



Конфликтологи

я



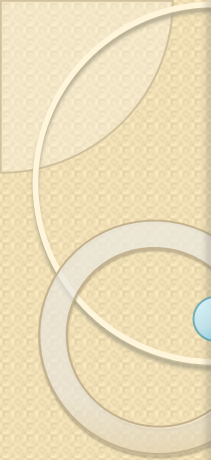
Лекция 12

Технология разрешения конфликтов



Вопрос I

**Понятие и технологии
разрешения конфликта**




Регулирование конфликта – это вид деятельности, направленный на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.

Регулирование как сложный процесс предполагает ряд этапов:

I этап. Признание реальности конфликта конфликтующими сторонами.

II этап. Легитимизация конфликта, то есть достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия.

III этап. Институционализация конфликта, то есть создание соответствующих органов, рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия.




Разрешение конфликта – это вид деятельности субъекта управления, связанный с завершением конфликта.

Разрешение – это заключительный этап регулирования конфликта



Факторы конструктивного разрешения конфликта:

- 1. Прекращение конфликтного взаимодействия.**
- 2. Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения в целях, интересах оппонентов.**
- 3. Снижение интенсивности негативных эмоций, переживаемых к партнеру.**
- 4. Объективное обсуждение проблемы.**
- 5. Выбор оптимальной стратегии разрешения (избегание, сотрудничество, компромисс, приспособление, соперничество).**



Технологии разрешения конфликта (таблица)



Предпосылки разрешения конфликта:

- достаточная зрелость конфликта;
- потребность субъектов конфликта в его разрешении;
- наличие необходимых средств и ресурсов для разрешения конфликта.

Формы разрешения:

- уничтожение или полное подчинение одной из сторон (уступка);
- согласование интересов и позиций конфликтующих сторон на новой основе (компромисс, консенсус);
- взаимное примирение конфликтующих сторон (уход);
- перевод борьбы в русло сотрудничества по совместному преодолению противоречий (сотрудничество).

Способы разрешения:


- административный (увольнение, перевод на другую работу, решение суда и т. п.);
- педагогический (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.)



Алгоритм управления конфликтом (таблица)




**Негативные факторы принятия конструктивных
решений по конфликту
(таблица)**



Разрешение конфликта включает в себя следующие этапы:

- 1. Аналитический этап**
- 2. Прогнозирование вариантов разрешения конфликта**
- 3. Определение критериев разрешения конфликта**
- 4. Действия по реализации намеченного плана**
- 5. Контроль эффективности собственных действий**
- 6. Анализ результатов**



• **Завершение конфликта предполагает и определенную тактику.**

Тактика — это совокупность приемов воздействия на оппонента, средство реализации стратегии.

Выделяют *жесткий, нейтральный и мягкий* виды тактики воздействия на оппонента.



**2 вопрос. Участие в разрешении конфликта
третьей стороны**

Медиатором при решении конфликта может выступать один человек или группа. Медиатор может быть официальным и неофициальным.

- В зависимости от степени контроля медиатора выделяют несколько ролей третьей стороны:
- Третейский судья - наиболее авторитарная роль, т.к. он обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения проблемы (суд присяжных)
- Арбитр – также обладает значительными полномочиями. Он изучает проблему, выносит окончательное решение, которое обязательно для исполнения. Но стороны могут с ним не согласиться и обжаловать его.
- Посредник – более нейтральная роль. Обладая специальными знаниями, он обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы. Окончательное решение остается за оппонентами.
- Помощник – участвует с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации встреч, не вмешиваясь в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения..
- Наблюдатель – своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей.

Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами

1. Тактика поочередного выслушивания - применяется для уяснения ситуации и выслушивания предложений в период острого конфликта.
2. Сделка – специфика в том, что медиатор старается больше времени вести переговоры с участием обеих сторон. Упор делается на принятие компромисса.
3. Челночная дипломатия – медиатор разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, согласуя различные аспекты соглашения. В результате обычно достигается компромисс.
4. Давление на одного из оппонентов – большую часть времени медиатор посвящает работе с одной из сторон, в которой доказывается ошибочность его позиции. В итоге участник идет на уступки.
5. Директивное воздействие - предполагает акцентирование внимания на слабых моментах в позициях оппонентов, ошибочности их действий по отношению друг к другу. Цель-склонение сторон к примирению.