельных конфиденциальных встреч со сторонами (кокусы)

5.3.8. Медиация за один день

5.3.9. Медиация начинается с подписания соглашения о проведении медиации

5.3.10. Структурированный процесс: этапы медиации

5.3.11. Роль консультантов, адвокатов и сторонников

5.3.12. Темп: стороны определяют продолжительность процесса

5.3.13. Завершение медиации, когда соглашение не достигнуто или достигнуто частично

5.3.14. Документирование договоренностей: список договоренностей или соглашение о достигнутых договоренностях

5.4. Выбор медиатора

- 5.4.1. *Важность выбора медиатора*
- 5.4.2. *Определение конкретных вариантов*
- 5.4.3. *Сертификация и гарантия качества Нидерландского института медиации*
- 5.4.4. *Стили медиации*
- 5.4.5. *Технические знания или опыт и специализация!*
- 5.4.6. *Командная медиация и ко-медиация*

5.5. Медиация на практике

- 5.5.1. *Типы ситуаций и конфликтов, регулируемых с помощью медиации*
- 5.5.2. *Коэффициент результативности*
- 5.5.3. *Затраченное время, продолжительность переговоров и затраты*
- 5.5.4. *Удовлетворенность результатом, выполнение достигнутых договоренностей и желание при необходимости прибегнуть к медиации в будущем*

6. Внесение предложения медиации на практике: факты и опыт

6.1. Введение: эффективное внесение предложения медиации

6.2. Отбор конфликтующих сторон и конфликтов

- 6.2.1. *Начало переговоров с обеими присутствующими сторонами, обращение к отсутствующей стороне*
- 6.2.2. *Важные показатели: готовность участвовать в переговорах, пространство для переговоров и уровень эскалации*
- 6.2.3. *Почему выбирают медиацию ? Наиболее часто встречающиеся факторы «за» и «против»*
- 6.2.4. *Мотивы и критерии выбора на практике*
- 6.2.5. *Влияние инициатора на ход и результат процесса медиации*

6.2.6. *Использование инициатором принципов BATNA и WATNA; сравнение альтернативных вариантов позволяет найти реальное решение*

6.2.7. *Как характеристики участников конфликта влияют на вероятность урегулирования конфликта с помощью медиации*

6.3. Временные рамки предложения медиации

6.3.1. *Медиация без конфликта*

6.3.2. *На ранней стадии*

6.3.3. *На этапе консультирования: изучение интересов*

6.3.4. *В ходе судебного разбирательства*

6.4. Способы внесения предложения о медиации

6.4.1. *Устное предложения медиации*

6.4.2. *Письменное предложение медиации*

6.4.3. *Тест для самопроверки*

6.4.4. *Анализ затрат и преимуществ*

6.5. Дилеммы и трудности инициирования медиации

6.6. Выводы для инициатора

7. Навыки устного внесения предложения

7.1. Эффективное предложение: поддержка и предложение или советы и убеждение

7.1.1. *Предписывающий стиль инициирования: совет и убеждение*

7.1.2. *Зондирующий стиль инициирования: рекомендация и поддержка*

7.1.3. *Рекомендация или совет ?*

7.2. Навыки инициатора

7.3. Задавание вопросов

7.3.1. Открытые и закрытые вопросы

7.3.2. Линейные вопросы: кто, что, как, когда и почему?

7.3.3. Рефлексивные и гипотетические вопросы

7.3.4. Стратегические вопросы

7.3.5. Вопросы для установления отношений

7.3.6. Циркулярные вопросы

7.4. Перефразирование

7.5. Выработка точек соприкосновения

7.6. Метакоммуникация

7.7. Резюмирование и проверка понимания: отражение содержания, эмоций и намерений

7.7.1. Резюмирование

7.7.2. Отражение содержания, эмоций и намерений

7.7.3. У каждого свои успешные методы проведения вмешательства

7.8. Ответы на вопросы о медиации

7.9. Как реагировать на сопротивление

7.10. Выбор времени внесения предложения в ходе собеседования или слушания

7.11. Советы инициатору

Приложение 1

Образец письма адвокатам сторон с предложением провести «медиацию, связанную с судебным разбирательством», по поводу трудового конфликта

Приложение 2

Образец письма сторонам с предложением провести «медиацию, связанную с судебным разбирательством», по поводу административного дела

Приложение 3

Тест для самопроверки

Приложение 4

Образец оговорок о проведении медиации

Приложение 5

Типовое соглашение о проведении медиации

Приложение 6

План вступительной речи медиатора

Приложение 7

Типовое медиативное соглашение

Приложение 8

Система урегулирования конфликтов

