

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

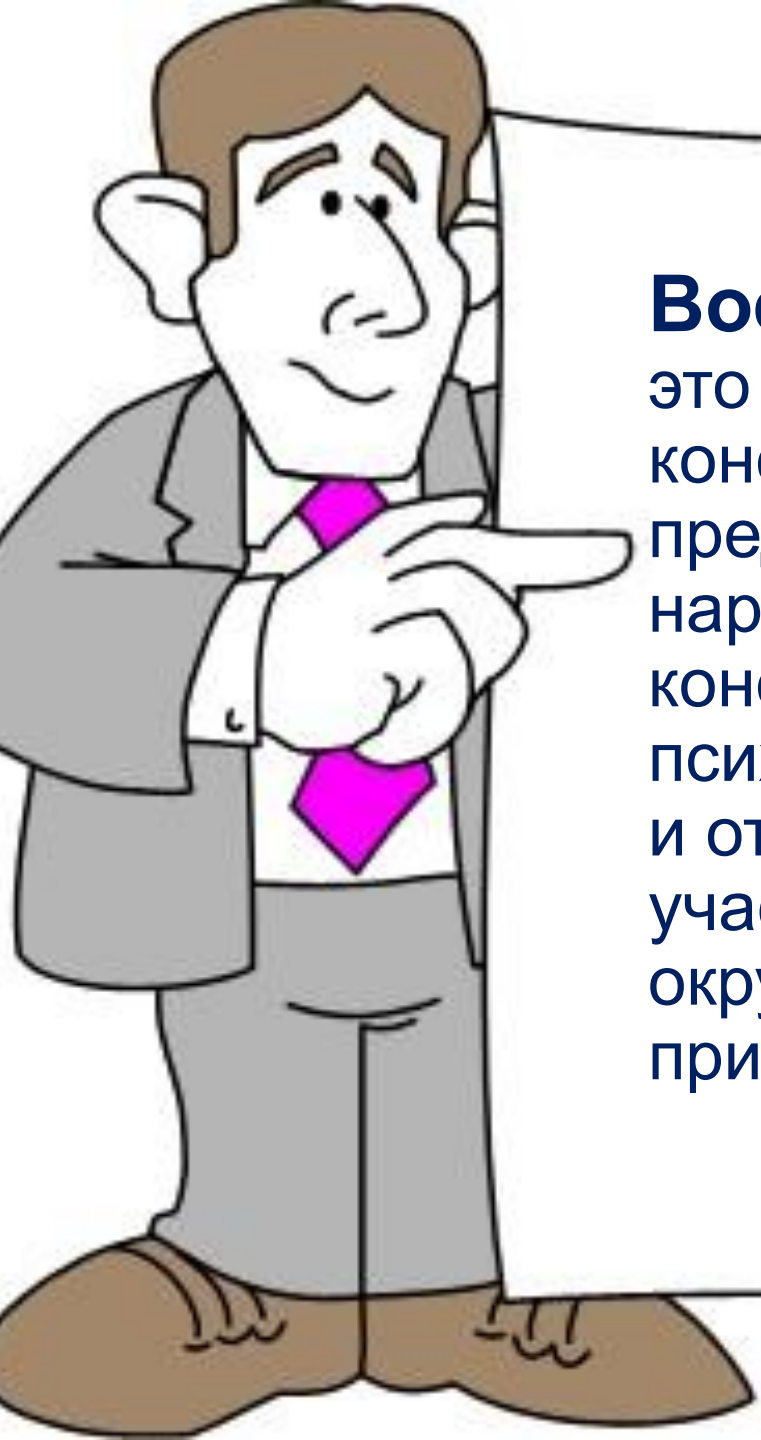


# Пирамида потребностей А. Маслоу




# 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?).
- 

**Медиация - 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

