

**Интеграция интересов  
участников  
конфликта.**

**Формирование  
повестки  
переговоров**

**КОНФЛИКТ** — это столкновение двух или более субъектов по поводу реальных или вымышленных интересов, или интересов, которые могут возникнуть в будущем.

- два или более участника;
- всегда затрагивает интересы;
- интересы другой стороны воспринимаются как угрожающие;
- интересы могут приписываться другой стороне;
- интересы могут возникнуть и/или столкнуться в будущем.

# Информационные факторы

**Информация, приемлемая для одной стороны / сторон и неприемлемая для другой стороны / сторон.**

**Выход: снимать информационные барьеры**

# Структурные факторы

Относительно стабильные обстоятельства, которые трудно или даже невозможно изменить.

**Выход:** принять то, что невозможно изменить и изменять свое поведение.

# Ценностные факторы

Принципы, которые люди провозглашают или опровергают, которых придерживаются или пренебрегают, то, что люди ожидают от нас, а мы от них.

**Выход:** поиск общей ценности, осознание ценностей каждого

# Факторы отношений

Связаны с наличием удовлетворения от взаимодействия между двумя и более сторонами или его отсутствием.

**Выход:** отработка эмоций, проведение переговоров.

# Поведенческие факторы

Конкретное сиюминутное поведение.

**Выход:** понять, то стоит за таким поведением, понять интересы сторон.

# Содержательный аспект конфликта

- Потребности – обуславливают мотивы поведения субъекта или группы;
- Интерес – актуализированная потребность. Отвечает на вопрос **ЗАЧЕМ?**
- Проблемы – то, что мешает удовлетворению интереса. Отвечает на вопрос **ЧТО?**
- Позиция - то, что декларируется сторонами вместе с предложениями. Всегда субъективно, продиктовано эмоциями.
- Предложения – то, каким образом видит человек решение проблемы. Предложение всегда субъективно и персонифицировано. Отвечает на вопрос **КАК?**



# **ПИРАМИДА ПОТРЕБНОСТЕЙ по А. МАСЛОУ**

**Эстетические  
потребности**

**Познавательные  
потребности**

**Потребность в самореализации**

**Потребность в уважении**

**Потребность в принадлежности, любви**

**Потребности в безопасности**

**Физиологические потребности**

# Повестка переговоров

- То, что нужно обсудить, чтобы удовлетворить интересы сторон.
- Тема, которая «прикрывает» интересы (которые не обсуждаются).
- Четко очерчивает зону конфликта.
- Вопросы (темы) повестки переговоров должны быть приемлемы для сторон. Участники не должны видеть в повестке угрозы для себя, но у них должен появиться интерес.
- Повестка всегда нейтральна.