



# 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.)





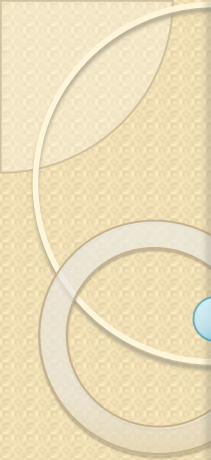
## **Алгоритм управления конфликтом (таблица)**



**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.