**Медіація або посередництво** (від лат. mediation – посередництво) – це практика використання посередників (третьої неупередженої сторони) для вирішення конфлікту. Ціль медіатора – допомогти учасникам конфлікту краще зрозуміти їхні справжні інтереси/потреби/страхи, полегшити спілкування між ними та знайти найефективніше вирішення проблеми.

**Ключові функції медіатора:**

* Зібрати максимальну інформацію та сформувати неупереджену «картину» конфлікту (з чіткими позиціями, справжніми потребами та інтересами сторін).

Зібрати інформацію можна безпосередньо від конфліктних сторін (спілкуватися з ними потрібно окремо), від очевидців, з інших наявних матеріалів, дотичних до конфліктної ситуації. Що це дає посереднику? Він отримує погляд на ситуацію «з гори». Починає бачити дуже важливі речі, які не бачать конфліктні сторони, в тому числі і точки, якими можна поступитися, аби досягнути найсприятливішого для всіх результату.

Так, класичний приклад, який часто цитують посередники, – історія про двох сестер, які сварилися через апельсин. Жодна не розказала іншій, що саме вона планує з ним робити. Посперечавшись, врешті-решт вони поділили його навпіл. При цьому одна використала свою половинку для того, щоб вижати та випити сік, а друга – щоб додати цедру в тісто для печива. Якби вони мали гарного посередника, він би запитав у них, для чого саме їм потрібен апельсин. І тоді б кожна отримала максимальну вигоду (цілий стакан соку та цедру з цілого апельсину).

* Бути активним слухачем та сприяти активному слуханню учасників конфлікту.

Посередник має шукати та доносити до кожної зі сторін справжні інтереси їхнього опонента; сприяти тому, щоб одна сторона почула та зрозуміла те, що говорить інша; допомагати відокремлювати емоції від конструктивних цілей та зауважень; проявляти та допомагати коректно озвучувати відчуття сторонами образи/несправедливості/тиску; вчасно припиняти обговорення між учасниками, якщо ситуація складається особливо болюче чи агресивно (робити перерву); хвалити учасників за всі конструктивні пропозиції.

* Бути незалежним організатором переговорів.

Це означає: надавати допомогу у визначенні основних правил проведення переговорів; впливати (позитивно) на атмосферу та сприяти коректному ставленню сторін одна до одної; допомагати сторонам знаходити спільні «точки дотику»; не давати сторонам відходити від цілей (досягнути згоди) чи заглиблюватися в болючі деталі проблеми. Також важлива умова для медіатора – невтручання в позиції сторін та однаково відсторонене (неупереджене) ставлення до них.

* Бути генератором альтернатив.

Оскільки посередник бачить ситуацію «з гори», йому легше пропонувати нові рішення.

* Стати джерелом інформації.

Якщо посередник бачить, що учасники потребують додаткову інформацію (наприклад, психологічну літературу чи ще якісь корисні для розв’язання конфлікту матеріали), він має надати її, або допомогти у пошуках.

* Бути помічником у досягненні та спонукати сторони дотримуватися остаточних рішень.

Він має впевнитися, що всі учасники розуміють цілі (чого саме вони хочуть досягнути в переговорах) та мають намір дотриматися прийнятих у процесі переговорів домовленостей.

* Навчити сторони правилам ведення конструктивних переговорів.

Медіатор має показати всі вигоди, які отримають учасники від конструктивної співпраці; допомогти їм у пошуку таких рішень, які б задовольнили інтереси усіх сторін.