

СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЮРИДИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

Медиация
Профессиональное разрешение конфликтов

ДОЦЕНТ, ЧЕРКАШИНА ЕЛЕНА ЮРЬЕВНА

г. Красноярск

КОНФЛИКТ

Конфликты неизбежны – они появляются при любых жизненных обстоятельствах и сопровождают нас от рождения до самой смерти.... Конфликты – это норма жизни. Если в Вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у Вас пульс.

Ч. Ликсон

Конфликт

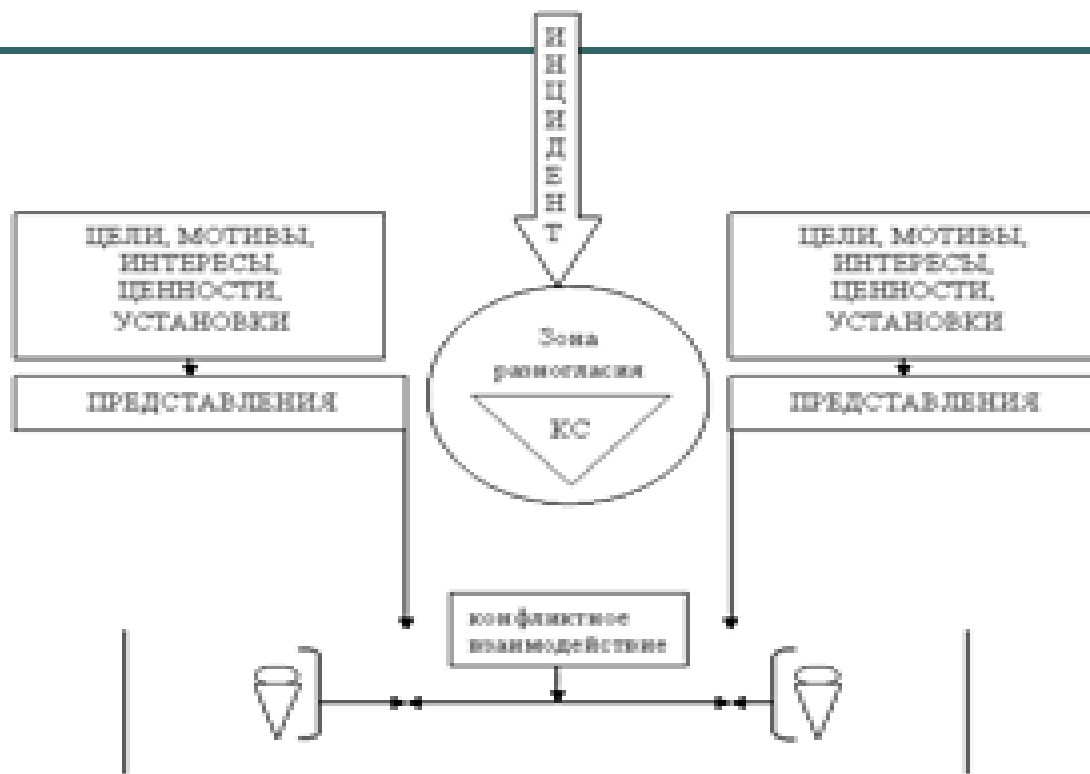
дефиниция понятия

- **Конфликт** *как процесс, который начинается с того, что индивид или группа индивидов воспринимает уже совершенные и потенциально неизбежные действия или бездействия других индивидов или групп индивидов как потенциально наносящие ущерб их интересам, противоречащие их убеждениям, стандартам и ценностям.*

- Махтельд Пель

Структура конфликта

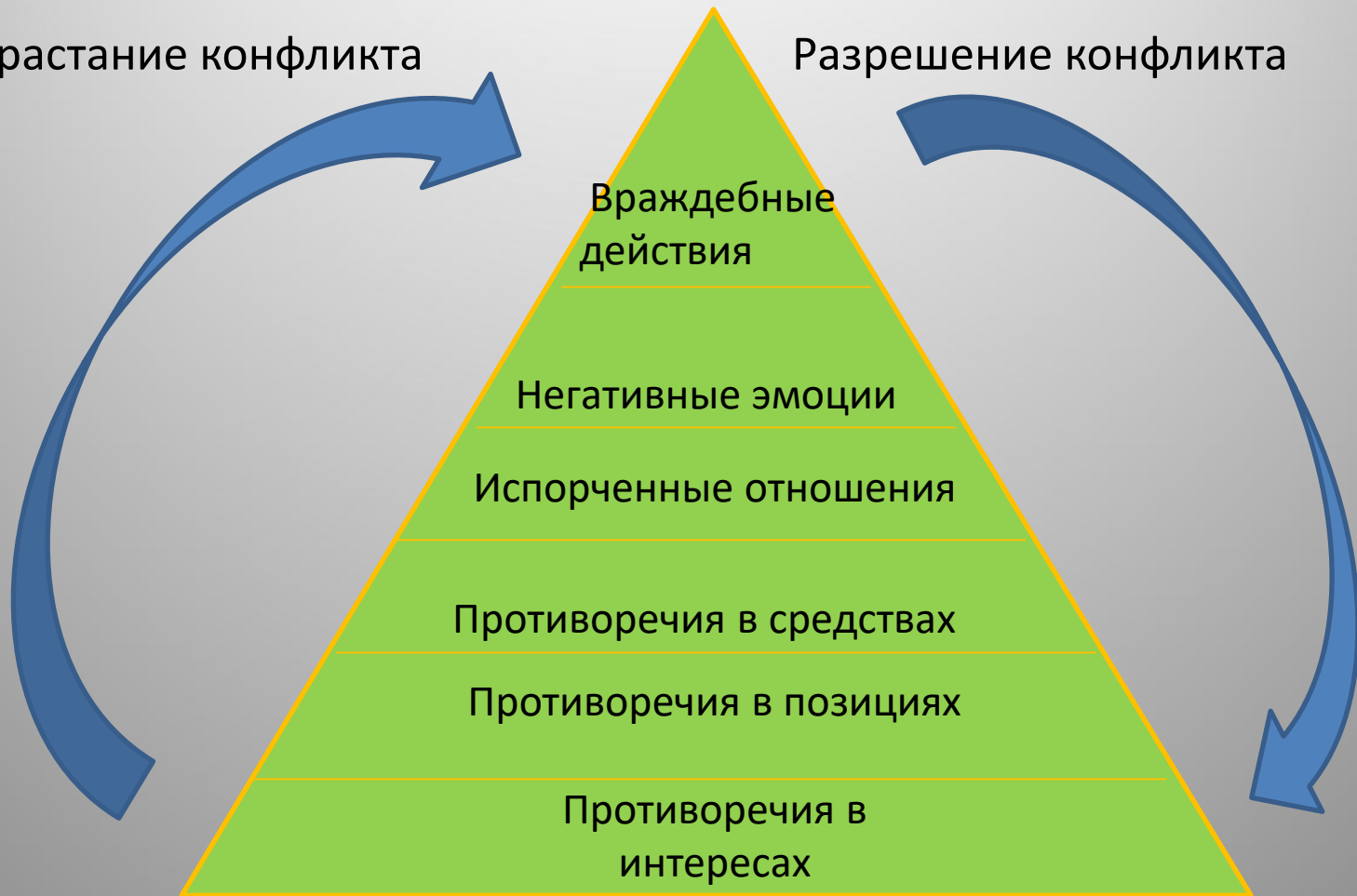
Структурные элементы конфликта



Пирамида конфликта

- Нарастание конфликта

Разрешение конфликта



Лестница эскалации

1. Обострение

2. Обсуждение

3. Действия

4. Создание образа

5. Потеря лица

6. Целевые стратегии

7. «Зуб за зуб»

8. Разрушение

9.

Этап 1

Стратегия

«Выигрыш-Выигрыш»

Этап 2

Стратегия

«Выигрыш-Проигрыш»

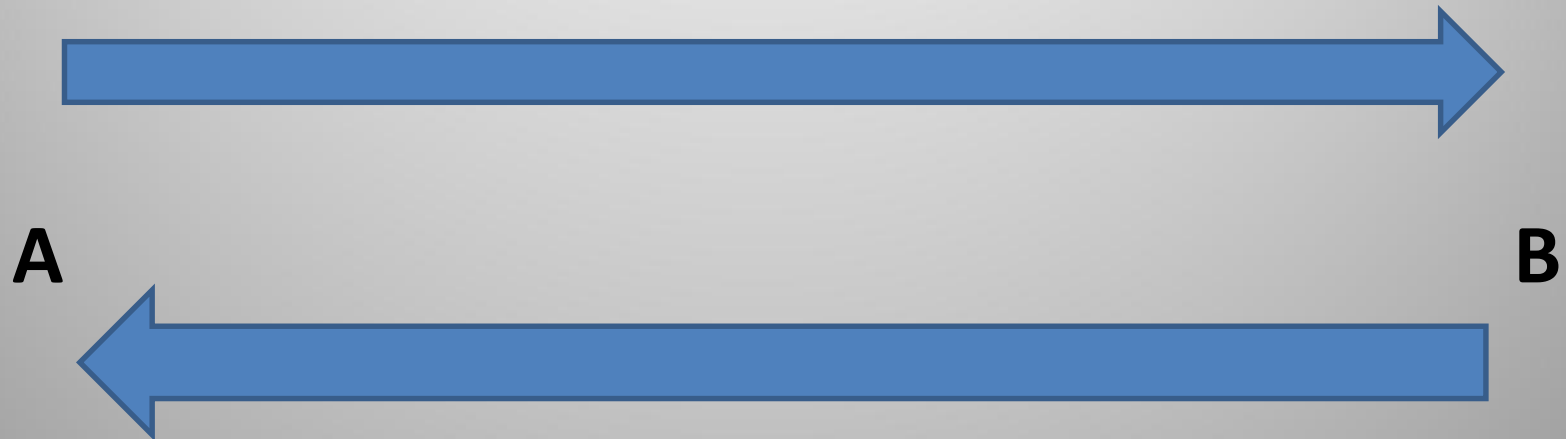
Этап 3

Стратегия

«Проигрыш-Проигрыш»

Обращение с конфликтами

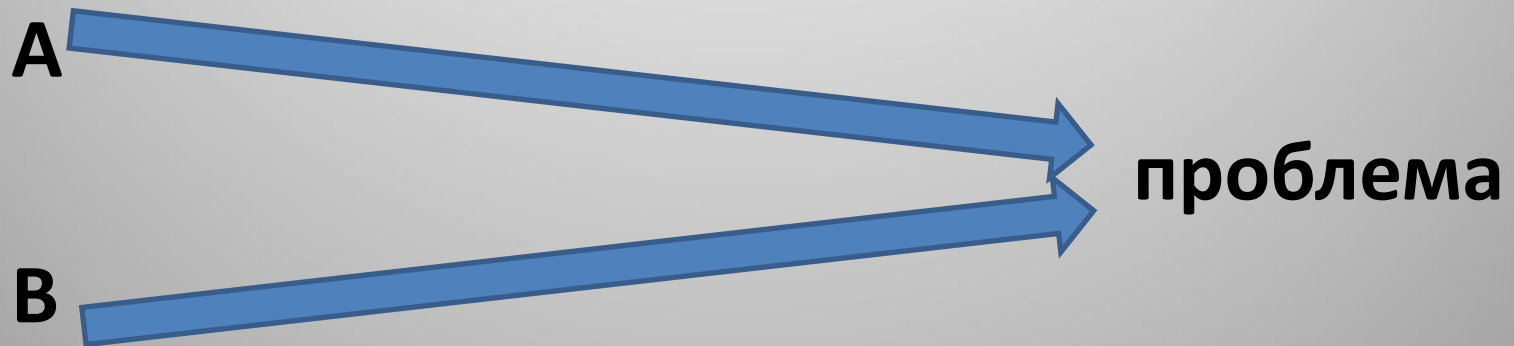
Деструктивное разрешение конфликта



Другой человек рассматривается как проблема

Обращение с конфликтами

Конструктивное разрешение конфликта



Проблема определяется и совместно решается

Способы поведения в конфликте



«Горячие» и «Холодные» конфликты

Культура «Горячих» конфликтов

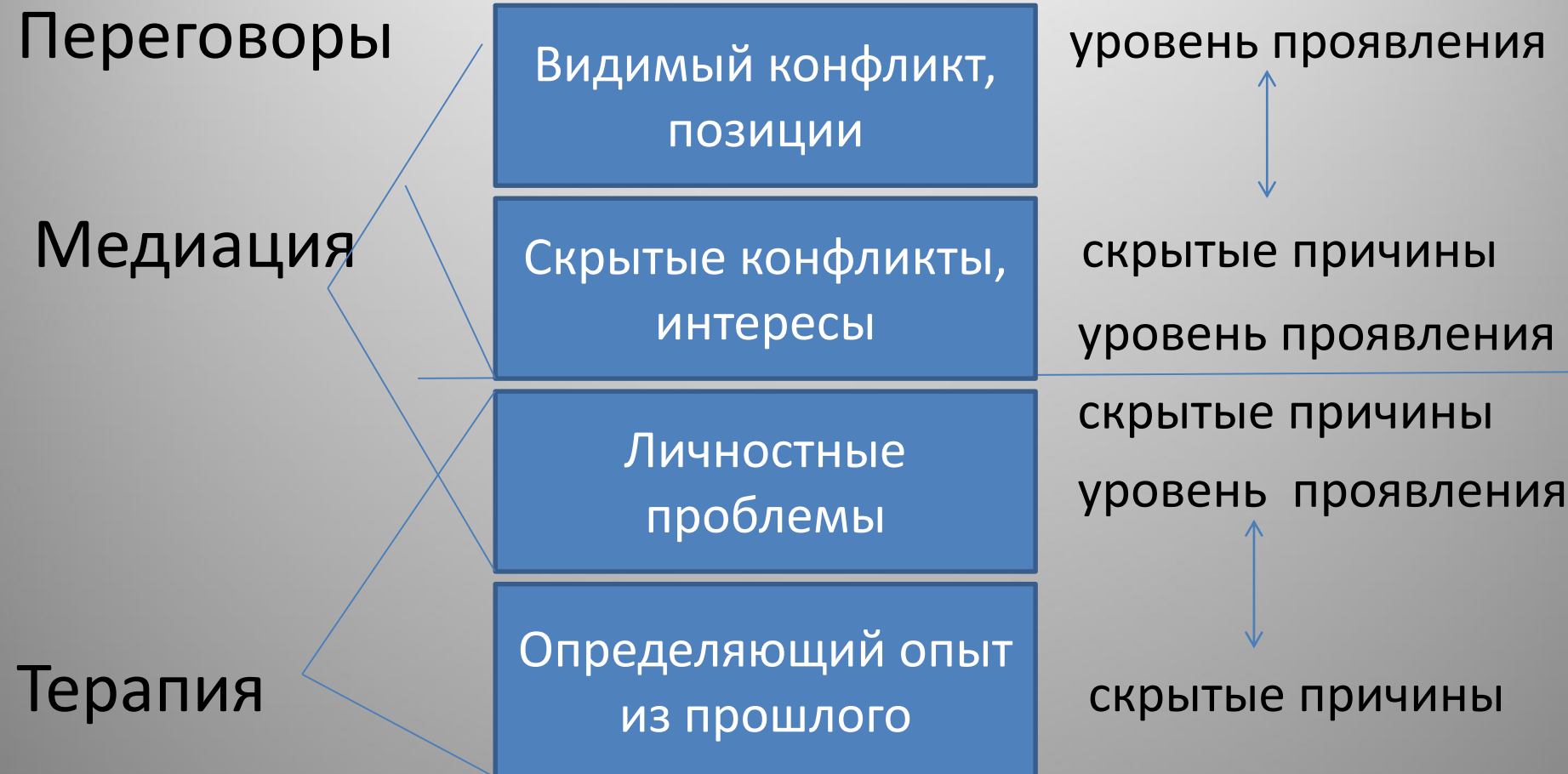
- Неформальная
- Динамичная
- Ориентированная вовне
- Проактивная
- Открытая
- Готовая к риску

Культура «Холодных» конфликтов

- Формальная
- Статичная
- Замкнутая
- Реактивная
- Закрытая
- Избегающая рисков

Обращение с конфликтами

Уровни конфликта и его обработки



Обращение с конфликтами

Спектр возможных причин конфликта



Обращение с конфликтами

Спектр возможных причин конфликта

Актуальный конфликт



Обращение с конфликтами

Возможности воздействия на конфликт



Типы источников конфликтов

- Конфликты интересов;
- Оперативные конфликты или конфликты задач;
- Конфликты взглядов и ценностей;
- Конфликты идентичности;
- Метаконфликты.

Обращение с конфликтами

Причины конфликтов и возможные вмешательства

Предметные конфликты вызываются	Возможные вмешательства относительно предметного содержания
<ul style="list-style-type: none">- недостатком информации;-Различными оценками того, что важно;- различной интерпретацией фактов;- различными подходами к оценке.	<ul style="list-style-type: none">- Достигайте согласия о том, какие данные важны!-Договаривайтесь о процедуре получения информации!-Совместно разрабатывайте критерии для оценки данных!- привлекайте независимых экспертов, чтобы услышать мнение со стороны или преодолеть мертвую точку!

Обращение с конфликтами

Причины конфликтов и возможные вмешательства

Конфликты интересов вызываются	Возможные вмешательства относительно интересов
<ul style="list-style-type: none">-Предполагаемой или действительной конкуренцией;- реальными (содержательными) интересами;-Интересами технологии;-Психологическими интересами.	<ul style="list-style-type: none">-В фокусе должны стоять интересы, а не позиции!-ищите объективные критерии!-Разрабатывайте всеобъемлющие решения, которые отвечают потребностям всех сторон!-Ищите варианты и ресурсы!-Учитесь договариваться, чтобы удовлетворить интересы различных сторон!

Обращение с конфликтами

Причины конфликтов и возможные вмешательства

Конфликты отношений вызываются	Возможное вмешательство или отношение
<ul style="list-style-type: none">- Сильными чувствами;- неверным восприятием или стереотипами;- недостатком общения или неправильным общением;- неоднократным негативным поведением.	<ul style="list-style-type: none">-Держите под контролем чувства при помощи поведения!-Поощряйте выражение чувств, признавая их!-Выясняйте восприятие и выстраивайте положительное восприятие!-Повышайте качество и количество общения!-Блокируйте негативное поведение!-Поощряйте положительное отношение к решению проблем!

Обращение с конфликтами

Причины конфликтов и возможные вмешательства

Конфликты ценностей вызываются	Возможное вмешательство или ценности
<ul style="list-style-type: none">- различными критериями оценки идей или поведения;-Исключающими целями, имеющими внутреннюю ценность;- различиями форм жизни, идеологии и религии	<ul style="list-style-type: none">-Избегайте определения проблемы при помощи оценивающих понятий!-Дайте сторонам возможность соглашаться или отвергать!-Создавайте сферы влияния, в которых преобладает один набор ценностей!-Ищите вышестоящие цели, которые все разделяют!

Обращение с конфликтами

Причины конфликтов и возможные вмешательства

Структурные конфликты	Возможное вмешательство или структуры
<ul style="list-style-type: none">- деструктурными моделями поведения;- Неодинаковым контролем, отношениями собственности или распределением ресурсов;- Неравной властью и авторитетом;- Географическими или физическими факторами;- Давлением фактора времени	<ul style="list-style-type: none">- Ясно определите роли и измените их!- Измените вид влияния!- Ослабьте давление извне.- Распределите имущество и контроль над ресурсами заново!- Измените стиль переговоров!- Измените физическую сферу и окружение сторон!

Принципы решения конфликта

1. Интересы

2. Люди

3. Опции

4. Критерии

5. Правда

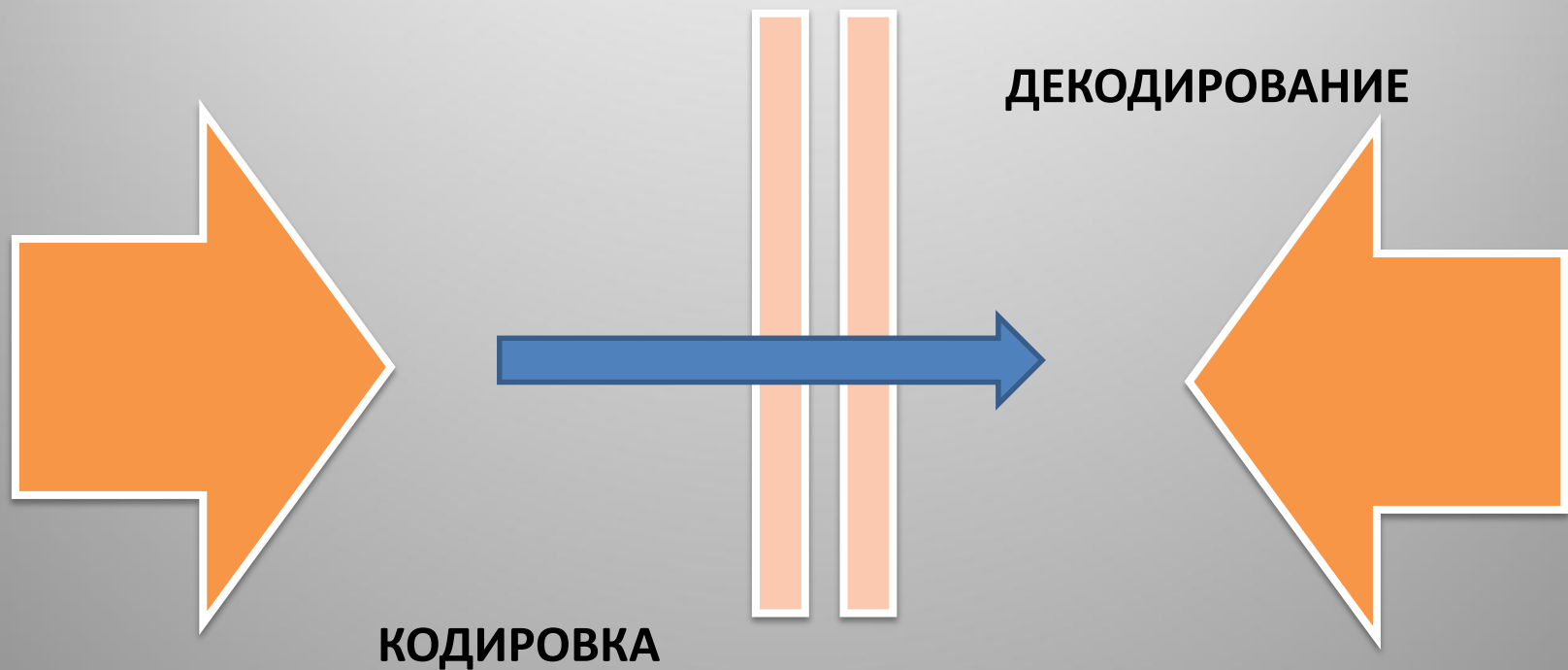
6. Средства

7. Предпосылки

8. Власть

ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ (Г. Ласвел)

теория «Волшебной пули»



Барьеры коммуникации

Барьер 1. Ваше сообщение содержит ошибки.

Барьер 2. Ваше сообщение содержит двусмысленные выражения.

Барьер 3. Ключевые положения вашего сообщения интерпретируются неправильно.

Барьер 4. Ключевые положения вашего сообщения понимаются неправильно.

Барьеры коммуникации (продолжение)

Барьер 5. Ключевые положения вашего сообщения забываются

Барьер 6. Ваше сообщение интерпретируется субъективно

ПИРАМИДА ВОСПРИЯТИЯ

Поверхностные впечатления

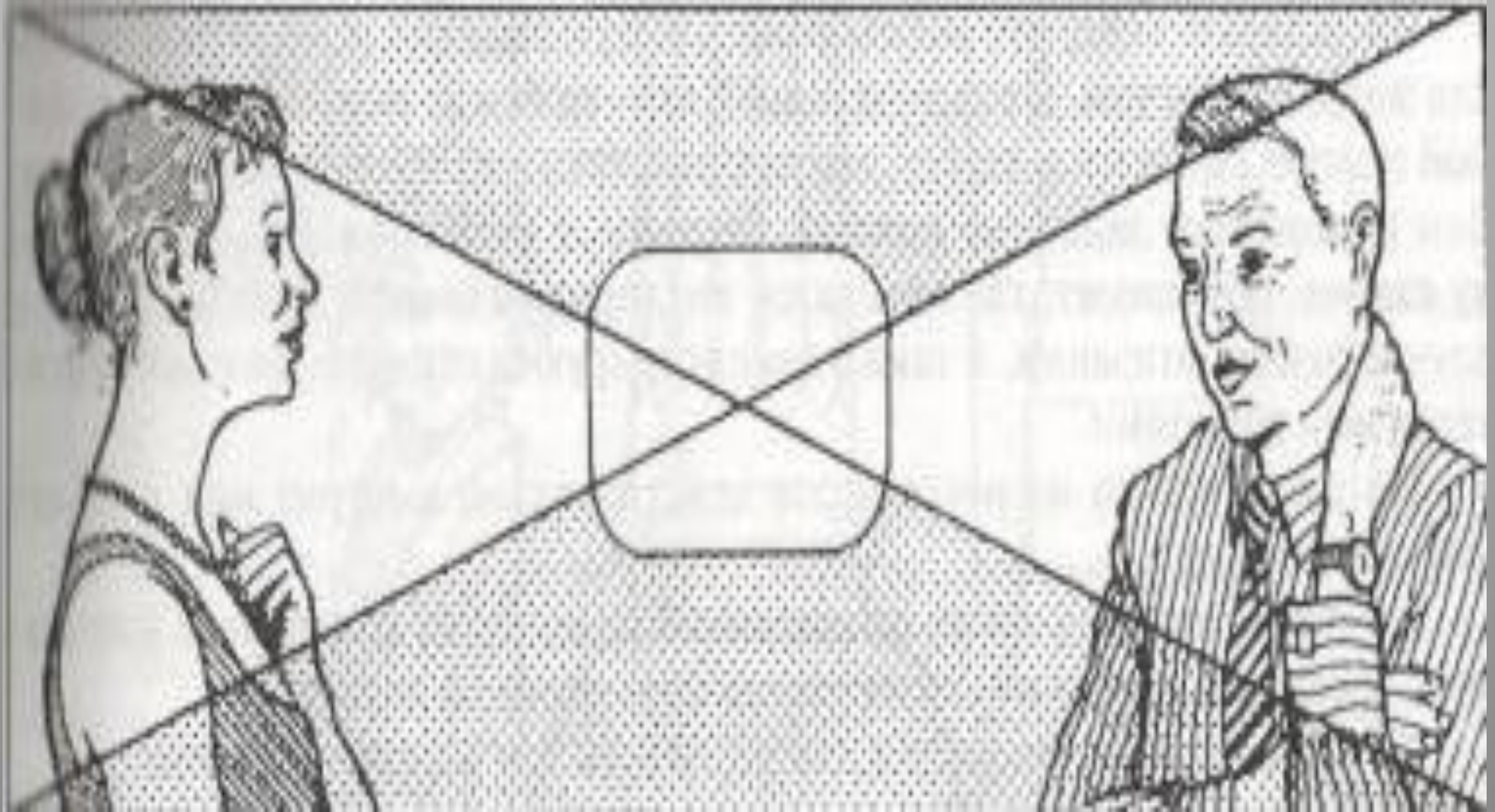
Слова и действия

Источник

Чувства, цели,
побуждения,
намерения,
предчувствия,
ожидания



«БАБОЧКА» КОММУНИКАЦИИ



Пирамида восприятия (продолжение)

На субъективную оценку слушателем вашего сообщения наибольшее влияние оказывают три элемента:

1. Личностная значимость.
2. Селективное внимание.
3. Селективное восприятие.

Личностная значимость

1-е место – «Я»

2-е место – «Имя»

3-е место – «Хочу» - желания, интересы человека

4-е место – «Хороший» - осознание и преподнесение своих сильных сторон.

5-е место – «Пол» - признание со стороны противоположного пола.

6-е место – «был – есть – и буду» - уважение к прошлому, принятие настоящего, надежда на будущее.

7-е место – «Имею право».

8-е место – «Должен».

Селективное внимание

Шансы преодолеть коммуникативный барьер и подвергнуться сознательной оценке имеют следующие типы сообщений:

1. Сообщения, которые по какой-то причине выделяются из окружающего нас обилия информации.
2. сообщения, особенно важные в данный момент.
3. сообщения, совпадающие с нашими взглядами, ценностями и установками.
4. сообщения, совпадающие с нашими взглядами, ценностями и установками.

Селективное восприятие

Чем сильнее наши ожидания, тем меньше вероятность альтернативной реакции.

Узнавая о каком-либо объекте, мы формируем у себя ожидания относительно этого объекта.

Ожидания, которые часто ассоциируются с убеждениями, стереотипами, установками, эмоциями и ощущениями, подготавливают определенную реакцию на объект нашего восприятия.

Ожидания, обусловленные жизненным опытом, оказывают сильнейшее воздействие на наше восприятие.

Коммуникативная компетентность

Законы организации информации

- **Закон края;**
- **Закон ассоциаций;**
- **Закон структурной четкости;**
- **Закон сенсорности.**

Законы организации информации

Закон, или принцип, края:
вступление – кульминация - развязка

- *Лучше запоминают начало или конец информации.*
- *Первые три абзаца письменного сообщения несут максимальную информационную нагрузку.*
- *Центральная часть письменного сообщения должна снять максимум возможных вопросов, предупредить сомнения, возражения. Несет эмоциональную нагрузку.*
- *В заключении рекомендуется кратко повторить основные положения, ключевые мысли.*

Законы организации информации

Закон ассоциаций гласит: лучше воспринимается и запоминается то, что партнер в силах связать с известной ему информацией или уже усвоенной ее частью

При обсуждении конкретного вопроса, в сознании собеседников доминирует определенное слово – *номинант*.

Номинант тянет за собой информационные файлы, или *ассоцианты*.

Ассоциативные пары – становятся *клише (энкоды)*.

Ритмически организованная речь обеспечивает наилучший уровень восприятия адресатом информации.

Законы организации информации

Закон сенсорности: сенсорная информация, относящаяся к работе органов чувств, запоминается лучше, чем абстрактная

*«Поистине ловок тот, кто умеет скрывать свою ловкость»
(Ф. Ларошфуко).*

«Время, которое мы имеем, - это деньги, которых мы не имеем» (И.Ильф и Е. Петров).

«Люди делятся на две части: у одной, меньшей, есть обед, но нет аппетита, у другой, большей, - отличный аппетит, но нет обеда» (Ларец острословия).

Главное не ошибиться в привязке «зацепок» к обстановке межличностного взаимодействия и конкретному партнеру.

Задание 1. ЧУВСТВО СОБСТВЕННОГО ДОСТОИНСТВА

Оптимальное
общение

- означает уважение чувства собственного достоинства в других людях

Задание:

- Чего вы стоите? Сделайте попытку ответить на этот вопрос.
- Чего я стою?
- Я _____

Чувство собственного достоинства

**Мы можем определить,
чего мы стоим, только
сравнивая себя с другими
людьми**

**На нашу самооценку
частично влияет оценка,
которую дают нам люди**

**Но как бы там ни было, а получаем мы эту оценку от
окружающих нас людей в процессе общения**

Чувство собственного достоинства

Общение протекает неудовлетворительно, если один из собеседников так концентрируется на сообщении, что забывает о *человеке*, которому оно адресовано

Раздражение не приводит к правильному пониманию. Неправильно понимается даже то, что в обычных условиях никогда бы не истолковалось ошибочно

Когда задето чувство собственного достоинства одного из собеседников, непременно страдает само общение

Задание 2. Что такое чувство собственного достоинства?

Чувство
собственного
достоинства

Задание:

- Это центральная единица измерения нашего бытия, с которой мы в конечном счете соотносим все, что происходит в нашей жизни.
- Составьте перечень из 10 дел, сделанных вами, и спросите себя после этого: а почему, собственно, я все это делаю?
- Пример: Я делаю..... потому что.....

- **Вывод: все, что мы делаем, мы делаем ради сохранения, защиты и повышения чувства собственного достоинства.**

Чувство собственного достоинства

Наше чувство собственного достоинства зависит от отношения к нам окружающих

Отношение окружающих выражается только в процессе общения

Во всяком общении может содержаться критические замечания и негативное отношение окружающих к нам

Чем более уверен в себе наш собеседник, чем прочнее в нем чувство собственного достоинства, тем лучше складывается общение для обеих сторон

ФАКТОРЫ, ОТ КОТОРЫХ ЗАВИСИТ ЧУВСТВО СОБСТВЕННОГО ДОСТОИНСТВА

