

Інформаційний опис рекомендованих методів втручання у конфлікт¹

Опис методу:

Перемовини – метод втручання, коли з метою узгодження спільного рішення сторони конфлікту безпосередньо комунікують та взаємодіють щодо предмету і процесу перемовин без активної участі УСК, та за якого кожна сторона має рівні можливості у контролі ситуації й ухваленні рішень. Процес перемовин не формалізований, гнучкий, а рівень його публічності визначають сторони конфлікту. Сторони конфлікту слідує по обумовленому ними сценарію, дотримуються загально визначених правил етичної поведінки.

Роль та дії УСК:

Роль УСК при застосуванні цього методу втручання у конфлікт є мінімальною або взагалі відсутня.

УСК рекомендується здійснити такі дії:

- сприяти в забезпеченні комфортного місця для перемовин (нейтральна територія), яке дозволить сторонам конфлікту зосередитись на вирішенні конфлікту;

- провести зі сторонами конфлікту інструктаж щодо ведення перемовин. Рекомендувати сторонам при їх безпосередній комунікації та взаємодії, зокрема, ставити питання, використовувати техніки активного слухання, уникати різких висловлювань тощо. Під час інструктажу УСК необхідно утриматися від висловлювання власних суджень щодо предмету конфлікту, внесення пропозицій, коментування дій сторін конфлікту, підтримки будь-якої зі сторін тощо;

- під час проведення перемовин не втручатися в обговорення, дистанціюватися від процесу перемовин;

- по завершенню перемовин запропонувати сторонам конфлікту уточнити розуміння прийнятого рішення;

- обговорити зі сторонами конфлікту час та місце додаткової зустрічі для моніторингу виконання прийнятого сторонами рішення.

Особливості рішення:

¹ Описані в цьому додатку методи втручання не є вичерпним переліком.

За результатами перемовин сторони конфлікту мають дійти згоди щодо предмету конфлікту (можлива незначна перевага силового/владного впливу однієї зі сторін), варіанту вирішення конфлікту. Таке рішення приймається виключно сторонами конфлікту та виконується ними добровільно.

Нейтральна оцінка

Опис методу:

Нейтральна оцінка – метод втручання, коли УСК самостійно здійснює аналіз інформації, отриманої від сторін конфлікту щодо предмету конфлікту, за результатами якого пропонує сторонам конфлікту варіанти вирішення конфлікту.

Процес здійснення нейтральної оцінки є конфіденційним, неформалізованим або помірно формалізованим, неструктурованим, може бути у вигляді спільної зустрічі сторін та УСК.

Сторони конфлікту під час нейтральної оцінки можуть надавати УСК додаткову інформацію, уточнювати аргументацію, що допоможе УСК підібрати варіанти вирішення конфлікту. У разі проведення спільної зустрічі сторін та УСК, учасники такої зустрічі слідуєть по обумовленому ними сценарію, дотримуються загальноновизнаних правил етичної поведінки.

Роль та дії УСК:

Роль УСК при застосуванні цього методу втручання у конфлікт є визначальною та полягає у висловленні незалежного бачення (оцінки) предмету конфлікту, варіантів вирішення конфлікту. УСК потрібно мати необхідний досвід, авторитет чи статус, який допоможе оцінити отриману від сторін інформацію про конфлікт та сформулювати варіанти вирішення конфлікту, які стануть основою ухвалення сторонами конфлікту рішення щодо його завершення.

УСК рекомендується здійснити такі дії:

- у разі проведення спільної зустрічі, сприяти сторонам конфлікту у забезпеченні комфортного місця для її проведення;
- отримати від сторін усю можливу інформацію щодо предмету конфлікту (спонукати сторони озвучити / надати усю наявну інформацію про предмет конфлікту, відомі їм факти та обставини, бути відвертими) та визначити, якої інформації бракує для пропонування варіантів вирішення конфлікту;
- перед пропонуванням варіантів вирішення конфлікту надати можливість сторонам конфлікту самим обговорити можливість врегулювання конфлікту;
- за результатами обговорення проаналізувати отриману інформацію та висловлені позиції сторін конфлікту, сформулювати декілька альтернативних варіантів вирішення конфлікту та озвучити їх сторонам;
- уточнити у сторін конфлікту спільне розуміння запропонованих варіантів рішень для врегулювання конфлікту;
- обговорити зі сторонами конфлікту час та місце додаткової зустрічі для моніторингу виконання обраного ними рішення.

Особливості рішення:

За результатами здійснення нейтральної оцінки УСК формує варіанти вирішення конфлікту та пропонує їх сторонам для обговорення, а вже сторони конфлікту самостійно вирішують чи погоджуються вони на такі варіанти та як будуть використовувати отриману від УСК інформацію. Рішення УСК мають базуватися на експертних знаннях, нормах, правилах етичної поведінки, практиці тощо. Рішення щодо варіанту врегулювання конфлікту приймається виключно сторонами конфлікту та виконується ними добровільно.

Човникова дипломатія**Опис методу:**

Човникова дипломатія – метод втручання, коли сторони конфлікту не зустрічаються та безпосередньо не комунікують між собою (не хочуть комунікувати чи взаємодіяти одна з одною), комунікація відбувається виключно через УСК, яка сприяє пошуку порозуміння, і намагається зблизити (спрямувати) позиції сторін до розв'язання конфлікту.

Процес здійснення човникової дипломатії є конфіденційним, неформалізованим, неструктурованим.

Сторони конфлікту мають довіряти УСК під час застосування цього методу втручання у конфлікт, дотримуватися загальновизнаних правил етичної поведінки.

Роль та дії УСК:

Роль УСК при застосуванні цього методу втручання у конфлікт є визначальною та полягає у забезпеченні комунікації між сторонами через неї як посередника для розв'язання конфлікту.

УСК рекомендується здійснити такі дії:

- провести з кожною стороною конфлікту окремо інструктаж щодо здійснення цього методу втручання у конфлікт. Рекомендувати сторонам конфлікту озвучити УСК всю наявну інформацію про предмет конфлікту, бути відвертими;
- забезпечити персональне місце для спілкування зі сторонами конфлікту (щоб сторони не зустрічалися одна з одною);
- бути відкритим для отримання інформації від сторін конфлікту у зручний для них час та спосіб;
- вислухати всі сторони (поодиноці) та визначити, якої інформації бракує;
- забезпечити комунікацію сторін конфлікту виключно через себе (через УСК);
- озвучувати та допомагати зрозуміти одній стороні персональну точку зору іншої сторони, їхнє бачення конфліктного інциденту та варіанти вирішення конфлікту;
- окремо уточнити у кожній зі сторін конфлікту їхнє розуміння варіанту вирішення конфлікту (чи є воно однаковим);

- обговорити зі сторонами час та місце додаткової зустрічі для моніторингу виконання обраного сторонами рішення.

Особливості рішення:

За результатами здійснення човникової дипломатії сторони конфлікту мають дійти спільної згоди щодо предмету конфлікту за допомогою комунікації, яка відбувається через УСК. Таке рішення приймається виключно сторонами конфлікту та виконується ними добровільно.

Медіація

Опис методу:

Медіація – метод втручання, коли УСК, яка має експертні знання та досвід, допомагає сторонам конфлікту при вирішенні конфлікту запобігти більшій його ескалації та сприяє врегулюванню такого конфлікту шляхом переговорів, при цьому сторони спільно погоджуються на потребу скерованості спілкування між ними, мають повний контроль над процесом ухвалення рішення та самі визначають умови домовленості.

Процес проведення медіації є гнучким, добровільним, конфіденційним, структурованим, потребує спеціального навчання для УСК.

Сторони конфлікту слідує по обумовленому УСК сценарію, мають повну довіру до УСК, дотримуються загально визнаних правил етичної поведінки.

Роль та дії УСК:

Роль УСК при застосуванні цього методу втручання у конфлікт є визначальною та полягає у контрольованості та скерованості процесу переговорів між обома сторонами конфлікту. Приймаючи безпосередню участь в зустрічах та перемовинах УСК залишається незалежним та нейтральним їх учасником. Не зважаючи на активну участь в роботі зі сторонами конфлікту УСК не наділене правами / повноваженнями ухвалювати рішення. УСК має утриматися від оцінки дій сторін конфлікту, засуджень, порад чи консультацій сторонам, ухвалення та впливу на рішення сторін, не ставати на чийсь сторону та не представляти жодну сторону.

УСК рекомендується здійснити такі дії:

- забезпечити сторонам конфлікту сприятливе для пошуку рішення середовище, яке дозволить їм зосередитись на вирішенні конфлікту;

- провести зі сторонами конфлікту інструктаж щодо проведення медіації. Рекомендувати сторонам конфлікту при їх безпосередній комунікації та взаємодії, зокрема, використовувати техніки активного слухання, встановити основні правила проведення медіації;

- налагодити та вести процес, підтримувати його динаміку, виводити сторони конфлікту із глухих кутів під час пошуку рішень з врегулювання конфлікту, активно заохочувати сторони досягти згоди тощо;

- допомагати зрозуміти сторонам конфлікту точку зору одна одної, концентрувати їхню увагу виключно на вирішенні конфлікту, підтримувати

спілкування між ними та з'ясувати чи є можливі варіанти вирішення конфлікту;

- по завершенню медіації допомогти сторонам конфлікту уточнити розуміння прийнятого рішення;
- обговорити зі сторонами конфлікту час та місце додаткової зустрічі для моніторингу виконання прийнятого сторонами рішення.

Особливості рішення:

За результатами медіації сторони конфлікту мають дійти спільної згоди щодо врегулювання предмету конфлікту (можлива незначна перевага силового / владного впливу однієї зі сторін). Таке рішення приймається виключно сторонами конфлікту та виконується ними добровільно.
