



АНО  
Территория  
безопасности



Тинькофф



Безтравли.рф

Миронова Е. Я., Беренова А.А.



Что такое медиация?

Презентация для волонтеров





Тинькофф



Безтравли.рф

## Термины и определения

**Конфликт** — столкновение противоположных сторон по меньшей мере двух сторон, мнений, сил; серьёзное разногласие, острый спор.

**Инцидент** — переход конфликта из латентного состояния в открытое противоборство происходит в результате того или иного инцидента. Инцидент – это тот случай, который инициирует открытое противоборство сторон. Инцидент конфликта следует отличать от его повода.

**Повод** – это то конкретное событие, которое служит толчком, предметом к началу конфликтных действий. При этом оно может возникнуть случайно, а может и специально придумываться, но, во всяком случае, повод еще не есть конфликт. В отличие от этого инцидент – это уже конфликт, его начало.

**Эскалация конфликта** – это ключевая, самая напряженная его стадия, когда происходит обострение всех противоречий между его участниками и используются все возможности для победы в противоборстве.

**Кульминация** — это верхняя точка эскалации. Она обычно выражается в каком-то «взрывном» эпизоде (отдельном конфликтном акте) или нескольких следующих подряд эпизодах конфликтной борьбы.

**Медиация** — это альтернативный метод разрешения спора при участии третьей, беспристрастной нейтральной, стороны, оказывающей содействие сторонам, вовлеченным в спор и добровольно участвующим в процедуре медиации. Ее цель — выработка взаимоприемлемого и жизнеспособного решения по разрешению спора, на условиях взаимного уважения и принятия права каждой из сторон защищать свои интересы.



Тинькофф



Безтравли.рф

## Что такое общение?

### Информационный блок «Психология общения»

**1. Общение:** единство процессов обмена информацией, взаимодействия и восприятия друг друга.

#### 2. Функции общения:

- обмен информацией, необходимой для совместных действий людей;
- объединение людей;
- передача эмоций, переживаний;
- инструмент передачи опыта от поколения к поколению.

**3. Непосредственное и опосредованное общение.** Возрастание роли общения, опосредованного техническими средствами (телефон, телевидение, интернет-чаты), его возможности и ограничения.

**4. Факторы, определяющие успешность общения:** искренний интерес к партнеру; умение внимательно слушать его, при необходимости задавать уточняющие вопросы; восприятие не только того, что партнер говорит, но и того, что он при этом чувствует, переживает (здесь уместно ввести понятие «эмпатия»); умение понимать значение не только слов, но и жестов, выражений лица и т. п.; учет ситуации, в которой происходит общение; разборчивая и грамотная речь.

**5. Обратные связи в общении.** Более высокая эффективность диалога по сравнению с монологом.



Тинькофф



Безтравли.рф

## Стадии конфликта

Предконфликтная ситуация является латентным (скрытым) периодом и включает 4 стадии:

- 1) Возникновение проблемной ситуации.
- 2) Осознание объективной проблемной ситуации;
- 3) Попытки разрешить ситуацию неконфликтными способами
- 4) Возникновение предконфликтной ситуации

Схема профилактики конфликта на этом этапе должна включать следующие действия со стороны его участников:

1. переговоры и договоренности относительно степени опасности предконфликтной ситуации и возможности возникновения конфликта в будущем;
2. сбор возможно более полной информации о сути и причинах создавшейся предконфликтной ситуации. Главная задача на этой стадии – выявление реальных интересов и целей сторон, которые могут привести их к конфликту;
3. выяснение степени вероятности и возможности бесконфликтного и безболезненного разрешения обнаруженных проблем;
4. разработку конкретных задач и действий по конструктивному разрешению предконфликтной ситуации, то есть решение имеющихся проблем, не доводя дела до конфликта.





Тинькофф



Безтравли.рф

## Стадии конфликта

К завершению (деэскалации) конфликта ведут три пути.

**1. Кульминация** наступает тогда, когда эскалация конфликта приводит одну или обе стороны к действиям, наносящим серьезный ущерб делу, которое их связывает; организации, в которой они сотрудничают; общности, в составе которой они живут.

Она обычно выражается в каком-то «взрывном» эпизоде (отдельном конфликтном акте) или нескольких следующих подряд эпизодах конфликтной борьбы. При кульминации конфликт достигает такого накала, что обеим или, по крайней мере, одной из сторон становится ясно, что продолжать его больше не следует.

**2. Эскалация не обязательно заканчивается кульминацией.** Нередко стороны начинают предпринимать меры по погашению конфликта, не дожидаясь, пока он дойдет до кульминационного взрыва. Здесь тоже имеет значение «предел терпимости» конфликтантов. При превышении этого предела они устают от конфликта, им «надоедает» конфликтовать, и возникает желание как-то уладить разногласия. Предчувствие, что «добром это не кончится», настраивает их перейти к поиску путей улаживания конфликта, минуя кульминацию.

**3. Мёртвая точка конфликта** – это процесс остановки конфликта на определенной стадии без изменения ситуации в положительную или отрицательную сторону.

**Завершение конфликта.** Это последний этап открытого периода конфликта. Он означает любое его окончание и может выражаться в перемене ценностей субъектами противоборства. Часто завершение конфликта характеризуется тем, что обе стороны осознали безрезультатность продолжения конфликта и вообще, что "так больше жить нельзя".





Тинькофф



Безтравли.рф

## Типы конфликтов

С точки зрения результата конфликт бывает:

- полностью разрешенным;
- частично разрешенным;
- совсем не разрешенным.

Для полностью разрешенного конфликта характерна полная победа какой-либо стороны над другой / другими.

**Разрешение конфликта или постконфликтный период** – это заключительная стадия конфликта. Часто она характеризуется спадом напряжения между сторонами и повышающимся уровнем комфорта общения между ними, стремлением к сотрудничеству. Тем не менее, не редки случаи, когда после конфликта у одной из сторон-участников или у всех них наблюдается постконфликтный синдром – ощущение напряженности, недоверия к бывшему оппоненту. В таких ситуациях может возникнуть новый конфликт, зачастую не связанный с предметом завершеного. При этом другим может оказаться не только объект конфликта, но и уровень, на котором разгорается новое противостояние, а также состав сторон-участников.





Тинькофф



Безтравли.рф

## 4 типа стратегий в конфликте

Психолог К. Томас выделил пять основных стилей разрешения конфликта:

**Конкуренция** «Акула» — человек, использующий этот стиль, активен и предпочитает разрешить конфликт естественным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими, но способен на волевые решения.

**Избегание** «Страус» — когда человек не отстаивает свои права, не хочет сотрудничать, просто уходит от конфликта, избегает его.

**Приспособление** «Медведь» — человек действует совместно с партнером по общению и не пытается отстаивать свои интересы.

**Компромисс** «Лиса» — партнеры по общению сходятся на «золотой середине», то есть на частичном удовлетворении интересов каждого из партнеров. Мнение, что компромисс — лучшее решение конфликта, довольно распространено. Однако в большинстве случаев компромисс, нельзя рассматривать как способ разрешения конфликта. Это лишь этап на пути поиска приемлемого решения проблемы

**Сотрудничество** «Сова» — человек активно участвует в разрешении конфликта и устанавливает свои интересы, но при этом учитывает и интересы партнера. Этот подход базируется на удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений. Особое место в выборе данной стратегии занимает предмет конфликта. Если предмет конфликта имеет жизненно важное значение для одной или обеих сторон, то о сотрудничестве не может быть и речи.

Сотрудничество — самый сложный, но и самый выгодный путь решения конфликта. Только в этом случае есть полное удовлетворение сторон.





Тинькофф



Безтравли.рф

## Правила для участников

Правила медиации:

- Мы называем друг друга по именам
- Мы слушаем друг друга внимательно, не перебиваем
- Мы уважаем друг друга
- Мы с пониманием относимся к чувствам друг друга
- Мы говорим правду, какой бы горькой она не была
- Мы строго придерживаемся выработанного соглашения
- Мы **ЖЕЛАЕМ** разрешить конфликт
- Мы сохраняем тайну разговора

Педагог не может использовать полную процедуру медиации в качестве технологии урегулирования конфликтов в классе или школе, т.к. медиация является процедурой, опирающейся на принцип добровольности участия в ней и не подчиняющейся чётким временным рамкам. Тем не менее, педагоги в школах могли бы использовать некоторые элементы школьной медиации при решении конфликтологических вопросов. Основой метода школьной медиации является медиативный подход к общению.

**Медиативный подход** — понятие более широкое, чем просто урегулирование единичного, даже очень серьезного и трудного, спора. В основу данного подхода ложатся главные принципы медиации — принятие человека со всем комплексом его личностных особенностей, вне зависимости от его поведения; нейтралитет и толерантность по отношению к каждой личности.





Тинькофф



Безтравли.рф

## Правила медиации

### Добровольность участия сторон

Стороны участвуют во встрече добровольно, принуждение в какой-либо форме сторон к участию недопустимо.

Стороны вправе отказаться от участия в программе как до ее начала, так и в ходе самой программы.

### Информированность сторон

Ведущий программ разрешения конфликтов и криминальных ситуаций обязан предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути программы, ее процессе и возможных последствиях.

### Нейтральность ведущего.

Ведущий программ восстановительного разрешения конфликтов в равной степени поддерживает стороны и их стремление в разрешении конфликта. Ведущий нейтрален к сторонам, но не нейтрален к факту причинения вреда, то есть контролирует, что на встрече стороны должны обсудить заглаживание обидчиком причиненного вреда.

### Конфиденциальность.

Исключение составляет информация, связанная с возможной угрозой жизни либо возможности совершения преступления.

**Внимание!** Медиация не может быть применима в ситуации буллинга, так как в ней нет равенства сторон и желания агрессора выйти из ситуации.





Тинькофф



Безтравли.рф

## Техники медиации

### Техника «Перифраз»:

**Суть:** данная техника направлена на изменение порядка слов в высказываниях конфликтующих сторон с заменой негативно окрашенных слов и выражений на синонимы, близкие по смыслу, при этом сохраняется суть высказывание и порядок составных элементов предложения.

**Результат:** техника направлена на понимание позиций конфликтующих сторон, которое складывается у всех сторон примирительного процесса.

### Техника «Отзеркаливание»:

**Суть:** во время общения с собеседником важно уловить его эмоциональное состояние, выражающееся в вербальных и невербальных сигналах, и постараться передать их, заняв ту же позу, что и собеседник, используя те же мимические проявления, те же жесты, тот же тон, что и собеседник.

**Результат:** Отзеркаливание чувств и движений собеседника создаст атмосферу доверия между вами, за счёт чего он сможет выражать свои переживания и чувства более открыто, а также позволит собеседнику увидеть себя со стороны, и возможно, что-то предпринять для изменения своего поведения.





АНО  
Территория  
безопасности



Тинькофф



Безтравли.рф

Спасибо за внимание!

