

РЕЧНИК НА МЕДИАТОРА

Защо държим на формирането на вътрешно убеждение и на развитието на специален речник на медиатора? Мисленето и езика са тясно свързани: мислите и идеите ни неизбежно се отразяват в речта и обратното- употребата на определени речникови единици оказва влияние върху начина, по гледаме на дадена ситуация. Ето защо те важно да се работи и в двете посоки.

1. Точна формулировка на думите

Медиаторът трябва да отделя специално внимание на формулировката на своите въпроси и съждения. Въпреки, че употребата на езика е ситуативна, т.е. зависи от конкретните обстоятелства, в които се намираме, има някои думи и изрази, които НЕ помагат на комуникацията със страните и безусловно пречат за постигане на целите на медиацията.

Таблицата по - долу представя основните „забранени“ думи в речника на медиатора и варианти за замяната им с по-подходящи.

„Забранени“ думи	По каква причина?	Полезни думи
<ul style="list-style-type: none"> • проблем, конфликт 	<ul style="list-style-type: none"> • валидира усещането за криза и безнадеждност 	<ul style="list-style-type: none"> • въпрос, спорен въпрос, въпрос за решаване, различие.
<ul style="list-style-type: none"> • вина 	<ul style="list-style-type: none"> • предизвиква защитна реакция – нападение или оправдание 	<ul style="list-style-type: none"> • отговорност, ангажираност
<ul style="list-style-type: none"> • компромис, отстъпка 	<ul style="list-style-type: none"> • предполага се, че страната трябва да се откаже от нещо важно за нея (като цяло усещане за загуба) 	<ul style="list-style-type: none"> • решение, вариант, възможност, готовност (да направи нещо в името на постигане на решение)
<ul style="list-style-type: none"> • абсолютно, винаги, никога 	<ul style="list-style-type: none"> • крайните генерализирани твърдения звучат обвинително, без да носят полезна информация 	<ul style="list-style-type: none"> • търсим конкретна информация: през последната година, от три месеца и т.н.
<ul style="list-style-type: none"> • позиция 	<ul style="list-style-type: none"> • води към позиционни преговори 	<ul style="list-style-type: none"> • мнение, виждане, гледна точка
<ul style="list-style-type: none"> • искане 	<ul style="list-style-type: none"> • води към позиционни преговори 	<ul style="list-style-type: none"> • очакване, нужда, , потребност

<ul style="list-style-type: none"> • претенция 	<ul style="list-style-type: none"> • има популярно значение на „необосновано искане“ 	<ul style="list-style-type: none"> • очакване, желание
<ul style="list-style-type: none"> • т.е. той/тя те обиди 	<ul style="list-style-type: none"> • в присъствието на другата страна медиаторът губи доверието ѝ, ако ѝ приписва негативни действия 	<ul style="list-style-type: none"> • „т.е. си се почувствал засегнат/обиден от/след разговора с X“
<ul style="list-style-type: none"> • да отстъпите, да се откажете /напр. от своя дял, своето искане/ 	<ul style="list-style-type: none"> • Навежда на мисълта за загуба и несправедливо решение, което го ощетява. 	<p>Поставяме фокус върху това, което ще получат, а не това от което ще се откажат:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Какво би станало, ако вместо за А се договорите за Б? /напр. вместо да изгубите приятелството си, за се договорите занапред../ • Какво мислите за възможността да получите А?
<ul style="list-style-type: none"> • Склонен ли си ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Като всички насочващи въпроси, притиска страната и я води към конкретно решение 	<ul style="list-style-type: none"> • Какво е твоето мнение? • Какво си готов да направиш, за да получиш..?
<ul style="list-style-type: none"> • Считаш ли, че...? • Не считаш ли, че? 	<ul style="list-style-type: none"> • Притиска страната, подвежда я към конкретно решение, което звучи натрапено, може да има обвинителен оттенък 	<ul style="list-style-type: none"> • Какво мислиш по въпроса за ...? /конкретизирайте кой въпрос/ • Как ти звучи, това което чухме да казва X?
<ul style="list-style-type: none"> • Ти не отричаш, че... 	<ul style="list-style-type: none"> • Поставя страната в защитна позиция, звучи обвинително 	<ul style="list-style-type: none"> • Ти казваш, че ... • Ти потвърждаваш, че ... • Чух да казваш, че си съгласен с..
<ul style="list-style-type: none"> • Съгласен ли на някакъв компромис? 	<ul style="list-style-type: none"> • Въпросът е затворен и притиска страната. Самата дума „компромис“ предполага, че страната трябва да се откаже от нещо важно за нея 	<ul style="list-style-type: none"> • Какви идеи имаш за решение на въпроса? • Какви отговорности си готов да поемеш, за постигане на взаимно-приемливо решение ?
<ul style="list-style-type: none"> • Все пак какво ще направиш в 	<ul style="list-style-type: none"> • „все пак“ отново предполага компромис и говори за липса на 	<ul style="list-style-type: none"> • Какво би направил , за да запазите отношенията? (и то само

името на добрите отношения?	контрол от страна на медиатора <ul style="list-style-type: none"> • „в името на“ отново предполага, че страната трябва да се откаже от собствения си интерес 	след като сме установили, че запазването на отношенията е от интерес за страната
<ul style="list-style-type: none"> • Смятам, че.... • Считаю, че... /напр. Решението на директора няма да е във ваша полза/ 	<ul style="list-style-type: none"> • Изразяването на вашето мнение по спора може лесно да наруши неутралността 	<ul style="list-style-type: none"> • Вместо да изказвате мнение, задайте въпрос: „Какво би се случило, ако въпроса трябва да се реши от директора?“
<ul style="list-style-type: none"> • Недейте да.. • Защо не направите?... 	<ul style="list-style-type: none"> • Преки или непреки указания от медиатора за дадено действие, нарушават неутралността му 	<ul style="list-style-type: none"> • Всяко насочване на мисълта на страните в дадена посока трябва да е много внимателно, и направено с въпрос. Напр. „Какво мислите за...?“ „Какво бихте казали, ако ... би могло да се случи“?

1. Основни правила в речника на медиатора

Дори и да не запомните всички изброени тук примери, можете да се справите успешно, ако следвате строго някои основни правила, произтичащи от принципите на медиацията.

2.1 Това означава, че Вие не трябва:

- Да съдите и да търсите вина. Не забравяйте, че не съществува проблемна ситуация (тук изключваме престъпленията), в която вината да се носи само от един единствен участник.
- Да давате оценки и да заемате нечия страна, независимо какво е личното Ви мнение и независимо дали една от страните Ви се струва слаба, засегната, несправедливо оцетена и т.н.
- Да водите страните към собствените си решения - решението трябва да е тяхно и не е самоцел. Ако не възпитате у страните чувство за отговорност и ако не им помогнете да генерират собствени решения, постигнатото споразумение няма да бъде дълготрайно. Да смятате, че Вашето решение е най-доброто за страните е арогантно и има обратен ефект.

1.2 Или, ако трябва да преформулираме в положителна посока: Изградете вътрешно убеждение за това, че:

- Миналото (заедно с вкопаните в него обвинения и вина) е единствено мост към настоящето и бъдещето. Най-полезно би било да му отделите около 1/3 от времето в процедурата и да насочвате разговора към настоящето и бъдещето.
- Запазването на неутралност е най-добрата услуга, която можете да направите на себе си и на страните.
- Уважението към страните и убедеността в тяхната способност за вземане на решения са едни от най-силните Ви инструменти.
- Изградете с думите си позитивен модел за страните. Това ще промени мисленето им и ще ги ориентира от спора към решението му.
- Използвайте думите, за да се синхронизирате със страните, т.е. като ги наподобявате да се настроите „на една вълна с тях“. Това много ще Ви помогне при спечелване на доверието им. За тази цел започнете разговора, като включвате в разговора конкретни техни думи, които са използвали, за да опишат ситуацията и начина, по който се чувстват. Като ги използвате, страните ще Ви възприемат като много подобен, респективно близък на тях и това ще спечели доверието им.
- При всяка възможност използвайте положителни думи вместо негативни. Това постепенно ще зададе нов вербален модел на страните. Задължително започнете с неутрални думи, дори тук-там негативни, за да усетят участниците, че сте „на една вълна с тях“. Постепенно в хода на процедурата включвайте повече положителни думи. Целта е да поведете страните постепенно към по-положително изразяване. Това ще промени и нагласата им в хода на процедурата.

Използвайте максимално думи, като:

- благодаря, напредък, поздравявам Ви;
- въпроси, интереси, съгласие, общи точки, общи интереси/виждания, съвместно, заедно, разбиране, разбирателство;
- гледна точка, разбирам, какво ще кажете да..., как виждате, как смятате;
- цели, планове, действия, подобряване, намиране, постигане;
- вариант/и, желани варианти, изход, резултати, решения, споразумение, изпълнение;
- отношения, време, бъдеще, планове, удобство, удовлетворение, сигурност, стабилност, качество;
- важно, най-важно, добри, положителни, благоприятни, успешни, конкретни, доволни;

- бизнес, дейност, търговски планове, икономически планове, пари, печалба, изгода, полза, авторитет, имидж, име, реклама, ефективност, икономичност, успех, надеждност;
- лични планове, желаня, деца, най-доброто, грижа, загриженост;
- уважение, добронамереност, толерантност.

Умелото използване на възможно най-подходящи думи, глас и език на тялото придават на медиаторските техники и стратегии необходимата убедителност. Затова е важно, като медиатор, да упражнявате, следите и прилагате на практика тези фини настройки на речта и невербалното си поведение!

ВЪПРОСИ:

1. Разкажете ми повече за това?
2. Какво се случи ?
3. От това, което каза, разбирам, че“
4. „Чух те да казваш, че“
5. „Разбирам, че и двамата смятате, че.....остава днес да решим ...“
6. “Има ли още нещо, което би искал да споделиш/добавиш?”
7. „Как мислиш, че можеш да постигнеш това, на което каза, че държиш най-много?“
8. Познавахте ли се преди тази случка?
9. Какви бяха взаимоотношенията ви преди тази ситуация ?
10. А сега какво се промени?
11. Кое ви пречи да бъдете приятели отново?
12. Как си представяте да общувате помежду си занаяпред ?
13. За пръв път ли се случва подобно нещо между вас ?
14. Как си представяте бъдещите си отношения?
15. Кое за теб е най – важно в случая?
16. Можеш ли да подредиш нещата, които току що каза по важност ?
17. Възможно ли е човекът, който ти е казал това да не е разбрал правилно?

18. Възможно ли е да не си чул/видял всичко от разговора между тях?
19. Какво сте готови да направите, за да решите въпроса?
20. Какво би се случило, ако другия не се съгласи с това ?
21. Има ли нещо друго, което може да реши въпроса?
22. Какви възможности виждаш, за да се излезе от тази ситуация?
23. Как си представяш решението на този въпрос?
24. Какво би искал да се случи занапред ?
25. Как смяташ, какво би се случило ако изберете възможност А ?
26. А как би изглеждало решението, при възможност Б?
27. Как смяташ, дали възможност С би била удачна във вашия случай ?
28. А какво би се случило, ако не успеете да решите проблема тук ?
29. „Какви проблеми създава за теб сегашната ситуация?“
30. „Какво те притеснява?“
31. „Какво искаше да постигнеш като се включи в този конфликт?“
32. „Какво е важно за теб да се случи сега?“
33. „Какви отношения би искал да имаш с другия?“
34. „Как би искал да те възприемат другите участници в тази ситуация?“
35. „Какви други начини виждаш да може да се случи това?“
36. „Какво ако се случи, ти няма да се чувстваш по този начин?“
37. „Какво е най-доброто, което си представяш да се случи за в бъдеще? Какво би направил, за да го постигнеш?“
38. „Какво е най-лошото? Какво би направил, за да го избегнеш?“
39. „Какви идеи имаш за решаването на този въпрос?“
40. „Да видим, дали това, което чух ... ще работи за теб, и за теб и ще разреши въпроса..“
41. Какво ако се случи в бъдеще не би се стигнало отново до сегашната ситуация?