

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Вступительное слово</b> (А.Н. Шохин).....	7
<b>Предисловие</b> (В.А. Виноградов).....	10
<b>Введение. Конфликт – это энергия, или Как читать эту книгу?</b> .....	12

### ЧАСТЬ I. ЦЕЛЕОРИЕНТИРОВАННЫЙ ПОДХОД В МЕДИАЦИИ

<b>Глава 1. Понятия «медиация» и «медиатор» в EMPAT Mediation School</b> .....	20
1.1. Понятие «медиация» .....	20
1.2. Понятие «медиатор». Роли и ипостаси медиатора.....	22
1.3. Принципы медиации в целеориентированном подходе.....	24
1.4. Стили работы медиатора.....	26

<b>Глава 2. Целеориентированный подход в медиации и другие (более традиционные) подходы</b> .....	33
2.1. Традиционные подходы в медиации .....	33
2.2. Целеориентированный подход в медиации.....	36
2.2.1. Понятие и значение цели.....	36
2.2.2. Цель как системообразующий фактор.....	37
2.2.3. Обратная причинность .....	39
2.2.4. Соотношение целей с интересами и переживаниями.....	40
2.3. 6D-модель работы с целями .....	43
2.3.1. Измерение 1. Индивидуальные цели медиатора .....	44
2.3.2. Измерение 2. Метацель процедуры медиации.....	47
2.3.3. Измерение 3. Работа с индивидуальными целями сторон (в прошлом и настоящем).....	50
2.3.4. Измерение 4. Работа с общими целями сторон (в прошлом и настоящем).....	52
2.3.5. Измерение 5. Работа с индивидуальными целями сторон (в будущем) .....	55
2.3.6. Измерение 6. Работа с общими целями сторон (в будущем).....	56

2.4. Виды целей и ошибки во взаимодействии с целью.....	59
2.4.1. Виды целей .....	59
2.4.2. Ошибки во взаимодействии с целью .....	60
<b>Глава 3. Алгоритм процедуры медиации.....</b>	<b>62</b>
3.1. Подготовка к медиации .....	62
3.2. Этап 1. Установочная встреча со сторонами.....	64
3.3. Этап 2. Сканирование индивидуальной картины реальности.....	65
3.4. Этап 3. Разрешение конфликта.....	67
3.5. Этап 4. Достижение договоренностей .....	71
3.6. Этап 5. Подписание итогового документа и результат процедуры медиации.....	75

## ЧАСТЬ II. ИНСТРУМЕНТЫ МЕДИАТОРА В ЦЕЛЕОРИЕНТИРОВАННОМ ПОДХОДЕ

<b>Глава 4. Эффективная коммуникация .....</b>	<b>79</b>
4.1. Принципы эффективной коммуникации .....	79
4.2. SCARF: нейробиологическая модель мотивации и демотивации.....	81
4.3. Вопросы.....	86
4.4. Отражение .....	90
4.4.1. Отражение содержания (контекста).....	90
4.4.2. Отражение прогресса.....	91
4.4.3. Отражение переживаний .....	92
4.5. Перефразирование .....	92
4.6. Резюме/резюмирование .....	96
4.6.1. Техника структурированного резюме.....	97
4.6.2. Техника объединяющего резюме.....	100
4.7. Цитирование .....	102
4.8. Молчание.....	103
4.9. Деконтейнеризация.....	105
4.10. Идентификация тем.....	106
4.11. Метакоммуникация.....	107
<b>Глава 5. Работа с переживаниями .....</b>	<b>109</b>
5.1. Принципы работы с переживаниями .....	109
5.2. Исцеляющее присутствие .....	111
5.3. Отражение переживаний.....	113
5.4. Глубинный алгоритм работы со сложными переживаниями.....	116

5.5. Алгоритм работы с собственным гневом.....	122
5.6. Алгоритм работы с гневом другого человека .....	124
5.7. Алгоритм работы со страхом.....	126
5.8. Алгоритм работы с чувством вины.....	128
5.9. Модель RAIN.....	130
5.10. Новый подход к работе с высококонфликтными людьми.....	134
<b>Глава 6. Работа с конфликтом.....</b>	<b>138</b>
6.1. Принципы работы с конфликтом.....	138
6.2. Спираль развития отношений через конструктивный конфликт.....	139
6.3. Переход от позиции к интересам и целям.....	144
6.4. Анализ интерпретаций.....	149
6.5. Деконструкция.....	151
6.6. Поиск позитивных намерений и целей.....	154
6.7. Взаимосвязь действий сторон.....	156
6.8. «Подарки» в медиации.....	158
6.9. Поле конфликта.....	159
6.10. Карта конфликта.....	163
6.11. Проектирование будущего.....	168
<b>Глава 7. Расширение восприятия и генерация идей.....</b>	<b>172</b>
7.1. Принципы работы с генерацией идей.....	172
7.2. Техника «мозговой штурм».....	174
7.3. Модель GROW.....	178
7.4. «Расширение пирога».....	183
7.5. Рефрейминг.....	186
7.6. Техника «обмен местами».....	187
<b>Глава 8. Принятие решений.....</b>	<b>192</b>
8.1. Принципы принятия решений.....	192
8.2. Техника Уолта Диснея.....	193
8.3. Метод сфокусированного принятия решений (ОРИЦП).....	198
<b>Глава 9. Фасилитация процесса достижения договоренностей.....</b>	<b>202</b>
9.1. Принципы достижения договоренностей.....	202
9.2. Создание повестки переговоров.....	204
9.3. Проработка вариантов для обсуждения на переговорах: BATNA, WATNA, RATNA, ZOPA.....	208
9.3.1. Лучшая альтернатива (BATNA).....	210

9.3.2. Худшая альтернатива (WATNA).....	211
9.3.3. Наиболее вероятная альтернатива (BATNA).....	211
9.3.4. Зона возможного соглашения (ZOPA).....	213
9.4. Таблица подготовки к переговорам на основе Negotek® PREP.....	214
9.5. «Тестирование реальности» и «моделирование».....	221
9.6. «Адвокат дьявола».....	223
9.7. Принятие и вынесение «за скобки».....	224
9.8. Модель SCORE.....	225
9.9. Алгоритм интеграционного обсуждения.....	229

### **ЧАСТЬ III. МЕДИАТОР В ЦЕЛЕОРИЕНТИРОВАННОМ ПОДХОДЕ**

<b>Глава 10. Десять «тонких» навыков медиатора.....</b>	<b>234</b>
10.1. Навык 1. Умение работать с целями.....	235
10.2. Навык 2. Опора на неопределенность.....	235
10.3. Навык 3. Эмпатия.....	237
10.4. Навык 4. Независимость/нейтральность.....	238
10.5. Навык 5. Управление вниманием.....	239
10.6. Навык 6. Способность к выделению смыслов и работе с обратной связью.....	241
10.7. Навык 7. Навык взаимодействия с полевыми процессами.....	243
10.8. Навык 8. Стрессоустойчивость.....	244
10.9. Навык 9. Эмоциональный интеллект: проводимость, гибкость, устойчивость.....	246
10.10. Навык 10. Навык самоподдержки и профилактики выгорания.....	247
<b>Глава 11. Техника безопасности медиатора.....</b>	<b>249</b>
<b>Заключение.....</b>	<b>260</b>
<b>Приложение 1. Вводное слово медиатора.....</b>	<b>261</b>
<b>Приложение 2. Примеры вопросов медиатора.....</b>	<b>266</b>
<b>Приложение 3. Таблица эмоций, чувств и состояний.....</b>	<b>273</b>
<b>Благодарности.....</b>	<b>275</b>