

УЧАСТИЕ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ В УРЕГУЛИРОВАНИИ КОНФЛИКТОВ

ПЛАН

1. Предпосылки участия третьей стороны в урегулировании конфликта.
2. Результативность участия третьей стороны в урегулировании конфликтов
3. Основные роли третьей стороны в конфликте: третейский судья, арбитр, посредник, консультант, помощник и наблюдатель.

ПРЕДПОСЫЛКИ УЧАСТИЯ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ В УРЕГУЛИРОВАНИИ КОНФЛИКТА

УРЕГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА



Важным фактором, влияющим на результативность завершения конфликта, является **участие третьей стороны в его урегулировании.**

Урегулирование конфликта - устранение противоречия между оппонентами с участием третьей стороны.

Такую деятельность принято называть медиацией.

МЕДИАЦИЯ

Медиация (посредничество) – процесс, в ходе которого участники конфликта с помощью нейтрального посредника (медиатора) -

- ➔ планомерно выявляют проблемы и пути их решения;
- ➔ ищут альтернативы и пытаются достичь консенсуса, который бы соответствовал их интересам.

Медиация - это целенаправленное вмешательство

ФОРМАЛЬНОЕ И НЕФОРМАЛЬНОЕ МЕДИАТОРСТВО

ФОРМАЛЬНОЕ

официальное медиаторство предполагает наличие у медиатора нормативного статуса или возможности воздействия на оппонентов.

НЕФОРМАЛЬНОЕ

неофициальное медиаторство заключается в отсутствие нормативного статуса медиатора, но участники конфликта признают неформальный авторитет этих лиц в решении подобных проблем.

ОФИЦИАЛЬНЫЕ МЕДИАТОРЫ


- межгосударственные организации;
- отдельные государства;
- государственные правовые институты;
- государственные комиссии;
- представители правоохранительных органов;
- руководители предприятий, учреждений, фирм;
- общественные организации;
- профессиональные медиаторы-конфликтологи.

НЕОФИЦИАЛЬНЫЕ МЕДИАТОРЫ

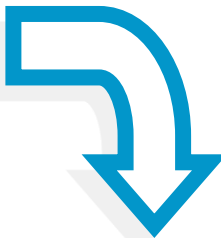
- известные люди, добившиеся успехов в общественно значимой деятельности;
- представители религиозных организаций;
- психологи, педагоги, социальные работники;
- неформальные лидеры социальных групп разного уровня;
- старшие по возрасту
- друзья, соседи, просто свидетели конфликта.

ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТЬ УЧАСТИЯ

Целесообразность участия **третьей стороны** в регулировании конфликтных отношений связана с тем,



обратились ли за помощью
к **третьей стороне** оппоненты



или же **она сама**
вмешалась в конфликт

ОБРАЩЕНИЕ К МЕДИАТОРУ

Стороны сами обращаются к **медиатору** в случаях:

- 1** Объектом регулирования является затянувшийся конфликт. Все аргументы, силы, средства исчерпаны, но выхода не видно.
- 2** Стороны отстаивают противоположные, взаимоисключающие интересы и не могут найти общих точек соприкосновения.
- 3** Различное трактование правовой нормы, или других критериев, являющихся ключевыми в разрешении конфликта.
- 4** Одной из сторон нанесен серьезный ущерб, и она требует санкций по отношению к оппоненту.
- 5** Сторонам важно сохранить хорошие отношения, конфликт не интенсивный, но взаимоприемлемое решение они не нашли.
- 6** Оппоненты пришли к временное соглашению, но необходим внешний объективный контроль за его выполнением.

ВМЕШАТЕЛЬСТВО МЕДИАТОРА

Самостоятельное вмешательство **третьей стороны** в конфликт необходимо в ситуациях, когда:

- 1** Происходит опасная эскалация конфликтных событий, существует непосредственная угроза применения насилия.
- 2** Одной из сторон массированно применяется насилие, третьей стороне лично не выгоден этот конфликт.
- 3** Конфликт отрицательно влияет на среду, которая контролируется третьей стороной (руководитель вынужден регулировать конфликт, который негативно влияет на коллектив).
- 4** Стороны не пришли к согласию, а у третьей стороны есть возможность удовлетворить интересы обеих сторон.

ОБРАЩЕНИЕ К МЕДИАТОРУ



В каких случаях вам разумно обратиться к **медиатору**?

- стороны изначально отстаивают взаимоисключающие интересы;
- все аргументы, средства исчерпаны, но выхода нет изначально
- по-разному трактуются критерии оценки;
- одной из сторон нанесен серьезный ущерб;
- сторонам важно сохранить хорошие отношения;
- существует временное перемирие, но конфликт не исчерпан требуется третья сторона для контроля.

ВЫ В КАЧЕСТВЕ МЕДИАТОРА



В каких случаях необходимо выступить в качестве **медиатора**?

- происходит опасная эскалация конфликта, возникает угроза применения насилия;
- вам лично невыгоден этот конфликт;
- конфликт отрицательно влияет на подотчетную вам группу (вы - руководитель, а конфликтуют подчиненные);
- вы видите реальный выход из положения;
- у вас есть то, что устранил конфликт.

**РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ УЧАСТИЯ
ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ В
УРЕГУЛИРОВАНИИ
КОНФЛИКТОВ**

ПРОЦЕСС МЕДИАЦИИ

**Процесс медиации включает
три основных этапа:**

- 1 Знакомство с конфликтом,
- 2 Работа с конфликтными сторонами
- 3 Ведение переговоров

**Важно, чтобы каждая встреча сторон заканчивалась
пусть небольшим, но продвижением вперед.**

ФАКТОРЫ ВЛИЯНИЯ

Факторы, увеличивающие положительное влияние медиатора:

1 Ориентированность сторон на принятие компромиссного решения

2 Заинтересованность и высокая профессиональная подготовка медиатора

3 Настойчивость действий медиатора

4 Высокая степень напряженности конфликта скоротечность конфликта

ТАКТИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

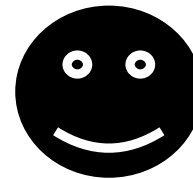


Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами в ходе переговоров могут быть различными.

Обозначив **медиатора** значком

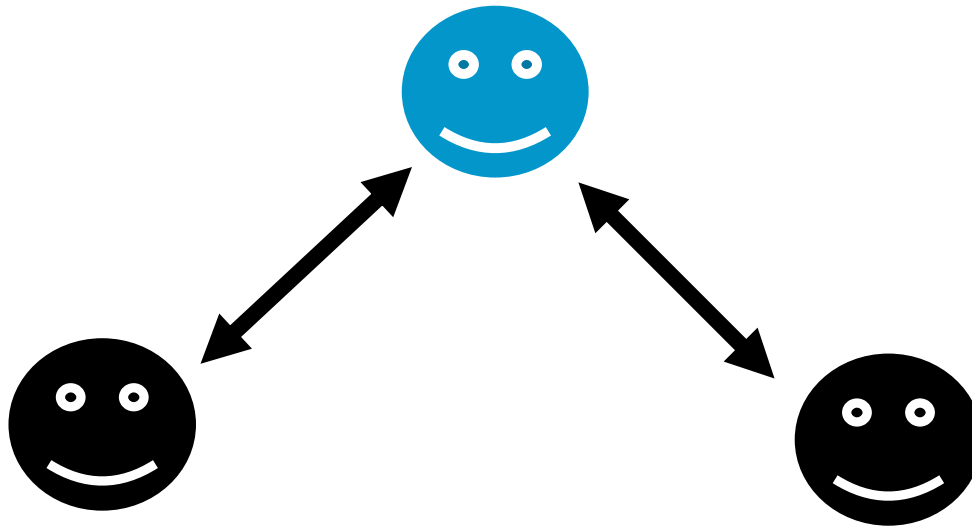
а две **другие стороны** —

выделим следующие тактики



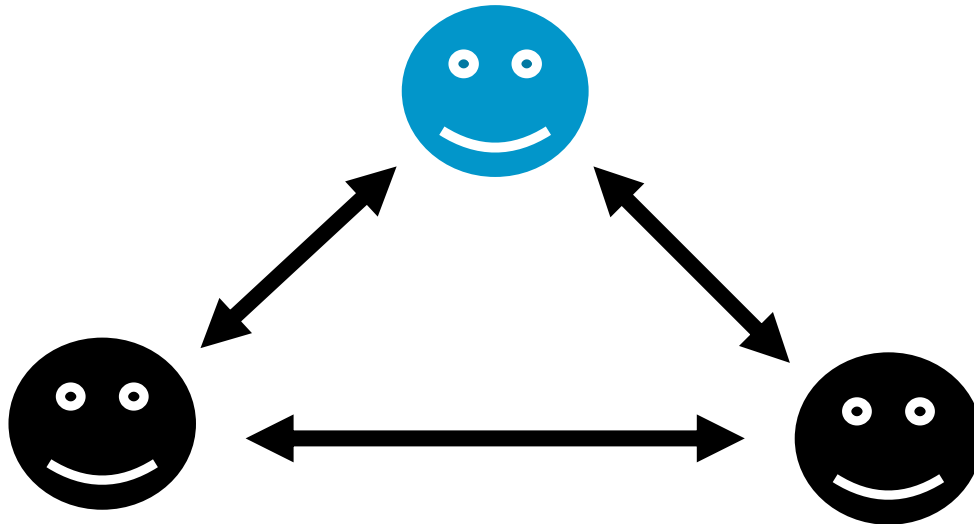
ТАКТИКА ПООЧЕРЕДНОГО ВЫСЛУШИВАНИЯ

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



СДЕЛКА

Ее специфика в том, что посредник стремится больше времени вести переговоры с участием обеих сторон. При этом основной упор делается на принятии компромиссных решений.



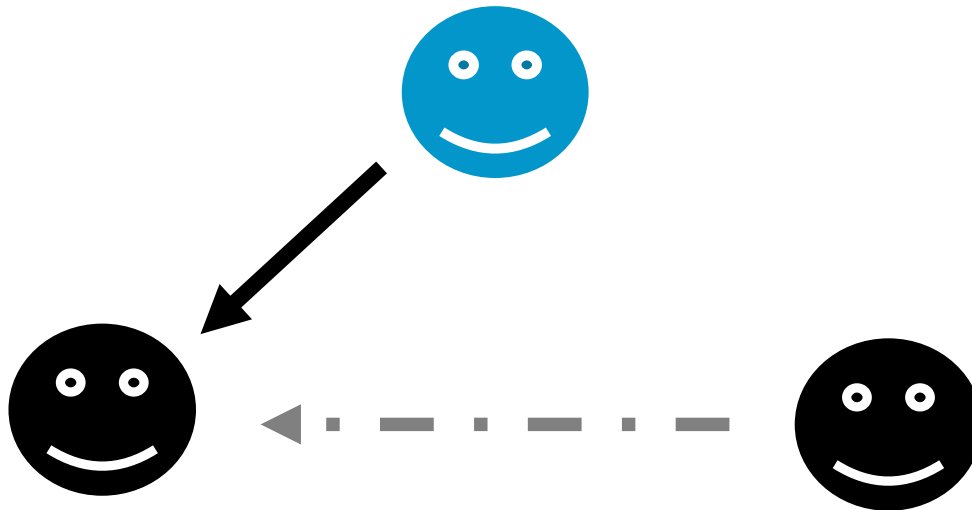
ЧЕЛНОЧНАЯ ДИПЛОМАТИЯ

Медиатор разделяет конфликтующие стороны и постоянно курсирует между ними, согласуя различные аспекты соглашения. **В результате** обычно достигается компромисс.



ДАВЛЕНИЕ НА ОДНОГО ИЗ ОППОНЕНТОВ

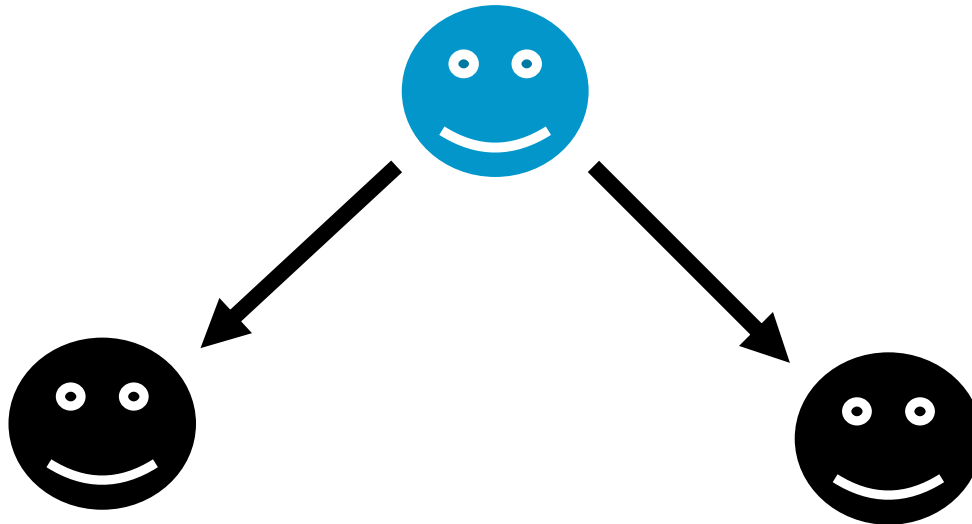
Большую часть времени третья сторона посвящает работе с одним из участников, в беседах с которым доказывается ошибочность его позиции. **В конечном итоге** - данный участник идет на уступки.



ДИРЕКТИВНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ

Предполагает акцентирование внимания на слабых моментах в позициях оппонентов, ошибочности их действий по отношению друг к другу.

Цель - склонение сторон к примирению.



ЭТАПЫ МЕДИАЦИИ

- 1 Анализ и ситуации и отношений
- 2 Определение проблемы
- 3 Разогрев (снятие психологических барьеров)
- 4 Снятие препятствий (эмоциональных барьеров)
- 5 Поиск решения
- 6 Принятие решения
- 7 Заключение соглашения
- 8 Прояснение ситуации (семейный конфликт, конфликт между друзьями)

**ОСНОВНЫЕ РОЛИ ТРЕТЬЕЙ
СТОРОНЫ В КОНФЛИКТЕ:
ТРЕТЕЙСКИЙ СУДЬЯ, АРБИТР,
ПОСРЕДНИК, ПОМОЩНИК И
НАБЛЮДЕТЕЛЬ.**

РОЛИ ТРЕТЬЕЙ СТОРОНЫ

В зависимости от степени контроля медиатора за принимаемым решением выделяют **несколько ролей третьей стороны** в конфликте:

- Третейский судья
- Арбитр
- Посредник
- Помощник
- Наблюдатель

ТРЕТЕЙСКИЙ СУДЬЯ

Третейский судья - вид участия третьей стороны, наиболее авторитарной по своим полномочиям, в конфликте.

Третейский судья, поочередно выслушав обе стороны, принимает решения, обязательные для оппонентов.

АРБИТР

Арбитр - обладает значительными полномочиями.

- ✓ он изучает конфликт,
- ✓ обсуждает его с участниками,
- ✓ а затем выносит окончательное решение, которое обязательно для выполнения.

Однако стороны могут не согласиться с решением и обжаловать его в вышестоящих инстанциях.

ПОСРЕДНИК

Посредник - более нейтральная роль.



Обладая специальными знаниями, он обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы.

Окончательное решение остается за оппонентами.

ПОМОЩНИК

Помощник - участие помощника в регулировании конфликта заключается в:

- ☒ совершенствовании процесса обсуждения проблемы;
- ☒ организации встреч и переговоров;
- ☒ невмешательстве в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения.

НАБЛЮДЕТЕЛЬ

Наблюдатель - обеспечивает медиаторство тем,



что своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или взаимной агрессии.

Присутствие наблюдателя создает условия для решения спорных вопросов путем переговоров