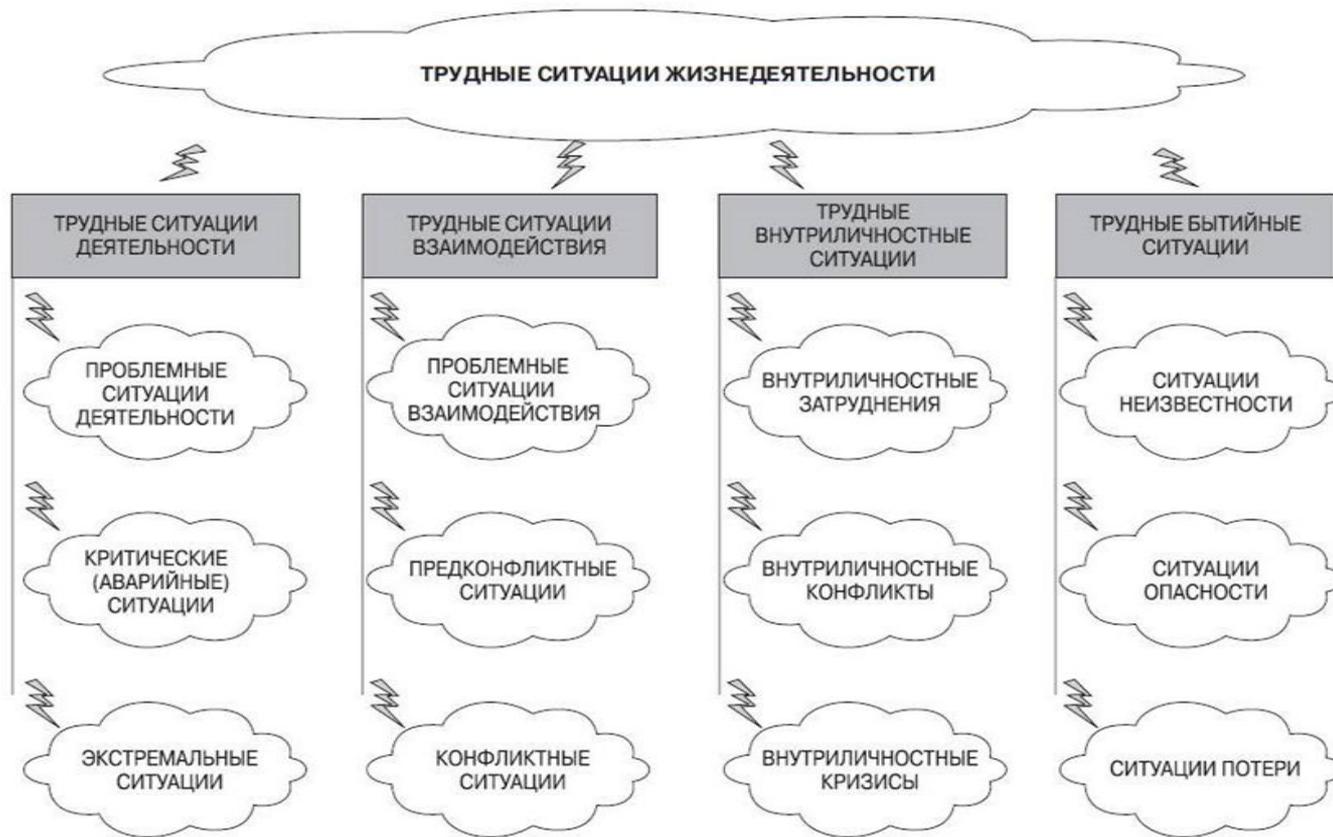


Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение  
«Коробчеевская школа-интернат для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями  
здоровья Коломенского городского округа Московской области»

# **МЕДИАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ В РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ**

Выполнила:  
педагог-психолог  
Мирошниченко К.А.

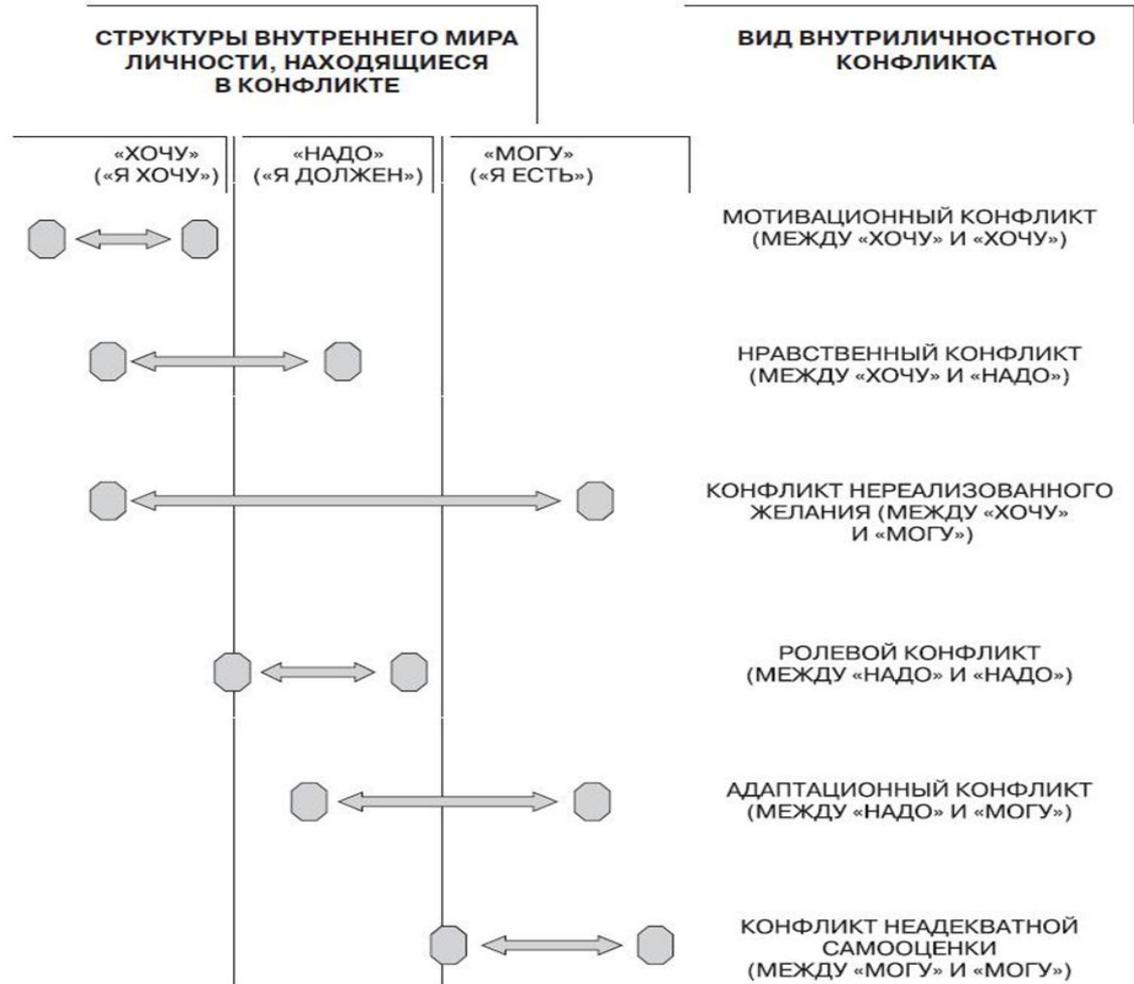
# Причины возникновения конфликтов



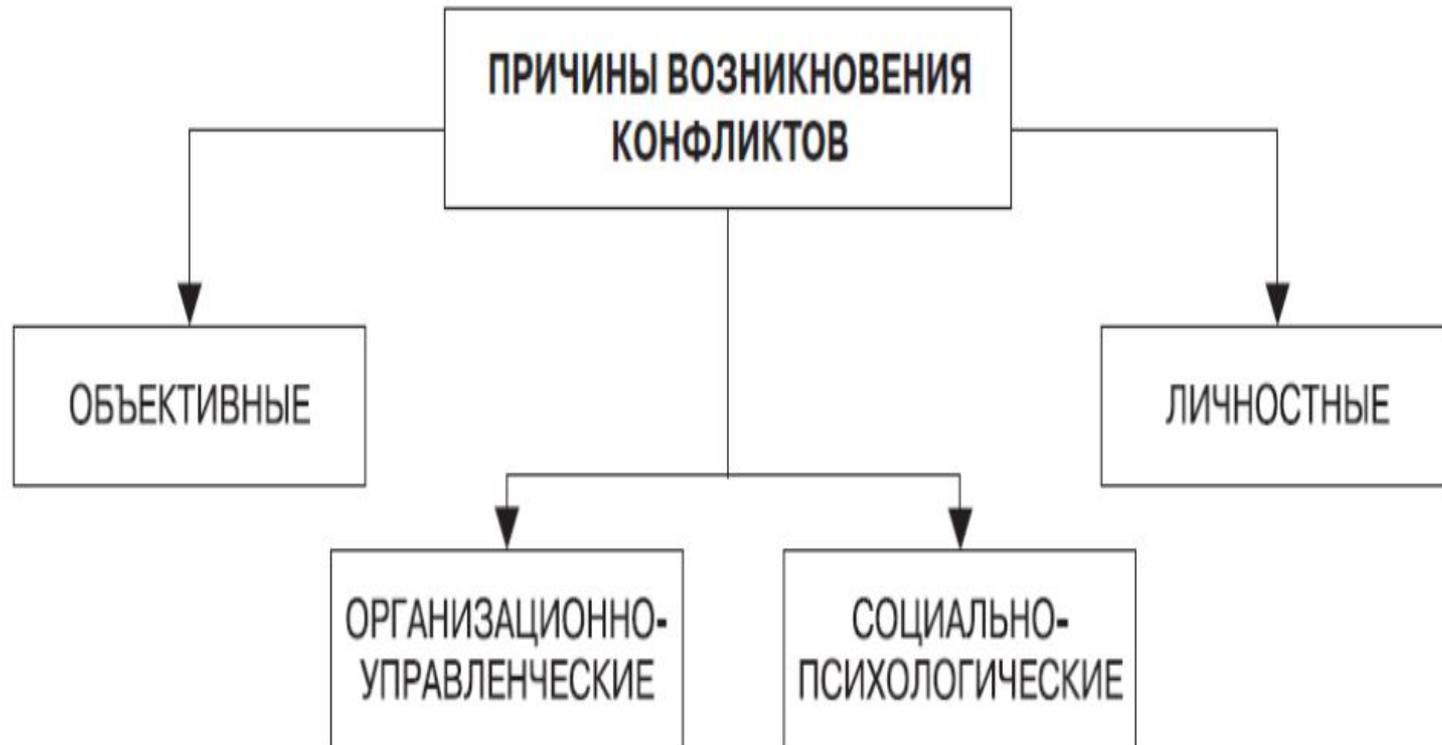
Конфликт как тип трудных ситуаций



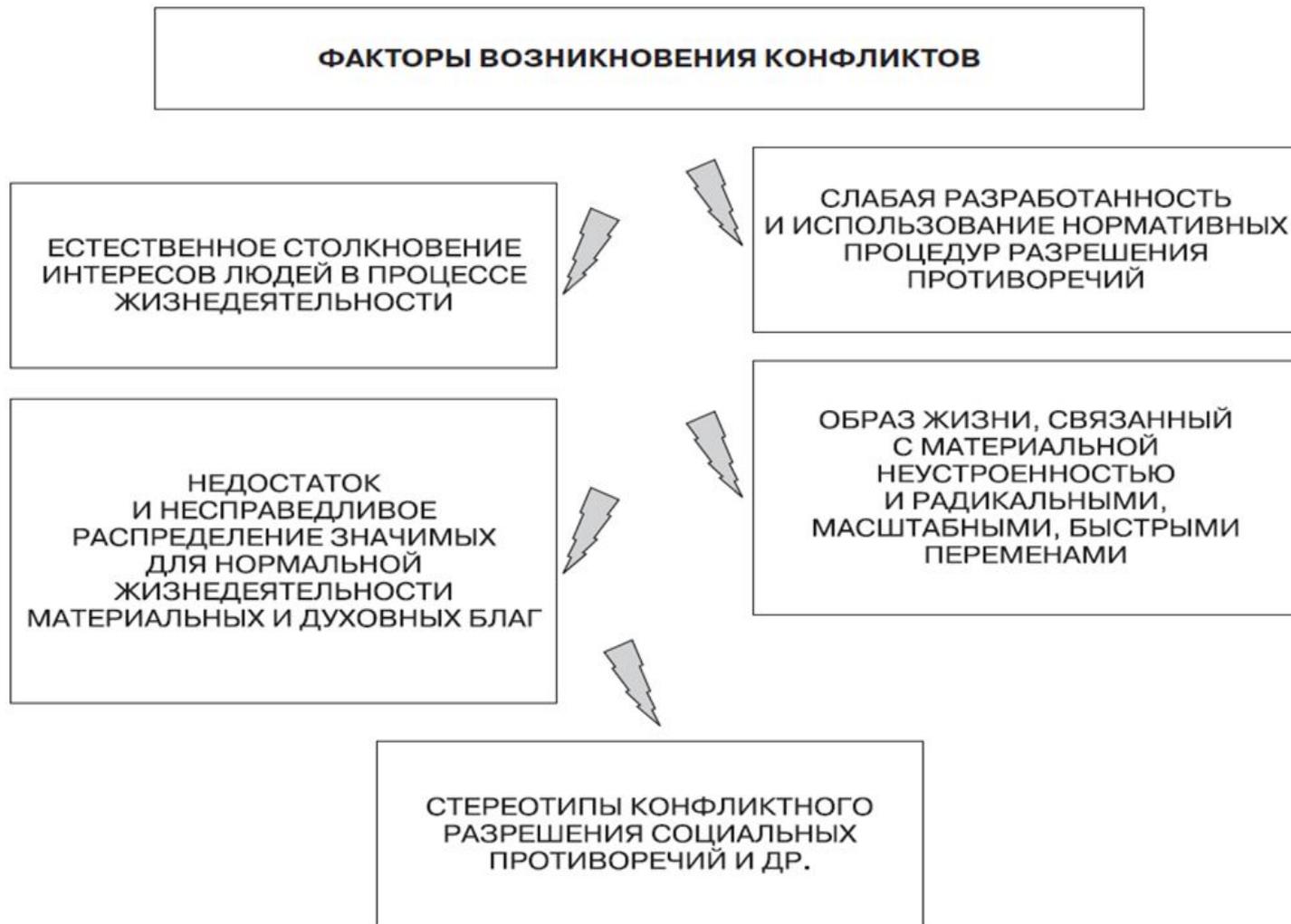
## Типология внутриличностных конфликтов (по А. И. Шпилову)



# Классификация причин конфликтов



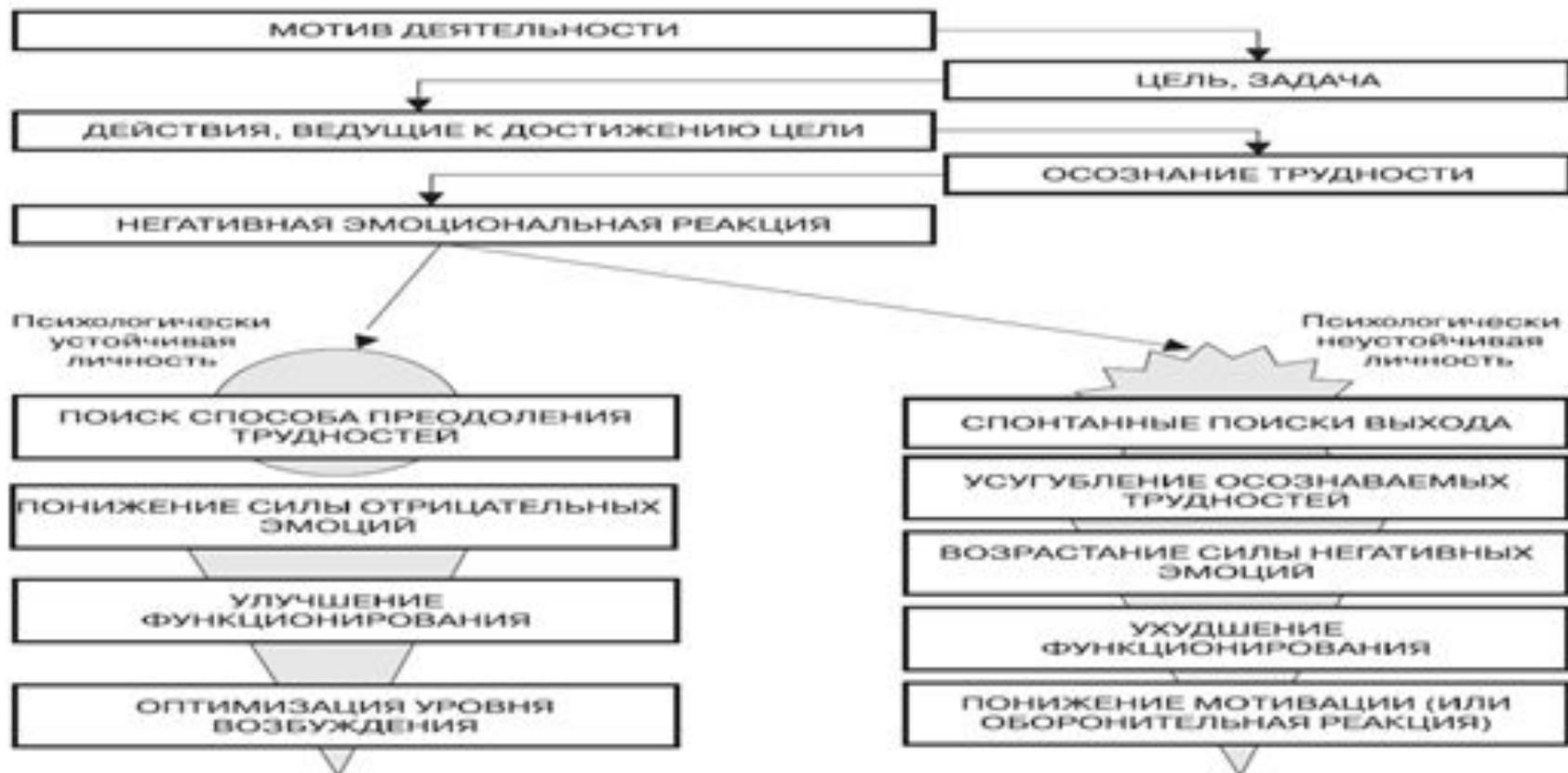
# Объективные факторы возникновения конфликтов



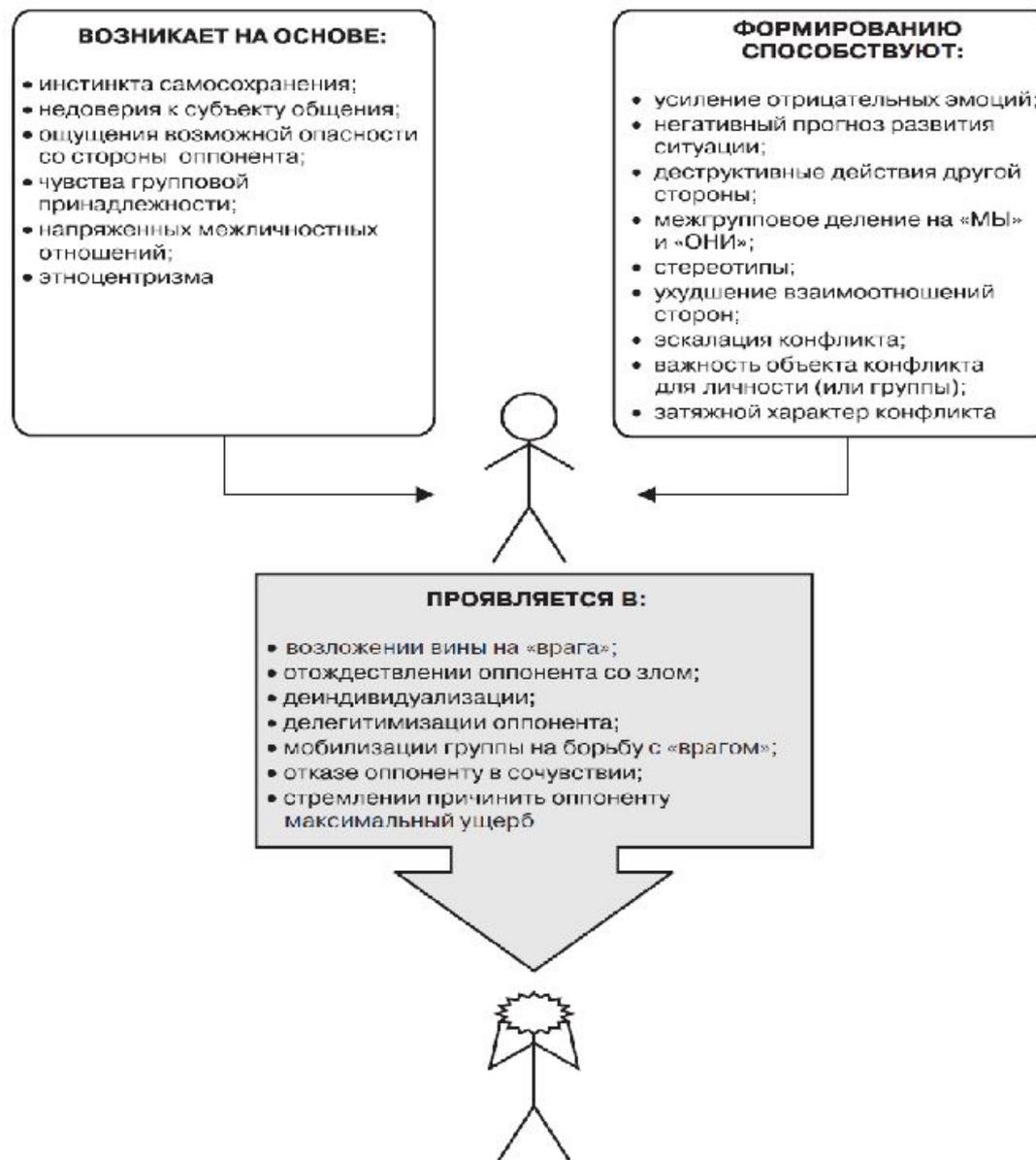
## Поведение человека в трудной ситуации

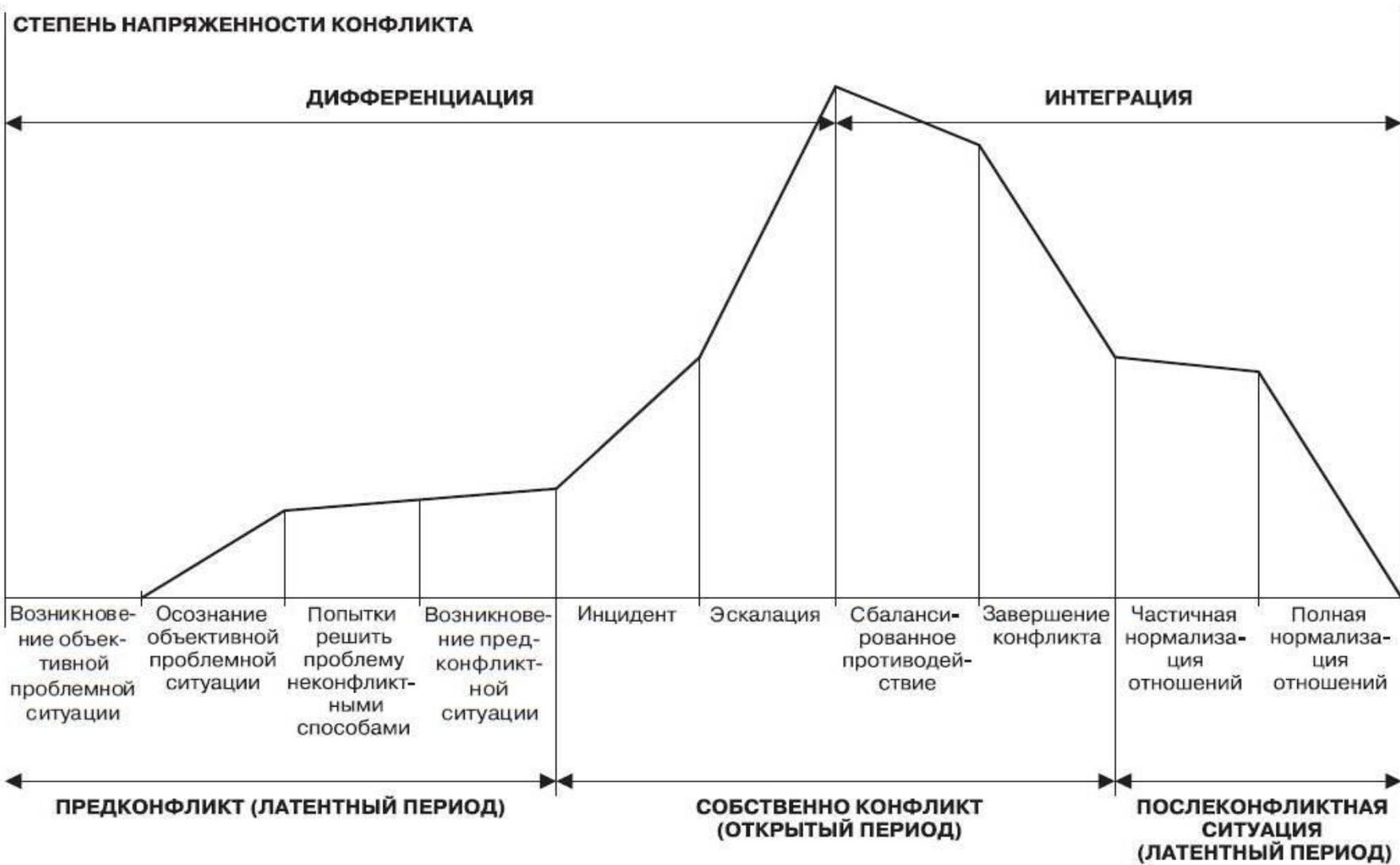


## Поведение психологически устойчивой и неустойчивой личности в трудной ситуации



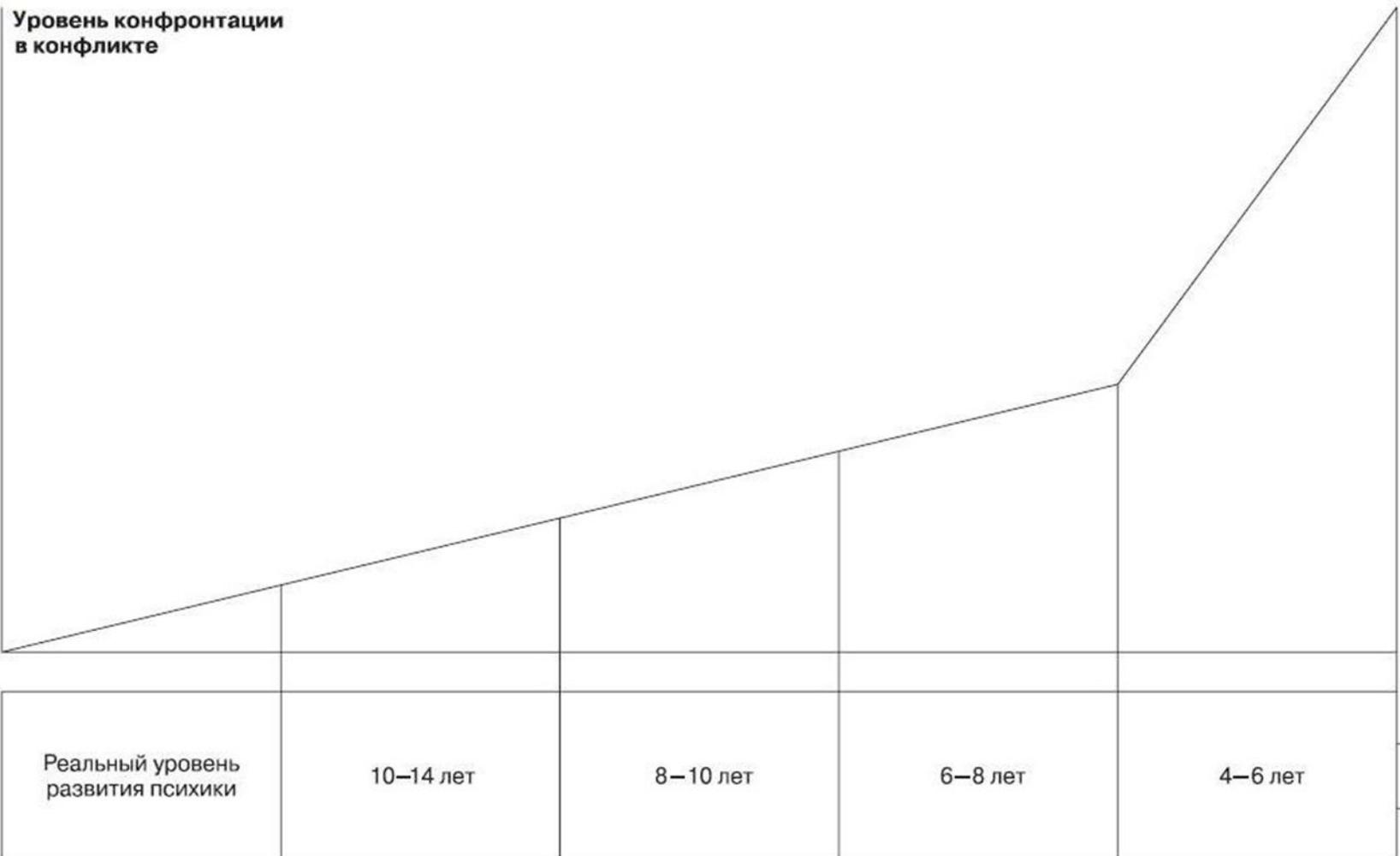
## Формирование «образа врага» в конфликте





Регрессия сознательной сферы психики в процессе эскалации конфликта (с позиции соответствия эмоционально-познавательных функций определенному возрастному уровню)

Уровень конфронтации  
в конфликте



Реальный уровень  
развития психики

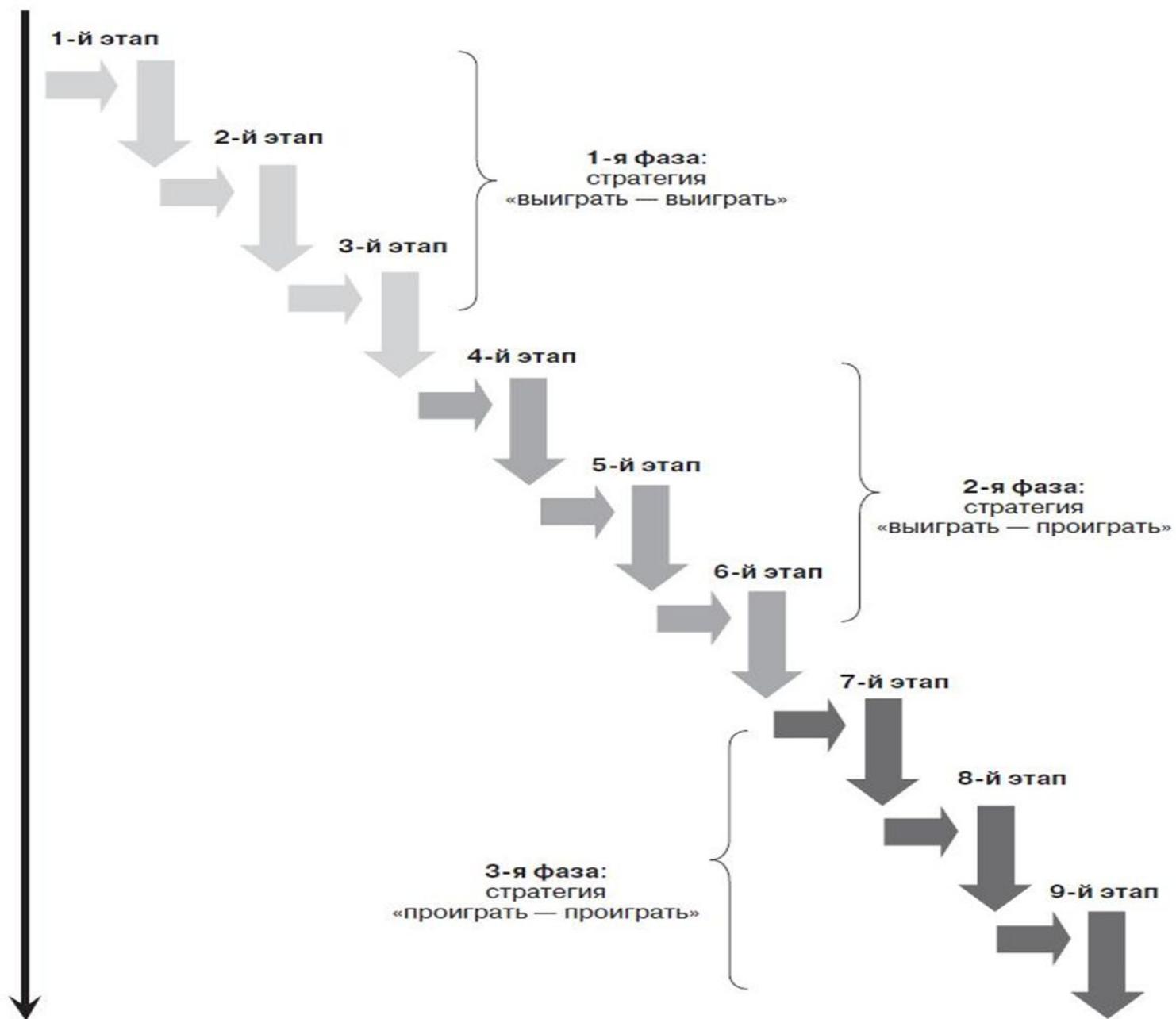
10–14 лет

8–10 лет

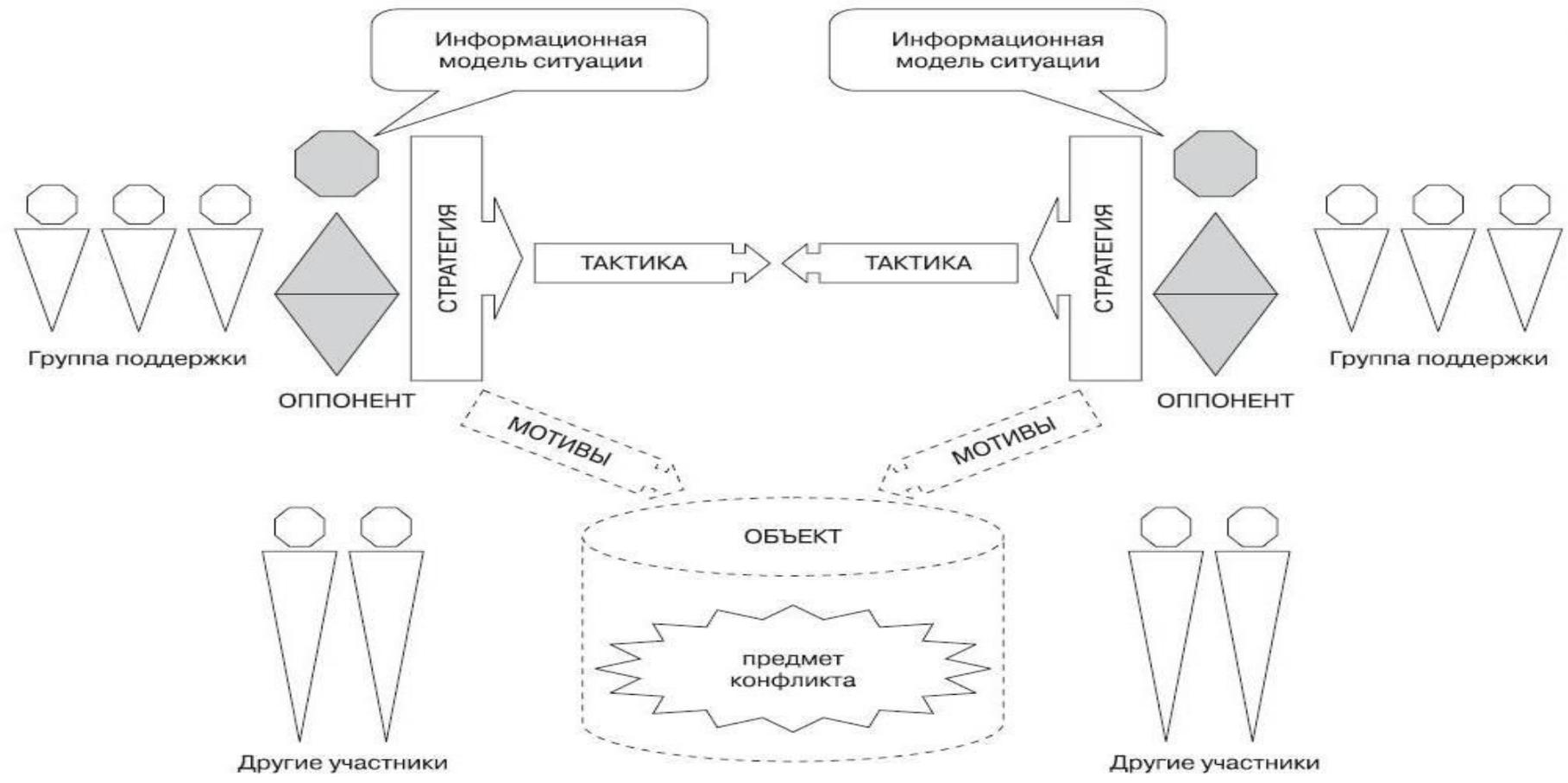
6–8 лет

4–6 лет

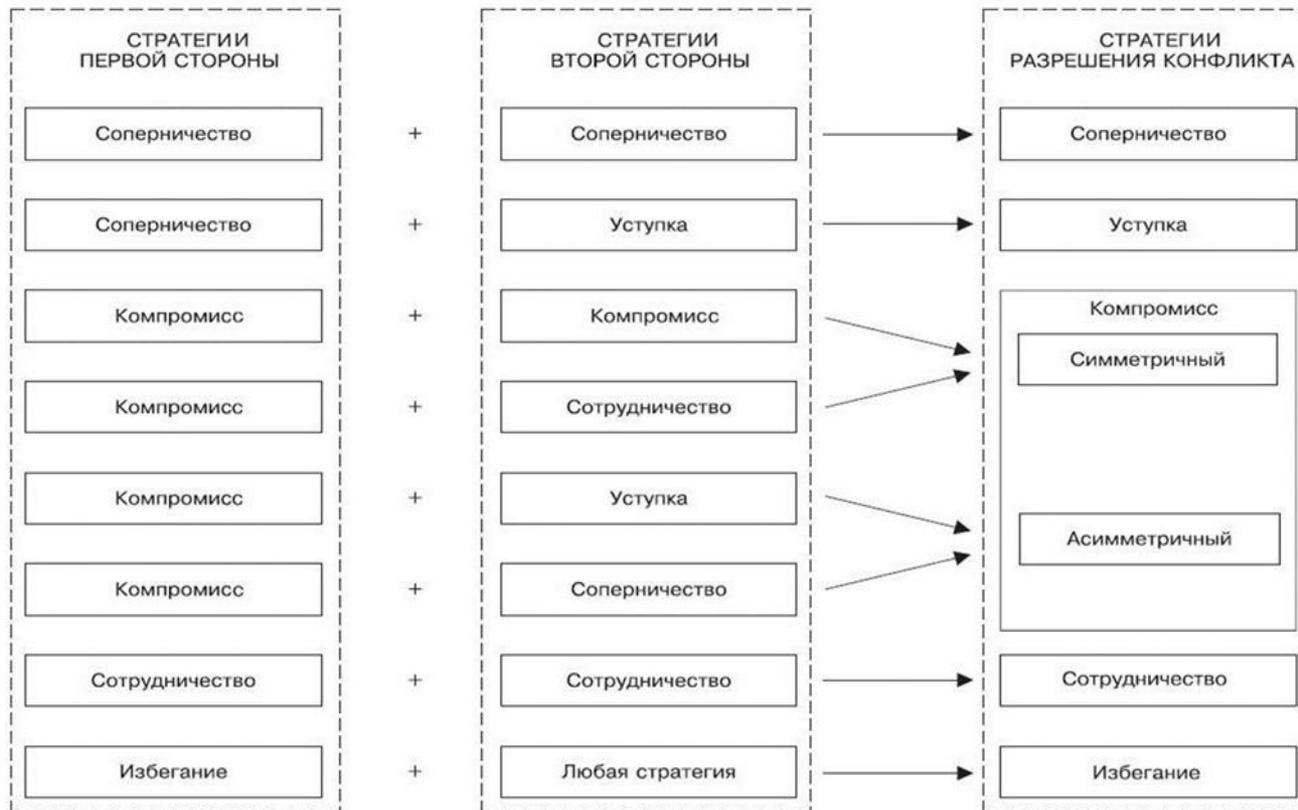
# Модель эскалации конфликтного противодействия (по Ф. Глазлу)

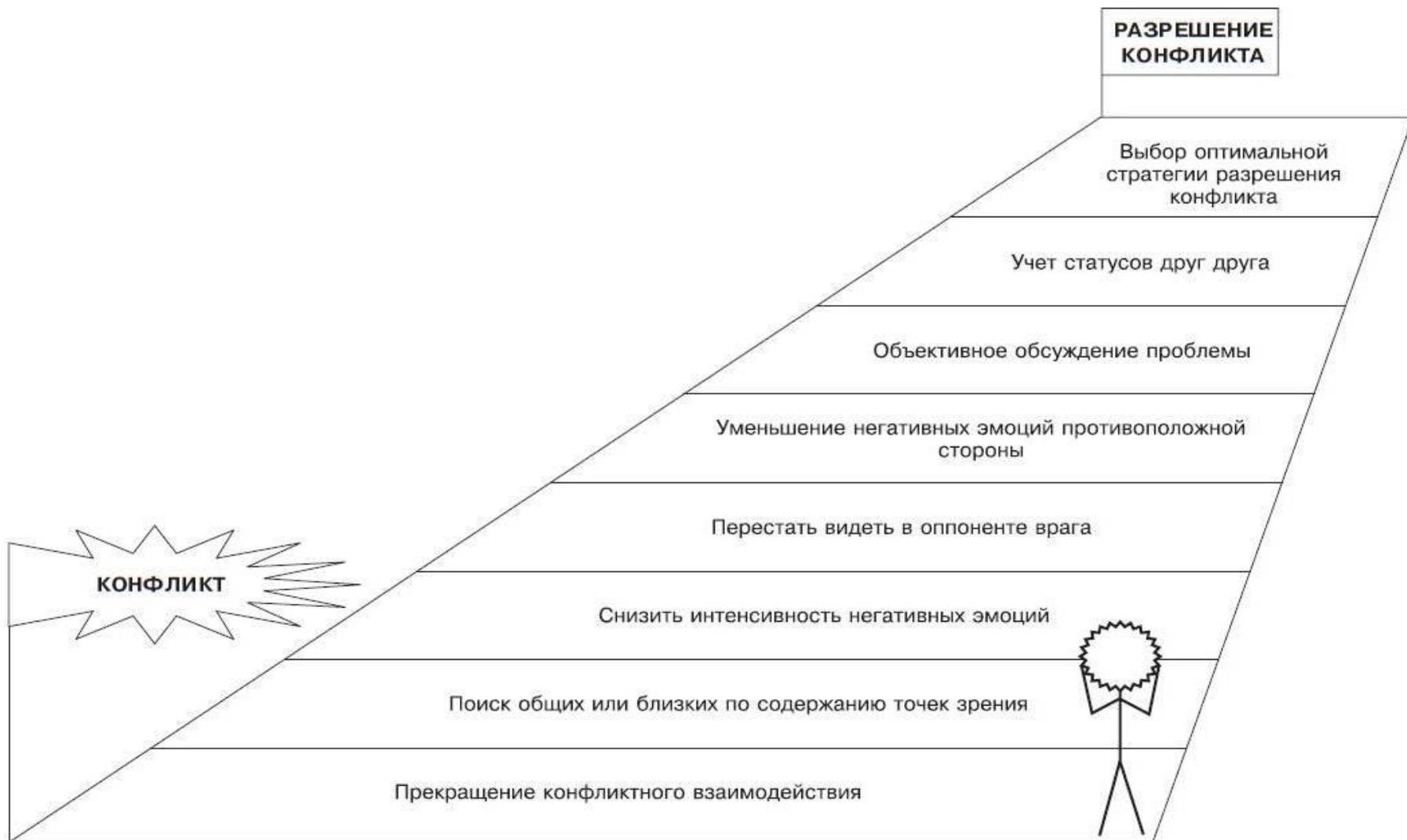


Структура конфликтной ситуации



# Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, избираемых оппонентами





РАЗРЕШЕНИЕ  
КОНФЛИКТА

Выбор оптимальной  
стратегии разрешения  
конфликта

Учет статусов друг друга

Объективное обсуждение проблемы

Уменьшение негативных эмоций противоположной  
стороны

Перестать видеть в оппоненте врага

Снизить интенсивность негативных эмоций

Поиск общих или близких по содержанию точек зрения

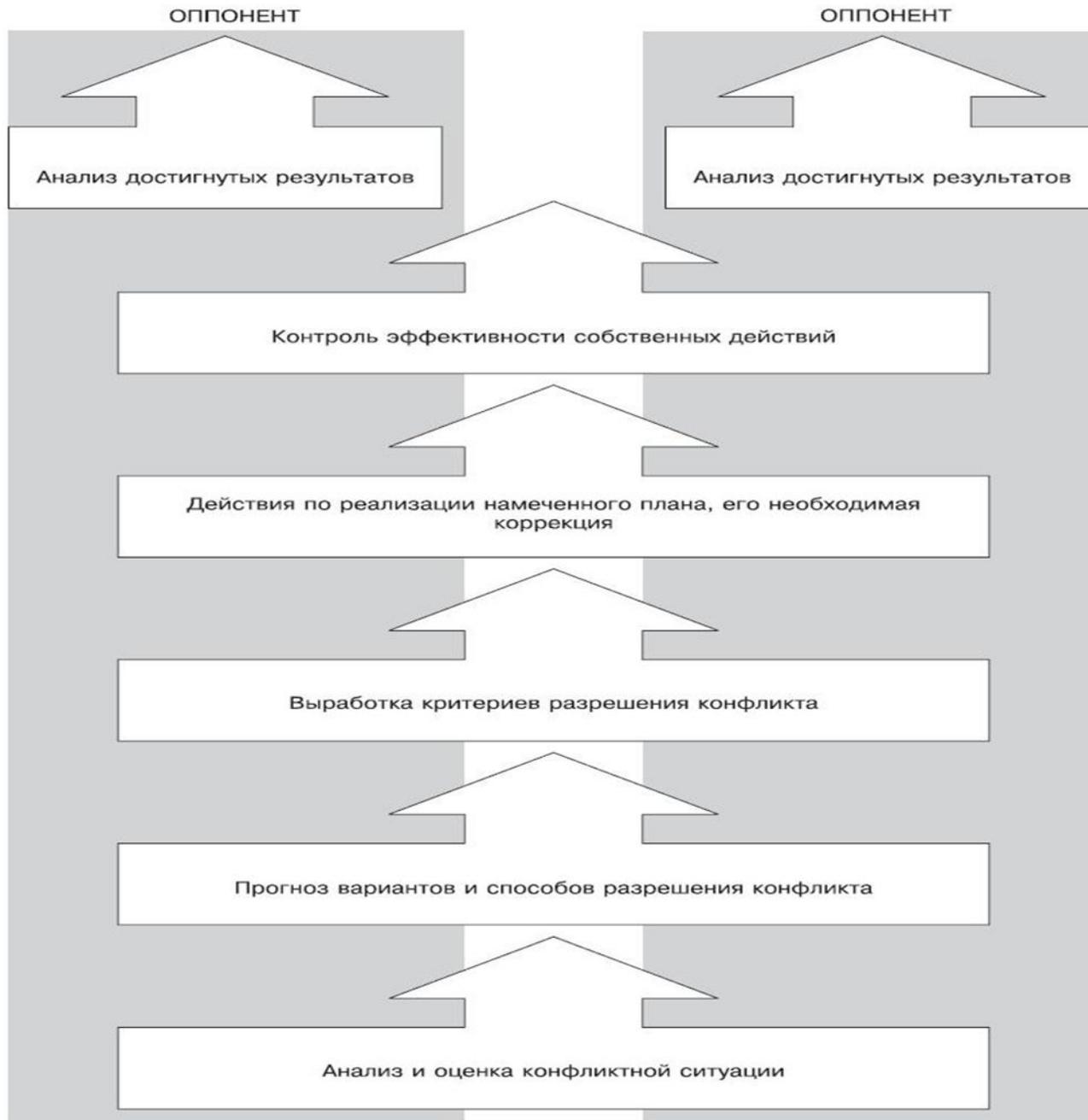
Прекращение конфликтного взаимодействия

КОНФЛИКТ





# Этапы разрешения конфликта



Восстановительное правосудие – это новый подход к тому, как обществу необходимо реагировать на преступление.

Всякое правонарушение должно повлечь обязательство правонарушителя по заглаживанию вреда, нанесенного жертве.

Восстановительный подход вовлекает в активное участие жертвы и обидчика в работу по решению проблемы (конфликта) с помощью третьей стороны- медиатора.

Медиация как деятельность, основывается на определенных началах, составляющих принципы медиации. Первая задача медиатора в начале переговоров состоит в том, чтобы проверить и обеспечить названные принципы:

Добровольность;

Информированность;

Нейтральность;

Конфиденциальность;

Ответственность;

Заглаживание вреда обидчиком;

Самостоятельность – это принципы восстановительной медиации.

# Основные принципы медиации.

В соответствии со 193-ФЗ № 341071-5 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» основные принципы медиации определены ст.3 следующим образом: «Процедура медиации проводится при взаимном волеизъявлении сторон на основе принципов добровольности, конфиденциальности, сотрудничества и равноправия сторон, беспристрастности и независимости медиатора».

**1. ПРИНЦИП ДОБРОВОЛЬНОСТИ** - примирительная процедура (медиация) может состояться только в случае, если стороны пришли на переговоры **ДОБРОВОЛЬНО** и действительно **ГОТОВЫ ДОГОВАРИВАТЬСЯ**.

Исключением являются случаи, когда соглашением сторон или законом предусмотрена обязательная попытка примирительной процедуры.

Соблюдение как претензионного, так и иного досудебного порядка урегулирования спора в случаях, когда соблюдение данного порядка обязательно в силу закона или договора, при обращении с иском заявлением в арбитражный суд.

## ***2. ПРИНЦИП КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ.***

По общему правилу примирительные процедуры (медиация) от начала и до конца конфиденциальны. Сам факт проведения примирительной процедуры (медиации) в отсутствие согласия сторон об ином должен быть неизвестен лицам, не участвующим в примирительной процедуре (медиации). В этом отличие процедуры медиации от судебной процедуры.

## ***3. ПРИНЦИП НЕЙТРАЛЬНОСТИ (БЕСПРИСТРАСТНОСТИ) ПОСРЕДНИКА (МЕДИАТОРА).***

Посредник (медиатор) находится в роли нейтрального помощника, он не дает советов, не принимает никаких решений, одинаково нейтрально относится к сторонам, и не заинтересован в выигрыше одной из сторон. Посредник (медиатор) сохраняет независимое, беспристрастное отношение с каждой из сторон примирительной процедуры (медиации) и обеспечивает им равное право участия в переговорах.

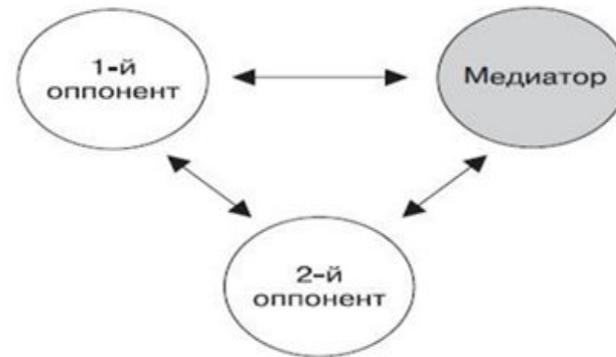
## ***4. ПРИНЦИП РАВНОПРАВИА СТОРОН.***

Ни одна сторона примирительной процедуры (медиации) не имеет ПРОЦЕДУРНЫХ ПРЕИМУЩЕСТВ.

## Тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта



Тактика поочередного слушания

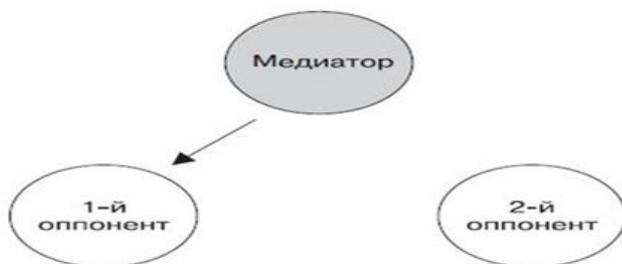


Сделка

1. **Техника поочередного слушания** на совместной встрече применяется для уяснения ситуации и слушания предложений в период острого конфликта, когда разъединение сторон невозможно.
2. **Сделка** — посредник стремится больше времени вести переговоры с участием обеих сторон, при этом основной упор делается на принятие компромиссных решений.



**Челночная дипломатия**

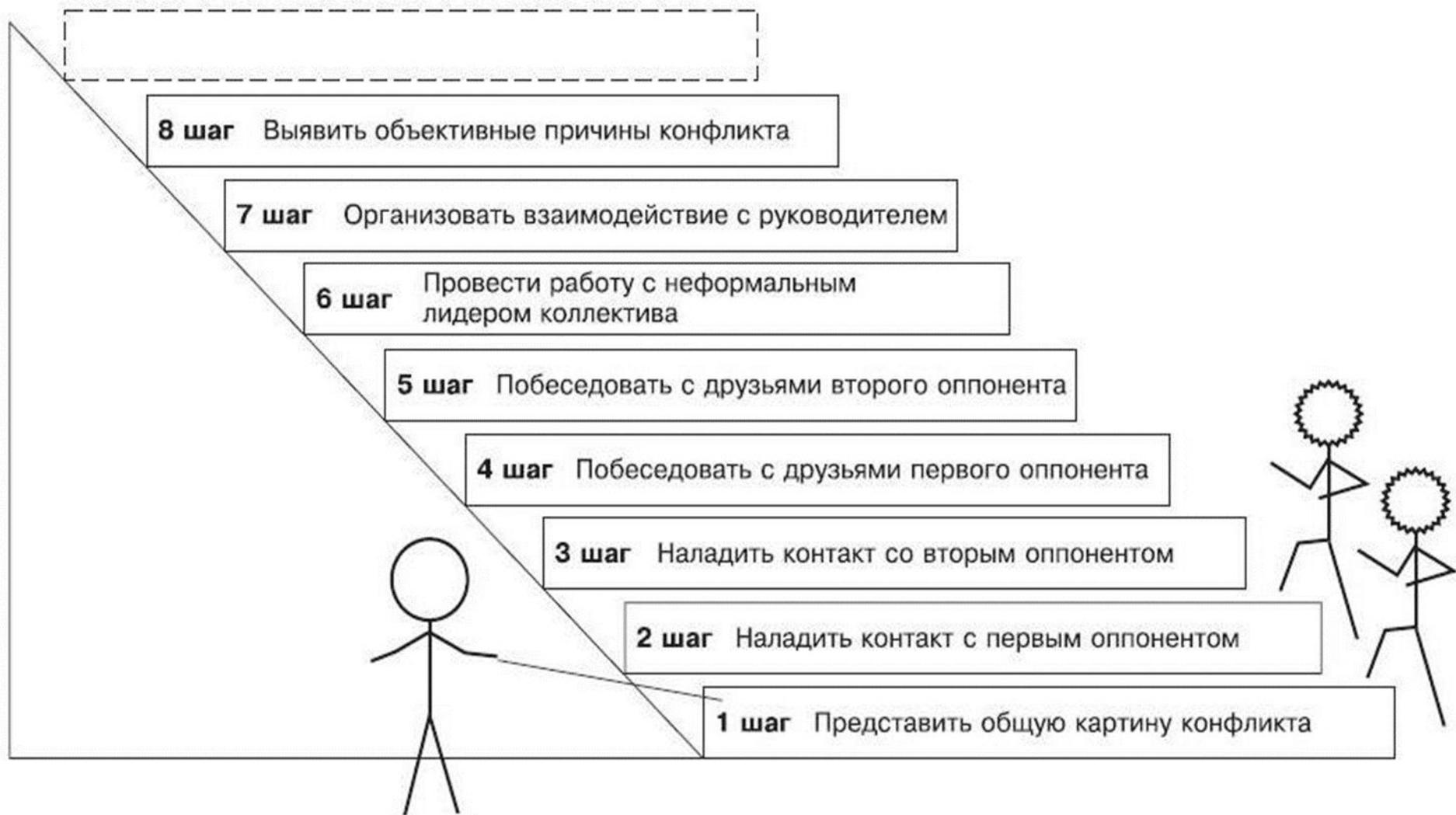


**Давление на одного из оппонентов**



**Директивное воздействие**

3. **Челночная дипломатия** — медиатор разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, согласуя различные аспекты соглашения. В результате обычно достигается компромисс.
4. **Давление на одного из оппонентов** — большую часть времени третья сторона посвящает работе с одним из участников, в беседах с которым доказывается ошибочность его позиции. В конечном итоге данный участник идет на уступки.
5. **Директивное воздействие** предполагает акцентирование внимания на слабых моментах в позициях оппонентов, ошибочности их действий по отношению друг к другу. Цель — склонение сторон к примирению.



**17 шаг** Обобщить полученный опыт

**16 шаг** Активно участвовать в разрешении конфликта

**15 шаг** Обсудить программу с окружением оппонентов

**14 шаг** Подготовить программу-минимум

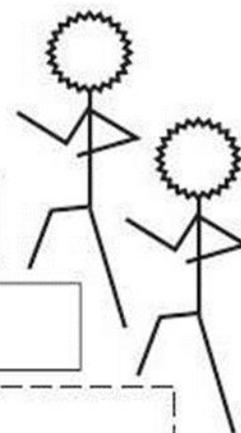
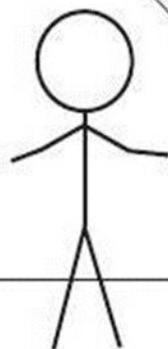
**13 шаг** Выработать программу-максимум

**12 шаг** Оценить перспективы вмешательства в конфликт

**11 шаг** Спрогнозировать различные варианты развития конфликта

**10 шаг** Оценить содержание позиций сторон

**9 шаг** Оценить мотивы сторон



# Компромисс в процессе переговоров

