Восстановительный способ разрешения конфликтов

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия; серьезное разногласие, острый спор.

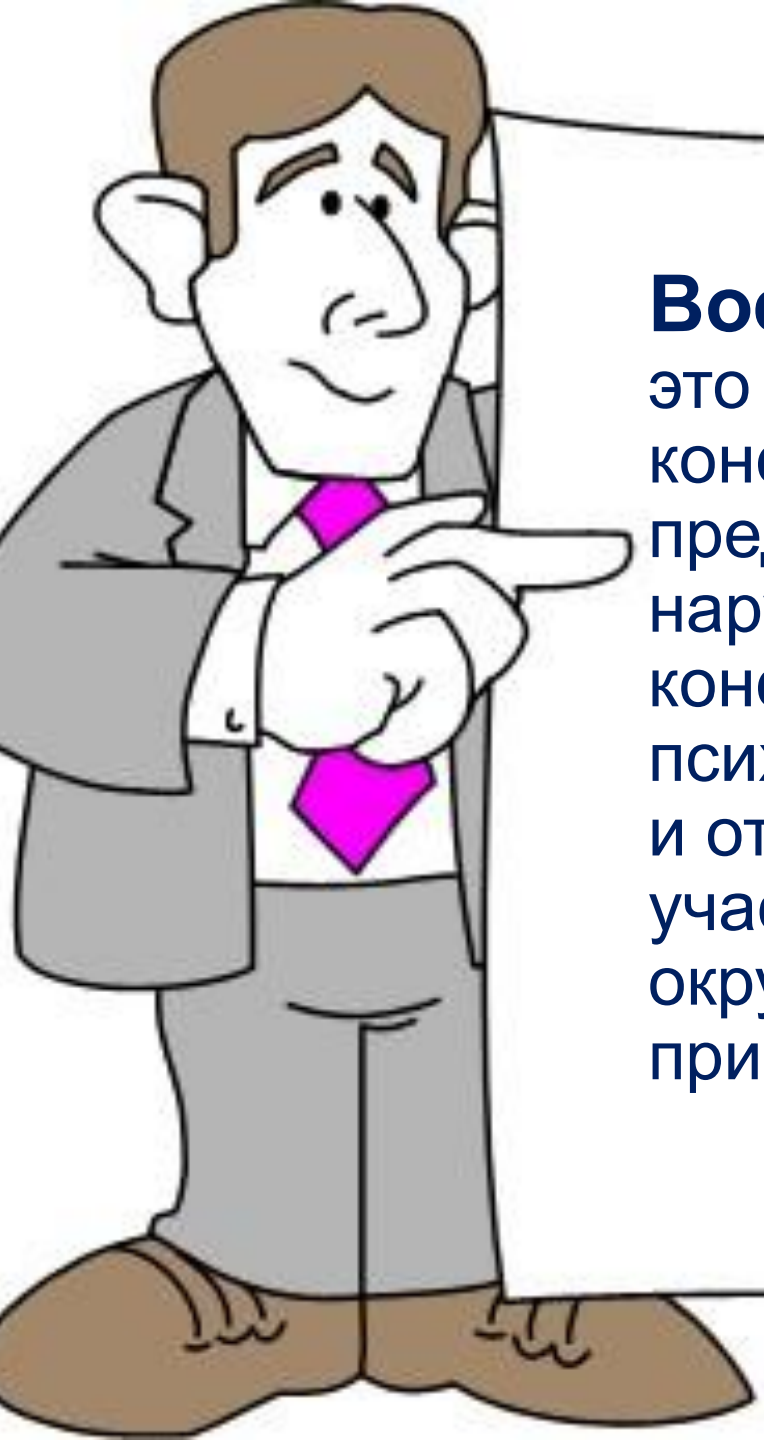
Источники конфликта:

- неудовлетворенность (или столкновение) потребностей;
- недостаток общения;
- ложные предложения относительно другого.

Конфликтная ситуация
Предмет конфликта
Информационная модель конфликтной ситуации
Объект
Информационная модель конфликтной ситуации
Мотивы
Мотивы
Стратегия
Группа поддержки
Стратегия
Стратегия
Группа поддержки
Тактика
Тактика
Оппонент 1
Оппонент 2
Микро- и макросреда
Другие участники
Другие участники

Пирамида потребностей А. Маслоу

Стратегии поведения в конфликте



Восстановительный подход – это системный подход к решению конфликтных ситуаций, который предусматривает восстановление, нарушенного вследствие конфликта, социально-психологического состояния, связей и отношений в жизни его участников и их социального окружения; исправление причиненного конфликтом вреда.

Алгоритм восстановительного способа разрешения конфликтов:

- **Факты** (Что произошло?);
- **Переживания** (Как ты к этому относишься, что чувствуешь?);
- **Последствия** (Какие последствия у произошедшего?);
- **Изменить ситуацию** (Что можно сделать, чтобы изменить ситуацию?);
- **Итоговый вопрос** (Сможете ли вы всё это рассказать другой стороне?).

<u>Медиация</u> - это добровольный и конфиденциальный процесс, в котором нейтральная третья сторона (медиатор) помогает сторонам в достижении взаимоприемлемого соглашения в споре (конфликте).

Преимущества медиации

- Конфликты между сторонами могут быть разрешены в том случае, если стороны сами этого захотят.
- Для разрешения трений между сторонами созданы благоприятные условия.
- Медиация учитывает важность проявления доверия и уважения сторонами.
- Существует возможность открытого обмена информацией между сторонами.
- Именно сторонам лучше всего судить о том, что будет являться разрешением конфликта.
- Стороны скорее будут склонны к реализации именно тех соглашений, в создании которых они принимали непосредственное участие.

Принципы работы медиатора:

- Медиатор не подталкивает стороны к заключению соглашения. Он облегчает сторонам ведение диалога, что позволяет им всесторонне обсуждать последствия конфликта, осуществлять взаимную поддержку, сотрудничать друг с другом в выработке наиболее приемлемого решения.

- Установление контакта и доверия с каждой стороной на предварительных встречах необходимо для того, чтобы каждый из участников согласился обсуждать свою ситуацию, а значит и «себя» с этим третьим лицом.

- Обучение участников коммуникации. Цель подготовки - научить участников диалога самим разбираться в своих чувствах, а не просто выплескивать их на других.

- Принцип нейтральности соблюдается и в тех случаях, где отчетливо выделяется пострадавшая сторона. Восстановительный путь состоит в том, что привлечение нарушителя к пониманию причиненного вреда, переживание им своей вины и его конкретные шаги по заглаживанию вреда могут стать лучшим способом восстановить справедливость.

Правила поведения участников встречи

1. Говорить по очереди.
2. Воздержаться от оскорблений.
3. Сохранять конфиденциальность разговора.
4. Возможность прервать встречу, перенести ее на другое время.
5. Не выяснять вопросы вины, а вместе искать выход из ситуации.

Фазы медиации

Предварительная фаза

- Первый контакт участников конфликта с медиатором.
- Обращение ко всем конфликтующим сторонам и их мотивация к участию в медиации.
- Подготовка медиатора (сбор информации, обращение к экспертам, продумывание процедуры).
- В случае необходимости «предварительная медиация» (консультация) спорящих сторон.

Медиационная фаза

1. Вступление:

- Создание благоприятной атмосферы.
- Представление медиатора и сторон конфликта.
- Объяснение хода процесса медиации.

2. Представление точек зрения отдельных сторон конфликта.
3. Прояснение конфликта с помощью медиатора.
4. Решения проблемы (разрешение конфликта).
5. Формулировка соглашения.

Фаза осуществления

1. Последующая встреча для оценки и обсуждения проблем, возникающих при осуществлении.

2. При необходимости дополнительные переговоры.

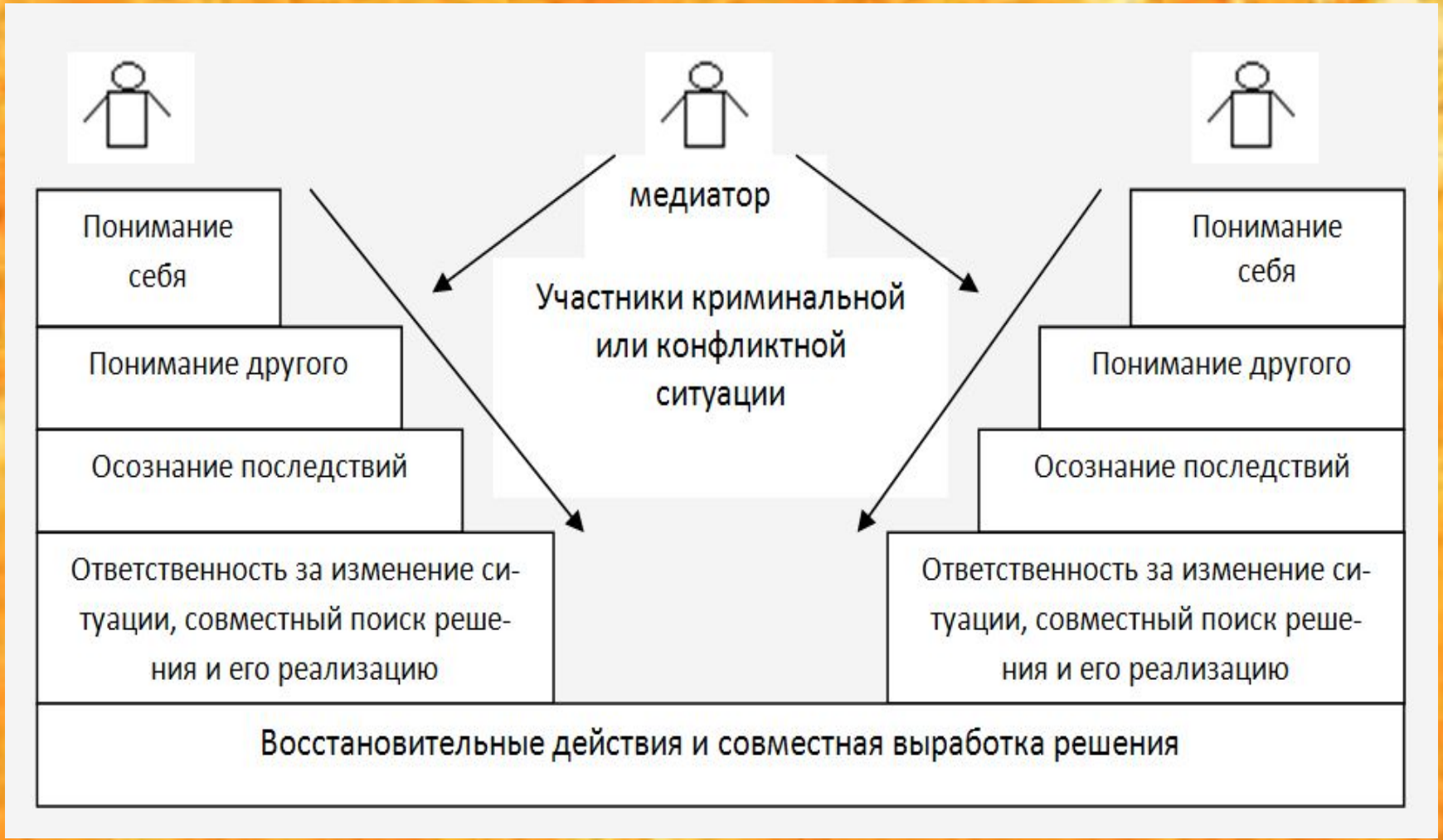



Схема восстановительной медиации