

**Интеграция интересов
участников
конфликта.**

**Формирование
повестки
переговоров**

КОНФЛИКТ — это столкновение двух или более субъектов по поводу реальных или вымышленных интересов, или интересов, которые могут возникнуть в будущем.

- два или более участника;
- всегда затрагивает интересы;
- интересы другой стороны воспринимаются как угрожающие;
- интересы могут приписываться другой стороне;
- интересы могут возникнуть и/или столкнуться в будущем.

Информационные факторы

Информация, приемлемая для одной стороны / сторон и неприемлемая для другой стороны / сторон.

Выход: снимать информационные барьеры

Структурные факторы

Относительно стабильные обстоятельства, которые трудно или даже невозможно изменить.

Выход: принять то, что невозможно изменить и изменять свое поведение.

Ценностные факторы

Принципы, которые люди провозглашают или опровергают, которых придерживаются или пренебрегают, то, что люди ожидают от нас, а мы от них.

Выход: поиск общей ценности, осознание ценностей каждого

Факторы отношений

Связаны с наличием удовлетворения от взаимодействия между двумя и более сторонами или его отсутствием.

Выход: отработка эмоций, проведение переговоров.

Поведенческие факторы

Конкретное сиюминутное поведение.

Выход: понять, то стоит за таким поведением, понять интересы сторон.

Содержательный аспект конфликта

- Потребности – обуславливают мотивы поведения субъекта или группы;
- Интерес – актуализированная потребность. Отвечает на вопрос **ЗАЧЕМ?**
- Проблемы – то, что мешает удовлетворению интереса. Отвечает на вопрос **ЧТО?**
- Позиция - то, что декларируется сторонами вместе с предложениями. Всегда субъективно, продиктовано эмоциями.
- Предложения – то, каким образом видит человек решение проблемы. Предложение всегда субъективно и персонифицировано. Отвечает на вопрос **КАК?**

ПИРАМИДА ПОТРЕБНОСТЕЙ по А. МАСЛОУ

Эстетические
потребности

Познавательные
потребности

Потребность в самореализации

Потребность в уважении

Потребность в принадлежности, любви

Потребности в безопасности

Физиологические потребности

Повестка переговоров

- То, что нужно обсудить, чтобы удовлетворить интересы сторон.
- Тема, которая «прикрывает» интересы (которые не обсуждаются).
- Четко очерчивает зону конфликта.
- Вопросы (темы) повестки переговоров должны быть приемлемы для сторон. Участники не должны видеть в повестке угрозы для себя, но у них должен появиться интерес.
- Повестка всегда нейтральна.