



Разрешение конфликтов при участии посредников

Выполнили студентки 2 курса

Группы СЦГ-1-2018 НБ

Груздева Виктория

Поздеева Наталья

Посредничество как метод разрешения конфликтов

- Анжела Гарсиа изучила процедуру улаживания различных конфликтов, проводя исследования в рамках Калифорнийской программы.
- Конечной целью Анжелы Гарсиа было сравнить, как разрешаются конфликты в рамках определенных социальных институтов и в обычных разговорах.



Посредничество как метод разрешения конфликтов

- Важнейшим тезисом стало утверждение, что урегулирование, происходящее в контексте институтов, облегчает разрешение конфликта, поскольку исключает процессы, ведущие в случае обычных разговоров к углублению разногласий



Функции посредника

- Гарсия сначала анализирует очередность произнесения, что характерно и для исследований сторонников анализа разговоров.

1. **Посредник определяет кто, когда может говорить и каковы должны быть ответы.**

Например, истцы выступают первыми, участникам спора нельзя прерывать их, пока они говорят. Этот запрет существенно ограничивает конфликтность в спорах, если приглашен посредник. И, наоборот, в обычных разговорах прерывание речи другого повышает вероятность и масштаб конфликта.

2. **Участники спора адресуют свои замечания посреднику, а не друг другу, когда вопрос обсуждается совместно.**

3. **Посредник контролирует предмет обсуждения, а также задает участникам спора прямые вопросы.**

Таким образом, он одновременно служит буфером и контролером, и его функция при выполнении обеих ролей — ограничить возможность конфликта.



Характеристики посредничества

Обобщая, Гарсия перечисляет следующие характеристики посредничества, помогающие спорящим ослабить спор или ликвидировать его, сохранив при этом репутацию:

- **Обвинения и опровержения этих обвинений в системе очередности выступлений**, если спор проходит с участием посредника, не соседствуют друг с другом и, таким образом, снижается возможность разрастания спора.
- **Опровержения даются не непосредственно на обвинения, а на вопросы посредника.**
Как следствие, эти опровержения, будучи отделены от ответов, с меньшей вероятностью вызовут полемические возражения.
- Поскольку спор предполагает промедление между обвинением и ответом на него, **спорящим разрешается не отвечать на некоторые обвинения, что означает их вину.**
Отсрочка позволяет участнику спора «пренебречь некоторыми обвинениями в свой адрес, чтобы сосредоточиться на более важных или проигнорировать те, которые он не может правдоподобным образом опровергнуть».
В результате остается меньше спорных вопросов для обсуждения.
- **Обвинения и опровержения смягчаются посредническим участием.**
Например, к обвиняемому можно обращаться косвенно, употребляя местоимение «мы», а само обвинение может быть смягчено использованием выражений типа «ну, предположим» или «может быть».

Посредничество как метод разрешения конфликтов

- Грейтбетч и Дингвол обратились к изучению слушаний по разводам при участии посредников, что проводились в десяти учреждениях Англии.
- В данном случае стороны говорят непосредственно друг с другом и часто вступают в спор. Учитывая эту особенность, Грейтбетч и Дингвол стремились понять, как вспыхивают такие споры.
- Основным предметом исследования были действия спорящих, направленные на выход из дискуссии.

Посредничество как метод разрешения конфликтов

- Так, одна сторона может не воспользоваться правом высказаться и позволить говорить другой, она может взять на себя инициативу и обратиться к посреднику, а не к участнику спора, объявить, что устраняется от спора и выдвинуть доводы примирения (например, «я сам виноват»).



Посредничество как метод разрешения конфликтов

- Но Грейтбетч и Дингвол оспорили утверждение Гарсиа, будто происходящее в такой обстановке не сходно с обыденной жизнью:

«Описанные здесь способы смягчить ситуацию применяются далеко не только при участии посредника; это общие речевые практические способы, характерные и для обычных разговоров».

- Иными словами, чтобы выйти из конфликта, спорящие прибегают к действиям, сходным с теми, какие используются людьми в повседневной жизни для того, чтобы прекратить спор.

Вывод



Посредничество применяется тогда, когда стороны не могут найти решение самостоятельно. Посредник может помочь смягчить, урегулировать спор, направить разговор в нужное русло, что способствует разрешению конфликта.