

Общая схема примирения

Подготовка

Выясняются участники конфликта. Собирается 3 стороны: участники конфликта и сторона, которой поручено разрешить конфликт. Третья сторона сообщает о том, что ей получено урегулировать конфликт, и она будет проводить встречи с каждой из конфликтующих сторон отдельно. *Общение конфликтующих сторон на первой встрече не допускается.*

Цель – получение полной исчерпывающей информации о реальных причинах конфликта, выработка предложения по разрешению конфликта с выгодой для обеих сторон.

Создание общей картины причин конфликта.

Мотивация участников конфликта на сотрудничество.

Выясняется – с точки зрения участников – как начался конфликт, какова его причина, в чём конкретно вина каждого из участников. Задаются уточняющие вопросы.

Каждой из сторон деликатно сообщается, как смотрит на причину конфликта противоположная сторона.

Описывается реальная картина конфликта (часто имеющая мало общего с версиями участников конфликта).

Цель – психологически перевести участников из ранга соперников в ранг сотрудников, борющихся с «внешним врагом» - враждебными обстоятельствами.

Выработка компромиссного решения.

Обеим сторонам сообщается, что оппонент снимает такие-то свои претензии и готов обсудить шаги к примирению.

Задаётся вопрос: в чём вы готовы уступить оппоненту, каких ответных шагов вы от него ждёте?

Полученный ответ передаётся оппоненту. Выслушивается его мнение. Возможно проведение нескольких встреч, на которых происходит «подгонка» мнений сторон, в итоге которых предложения и ожидания обеих конфликтующих сторон совпадут.

Финальная встреча.

Снова собираются все участники конфликта. Слово берёт третья сторона. Она излагает выясненные факты и описывает реальную картину событий.

Излагаются позиции конфликтующих сторон (уступки, пожелания, извинения).

Обе стороны публично подтверждают разрешение конфликта.

