

«Медиативные техники в разрешении конфликтных ситуаций»

Цели и задачи медиации

- Цель – мирное урегулирование спора с удовлетворением интересов сторон на условиях, выработанных самими сторонами.
- Основные задачи медиации:
 - нейтрализация негативных последствий спора (конфликта);
 - выработка реалистичного плана будущих действий (проекта соглашения) с учетом интересов обеих сторон, который участники смогли бы принять за основу;
 - осознание сторонами спора последствий своих собственных решений;
 - сохранение или восстановление деловых и партнерских отношений;
 - экономия денежных средств, времени, эмоциональных и душевных затрат сторон на разрешение конфликта.

Понятие «конфликт»

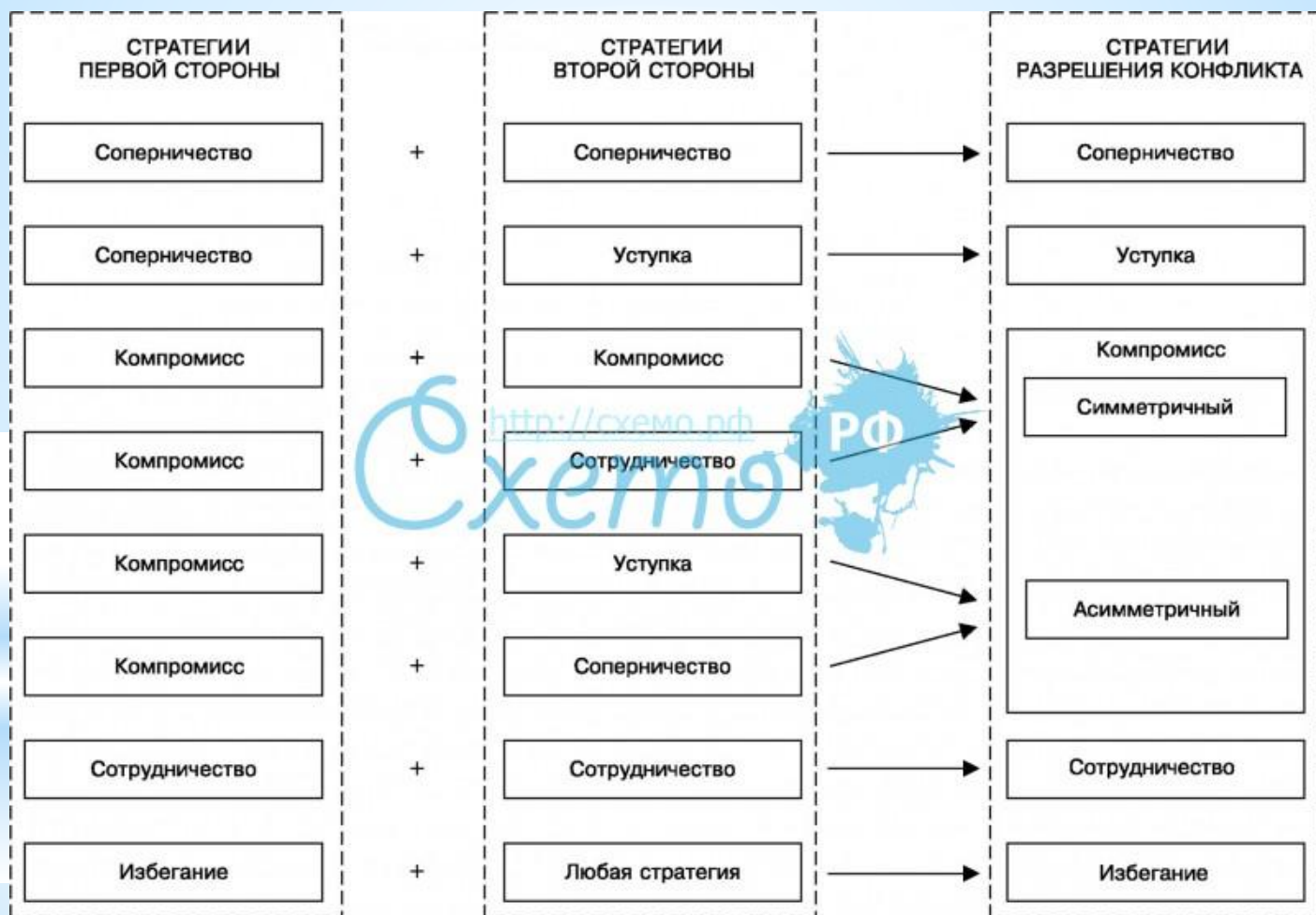
«Конфликт» (от лат. Conflictus - столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. Основными составными элементами конфликта являются его структурные характеристики. Они отражают компоненты, без которых его существование невозможно.

Причины возникновения конфликтов

Причины возникновения конфликтов бывают следующие:

- 1) объективные;
- 2) личностные;
- 3) организационно-управленческие;
- 4) социально-психологические.

Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, избираемых оппонентами



Этапы разрешения конфликта:



- Создать атмосферу сотрудничества;
- Стремиться к ясности отношений и общения;
- Признать наличие конфликта;
- Договориться о процедуре (где, когда и как начнется работа по его преодолению);
- Очертить конфликт, т.е. определить его в терминах обоюдной проблемы, подлежащей урегулированию;
- Добиться соглашения;
- Установить срок решения;
- Воплотить план в жизнь;
- Оценить принятое решение.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ МЕДИАЦИИ

- принцип добровольности
- принцип конфиденциальности
- принцип сотрудничества и равноправия сторон
- принцип беспристрастности и независимости медиатора

Этапы проведения медиации

1. Вступительное слово медиатора.
2. Представление сторон.
3. Дискуссия.
4. Беседа медиатора с каждой стороной индивидуально
5. Формирование повестки дня.
6. Выработка предложений.
7. Подготовка соглашения.
8. Выход из медиации.

Тактики взаимодействия медиатора с оппонентами при урегулировании конфликта

- 1. Тактика поочередного заслушивания на совместной встрече.**
Применяется для уяснения ситуации и заслушивания предложений в период острого конфликта, когда разъединение сторон невозможно.
- 2. Сделка.** упор делается на принятии компромиссных решений.
- 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 третья сторона посвящает работе с одним из участников, в беседах с которым доказывается ошибочность его позиции. В конечном итоге данный 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.

Компромисс в процессе переговоров

- **Позиционный торг** — это способ ведения переговоров, при котором стороны последовательно занимают, а затем также в определенной последовательности уступают позиции. Позиционный торг представляет собой такую стратегию ведения переговоров, при которой стороны ориентированы на спор о конкретных пунктах (позициях) в решении конфликтного вопроса.

- Выделяют два варианта позиционного торга: мягкий и жесткий. Основное различие между ними состоит в том, что жесткий стиль предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками, мягкий стиль ориентирован на ведение переговоров через взаимные уступки ради достижения соглашения. В ходе торга выбор одной из сторон мягкого стиля делает ее позицию уязвимой для приверженца жесткого стиля, а итог переговоров менее выгодным. Однако, с другой стороны, реализация каждой из сторон жесткого стиля может привести к срыву переговоров и усилению враждебного характера действий.

- Процедура позиционного торга содержит в себе:
 - определение каждой из сторон предела максимальных уступок(т. е. наименьшее, что она может принять, и наибольшее, что она может уступить без ущерба для себя);
 - устанавливается «нижний предел», или последнее предложение (обоснование минимально приемлемой для себя позиции, после отвержения которой противоположной стороной возможен отказ от сделки);
 - предусматриваются варианты исходного предложения(формулировка максимальных требований для себя), компромиссного предложения как диапазон между исходным и последним предложениями.

- Взаимные уступки сторон обуславливают принятие компромиссного решения. Наиболее просто вопрос о компромиссах решается, когда имеется объективный общепринятый критерий, определяющий разумность тех или иных требований или равенство уступок. Например, в торговле продавец обычно запрашивает цену, близкую к максимальной рыночной, а покупатель — предлагает минимальную. Если стороны заинтересованы в заключении сделки, то начинается «переговорный менюэт»: продавец и покупатель, не упуская из виду собственной выгоды, делают последовательные уступки. В этом случае довольно легко находится «серединное решение», или компромисс.

Завершение медиации

Составление и подписание медиативного соглашения.

В заключение закрепляются достигнутые договоренности в виде подписания сторонами медиативного соглашения. Данный документ должен включать информацию о сторонах, предмете конфликта, посреднике, проведенной процедуре медиации, утвержденный вариант урегулирования спора, условия и сроки выполнения обязательств.

