

## ПОРАДИ МЕДІАТОРУ

### ➤ Твердо реагуйте на невчасні репліки

- Наполегливо нагадуйте учасникам не перебивати, коли говорить інший.
- Краще припиняти перебивання на початку медіації, можна допускати негрубі перебивання під кінець зустрічі.
- Нагадайте людині, яка перебиває, що вона матиме можливість висловити свою думку, а поки вона може зробити нотатки і дослухати іншого учасника.

### ➤ Не вдавайтеся до перехресного допиту

- Запитуйте обережно. Дуже легко почати «перехресний допит» учасників. Однак в медіації цьому немає місця. Слідкуйте за тим, щоб Ваші запитання не нав'язували учасникам ваше особисте бачення проблеми або варіанти її розв'язання.
- Задавайте відкриті запитання.

### ➤ Часто перефразуйте

- Повторіть власними словами почуте від сторони, це – перевірка правильності сприйняття.
- Не хвилюйтесь, якщо сторона виправляє ваші речення. Цей процес прояснює для всіх, що малося на увазі.

### ➤ Побудуйте взаємодію зі сторонами

- Продовжуйте працювати над побудовою міцного зв'язку с обома сторонами.
- Використовуйте називання емоцій («Схоже, що ви були засмучені...»).
- Сприймайте почуте без висловлювання власної згоди і приділяйте однаково уваги усім присутнім.

### ➤ Пом'якшуйте категоричні висловлювання

- Парафразуючи або використовуючи інші техніки активного слухання, «редагуйте» образливе, дошкульне, негативно забарвлене мовлення, зберігаючи при цьому зміст повідомлення.

### ➤ Усвідомлюйте невербальну комунікацію

- Контролюйте свої тілесні жести і міміку. Вони не мають відображати осудливе ставлення.

### ➤ Користуйтеся нейтральним тембром голосу

- Використання спокійного, низького, рівного тону збільшить впевненість сторін у вашій неупередженості.
- Використання звинувачувального мовлення або тону голосу, так само як і закритих питань, може зруйнувати ваш кредит довіри.

### ➤ Допоможіть сторонам виразити емоції

- Якщо ви не зможете забезпечити, щоб сторони виразили емоції належним чином, вони лише зневіряться в можливості примирення й затримають хід медіації.

### ➤ Підсумуйте

- Підсумуйте слова кожного учасника.
- У висновку після висловів всіх учасників підсумуйте, як ви зрозуміли проблеми і спільні інтереси сторін.