

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/referat/12193>

Тип работы: Реферат

Предмет: Конфликтология

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1 Конфликты: понятие, природа, последствия.....	5
2 Посредничество как способ разрешения конфликтов.....	6
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	14
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	15

потребуется больших материальных затрат и моральных издержек, с которыми обычно связано обращение в суд, административные органы и т. п. В этом случае инициатива посредника может помочь сторонам выработать приемлемую процедуру переговоров и достижения соглашения;

□ стороны заинтересованы в контроле за достигнутыми результатами на каждом новом этапе процедуры разрешения конфликта и за окончательным соглашением. В этом случае соглашение в результате переговоров и посредничества предпочтительнее административно-командного решения;

□ посредничество целесообразно в тех случаях, когда для сторон важными являются такие аспекты преодоления разногласий, как конфиденциальность, необходимая для создания атмосферы большей искренности, но на которую трудно рассчитывать при обращении в суд, или как временной фактор;

□ посредничество оправдано в том случае, если дело касается не юридических вопросов и не требует правового регулирования.

Как известно, конфликт может быть описан с помощью большого числа самых разнообразных параметров. С точки зрения посредничества, наиболее важными являются следующие аспекты конфликта и переговоров по его разрешению: ответственность сторон, фактор времени, а также информация.

Ответственность сторон включает понимание и признание ими степени собственной ответственности за неудачу на переговорах по разрешению конфликта. Важная задача посредника — подчеркнуть и убедить конфликтующие стороны в том, что, несмотря на участие третьей стороны, ответственность за решение проблемы лежит на вовлеченных в конфликт сторонах. Для понимания степени ответственности каждой из сторон на переговорах в процессе посредничества следует стараться определить, какая из сторон имеет более сильную позицию, а какая — более слабую. Обычно в открытии переговоров и выработке так называемого "стартового предложения", без которого переговоры не могут начаться, более заинтересована та сторона, позиция которой на переговорах слабее позиции ее оппонента. Посредник должен добиваться того, чтобы сторона, обладающая более сильной позицией, сформулировала и выдвинута свое предложение, отражающее наилучший вариант решения проблемы с точки зрения ее интересов, и отстаивала его. В противном случае возникает опасность, что аргументы в пользу сильных аспектов ее позиции будут использованы для отказа от соглашения. Кроме того, взаимное признание сторонами относительной силы позиции оппонента обуславливает их взаимозависимость и облегчает соглашение между ними на том основании, что конструктивной формой взаимоотношений между сторонами, имеющими более или менее сильные позиции, становится сотрудничество, а не конфронтация.

Фактор времени. Это важный аспект процесса посредничества, которому на переговорах следует уделять большое внимание. Временной фактор включает:

□ предельные сроки завершения переговоров. Если стороны осознают свою ответственность за неудачу переговоров, фактор времени может играть серьезную роль в разрешении конфликта. Для этого необходимо установить временные ограничения, в рамках которых стороны должны прийти к соглашению. Фиксированные временные рамки необходимы для обеспечения устойчивой динамики переговорного процесса, направленной на движение сторон к разрешению конфликта;

□ последовательность рассмотрения вопросов. Посредник может предложить сторонам порознь или совместно составить список вопросов для обсуждения в порядке приоритетности. Процесс посредничества следует начинать с наиболее простого вопроса и постепенно переходить к более сложному. Обсуждение трудных вопросов по инициативе посредника можно временно отложить и вернуться к ним вновь в подходящий момент. Ключевые вопросы рекомендуется обсуждать и регулировать в последнюю очередь,

так как этот прием облегчает общее соглашение между сторонами на том основании, что после нескольких достигнутых между ними соглашений по менее значимым проблемам психологически легче достичь согласия и по ключевым. Урегулирование ключевых вопросов создает у сторон представление о плодотворном и конструктивном характере переговоров и принятых решений;

□ сроки внесения сторонами своих предложений. Посредник может предложить сторонам на переговорах пересмотреть свою позицию и выдвинуть новое предложение в течение определенного времени, например, к началу нового раунда переговоров. Этот прием может способствовать также поддержанию динамики переговоров. Посредник может добиваться того, чтобы стороны снижали свои требования, если вопрос не урегулирован к определенному сроку, что, в свою очередь, может помочь сторонам выйти из тупиковой ситуации, если она возникла;

□ сроки выполнения сторонами принимаемых ими обязательств. Посредник следит за тем, чтобы окончательное соглашение включало конкретные сроки его выполнения. Можно также предложить сторонам установить "испытательный" или "контрольный" срок, т. е. время, в течение которого стороны могли бы оценить эффективность достигнутого соглашения. Разумеется, в этом случае должен быть выработан критерий оценки такой эффективности. Например, сколько раз в течение месяца со дня принятия окончательного соглашения между сторонами вновь возникали разногласия по урегулированным вопросам.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Агеева Л.Г. Конфликтология: краткий теоретический курс: учебное пособие / Л.Г. Агеева. - Ульяновск: УлГТУ, 2010. - 200 с.;
2. Анцупов А. Я. Конфликтология: новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учебник для вузов / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. - 4-е изд., испр. и доп. - М. : ЭКСМО, 2011. - 510 с. : ил. - (Психологическое образование). - Библиогр.: с. 468-480.
3. Баданина Л. П. Основы общей конфликтологии: учебное пособие. -;М: Флинта, 2012
4. Гришина Н. В. Психология конфликта: хрестоматия/ Гришина Е. В. 2-е изд. – СПб: ПИТЕР, 2008
5. <http://textbooks.studio> - Электронный ресурс
6. <http://psy-top.ru> - Электронный ресурс

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/referat/12193>