

Программа, применяемая в службе примирения

Восстановительная медиация

- встреча конфликтующих за столом переговоров, в ходе которой медиатор создает условия для взаимопонимания всех участников, и для достижения договора о приемлемых для всех них вариантах разрешения проблем (при необходимости - о заглаживании причиненного вреда). То есть, ответственность за результат встречи лежит на ее участниках.

Медиация может применяться в случаях конфликтов или мелких криминальных ситуаций (краж, драк), межнациональных конфликтах, конфликтах между детьми, детьми и родителями, а также взрослыми.



Если вы столкнулись с непреодолимыми, на ваш взгляд, проблемами и чувствуете, что не можете прийти к взаимопониманию и решить конфликт самостоятельно, обратитесь в службу медиации «КЦСОН «Тасеевский».

Наш адрес: С.Тасеево,
ул.Мичурина, 7

КГБУ СО «КЦСОН
«ТАСЕЕВСКИЙ»

**Служба
примирения в
социальном
учреждении**



Телефон: 8 (391)64 2-22-81

Правила поведения в конфликтных ситуациях:

1. Дайте партнеру «выпустить пар». Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно.

2. Потребуйте от него спокойно обосновать претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции.

3. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым». Не говорите: «Вы грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

4. Предложите партнеру высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения. Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом из него выберите лучший. При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения.

5. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо». Не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства.

6. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает партнера, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

7. Ничего не надо доказывать. В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Даже силой. Это — бесполезное, пустое занятие. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с «врагом».

10. Замолчите первым. Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла — с кем ссориться?

Медиация позволяет:

- наладить отношения в семье;
- разрешить трудовой спор;
- произвести раздел имущества;
- развестись без осложнений;
- помириться с соседями;
- решить проблему общих детей
- при разводе.

Реальную помощь в этом может оказать нейтральный посредник (медиатор), который не судит, не советует, не воспитывает, не защищает, не винит и не принуждает. Медиатор помогает всем участникам снизить эмоциональный накал, услышать и понять друг друга (в чем на их взгляд проблема, какой и кому причинен вред), а также им самим найти выход из конфликтной ситуации и обсудить, как избежать повторения подобного в будущем.

Медиатор организует примирительную встречу только при добровольном согласии обеих сторон и в их интересах и потому он предварительно встречается с каждым из участников отдельно. Медиатор в равной степени поддерживает обе стороны в стремлении решить конфликт, потому он легко налаживает с ними контакт.



Медиация – способ примирения незаинтересованным сторонним лицом конфликтующих людей, которые не могут самостоятельно прийти к соглашению. В данном случае в качестве медиатора выступает социальный работник. От его профессионализма будет напрямую зависеть положительный исход спора, который удовлетворил бы всех вовлеченных в конфликт сторон. Ведь их может быть не две, и даже не три. В социальных учреждениях, как и в любом коллективе, зачастую формируются несколько групп, отстаивающих диаметрально противоположные точки зрения.

Правила медиации

1

В адрес другой стороны категорически запрещены усмешки, оскорбления и резкие высказывания.

2

Говорить нужно по очереди, не перебивая. Во время диалога нельзя повышать голос или переходить на крик.