

Участие третьей стороны в урегулировании конфликтов





- Медиация - специальный вид деятельности, заключающийся в оптимизации с участием третьей стороны процесса нахождения конфликтующими сторонами решения проблемы, которое позволяет прекратить конфликт.

Классификация медиаторов



роли третьей стороны в конфликте



| Форма участия | Особенности роли третьей стороны |
|----------------------|---|
| Третейский судья | Наиболее авторитарная роль, так как он обладает наибольшими возможностями по определению вариантов решения проблемы. Изучает проблему, выслушивает обе стороны и выносит вердикт, который не оспаривается. Примером служит разрешение конфликтов старейшинами родов, а также решение суда присяжных |
| Арбитр | Также 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 (медиатор) | Более нейтральная роль. Обладая специальными знаниями, обеспечивает конструктивное обсуждение проблемы. Окончательное решение остается за оппонентами |
| Помощник (модератор) | В регулировании конфликта участвует с целью совершенствования процесса обсуждения проблемы, организации встреч и переговоров, не вмешиваясь в полемику по поводу содержания проблемы и принятия окончательного решения |
| Наблюдатель | Своим присутствием в зоне конфликта сдерживает стороны от нарушения ранее достигнутых договоренностей или от взаимной агрессии. Присутствие наблюдателя создает условия для решения спорных вопросов путем переговоров |

Этапы урегулирования конфликта



1. Знакомство с конфликтом и конфликтующими сторонами. Медиатор изучает историю проблемы, требования оппонентов. Многие конфликты носят специфический характер, медиатору приходится вникать в проблему, читать соответствующую литературу, консультироваться со специалистами.
2. Работа с конфликтующими сторонами. Медиатор, как правило, многократно встречается с каждой из сторон с целью их подготовки к проведению совместных переговоров (уточняются требования, снимаются обвинения, смягчаются формулировки и т.д.).
3. Ведение переговоров - наиболее важный этап. В ходе них медиатор выполняет ряд функций: ведущего, тренера, педагога и т.д. Он следит за тем, что и как говорят оппоненты, при необходимости поправляя, подбадривая или осуждая их. Важно, чтобы каждая встреча была отмечена пускай небольшим, но реальным продвижением вперед.

Факторы, влияющие на эффективность деятельности третьей стороны

- – основным фактором является мотивированность обеих сторон на совместную работу, готовность учесть мнение посредника, принять предлагаемое им решение;
- – эффективность медиации определяется особенностями характера деятельности третьей стороны;
- – настойчивость в действиях третьей стороны оказывается результативной тогда, когда разногласия участников связаны с принципиальными для них вопросами и когда напряженность конфликта особенно высока ;
- – степень напряженности конфликта;
- – длительность конфликта. Затяжные конфликты менее поддаются регулированию, чем скоротечные ;
- – характер отношений сторон. Чем сложнее, напряженнее взаимоотношения, тем менее эффективно посредничество;
- – выбираемые тактики и техники урегулирования конфликтов, определяемые ситуацией, а не особенностями медиатора.
-

Тактики взаимодействия медиатора



- 1. Тактика поочередного выслушивания на совместной встрече. Применяется для уяснения ситуации и выслушивания предложений в период острого конфликта, когда разъединение сторон невозможно.
- 2. 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.
- 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.

Существуют два подхода к пониманию роли руководителя в урегулировании конфликта



- Руководителю необходимо уметь гибко применять все типы медиаторства. Но основными для руководителя являются роли арбитра и посредника.
- **Роль арбитра** для руководителя целесообразна при урегулировании конфликтов по вертикали, то есть, когда оппоненты находятся в подчинении друг у друга.
- ***Роль посредника для руководителя целесообразна в ситуациях:***
 - конфликта по горизонтали, то есть когда оппоненты не находятся в подчинении друг у друга