

Ожидания людей, попавших в конфликтную ситуацию

1. Восстановить чувство собственной безопасности;
2. Получить возмещение ущерба;
3. Получить ответы на вопросы: «Почему данная ситуация произошла именно со мной?»;
4. Изложить свою точку зрения на произошедшее;
5. Убедиться, что никто не будет мстить;
6. Конфиденциальное разрешение конфликта;
7. Избавление от клеймения и отвержения,
8. Стремление вернуться в общество;
9. Исправление сложившейся ситуации;
10. Стремление «не стать врагами»;
11. Желание донести до другой стороны свое мнение, свою позицию.



Организация:

**ГБУ АО «Центр
«Надежда»**

Адрес: ГБУ АО «Центр «Надежда»
г. Архангельск
ул. Попова, 43
Тел.: 8 (81 82) 20-62-80
Факс: 20 - 62 - 80

Отделение медиации
Телефон: 8 (81 82) 20-15-69
Эл. почта: e.dunaeva2015@gmail.com

**ГБУ АО «Центр
«Надежда»**

**Восстановительный
подход к решению
конфликтов**



Отделение медиации

Телефон: 20-15-69

Восстановление справедливости так, как ее понимают сами участники конфликтной ситуации

Специалистами отделения медиации ГБУ ОА «Центра «Надежда» в отношении несовершеннолетних реализуются следующие восстановительные программы:

Медиация—решение конфликтных ситуаций с помощью третьего, независимого лица ;

Семейные конференции— объединение семьи, специалистов и иных заинтересованных лиц для решения проблемы ребенка;

Круги сообщества— решений конфликтных ситуаций в группе.

Эти технологии относятся к восстановительным практикам, так как восстанавливают отношения людей в докризисное состояние.

Важно выслушивать мнение каждого из участников ситуации и в реальности принимать его во внимание. Новизна восстановительных технологий состоит в восстановлении отношений конфликтующих сторон, их исцелении, преодолении различных форм отчуждения, восстановлении социальных связей.

Восстановительный способ реагирования на конфликты, в отличие от традиционного, предполагает, прежде всего, ответственность нарушителя, а не его наказание. Этот прием является эффективным воспитательным методом при работе с трудными детьми и их семьями.

При использовании восстановительного подхода, создается инновационная практика решения любой конфликтной ситуации (межличностной, групповой или семейной) через своеобразный «перекресток», где учитываются интересы несовершеннолетнего, интересы семьи, интересы окружающих и интересы государства.

Принципы:

1. Добровольность участия;
2. Информированность сторон;
3. Нейтральность медиатора;
4. Конфиденциальность;
5. Ответственность сторон;
6. Заглаживание вреда обидчиком.

Способы взаимодействия:

1. Предоставить слово всем заинтересованным лицам, чтобы они предложили способы решения проблемы.
2. Действие происходит в нейтральном месте .
3. Осознать чувства и переживания без осуждения других.
4. Ресурсы участников конфликта, их семей – основа восстановления отношений.