

# Стратегии и способы разрешения конфликта.





**Слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus* — столкновение.**

# Конфликт - это



- 1. Состояние открытой, часто затяжной борьбы; сражение или война.*
- 2. Состояние дисгармонии в отношениях между людьми, идеями или интересами; столкновение противоположностей.*
- 3. Психическая борьба, возникающая как результат одновременного функционирования взаимно исключаящих импульсов, желаний или тенденций.*
- 4. Противостояние характеров или сил в литературном или сценическом произведении, в особенности главная оппозиция, на которой строится сюжет*



- Управления конфликтами

- Завершение конфликта

- Разрешения конфликтов

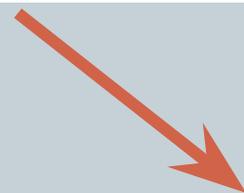


# Стратегии и тактики взаимодействия. Схема К. Томаса



Рис. 8.2. Стратегии поведения в конфликте по К. Томасу

# Варианты взаимодействия в конфликте



**КОНКУРЕНТНОЕ**

**КООПЕРАТИВНОЕ**

# Приемы конструктивного взаимодействия

Ф. ван Еемерена и Р.  
Гроотендорста

- «Каждый речевой акт имеет своей целью коммуникативный эффект»
- Авторами сформулировано 10 правил дискуссии

Сидоренко Е.В.

Стадии:

- Сообщение о своих чувствах, вызванных действиями партнера;
- Усиление послания;
- Выражение пожелания или просьбы;
- Назначение санкций;
- Реализация санкций

# Взаимодействия в конфликтных ситуациях



Рис. 8.6

# Разрешение конфликтов: конфликтологическая традиция.



- **КОНФЛИКТ ПОДДАЕТСЯ РЕГУЛИРОВАНИЮ;**
- **НЕОБХОДИМОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТАМИ СВЯЗАНА С ИХ ПОТЕНЦИАЛЬНЫМИ ДЕСТРУКТИВНЫМИ СЛЕДСТВИЯМИ;**
- **ВЫИГРЫШНО-ПРОИГРЫШНЫЙ ПОДХОД К РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ МАЛОПРОДУКТИВЕН И ЧАСТО НЕ СООТВЕТСТВУЕТ ДЕЙСТВИТЕЛЬНОЙ ПРИРОДЕ МНОЖЕСТВА КОНФЛИКТОВ;**
- **ОГРОМНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ДЛЯ РАБОТЫ С КОНФЛИКТАМИ ИМЕЮТ ПРОЦЕССЫ КОММУНИКАЦИИ, РАЗВИВАЕМЫЕ УЧАСТНИКАМИ КОНФЛИКТА И ЕГО «РЕШАТЕЛЯМИ»;**
- **НАИБОЛЕЕ ПЕРСПЕКТИВНЫМИ ДЛЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ СЧИТАЮТСЯ ПЕРЕГОВОРНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ, В ТОМ ЧИСЛЕ С УЧАСТИЕМ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ.**



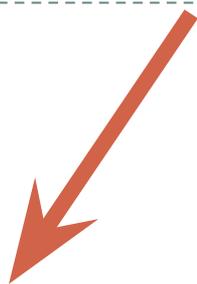
Основные  
понятия  
управления  
конфликтами

❖ Льюис  
Козер

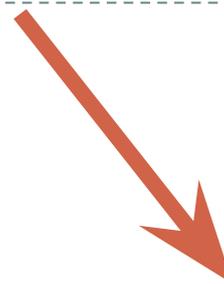
❖ Дж.  
Рубин



# Способы урегулирования конфликтов



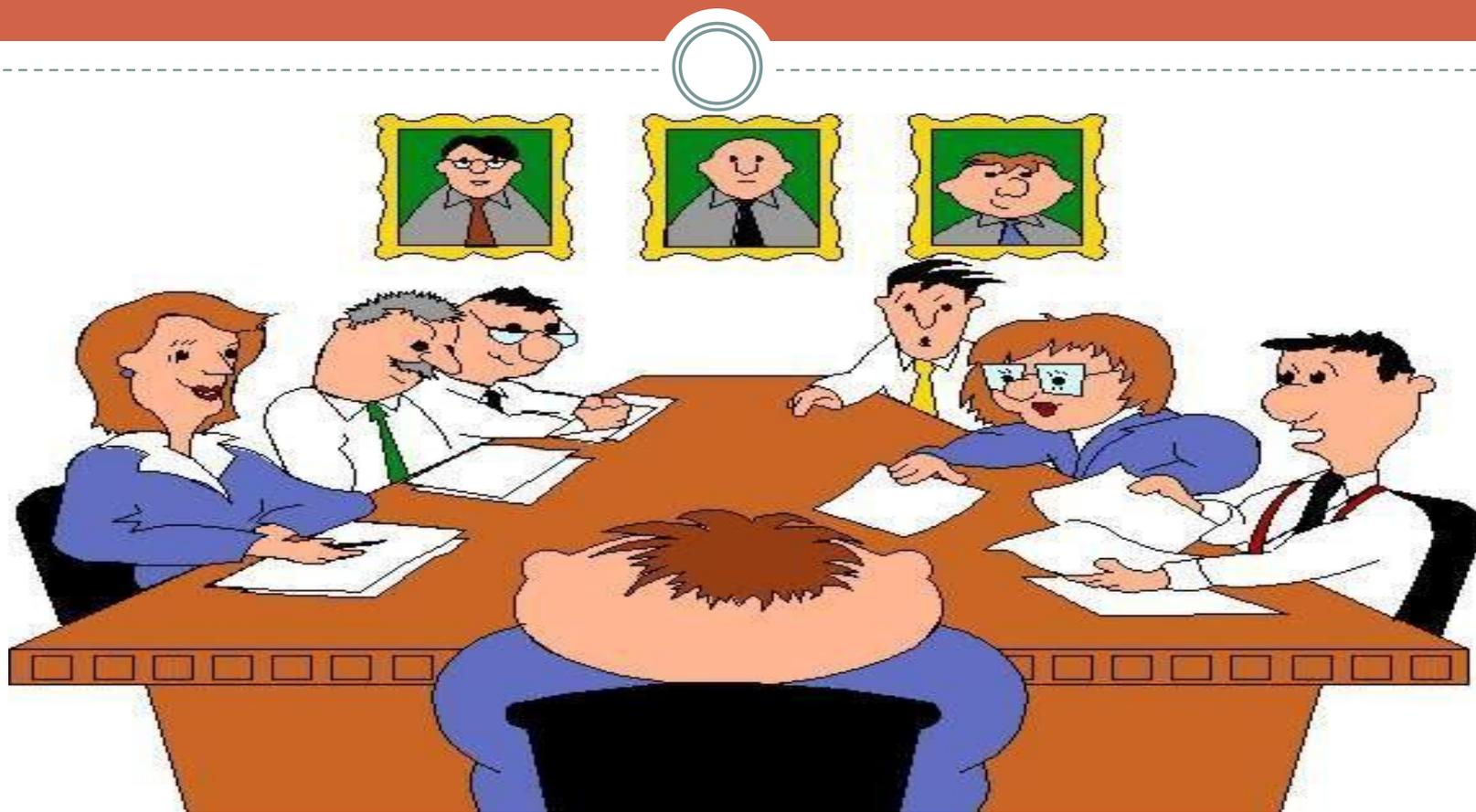
**ВМЕШАТЕЛЬСТВО  
СТОРОНЫ**



**ПЕРЕГОВОРЫ ТРЕТЬЕЙ**



# ПЕРЕГОВОРЫ



# Модели переговоров.



**1) МОДЕЛЬ «ВЗАИМНЫЙ ВЫГОД»**  
**(КОМПРОМИССНАЯ, ИНТЕГРАТИВНАЯ)**  
**АВТОР – МЭРИ ПАРКЕР ФОЛЛЕТ**



**2) МОДЕЛЬ**  
**«УСТУПОК-СБЛИЖЕНИЯ»**  
**(«ТОРГ», ДИСТРИБУТИВНЫЙ)**  
**ПРИНЦИП ВИЛЬФРЕДО ПАРЕТО**



# «Метод принципиального ведения переговоров» Р. Фишер и У. Юри.



ДЕЛАЙТЕ РАЗГРАНИЧЕНИЯ МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ  
ДИСКУССИИ И  
ОБСУЖДАЕМЫМИ ПРОБЛЕМАМИ



Участник переговоров  
прежде всего человек



Поставьте себя на его  
место

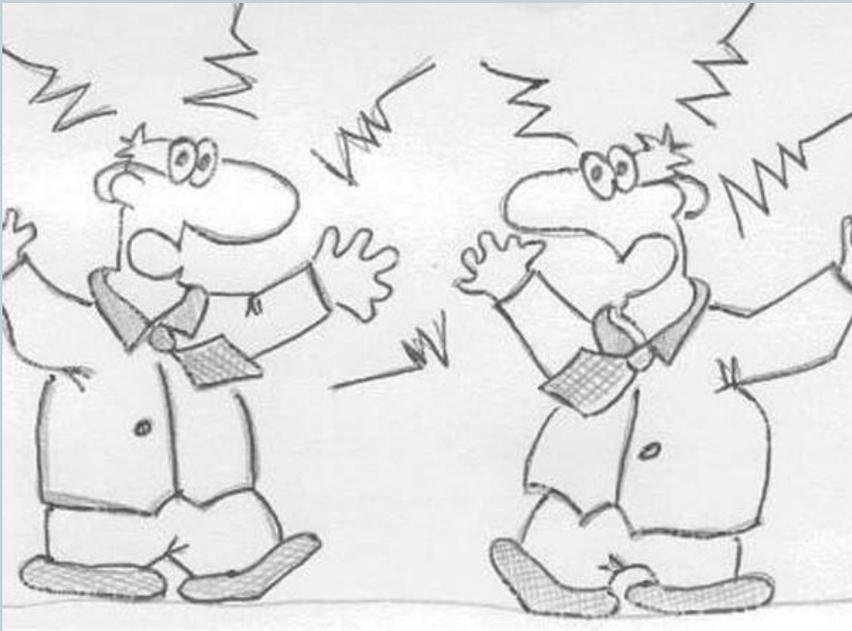


# А также...



**Обсуждайте восприятия**

**Не реагируйте на  
эмоциональные  
проявления**



Переговоры

-----

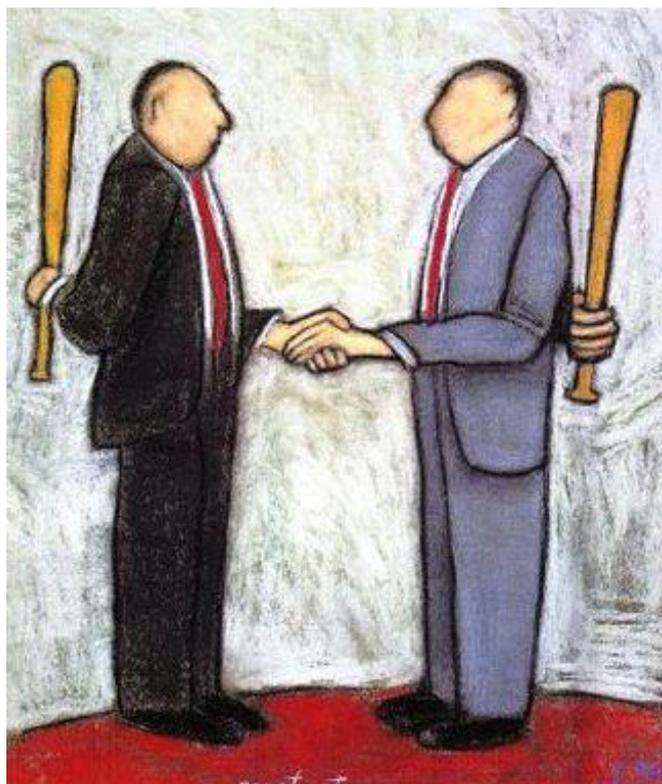
это

**Не** дебаты



**Внимательно слушайте и показывайте,  
что вы слышали то, что было сказано  
Говорите так, чтобы вас поняли**

# СОСРЕДОТОЧЬТЕСЬ НА ИНТЕРЕСАХ, А НЕ НА ПОЗИЦИЯХ



**БУДЬТЕ ТВЕРДЫ, ГОВОРЯ О  
ПРОБЛЕМЕ, НО МЯГКИ С  
ЛЮДЬМИ.**

# ИЗОБРЕТАЙТЕ ВЗАИМОВЫГОДНЫЕ ВАРИАНТЫ



**ЛУЧШИЙ СПОСОБ ПОИСКА  
РЕШЕНИЯ  
—  
МОЗГОВАЯ АТАКА!!!**

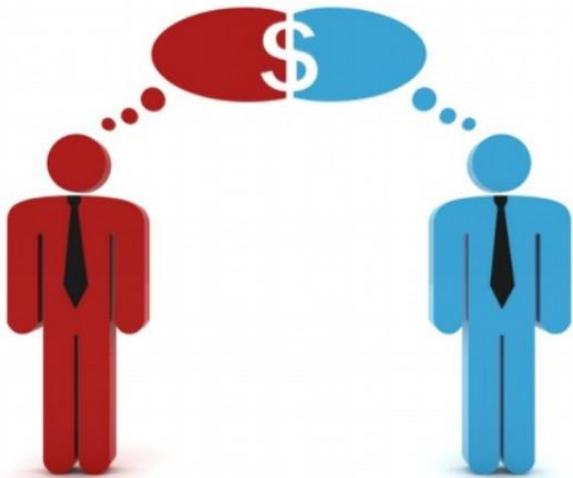
# НАСТАИВАЙТЕ НА ИСПОЛЬЗОВАНИИ ОБЪЕКТИВНЫХ КРИТЕРИЕВ



**НИКОГДА НЕ ПОДДАВАЙТЕСЬ ДАВЛЕНИЮ**

**ВСЕГДА ИСПОЛЬЗУЙТЕ ДОКАЗАТЕЛЬСТВА,  
ПОДКРЕПЛЕННЫЕ ФАКТАМИ. ЭТО  
ПОМОЖЕТ ВАМ УБЕДИТЬ ОППОНЕНТА В  
ВАШЕЙ ПРАВОТЕ.**

**НЕ УСТАНАВЛИВАЙТЕ «НИЖНЕЙ  
ГРАНИЦЫ»**



# Участие третьей стороны в разрешении конфликтов



**РАЗЛИЧАЮТСЯ НЕСКОЛЬКО ВОЗМОЖНЫХ ФОРМ  
ВМЕШАТЕЛЬСТВА ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ.**

- 1) МЕДИАТОРСТВО**
- 2) ПРИМИРЕНИЕ**
- 3) АРБИТРАЖ**



<b>Приглашение третьей стороной</b>	<b>Принятие решения третьей стороны</b>	<b>Наименование</b>
<b>Добровольное</b>	<b>Добровольное</b>	<b>Посредничество</b>
	<b>Обязательное</b>	
<b>Обязательное</b>	<b>Добровольное</b>	<b>Арбитраж</b>
	<b>Обязательное</b>	<b>Обязательный арбитраж</b>

## функции руководителя

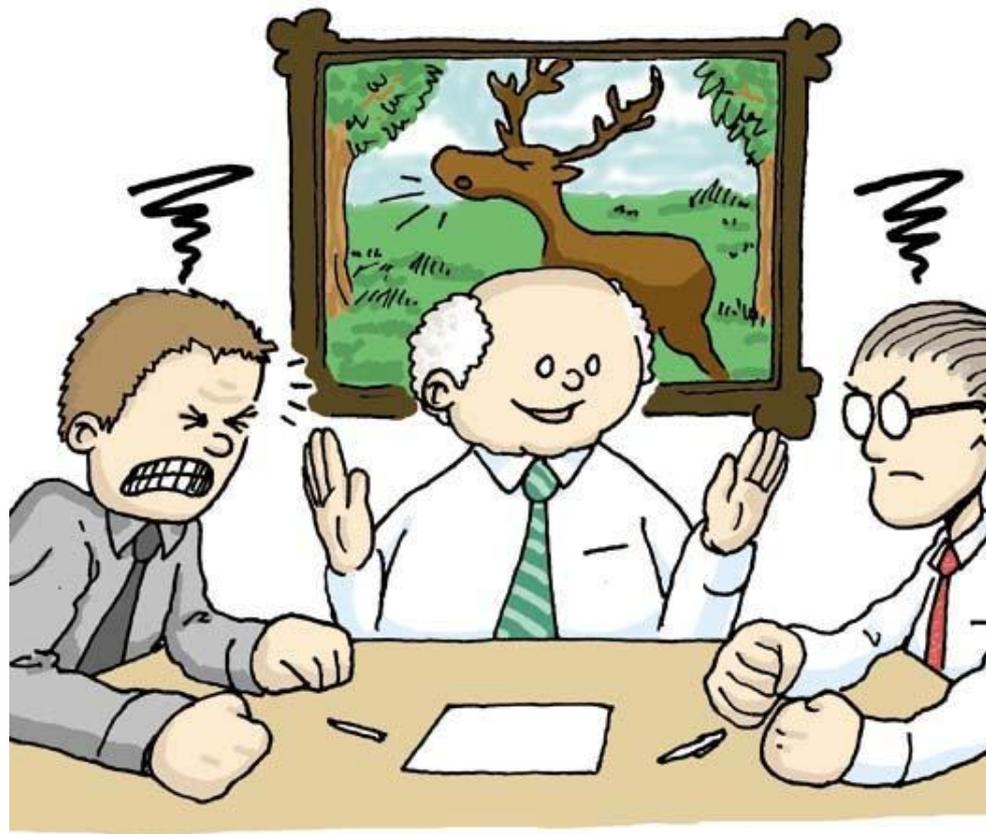
экспертно-  
консультативная,

коммуникативно-  
регулирующая,

дисциплинарная,

воспитательная

психотерапевтическая.



# Арбитраж

# Методы арбитража.



- Беседа с одним из участников конфликта либо по его обращению к руководителю, либо по инициативе самого руководителя, считающего необходимым вмешаться в ситуацию;
- Беседа со вторым участником конфликта (которой может предшествовать сбор какой-то уточняющей или дополнительной информации);
- Анализ ситуации руководителем, направленный на установление « истины » и выработку собственной позиции (решения);
- Встреча с обеими конфликтующими сторонами

# Недостатки «Модели арбитража»



- необходимость принятия решения побуждает руководителя к поиску « истины », что является неадекватным подходом к проблемам человеческих отношений;
- принятие решения « в пользу » одной из сторон (или решения, по меньшей мере более выгодного для нее) означает для другой (других) присоединение к позиции оппонента, что вызывает негативные реакции в адрес « арбитра »;
- принятие решения руководителем закрепляет его ответственность за реализацию и последствия этого решения;



содействие  
третьей  
стороны двум  
(или более)  
другим в  
поисках  
соглашения в  
спорной или  
конфликтной  
ситуации.



# Медиаторство



**Медиатор** —это лицо (или группа лиц, или организация), осуществляющее посредническую деятельность. Так, в роли медиатора могут выступать социальные работники, психологи, консультанты и т. д. или группа лиц, осуществляющая миротворческую миссию, например в практике международных отношений.

# Ограничения медиаторства:



**ВО-ПЕРВЫХ**, ВМЕШАТЕЛЬСТВО ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ НАРУШАЕТ ОПРЕДЕЛЕННУЮ СТАБИЛЬНОСТЬ ВНУТРИ ДИАДЫ, ЧТО НЕСЕТ В СЕБЕ НЕКОТОРУЮ ОПАСНОСТЬ.

**ВО-ВТОРЫХ**, ТРЕТЬЯ СТОРОНА МОЖЕТ ИМЕТЬ СВОИ СОБСТВЕННЫЕ ИНТЕРЕСЫ В ЭТОЙ СИТУАЦИИ, НАПРИМЕР СТРЕМЛЕНИЕ СОХРАНИТЬ СВОЮ ПОЗИЦИЮ ПОСРЕДНИКА, ЧТО МОЖЕТ ПОВЛИЯТЬ НА ЗАТЯГИВАНИЕ ПРОЦЕССА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА.

**В-ТРЕТЬИХ**, ВМЕШАТЕЛЬСТВО ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ЕЮ СРЕДСТВА МОГУТ ПРИВЕСТИ К ЗАКЛЮЧЕНИЮ СОГЛАШЕНИЙ, КОТОРЫЕ БУДУТ СКОРЕЕ РЕЗУЛЬТАТОМ ВНЕШНЕГО ВОЗДЕЙСТВИЯ, ЧЕМ ВНУТРЕННЕЙ МОТИВАЦИИ УЧАСТНИКОВ СИТУАЦИИ, ЧТО МОЖЕТ СКАЗАТЬСЯ НА ПРОЧНОСТИ ЭТИХ СОГЛАШЕНИЙ

# Факторы эффективности медиативного процесса :

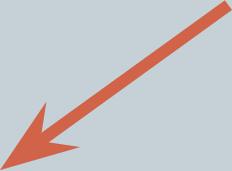


- 1. СПОСОБНОСТЬ СТОРОН К КООПЕРАЦИИ  
ДРУГ С ДРУГОМ.**
- 2. МОТИВАЦИЯ СТОРОН К  
УРЕГУЛИРОВАНИЮ РАЗНОГЛАСИЙ И  
ПРИНЯТИЮ СОГЛАШЕНИЙ**
- 3. ДОВЕРИЕ СТОРОН К МЕДИАТИВНОМУ  
ПРОЦЕССУ**

# Стратегии и техники медиаторства.



## Стратегии медиаторства.



Логическая  
стратегия



Агрессивная  
стратегия



Патерналистская  
стратегия

# *Техники медиаторства:*



- 1. РАЗДЕЛЬНЫЕ ВСТРЕЧИ С УЧАСТНИКАМИ СПОРА**
- 2. ВЫСЛУШИВАНИЕ ТОЧЕК ЗРЕНИЯ**
- 3. НАУЧЕНИЕ**
- 4. СОБИРАНИЕ ДИСПУТАНТОВ**
- 5. СБОР ИНФОРМАЦИИ**
- 6. ОБСУЖДЕНИЕ УСТУПОК**
- 7. ПОНИМАНИЕ СИТУАЦИИ**
- 8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБЪЕКТИВНЫХ ДАННЫХ**

СПАСИБО

ЗА

ВНИМАНИЕ

!!!

Ребята!  
Давайте жить дружно!!!

