

Министерство образования Российской Федерации  
Московский государственный университет экономики, статистики и  
информатики  
филиал в г. Минске

***Результативность  
участия третьей стороны  
в урегулировании  
конфликтов***

Кафедра гуманитарных наук

Преподаватель:

профессор

Мискевич А.Б.

Подготовила

студентка 5 курса

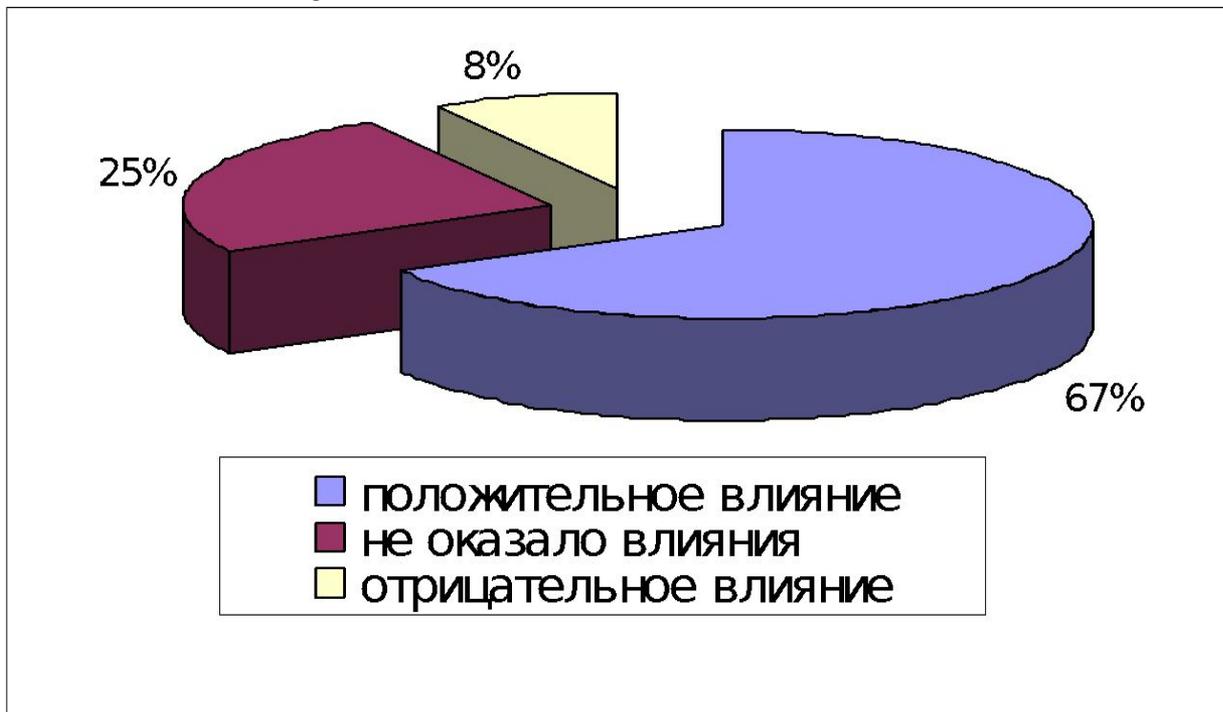
Филипович Е.В.



- В роли **третьей стороны (медиатора)** при урегулировании конфликтов выступает, как правило, 1 человек, реже — группа из 2—3 и более профессионалов. В роли медиаторов могут выступать и государства (например, США в ситуации улаживания отношений между Израилем и Палестиной)



- Вмешательство третьей стороны в конфликт довольно эффективно. Выявлено, что вмешательство руководителей в конфликты между подчиненными в 67% ситуаций оказывает положительное влияние. В 25% ситуаций оно не оказало влияния на разрешение проблемы. В 8% ситуаций было зафиксировано отрицательное влияние руководителей на итоги конфликта



В то же время, анализ конфликтов между госслужащими показал, что результативность медиаторства руководства невысока

- Медиаторство оказывает положительное влияние больше на коллектив, чем на оппонентов, и является позитивным только в 28% ситуаций. Как правило, это объясняется отсутствием у руководителей необходимой подготовки и времени для эффективного посредничества



# Существует ряд факторов, влияющих на эффективность деятельности медиатора:

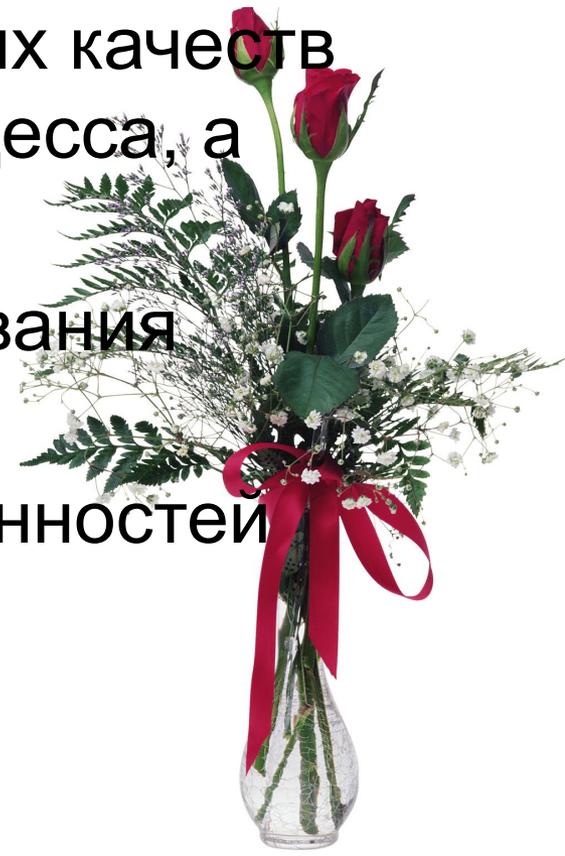
1. Основным фактором является мотивированность обеих сторон на совместную работу, готовность учесть мнение посредника, принять предлагаемое им решение



## 2. Особенности и характер деятельности третьей стороны.

Среди них выделяют:

- заинтересованность третьей стороны в урегулировании конфликта;
- наличие знаний и профессиональных качеств по проведению регулирующего процесса, а также способности убеждать;
- наличие опыта успешного регулирования конфликтов в прошлом;
- знание ситуации, обстановки, особенностей конфликта.



3. Настойчивость в действиях медиатора оказывается результативной тогда, когда разногласия участников связаны с принципиальными для них вопросами, и когда напряженность конфликта особенно высока

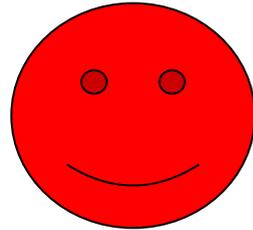
- Выявлено, что разрешение трудового конфликта с помощью медиатора более успешно тогда, когда забастовка уже идет, а не когда возникла лишь ее угроза. С другой стороны, установлено, что излишний накал страстей в ходе переговоров негативно влияет на успешность деятельности посредника



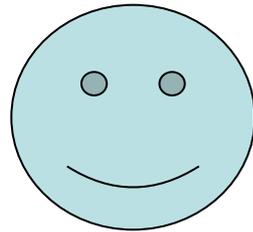
4. Длительность конфликта. Затяжные конфликты менее поддаются регулированию, чем скоротечные
5. Характер отношений сторон. Чем сложнее, напряженнее взаимоотношения, тем менее эффективно посредничество.
6. Выбираемые тактики и техники урегулирования конфликтов определяются ситуацией, а не особенностями медиатора.



- Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами могут быть различными. Обозначив **медиатора** значком



а две **другие стороны** —

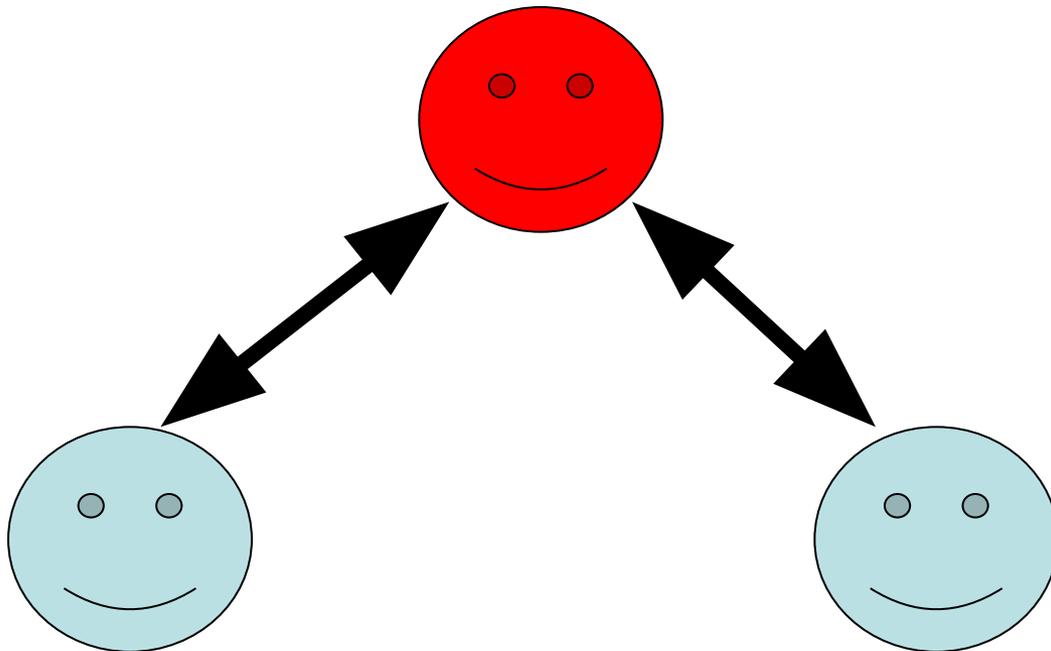


выделим следующие тактики



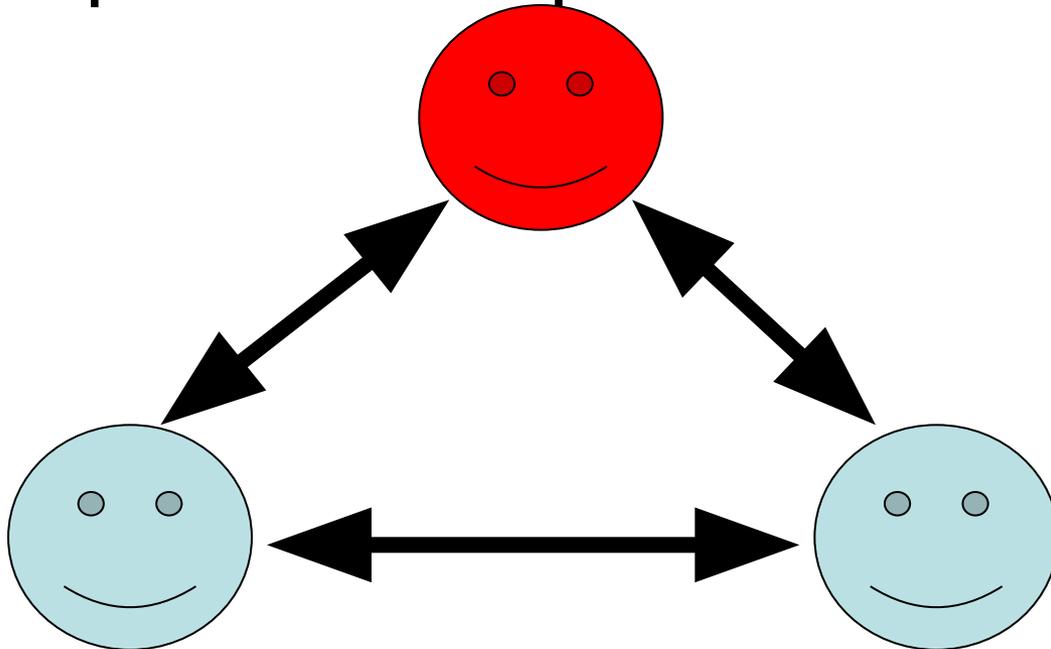
# Тактика поочередного выслушивания

- Применяется для уяснения ситуации и выслушивания предложений в период острого конфликта, когда разъединение сторон невозможно



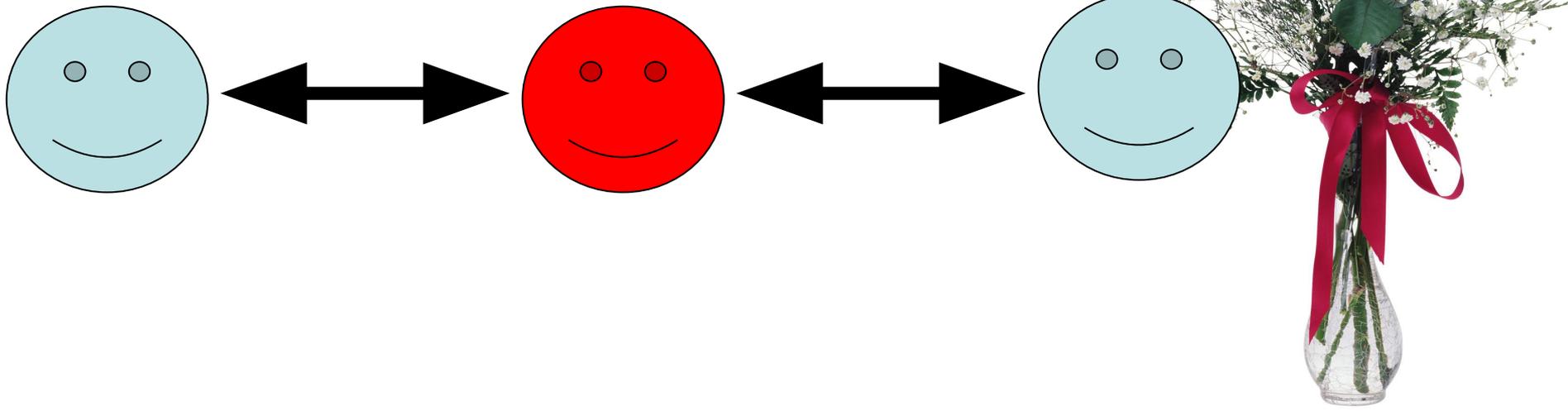
# Сделка

- Специфика сделки в том, что посредник стремится больше времени вести переговоры с участием обеих сторон. При этом основной упор делается на принятие компромиссных решений



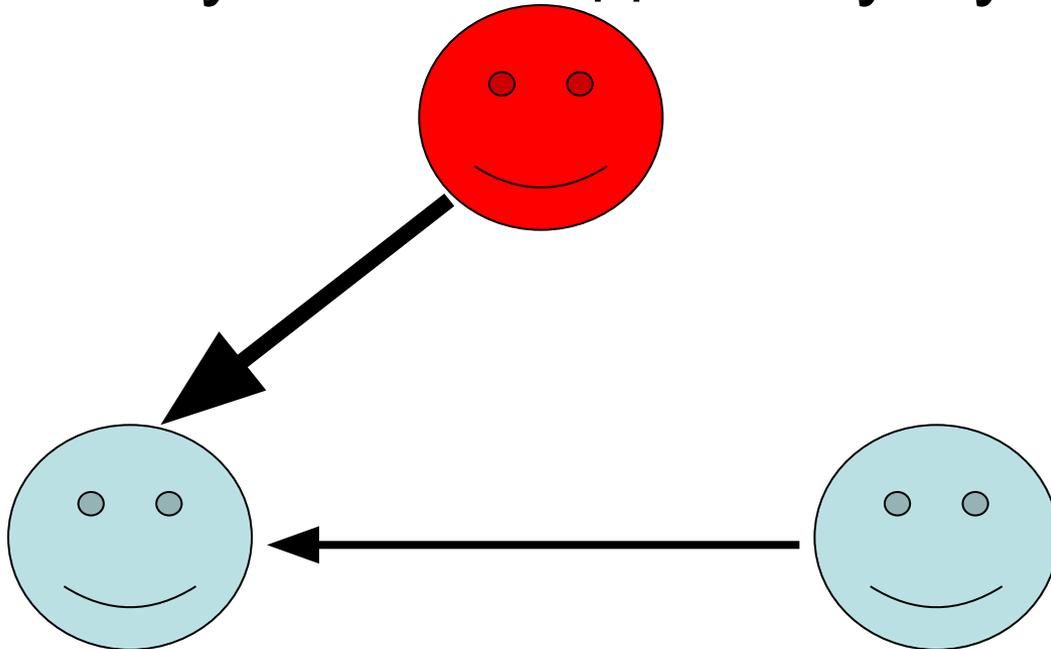
# Челночная дипломатия

- Челночная дипломатия означает, что медиатор разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, согласуя различные аспекты соглашения. В результате обычно достигается компромисс



# Давление на одного из ОППОНЕНТОВ

- При этой тактике 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



# Директивное воздействие

- Директивное воздействие предполагает акцентирование внимания на слабых моментах в позициях оппонентов, ошибочности их действий по отношению друг к другу. Цель — склонение сторон к примирению

