

УДК 159.9

Громыхалин Василий Александрович

аспирант,

Негосударственная автономная некоммерческая организация высшего образования «Институт мировых цивилизаций»

misteri1953@mail.ru

Vasily A. Gromyhalin

Institute of world civilizations

postgraduate

misteri1953@mail.ru

НЕКОТОРЫЕ МЕТОДЫ МЕДИАЦИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ

SOME METHODS OF MEDIATION IN THE ACTIVITIES OF THE HEAD OF THE ORGANIZATION

***Аннотация.** В статье дано представление о медиационной процедуре, которая осуществляется последовательно на пяти этапах. Показано, что на каждом из этапов могут использоваться различные методы. Представлены некоторые методы медиации в управленческой деятельности руководителя организации. Отмечены роль и место популярной в зарубежной практике технологии внешнего «вмешательства» в урегулирование споров и конфликтов, которое иногда называется «интервенцией». Особое внимание обращено на правомерность и целесообразность использования в медиации психологических методов бихевиоральной психотерапии, контракта, мозгового штурма и коучинга.*

***Ключевые слова:** медиация, медиаторская деятельность, руководитель, организация, конфликт, метод, техника списков. .*

***Annotation.** The article gives an idea of the mediation procedure, which is carried out consistently in five stages. It is shown that different methods can be used at each stage. Some methods of mediation in management activity of the head of the organization are presented. The role and place of popular in foreign practice technology of external "interference" in the settlement of disputes and conflicts, which is sometimes called "intervention", are noted. Special attention is paid to the legality and expediency of using psychological methods of behavioral psychotherapy, contract, brainstorming and coaching in mediation.*

***Key words:** mediation, mediation activity, Manager, organization, conflict, method, technique of lists.*

Под медиацией понимается применение посреднических связей для разрешения конфликтных ситуаций. В рамках медиации в разрешении конфликта участвует третья (независимая) сторона. В настоящее время возможность использования медиации как альтернативного способа разрешения конфликтных ситуаций легитимна в связи с признанием данной профессии на законодательном уровне [6].

Применение медиации может осуществляться как на профессиональном, так и не на профессиональном уровне. Если руководитель достиг возраста 25 лет, имеет высшее образование и прошел курс специальной подготовки, он может получить образование медиатора как вторую профессию.

При необходимости урегулирования возникших споров и организационных конфликтов руководитель компании обращается к медиационной процедуре, состоящей из нескольких этапов.

На *первом этапе* заинтересованная сторона письменно извещает руководителя о необходимости применения медиации. На *втором этапе* вопрос применения медиации как способа урегулирования конфликта обсуждается со второй стороной. С ней заключается соглашение с указанием медиатора, предмета спора, порядка проведения процедуры и сроки. На *третьем этапе* к выполнению своих полномочий подключается руководитель организации, имеющий знания в области медиации. Он изучает точки зрения сторон и проводит беседы с участниками, создает условия для заключения мирного соглашения и поиска компромисса. На *четвертом этапе* по результатам процедуры между сторонами заключается медиативное соглашение, в него включаются обязательства для каждой из сторон. Такое соглашение по согласованию сторон можно использовать для утверждения мировым судьей. На *заключительном пятом этапе* сторонам остается исполнить взятые на себя обязательства, их исполнение носит добровольный характер.

Российские ученые Аболонин В. О. [1], Акимов Л.Ю., Ильюченко Н.В. [2], Воронежский П. М. [3] подчеркивают, что медиатор не выступает в роли «судьи», он не выносит решение и не принуждает стороны к его выполнению. Используя профессиональные медиаторские методы он подводит стороны к принятию ими самостоятельного решения, которое будет способствовать выходу из конфликтной ситуации.

Для проведения медиационных процедур мировая и отечественная практика выработала ряд эффективных методов [4; 5; 6]. В частности, медиатором могут быть применены *метод рефлексивного вмешательства* как совокупность способов выстраивания отношений, которые нацелены на установление контакта с участниками конфликта и поддержание с ними доверительной связи. Медиатор может использовать также *метод контекстуального вмешательства*, который предполагает создание благоприятных условий для проведения переговоров между сторонами. Кроме того, медиатором могут использоваться *метод независимого*

вмешательства, под которым подразумевается создание благоприятных условий для принятия решений и проведения анализа предложенных вариантов для разрешения конфликтной ситуации.

Чтобы создать условия для разрешения конфликта, медиатор может использовать метод «мозгового штурма», который подразумевает озвучивание участниками любых вариантов разрешения конфликта, даже самых неожиданных. После того, как метод разрешения конфликтной ситуации будет согласован, сторонам остается только составить соглашение. В рамках медиации могут использоваться разные психотерапевтические подходы, к примеру, *метод коучинга* или *бихевиоральной терапии*.

В медиации широкое распространение получил метод *контракта (списков)*, предполагающий изложение сторонами конфликта в письменном виде списка требований друг к другу. При составлении списка требований необходимо придерживаться конкретики и объективности. Для каждой пары выдвинутых требований предусматривается заключение договора. Каждая сторона обязуется исполнить требование противоположной стороны, идя на уступки. Стороны по результатам медиации заключают договор, который подлежит исполнению в течение определенного периода. После окончания такого периода, когда действие соглашения будет подходить к концу, сторонам снова необходимо встретиться и обсудить то, что получилось, и то, что не удалось выполнить. На основании изложенного в ранее заключенный договор можно внести изменения. Если какую-то претензию удалось удовлетворить, в соглашение можно взять еще одну из списка.

Медиатор как посредник еще на первом этапе сотрудничества со сторонами конфликта должен ознакомить участников процедуры с правилами общения, подлежащими неукоснительному соблюдению:

- в рамках процедур медиации запрещается использовать угрозы, ругательства и оскорбления;
- все озвучиваемые факты необходимо подтверждать документально;
- каждый из участников медиации должен помнить о правиле неразглашения информации;
- участие в самой процедуре медиации носит абсолютно добровольный характер, каждый из участников в любой момент может отказаться от участия в такой процедуре разрешения конфликта, если сочтет свое участие невозможным по объективным причинам.

Таким образом, при проведении мероприятий медиации руководителю организации требуется применять методы, использование которых требует обязательного профессионально-ориентированного обучения. Овладение такими методами, несомненно, повысит уровень управленческих компетенций руководителя организации, позволит ему более эффективно управлять человеческими ресурсами и конкурентоспособностью компании.

Литература

1. Аболонин В. О. Судебная медиация: теория, практика, перспективы. — М. : Инфотропик Медиа, 2014.

2. Акимов Л.Ю., Ильютченко Н.В. Медиация в российских компаниях: возможности и перспективы // Вестник арбитражной практики. 2016. № 3.

3. Воронецкий П. М. Некоторые причины непопулярности института медиации в Российской Федерации // Российская юстиция. — 2016. — № 3.

4. Schmiedel L. Erfolgreiche Nachbarn. Ein Blick in die Mediationspraxis in den Niederlanden. — ZKM, 2011.

5. Kressel K., Pruitt D. Themes in the Mediation of Social Conflict // Journal of Social Issues. 1985. Vol. 41. No. 2. P. 179-198.

6. Федеральный закон РФ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» от 27.07.2010 № 193-ФЗ.

Literature

1. Abolonin V. O. Judicial mediation: theory, practice, prospects. — М.: Infotropik Media, 2014.

2. Akims L. Yu., Ilyyutchenko N.V. Mediation in the Russian companies: opportunities and prospects//Messenger of arbitration practice. 2016. No. 3.

3. Voronetsky P. M. Some reasons of unpopularity of institute of mediation in the Russian Federation//the Russian justice. — 2016. — No. 3.

4. Schmiedel L. Erfolgreiche Nachbarn. Ein Blick in die Mediationspraxis in den Niederlanden. — ZKM, 2011.

5. Kressel K., Pruitt D. Themes in the Mediation of Social Conflict // Journal of Social Issues. 1985. Vol. 41. No. 2. P. 179-198.

6. Federal law of the Russian Federation "About the Alternative Procedure of Settlement of Disputes with Participation of the Intermediary (the Procedure of Mediation)" of 27.07.2010 No. 193-FZ.