

ГАЙД «СЛУЖБА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В СУДІ»

1. Що це таке?

Служба управління конфліктами — це команда в суді, яка допомагає мирно вирішувати внутрішні непорозуміння та конфлікти, покращувати комунікацію і підтримувати позитивний психологічний клімат шляхом проведення переговорів та медіації між працівниками суду.

Служба функціонує на громадських засадах.

2. Основні завдання

- інформування працівників суду про медіацію та переговори;
- консультування щодо мирного вирішення конфліктів;
- проведення переговорів і медіацій (офлайн / онлайн);
- розвиток комунікативних навичок працівників суду;
- врегулювання конфліктів між представниками різних судів у професійній взаємодії;
- підвищення обізнаності відвідувачів суду про медіацію;
- формування у студентів навичок застосування медіації та інших позасудових способів вирішення правових спорів.

3. Принципи роботи

- добровільність;
- конфіденційність;
- рівність прав сторін конфлікту;
- нейтральність, неупередженість та незалежність особи, яка допомагає у вирішенні конфлікту.

4. Склад

- **Координатор** (визначається головою суду);
- **Переговорники** (обираються на загальних зборах суддів з числа суддів та працівників апарату суду, які пройшли базову підготовку медіатора).

5. Координатор Служби

- оновлює інформацію про Службу на сайті суду;
- консультує працівників щодо мирного вирішення спорів;
- організовує інформаційні заходи;
- розробляє інформаційні матеріали;

- залучає переговорників;
- забезпечує проведення переговорів офлайн/онлайн;
- веде документацію, статистику та звітність;
- підтримує зв'язок із медіаторами та партнерами;
- за потреби проводить переговори чи медіацію самостійно.

6. Моніторинг та оцінка ефективності

Координатор щороку подає голові суду звіт про роботу Служби. Ефективність діяльності Служби оцінюється за такими критеріями:

- кількість звернень і вирішених конфліктів (журнал обліку знеособлених звернень);
- рівень задоволеності учасників переговорів і медіації (анонімні анкети);
- вплив на психологічний клімат у колективі суду (анонімні опитування).

Мирне вирішення конфліктів — це не слабкість, а зріла професійна культура судової спільноти.