

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»

ФИЛОСОФСКО-СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА СОЦИОЛОГИИ

# Разрешение конфликтов при помощи посредников.

Выполнил студент группы ФС\О СЦГ-17,18-2017 НБ 1 курса  
Чистяков Иван Дмитриевич

Научный руководитель: преподаватель кафедры социологии,  
Прокофьева Алена Викторовна

Г.Пермь,2018г

# Посредничество как метод урегулирования и разрешения конфликтов

- ❖ Анжела Гарсиа изучила процедуру улаживания конфликтов, проводя исследования в рамках Калифорнийской программы, разработанной для урегулирования разнообразных споров, в том числе разногласий между владельцами и арендаторами, вызванных спорами из-за небольших денежных сумм, а также между членами семьи или друзьями.

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

Конечной целью Анжелы Гарсиа было сравнить, как разрешаются конфликты в рамках определенных социальных институтов и в обычных разговорах

# Характеристики посредничества

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

1. 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.
2. Опровержения даются не непосредственно на обвинения, а на вопросы посредника. Как следствие, эти опровержения, будучи отделены от ответов, с меньшей вероятностью вызовут полемические возражения.
3. 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.
4. 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».

# Задача посредника:

- ✓ Выявить все имеющиеся проблемы, понять их и сформулировать.
- ✓ Выступить в двух ролях ,во-первых, в роли гида, показывающего, на что стоит обратить внимание, и, во-вторых в роли стенографиста, который фиксирует мнения, стремится прояснить недостаточно понятные высказывания участников, обобщает сказанное и выявляет приоритеты.
- ✓ Другими словами, из огромного потока информации он извлекает и записывает короткие тезисы, которые могут быть быстро прочтены и обсуждены.



# Методы воздействия

Существуют три основных метода регулирования конфликтной ситуации посредником:

1. **Давление на одну из конфликтующих сторон.** (В случае давления посредник пытается при помощи внушения и аргументов заставить поверить в свою неправоту одну из сторон. В итоге оппонент сдается и идет на уступки. )
2. **Склонение всех участников спора к примирению.** (Склонение к примирению заключается в постоянной работе с каждым из участников спора, объяснении неправильности позиции. Посредник разъясняет индивидуумам, насколько неверны их поступки и слова, направленные в сторону оппонентов. )
3. **Дипломатия.** (При дипломатическом разрешении проблемы посредник использует индивидуальные беседы с участниками конфликта, доводя до них возможные способы выхода из негативной ситуации и согласовывая их с каждой из сторон.)

# Заключение



- **Посредник – лишь помощник**, он не может, да и не должен принимать решения за участников конфликта. Проанализировав ситуацию, посредник предлагает пути выхода из кризиса, выступая лишь в качестве советника, предложения которого носят рекомендательный характер. Стороны могут отклонить рекомендации без объяснения причин, хотя желательно такое объяснение давать – следующее предложение может иметь больший шанс на успех. В задачи посредника не входит рассмотрение вопроса о том, кто виноват в конфликте. Поиск виновных ведет, как правило, к усложнению конфликтной ситуации. Поэтому основное внимание посредника должно быть сосредоточено на разрешении конфликта с наименьшими потерями для обеих сторон.
- **Иными словами, чтобы выйти из конфликта, спорящие прибегают к действиям, сходным с теми, какие используются людьми в повседневной жизни для того, чтобы прекратить спор.**

# Практическое задание.

## Кейс:

Мария и Анна живут по-соседски уже несколько лет. Их земельные участки расположены рядом. На одном участке возвышается большой красивый дом с садом и за внушительным забором в нем живет большая семья. Это дом Анны. По соседству же пока есть только фундамент будущего дома. Рядом стоит маленький вагончик, в котором живут одинокая женщина Мария с сыном. В 2002 году Мария приехала жить в этот поселок из города и тоже хотела построить свой дом, может быть, не такой большой, как у Анны, но, к сожалению, денег на стройку не было, и она смогла возвести только фундамент. Анна купила еще один участок и пристроила впритык к забору Марии баню, склад, навес. Поначалу никаких споров между ними не было. Но весной и во время дождя вся вода стекала с крыш пристроек Анны на участок Марии, прямо на фундамент будущего дома, от чего фундамент начал разрушаться. На постоянные просьбы Марии сделать отвод воды с крыши муж Анны сначала давал обещания, а потом просто отказался сделать отвод. А тем временем фундамент разрушается, ссора между соседками не прекращается и принимает все большие обороты. Однажды Мария решила поговорить с соседкой, пошла к ней домой, зашла во двор и позвала Анну. Анна сразу набросилась на нее с криками, что ничего менять она не собирается.

### **Задание:**

***Вы - посредник, какие действия вы должны предпринять, чтобы примирить стороны?***



- ▶ **Задание:**
- ▶ **Вы - медиатор, какие действия вы должны предпринять, чтобы примирить стороны?**
- ▶ **Какими методами воздействия лучше всего будет воспользоваться, чтобы подавить конфликт?**