



**Вирішення конфлікту: методи,
стратегії, тактики.**

Форми завершення конфліктів.

- **Завершення і вирішення конфлікту — нерівноцінні поняття: перше — більш широке, ніж друге. Завершення конфлікту припускає його закінчення, припинення із будь-яких причин.**
- **Вирішенням конфлікту ж є тільки та або інша позитивна дія (рішення) самих учасників або третьої сторони, припиняюче протиборство мирними або силовими засобами**

форми завершення

- **насильство — більш слабка сторона, за допомогою сили примушується до підкорення і виконання вимог більш сильної сторони. Передбачається не тільки застосування фізичної сили, це можуть бути і форми адміністративні, службові та інші дії.**

форми завершення

- роз'єднання — конфлікт не вирішується, і нерідко, не вичерпується, а закінчується або завершується шляхом припинення взаємодії, розривом відносин між учасниками конфлікту (наприклад, розлучення).
- Роз'єднання нерідко приводить до постконфліктних наслідків і ситуацій незадоволеності, розпадом організацій і справи.
- Роз'єднання з психологічної точки зору тісно пов'язано з незадоволеністю як мінімум однієї з конфліктуючих сторін, з постконфліктними внутрішньопсихологічними конфліктами, і є крайнім заходом;

форми завершення

- примирення — суперечності і розбіжності або улагоджуються мирно, що може відбуватися як би «саме собою», і це в достатній мірі недовговічно, оскільки проблема і тема конфлікту невичерпана і, відповідно, є невирішеною. Або примирення може бути здійснене в результаті переговорів між учасниками, які закінчуються ухваленням обов'язково злагодженого, що влаштовує обидві конфліктуючі сторони, рішення.
- Найрезультативнішим шляхом усунення конфліктних суперечностей є вирішення або розв'язання конфліктів

варіанти вирішення конфліктів

- 1. Повне вирішення конфлікту на об'єктивному рівні за рахунок перетворення об'єктивної конфліктної ситуації. Наприклад: просторове або соціальне розведення сторін, надання їм дефіцитних ресурсів, відсутність яких привела до конфлікту.**
- 2. Повне вирішення конфлікту на суб'єктивному рівні за рахунок кардинальної зміни образів конфліктної ситуації.**
- 3. Часткове вирішення конфлікту на об'єктивному рівні за рахунок перетворення об'єктивної конфліктної ситуації у напрямі створення незацікавленості в конфліктних діях.**
- 4. Часткове вирішення конфлікту на суб'єктивному рівні за рахунок обмеженого, але достатньої для тимчасового припинення суперечності і зміни образів в конфліктній ситуації.**

технологія вирішення конфліктів, вичерпування формули конфлікту

- **встановлення реальних причин конфлікту;**
- **встановлення проблеми конфлікту;**
- **встановлення реальних і прихованих учасників конфлікту;**
- **проведення аналізу, ступеню частоти і тематики інцидентів;**
- **усунення конфліктної ситуації, що припускає суперечності, що нагромадилися, містить істинну причину конфлікту;**
- **вичерпування інциденту, що позначає збіг обставин, що є при волом для конфлікту;**
- **вичерпування конфлікту у разі зникнення ВСІХ, компонентів формули конфлікту**

Стратегія вирішення конфлікту

- Стратегія «виграти/програш». Передбачається, що конфліктуюча сторона хоче досягти виграшу за рахунок програшу її опонента, і хоче стати переможцем в конфлікті, а свого опонента зробити переможеним;
- Стратегія «програти/виграти». Передбачається, що конфліктуюча сторона налаштована на поразку, оскільки бачить в опоненті, наприклад, дуже сильну сторону, боротьба з якою приречена на провал;
- Стратегія «програти/програти». Допускається, що у разі використання цієї стратегії конфліктуюча сторона йде на програш, але разом з т и м примушує і іншу сторону залишитися в програші;
- Стратегія «виграти/виграти». Передбачається, що конфліктуюча сторона у разі використання даної стратегії прагне такого виходу з конфлікту, який дасть виграш тієї ч и іншої сторони.

Найпозитивною і перспективною з перерахованих є

- орієнтаційна стратегія або спосіб вирішення конфліктів «виграти/виграти», не припускаючи програшу іншої сторони.
- Психотехнологічні переваги технології «виграти/виграти» полягають в тому, що не тільки знаходиться більш прийнятне рішення, але і тим самим зміцнюються і поліпшуються взаємовідносини.
- Коли виграють обидві сторони, вони будуть більш схильні підтримувати ухвалене рішення, продовжувати відносини з тим же партнером, хочуть повторити досвід плідної співпраці.

Психотехнологія «виграти/виграти» припускає обов'язкове вивчення ситуації

- **Етап 1: Визначте, чому він/вони хочуть того, що вони хочуть. При цьому необхідно встановити, яка погребка стоїть за бажаннями іншої сторони.**
- **Етап 2: Мабуть, розбіжності компенсують один одного в якомусь аспекті? Необхідно визнати, в чому Ваші розбіжності компенсують один одного.**
- **Етап 3.: Які варіанти рішень? Розробіть нові варіанти рішень, що самі задовольняють потреби кожного.**
- **Етап 4: Співпраця. Зробіть це разом. Покажіть ясно, що Ви партнери, а не супротивники.**

рекомендації ефективного застосування психотехнології вирішення конфліктів «виграти/виграти»:

- визначити потреби (приховані і явні) всіх учасників;
- прагнути задовольнити потреби всіх учасників;
- визначити цінності інших, рівно як і Ваші власні;
- здійснити прагнення бути об'єктивними, відділяти проблему від особистості;
- шукати творчі і неординарні рішення;
- не доцільно зберігати проблему, доцільно берегти людей.

послідовність вирішення конфліктів

- зняття масок;
- виявлення справжньої проблеми;
- відмова від установки «тільки перемога»;
- знаходження декількох можливих рішень;
- оцінка варіантів і вибір якнайкращого;
- прагнення в розмові думати про те, щоб Вас почули;
- визнання цінності стосунків і прагнення до їх заощадження

Медіація як сучасна психотехнологія вирішення конфліктів

- Найбільш поширеними психотехнологіями вирішення (розв'язання) конфліктів є *посередництво* або *медіація* (застосування третьої сторони в врегулюванні конфліктів).
- Третя сторона — індивід або група, зовнішня по відношенню до конфлікту двох або більш учасників, що намагається допомогти в досягненні згоди.
- Виділяються декілька типів участі (або ролей) третьої сторони у вирішенні конфлікту: арбітра, посередника, помічника, консультанта

психологічні принципи, що регламентують процес арбітражу

- довіра арбітру щодо застосування врегульовальних процедур і арбітрування, його компетентності у застосуванні процесуальних форм (норм) при вирішенні конфліктів;
- визнання того, що центр прийняття ефективного рішення — арбітр, діяльність якого міститься у зваженому оцінюванні (кваліфікації) випадку згідно з визначеними раніше нормами і правилами;
- компетентність арбітра у предметі конфлікту, в тому числі арбітр повинен розбиратися як у предметі конфлікту, так і в правах і правових формах;
- компетентність арбітра у дознанні і прийнятті рішення.

роль посередника (медіатора)

- Менш авторитетна роль посередника (медіатора), який, володіючи спеціальними знаннями обговорюваної проблеми, бере участь в її обговоренні, проте остаточне рішення ухвалюється учасниками самостійно. Найбільш незначна роль у помічника, який зайнятий головним чином вдосконаленням процесу обговорення проблеми і не включається в полеміку з приводу змісту проблеми і ухвалення остаточного рішення.

третя сторона може забезпечувати

- вольове завершення конфлікту (третейський суддя або арбітр);
- розведення учасників конфлікту (третейський суддя або арбітр);
- блокування подальшої боротьби і конфліктної протидії (третейський суддя, арбітр, спостерігач);
- застосування санкцій до учасників конфлікту (третейський суддя або арбітр);
- визначення правого або неправого (третейський суддя або арбітр);
- надання допомоги у пошуках рішення (помічник або посередник);

третя сторона може забезпечувати

- **сприяння нормалізації стосунків (помічник або посередник);**
- **надання допомоги в організації спілкування (помічник або посередник);**
- **контроль за виконанням домовленостей або контрактів (арбітр, поередник, спостерігач).**

Технологія посередництва або підключення третьої сторони (медіатора) є найбільш ефективною саме у мирному вирішенні різноманітних видів конфлікту, в тому числі і воєнних.

В організації переговорів при вирішенні конфліктів є

- підготовка переговорів;
- поведінка учасників переговорів.
- ведення і завершення переговорів,

На етапі підготовки переговорів у вирішенні конфліктів необхідним є:

- викладання «на стіл» переговорів кожним з учасників своїх потреб і побоювань, а також бажаних результатів конфлікту переговорів;
- збирання інформації про зміст конфлікту, про учасників конфліктної взаємодії та ін.
- аналіз причин, наслідків і варіантів можливих рішень, які б влаштовували усі сторони;
- усвідомлення і прагнення до розуміння думок іншої людини, а не тільки своїх власних;
- досягнення згоди є легким і легко сприймається.

На етапі проведення переговорів

- прислухатися до поглядів іншої сторони;
- розцінювати іншу сторону як рівну і не збиратися підпорядковувати її своїй волі;
- пояснювати іншій стороні свою точку зору;
- знати, що по-справжньому успішні переговори означають виграш для всіх сторін;
- поважати право іншої сторони на особисту думку і не діяти всією правдою і неправдою, прагнучи переконувати їх стати на Вашу точку зору;
- уникати результатів за принципом «виграти/програти».
- Якщо здається, що програш однієї сторони неминучий, зрозуміти, чи можна змінити точку зору або установку на рішення проблеми конфлікту;

На етапі проведення переговорів

- не боятися задавати питання.
- Бути чіткими і уникати відхилень. Бажано задавати питання у разі неясностей — для напряму переговорів у важливе і необхідне
- відділяти особу від проблеми. Нападати бажано не на особу, а на проблему;
- враховувати заперечення інших учасників.
- Бажано вдаватися до «і», а не до «але»;
- використовувати в обговоренні тон і манеру обговорення, важливі для згоди і розуміння;
- давати зрозуміти учаснику, що Ви поважаєте і цінуєте пропоновані їм варіанти рішення проблеми, і не перекреслюватимете їх;
- поважати цінності і досвід іншої сторони;
- бути гнучким і неригідним, не застрягати на своїй точці зору і своєму баченні проблеми.