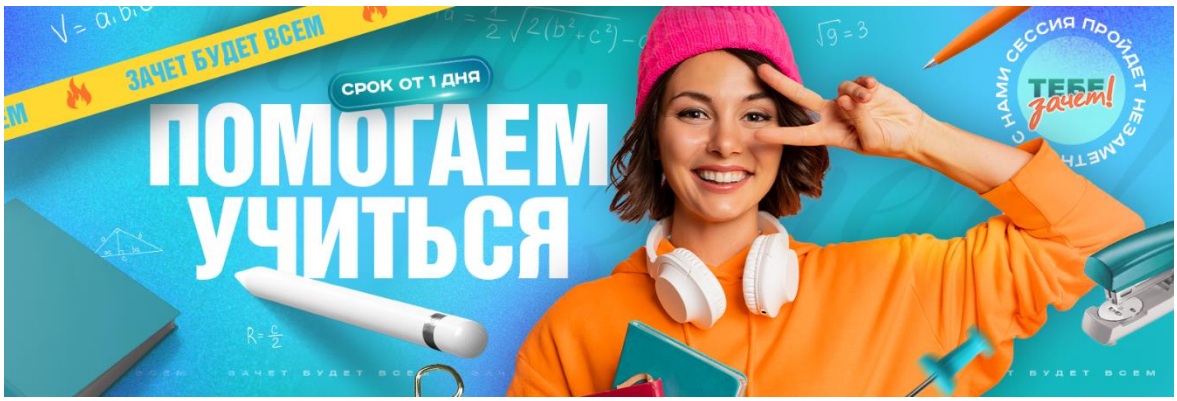

Бесплатный образец курсовой работы

Курсовая работа

ТЕМА: Мертвая точка и деэскалация конфликта

Уровень оригинальности на момент готовности работы – 70%

Ты можешь скачать пример работы совершенно **бесплатно.** Но его скачивали уже много раз, возможно, даже, твои одногруппники. Лучше закажи уникальную работу по своей теме на *tebezachet.ru* . Мы знаем, как написать работу, которую точно примет твой препод. Освободи свое время для важных дел, а мы выполним твои учебные задания на отлично!

Узнать стоимость

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

Содержание

Введение 4

Глава 1. Конфликт и переговорный процесс как этап взаимодействия сторон 6

1.1.Понятие конфликта в научной литературе 6

1.2. Конфликтное взаимодействие. Переговоры 13

Глава 2. Мертвая точка и деэскалация в конфликте как возможные ситуации в переговорах 22

2.1. Мертвая точка в конфликте 22

2.2. Деэскалация как снижение напряженности в конфликте 26

Заключение 30

Список литературы 32

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

Введение

В современном мире конфликты становятся естественным состоянием в жизни каждого человека и общества в целом. В условиях современной социальной напряженности, экономической нестабильности общества, происходят значимые изменения содержания и форм социальных отношений. Актуальность изучения мертвой точки и деэскалации конфликтов обусловлена тем, что теоретико-методологические основы данной проблемы являются одной из самых дискуссионных, что соответственно, приводит к определенным разногласиям и формированиям различных стратегий исследования данного явления.

Конфликт также прогнозируемое и подверженное регулированию социальное явление, что объясняется природой возникновения конфликтных столкновений, формами взаимодействия участвующих в них сторон, заинтересованностью в исходе и последствиях противоборства.

Сущность переговоров в конфликте была сформулирована А.А. Кокошиным, В.А. Кременюком и В.М. Сергеевым. Они считают, что основой переговорного процесса должен стать поиск проблемы, а не сложный процесс торга, приводящий к мертвой точке, обмена уступками или формирования компромисса, так как это ведет к несбалансированным соглашениям, которые не выдерживают испытания временем, и в этом случае невозможна деэскалация конфликта.

От других видов общения в конфликте переговоры отличает наличие общей проблемы у договаривающихся сторон, которую необходимо решить совместными усилиями, либо переговоры приводят в тупик. Поэтому направленность на совместное решение проблемы одновременно является и

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

главной функцией переговоров, а ее реализация зависит от степени заинтересованности участников в поиске взаимоприемлемого решения и снижении напряжения (деэскалации) перед этапом завершения конфликта.

Цель – изучение мертвой точки и деэскалации конфликта как переговорных процессов.

Объект – переговорные процессы в конфликте.

Предмет - мертвая точка и деэскалация конфликта.

Задачи исследования:

1) изучить понятие конфликта в научной литературе;

2) рассмотреть конфликтное взаимодействие в виде переговоров сторон;

3) изучить понятие и суть мертвой точки в конфликте;

4) изучить деэскалацию как процесс снижения напряженности в конфликте.

Методы – анализ, структурирование и обобщение материала.

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

Глава 1. Конфликт и переговорный процесс как этап взаимодействия сторон

1.1.Понятие конфликта в научной литературе

Конфликт есть одновременное развертывание действия и контрдействия. Это реализация намерений и вместе с тем преодоление сопротивления, которое неизбежно встречается в ходе этой реализации. Причиной конфликтов могут быть неадекватная самооценка и неадекватные представления людей, несоответствие социальных ролей, групповая дискриминация, ограниченность ресурсов, подлежащих распределению и т.д. [Красноперова].

Любой конфликт вызывает и сопровождается определенным поведением его участников, представляющее собой взаимодействие человека с окружающей средой в виде внешней (двигательной, выразительной) и внутренней (психической) активности. В процессе конфликтного взаимодействия с другими людьми личность реализует себя в определенном стиле межличностных отношений, наполняющим ее поведение определенными характеристиками, то есть стратегиями, состоящими в выборе и воплощении в жизнь конкретных тактик межличностного взаимодействия [Красноперова].

О. А. Щербинина считает, что причиной конфликтов может служить эмоционально-оценочная функция, реализованная в двух направлениях:

– «в определении особенностей отношений человека к другим людям, миру, самому себе и своему месту в этом мире;

– с одной стороны, и, в формировании и развитии систем отношений человека с другими людьми, миром» [Щербинина].

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

По мнению Н. В. Михалкина, основные условия возникновения и развития конфликта таковы:

- несовпадение интересов и устремлений двух или более «сторон», находящихся в социальном взаимодействии;
- высокая активность действия «сторон», направленная на разрешение острых противоречий в своих интересах;
- предельный случай обострения социальных противоречий, выражающихся в многообразных формах активного взаимодействия между «сторонами»;
- открытое выражение неудовлетворения одной «стороной» позицией других «сторон»;
- сознательное столкновение в разных формах и видах «сторон» социального взаимодействия [Михалкин].

Т. Парсонс считал, что возможность конфликта заложена в процессе социализации, в ходе которого человек оказывается приобщенным не только к способам функционирования социальной системы, но и к нормам и ценностям соответствующей культуры в обществе. Если в процессе социализации складывается несоответствие между внутренними потребностями организма и потребностями человека в социальных отношениях, то может возникнуть конфликт. Несмотря на конфликты, Т. Парсонс разработал концепцию социального согласия, когда конфликты считаются социальной аномалией. Данную точку зрения поддерживал Э. Мэйо, который утверждал, что в обществе превалирует гармония над хаосом, в основе отношений между людьми лежат «социальное сотрудничество», «социальное равновесие».

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

Р. Дарендорф считал, что конфликты способствуют изменениям в обществе, подавление конфликта ведет к его обострению, а рациональная регуляция способствует положительным изменениям в обществе. Он также считал, что конфликт является естественным состоянием общества, а его отсутствие неестественным.

Л. Козер немного по другому относился к феномену конфликта и под конфликтом понимал борьбу за ценности и притязания на обладание недоступными ресурсами, такими как: статусом, властью и богатством. Л. Козер также определяет конфликт как процесс, который при определенных условиях может «функционировать», чтобы сохранить «социальный организм» [Егидес].

По мнению Н.В. Михалкина, для того чтобы объективно существующие противоречия трансформировались в конфликт, сторонам взаимодействия необходимо осознать, что данное противоречие является препятствием на пути достижения ими их жизненно важных целей и интересов. То есть, только определённый уровень мотивационной активности сторон, неспособность и нежелание сторон поступиться своими субъективными устремлениями, «приводит» стороны противоречия к возникновению конфликта. В дальнейшем конфликтное взаимодействие предполагает противоборство сторон, то есть действия, направленные друг против друга. При этом, противоборство может быть разным как по динамике, так и по форме [Михалкин].

Структура конфликта, по А. Я. Анцупову – это совокупность устойчивых элементов конфликта, обеспечивающих его целостность, включающую две подструктуры: объективную и субъективную, каждая из которых имеет явные и скрытые элементы. Объективная подструктура

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

конфликта включает: его участников (основных, второстепенных, группы поддержки), объект конфликта; его предмет; микросреду, в которой он развивается; макросреду, оказывающую влияние на ход конфликта, и др. Эта подструктура очень схожа со структурой семьи – есть и участники, есть и макросреда (внешние условия) и микросреда (внутренние условия) [Анцупов, 2016].

Субъективная подструктура конфликта включает: психологические модели конфликтной ситуации, имеющиеся у всех участников; мотивы действий сторон; цели, которые они ставят; актуальные психические состояния участников; образы оппонента, самого себя, объекта и предмета конфликта; вероятные результатов борьбы и др. [Леонов, 2012, с. 153-154]. Здесь также прослеживается связь понятий, так как субъекты семейных отношений обладают всеми перечисленными личностными характеристиками, образующими образ семьи как в макросреде (внешний мир), так и в микросреде (внутриличностно).

Современная психология конфликта, объединяя различные подходы - психодинамический, бихевиористический, когнитивный, ситуационный, конструктивный и т.д., объясняет психологические процессы регуляции поведения индивида фактором субъективной интерпретации действительности, субъективным значением, которым индивид наделяет стимулы окружающей среды и собственный опыт в пределах конфликтной ситуации. С другой - вопрос о том, как регулируется деятельность в конфликтной ситуации на уровне личности [Гришина]. Поэтому в психологии пока не сложилось общего понимания и определения сущности конфликта. Его трактует как противодействие, противоречие, иногда как вид общения, тип конкурентного взаимодействия. Но все выделяют в конфликте обязательное:

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

наличие противоречия между субъектами; их противодействие; негативные эмоции по отношению друг к другу, а среди причин конфликтов выделяют субъективные и объективные, которые также относят и к причинам внутрисемейных конфликтов, то есть также прослеживается связь понятий.

Для возникновения конфликта необходимы условия, помимо субъектов и объектов таких отношений. Это могут внешние условия и внутренние, где внешние провоцируют внутренние. Это могут не только противоречия у сторон конфликтных отношений, но и соперничество. Для психоаналитического направления в психологии свойствен особенно интерес к соперничеству. Например, детское соперничество и ревность по отношению к родителю того же пола, по мнению психоаналитиков, во многом определяют конфликты взрослых. Такие отношения могут приводить к агрессивному поведению сторон конфликта, что будет указывать на конкурентность отношений. М. Дойч считает, что основные черты конкурентной ориентации связаны с потребностью в агрессии. Об этом же говорит К. Лоренц, который говорит о борьбе и агрессии как о врожденном инстинкте [Егидес, с. 48].

Конфликты, как и любые социальные противоречия, являются формой реальных общественных связей, которые выражают взаимодействие личностей, отношения социальных групп и общностей при несовпадении, несовместимости их потребностей, мотивов и ролей. В процессе его динамики имеют место действия и контрдействия; осуществление намерений участников конфликта неизбежно сопряжено с вмешательством в дела другой стороны, нанесением ей определенного ущерба, преодолением сопротивления, созданием помех, мешающих добиться поставленной цели [Цветков].

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

В. Л. Цветков указывает, что конфликтное взаимодействие отличается тем, что противостояние в нем выразителей несовпадающих интересов и целей служит для них одновременно и связующим звеном, так как стороны сталкиваются друг с другом в определенной социальной среде, то есть объективные условия и субъективные устремления чем-то объединяют конфликтующих, при этом любой участник конфликта должен аргументировать свою позицию, обосновывать притязания для реализации выдвигаемых им требований [Цветков].

Поэтому для нормального хода коммуникации в конфликтной ситуации, если к тому же она осуществляется при непосредственном взаимодействии сторон, очень важно избегать обострений. Противоположные точки зрения и натянутая атмосфера, возникающие в ходе обоснования и опровержения тезиса, могут привести к конфликту. Конфликт зарождается в ситуации, когда между разными сторонами возникают противоречия, не разрешаемые известными им способами и средствами: противоречия в потребностях, ценностных ориентациях, целях, интересах, мотивах.

Противоречие, если это и причина, то «информационная» причина, а в соперничестве в конфликте причина, связанная больше с энергией. По Л. Козеру, социальный конфликт предполагает нейтрализацию, нанесение ущерба сопернику или даже его устранение. А вот Карен Хорни считает: «В соперничестве и борьбе... часто бывает выгодно причинить вред сопернику для того, чтобы укрепить...свою славу или устранить из борьбы потенциального соперника» [Егидес]. Б. Брок-Утне считает, что сама система образования учит соперничеству. Человеку с детства внушают, что «важно опередить другого, быть сильнее, смелее, быстрее, а для того, чтобы оказаться впереди, нужно теснить других» [Ратников].

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

Понятием внутренняя позиция обозначаются следующие психологические образования:

– психологическая структура, которая выражает активно-действенную позицию в отношении социальной действительности и формирует способность ребенка отделять внешние и внутренние стороны своего поведения, в результате чего появляется обдумывание как отдельное действие между импульсом и поступком;

– система внутренних факторов, преломляющая и опосредствующая воздействия среды и определяющая то, как человек относится к своей объективной позиции в обществе, которую он фактически занимает, или хотел бы занимать;

– центральное личностное новообразование, которое характеризует личность в целом, определяет его поведение и деятельность, и всю систему его отношений к действительности, к самому себе и окружающим;

– своеобразие формы и новый уровень самосознания человека на определенном возрастном этапе, которые претерпевают изменения на протяжении онтогенеза, и определяют отношение человека к себе и к занимаемой социальной позиции (Л.И. Божович, А.В. Запорожец, А.Н. Леонтьев, Д.Б. Эльконин и др.) [Щербинин].

По мнению Н. В. Михалкина, основные условия возникновения и развития конфликта таковы:

– несовпадение интересов и устремлений двух или более «сторон», находящихся в социальном взаимодействии;
– высокая активность действия «сторон», направленная на разрешение острых противоречий в своих интересах;

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

- предельный случай обострения социальных противоречий, выражающихся в многообразных формах активного взаимодействия между «сторонами»;
- открытое выражение неудовлетворения одной «стороной» позицией других «сторон»;
- сознательное столкновение в разных формах и видах «сторон» социального взаимодействия [Михалкин].

Итак, конфликт – это фактически форма деструктивного самоутверждения субъектов взаимодействия, в ходе которого они ориентированы на удовлетворение лишь собственных потребностей и игнорирование потребностей другого.

1.2. Конфликтное взаимодействие. Переговоры

Проведя анализ теоретико-методологической литературы по теме исследования было выявлено, что переговоры выступают как способ разрешения конфликтов, при котором каждая из сторон выдвигает собственный набор требований, но склонна к уступкам, к компромиссу [Третьяков]. Во многих исследованиях, посвященных анализу переговорного процесса, термин «переговоры» используется для обозначения широкого круга ситуаций, в которых люди пытаются обсудить те или иные проблемы, согласовать какие-либо действии, договориться о чем-либо, решить спорные вопросы [Щербакова].

Рассматривая использование переговоров для разрешения конфликтных ситуаций можно предположить, что данное средство имеет столь же давнюю историю, как и сами конфликты, но объектом научного исследования они

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

стали лишь во второй половине XX в., когда искусству ведения переговоров в различных сферах деятельности стали уделять пристальное внимание.

Изучение работы Б.В. Кабылинского показало, что переговорной метод регулирующего воздействия на конфликты констатируется тремя основными видами социальных интеракций: эмоциональная экспрессия, фрейминг, менеджмент идентичности. Рассматривая современные переговоры, автор говорить о том, что данный путь состоит в поиске выхода из конфликтных ситуаций, путем нематериального инструментария, то есть средств оказания психического воздействия через вербальные, невербальные и паралингвистические сигналы [Кобылинский].

Анализируя переговоры, А.А. Гридчин отмечает, что в широком смысле переговоры можно определить, как специфичный тип регулирования институционализированного конфликта, а в более узком – искусство взаимодействия с человеком или группой, обладающими несходными взглядами, с целью выработки взаимовыгодного соглашения [Гридчин].

В.В. Нагайцев отмечает, что переговоры – «это двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта» и именно данная технология конфликторазрешения представляет наибольший интерес для исследования перспектив развития, так как представлений об этой процедуре как эффективной форме выхода из конфликта практически отсутствуют [Нагайцев, с. 107]. Резюмируя данные характеристики и определения переговоров можно говорить о том, что в обобщенном смысле переговоры представляют собой совокупность действий, приемов и условий, которые необходимо предпринять оппонентам переговоров для конфликторазрешения.

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

Не смотря на разнообразие стратегий, в основе каждой из них лежат такие факторы реализации переговоров: четкие формулировки и представления и предмете разрешаемого конфликта, исключение всякого негатива в вербальном и невербальном проявлении, восприятие оппонента в роли партнера для организации взаимовыгодной обстановки, грамотная и основательная подготовка к переговорам для конфликторазрешения [Брыжинская].

Вслед за Е.А. Овсянниковой можно назвать следующие преимущества переговоров:

- непосредственное взаимодействие стороны в процессе переговоров;
- возможность контролировать различные аспекты своего взаимодействия, в том числе самостоятельно устанавливать временные рамки и пределы обсуждения, влиять на процесс переговоров и на их результат, определять рамки договора;
- возможность выработать договор или соглашение, которое удовлетворило бы каждую из сторон конфликтной ситуации;
- специфика взаимодействия участников конфликта на переговорах позволяет сохранить конфиденциальность [Яковлева].

Согласно русскому исследователю В.О. Аболонину, переговоры принято делить на два основных вида: проспективные и ретроспективные переговоры [Аболонин].

1. В случае если переговоры направлены исключительно на решение вопросов, связанных с будущим сотрудничеством, то речь идет о так называемых проспективных переговорах (deal-making negotiation) [Goldberg]. Такие переговоры, как правило, в значительной степени основываются на интересах сторон, так как их результат - это совместные действия сторон по

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

достижению общей цели. Этот вид переговоров очень распространен в предпринимательской сфере и проводится при заключении большинства договоров.

2. Переговоры об урегулировании конфликтов – ретроспективные переговоры (dispute settlement negotiation). Предметом таких переговоров является конфликтная ситуация, случившаяся в прошлом. Несмотря на то что при проведении такого рода переговоров стороны также пытаются выработать общий вариант взаимодействия по решению конфликтной ситуации, в связи с ретроспективной направленностью в этих переговорах нередко преобладает тенденция более четкого основания позиций на положениях права. Кроме того, в зависимости от стратегии, избираемой сторонами при проведении переговоров, принято различать позиционные переговоры и кооперативные переговоры (переговоры в стиле сотрудничества) [Лебедева].

Позиционные переговоры. В первом случае стороны приходят на переговоры с готовыми позициями, т.е. заранее знают, что именно они желают получить от противоположной стороны, и заявляют свои требования. Позиции каждой из сторон не совпадают, так как предполагают лучший вариант разрешения ситуации исключительно в пользу одной из сторон и в ущерб позиции другой стороны (так называемая ситуация выигрышпроигрыш) [Menkel-Meadow]. В таких переговорах получение необходимого результата возможно только при взаимном постепенном отступлении сторон от занимаемых позиций, т.е. при совершении ими определенных уступок, которые позволяют им сойтись на компромиссе - общей точке, устраивающей обе стороны, но не соответствующей занимаемым ими позициям. Эффективность таких переговоров часто ставится под сомнение.

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

Кооперативные переговоры. Другой вариант переговоров– кооперативные переговоры, также называемые переговорами в стиле сотрудничества. Данная модель переговоров строится на поиске общего для сторон интереса и поиска вариантов разрешения конфликта, направленного на удовлетворение этого интереса. Разрешение конфликта в данной модели представляется как ситуация "выигрыш - выигрыш" (win-win-situation) [Goldwich]. Проведение таких переговоров будет успешным, если у их участников имеются общие интересы, которые могут быть неосознанными на стадии начала переговоров и выяснены лишь в процессе обсуждения общей проблемы. Тесная взаимосвязь между сторонами, т.е. потребность в другой стороне для удовлетворения своих интересов с ее помощью, гарантирует успешное проведение переговоров. В данной модели переговоров участники спора понимают свой спор как общую проблему, требующую совместного обсуждения и поиска рационального решения. Более того, оптимальное решение данного конфликта возможно только при активном взаимодействии сторон и совместном поиске решения, устраивающего обе стороны конфликта или всех связанных с ним лиц.

В отличие от модели позиционных переговоров, здесь стороны не противопоставляют себя друг другу и не стремятся навязать свое видение решения конфликта, их совместная работа направлена на поиск взаимовыгодного разрешения существующего спора.

Модель кооперативных переговоров была предложена специалистами из США Р. Фишером и У. Юри [Fischer].

Также переговоры принято делить на три основных вида [Лебедева]:

– с точки зрения характера коммуникации – деловой разговор, беседа, заявление, сообщение, спор.

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

– с точки зрения территориального статуса: внутренние и международные;
– по характеру взаимодействия сторон: прямые (при которых все стороны присутствуют за столом переговоров одновременно) и непрямые (прямой контакт отсутствует).

Выделяют четыре методы ведения переговоров.

Вариационный метод используется на подготовительной стадии переговорного процесса. Он заключается в распределении предполагаемого результата на:

- идеальное решение проблемы;

- оптимальное решение и то, какими аспектами в решении проблемы можно пренебречь;

- вынужденное решение и его сроки;

- предложение партнера, которое обязательно следует отклонить.

Эти варианты просчитываются заблаговременно, как и варианты стратегии при каждом из этих исходов.

Компромиссный метод − важнейший методов в ходе переговоров, который заключается в готовности участников переговоров учитывать интересы друг друга и идти на компромисс. Это предполагает отказ от исходных требований и формулировку новых.

Сложность данного метода, заключается в том, что предлагаемое компромиссное решение может превышать полномочия и компетенцию участника и вызывать так называемое условное соглашение, а также уступки требуют от представителей компаний с противоречащими интересами терпения в преодолении упорства.

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

Метод уравновешивания сосредоточивает внимание участников переговоров на пристальном анализе системы контраргументов партнера. К этому методу обращаются в двух случаях:

- на подготовительном этапе: «прокрутить», смоделировать ход переговоров невозможно без анализа позиций партнеров;

- в ходе переговоров: партнер не хочет рисковать, «тянет время» или недостаточно компетентен.

Принцип применения метода уравновешивания − четкая эмоциональная и информационная реакция на контраргументы партнера с использованием фактов, цифр и результатов расчетов.

Использование метода интеграции необходимо тогда, когда партнер не отступает от своих интересов, ведет позиционный торг. Главное – убедить партнера в необходимости учета общественных взаимосвязей, потому что они обеспечивают взаимную выгоду.

Метод интеграции, как и метод уравновешивания, требует высокого уровня лингвистической компетентности, свободного использования тактик и приемов убеждения и соблюдение этических норм.

Под стратегией понимается общее планирование хода переговоров, ориентированное на достижение цели переговоров. Прежде чем приступать к переговорному процессу, участникам необходимо иметь четкое представление о целях проведения переговоров.

Основание для принятия стратегии является отношение участников к переговорам: переговоры как борьба или как процесс решения проблемы. В связи с этим можно выделить следующие стратегии: стратегия торга и стратегия совместного поиска решения проблемы.

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

Гарольд Никольсон стратегию торга называет переговоры «воинов», а стратегию поиска решения – переговоры «лавочников» [Иванов]. Переговоры «воинов» схожи с военными действиями или военными маневрами, главное − одержать победу. «Лавочники» стараются достичь взаимовыгодного соглашения, это является целью и смыслом переговоров.

При использовании стратегии «жесткого торга», авторами которой являются американские авторы С. Сиджел и Л. Фурекер, участники принуждают партнеров пойти на уступки. Отношения в таких переговорах носят враждебный характер. Трудно достигнуть взаимоприемлемые соглашения [Василенко].

Чарльз Осгуд сформировал стратегию «мягкого торга». Использование данной стратегии исключает появление конфликтной ситуации во время переговоров. Участники легко идут на уступки, обходя вопросы, вызывающие разногласия между сторонами [Козырева, с.112].

Роджер Фишер и Уилльям Юри ввели понятие «принципиальных переговоров». Данный подход является эталоном, которой трудно реализовать на практике по ряду причин. Во-первых, обе стороны должны принять «принципиальную» стратегию. В том случае, если одна из сторон выберет стратегию торга, другая сторона будет вынуждена принять предложенные правила игры. Во-вторых, при конфликтных отношениях сторон партнерский подход практически неприменим. Невозможно сразу перейти от силовых методов к партнерству. Требуется некоторое время для восстановления доверительных отношений [Власова].

Итак, переговоры – это средство разрешения конфликтных ситуаций, способ взаимодействия сторона. Выделяют четыре метода ведения переговоров как средств взаимодействия: вариационный, компромиссный,

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

метод интеграции и уравновешивания. Данные методы могут использоваться и сосуществовать в одном переговорном процессе. Они реализуют речевые стратегии на различных стадиях переговоров.

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

Глава 2. Мертвая точка и деэскалация в конфликте как возможные ситуации в переговорах

2.1. Мертвая точка в конфликте

Переговорный процесс в контексте конфликтных отношений достаточно сложен. Часто его участники рассматривают ситуацию как конфликт с нулем и демонстрируют ориентацию на жесткий стиль позиционного торга. В данном случае речь идет о дискуссии, предполагающей разработку возможных вариаций если проблема не решена, то она не приносит желаемого результата, и переговоры невозможны, они заходят в тупик. Наступает период мертвой точки, когда начинается переговорный процесс приостанавливается. В этой ситуации есть два возможных способа пойти дальше:

1) выход из-за стола переговоров. Если эта позиция реализована здесь важно учитывать целый ряд аспектов:

- переговоры должны быть прерваны только после тщательного анализа и оценка ситуации;

- не стоит заключать переговоры в тот момент, когда оппоненты сердятся и не могут прийти к согласию, то есть подчиняются непосредственным импульсом;

- важно четко объяснить своему оппоненту суть различий, которые вынудили сделать решительный шаг;

- никогда не сжигать мосты. Большинство взаимодействий участников конфликты бывают не разовыми, а повторяющимися. Это отношения государств на международной арене, сторонники антивоенного движения,

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

политические партии в парламенте, их руководители и подчиненные, связанные с ними партии и т. д.

- если считается, что имеет смысл возобновить переговоры, нужно связаться и рассказать об этом своему оппоненту;

- если противник сделал первый шаг навстречу, важно оценить его действия и не отвергать с порога его предложения;

В случае выхода из-за стола переговоров конфликтующие стороны смогут прибегают к односторонним действиям, реализуя свои собственные альтернативы переговорам соглашения, которые были определены еще на стадии подготовки. С одной стороны наличие довольно привлекательной позиции среди соперников значительно повышает риск провала переговоров и ослабляет обоюдное стремление чтобы предотвратить этот срыв. С другой стороны, есть альтернативы переговорам: соглашение и переход к односторонним действиям, что позволяют обезопасить участников и снизить риск возникновения конфликта из-за принятия нежелательных соглашений. Например, в торговой войне между США и Евросоюзом, отмеченной в 1999 году стороны не смогли найти общий язык и преодолеть конфликт и решить противоречия, которые возникли между ними. Они пошли в односторонние действия: Евросоюз запретил ввоз американского "гормонального" мяса, а также американцы ввели драконовские пошлины на ряд европейских товаров, в том числе например, сыр Рокфор и французские вина. В этом конфликте проведение в Сиэтле саммита Всемирной торговой организации в декабре 1999 года – оказалось одним из шагов на пути к возобновлению диалога.

2) Поиск позитивного выхода из сложившейся ситуации предполагает: продолжение переговоров. В этом случае его можно очень эффективно использование чисто технических средств - объявление перерыва в

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

переговорах. Это позволяет конфликтующим сторонам анализировать достигнутый прогресс, оценить состояния дел, проведение консультаций в рамках собственных организаций, чтобы снизить эмоциональную напряженность атмосферы на земле, чтобы в ходе переговоров рассмотреть возможные пути выхода из их тупика.

В результате у конфликтующих сторон есть реальный шанс восстановиться и вести переговорный процесс. Примером служат ситуации при обсуждении спорных вопросов с родителями, друзьями, коллегами-деловая встреча, перенесенная на другой день, которая завершилась взаимоприемлемым итогом решение.

Если конфликтующие стороны стремятся решить проблему сообща в ходе переговоров, то результатом стадии обсуждения является определение основных вариантов такого решения, и стороны переходят к третьему этапу.

3. Соглашение. Этот этап переговоров завершает долгий и трудный поиск решения проблемы: конфликтующие стороны начинают разрабатывать окончательные соглашения [Геранюшкин, с. 124-125]. Соглашения, выработанные па основе консенсуса, являются наиболее прочными, так как этот метол несовместим с отрицательной позицией хотя бы одного из оппонентов. Однако консенсус имеет не только достоинства, но и недостатки: если хотя бы один из оппонентов возражает, то решение не будет утверждено, и переговоры зайдут в тупик (мертвую точку) [Геранюшкин, с. 129]. В этом случае выход может быть найден через привлечение к взаимодействию нейтральной третьей стороны.

Примером может служить ливийская ситуация конфликта, где после свержения и убийства ливийского лидера Муамара Каддафи в 2011 году Ливия фактически перестала функционировать как единое государство. Сейчас в

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

стране царит двоевластие. На востоке заседает избранный народом парламент, а на западе, в столице Триполи, правит сформированное при поддержке ООН и Евросоюза Правительство национального согласия. Власти восточной части страны действуют независимо от Триполи и сотрудничают с Ливийской национальной армией маршала Халифы Хафтара.

В Берлине прошла международная конференция по Ливии с участием России, США, Турции, Египта и других стран, а также ЕС, ООН. Были на саммите и премьер-министр правительства национального согласия (ПНС) Файез Саррадж и командующий Ливийской национальной армией (ЛНА) Халифа Хафтар, хотя организовать прямые переговоры между ними вновь не удалось. Сергей Лавров заявлял, что итоговый документ берлинской конференции по Ливии содержит положения об устойчивом прекращении огня. Глава российской контактной группы по внутриливийскому урегулированию Лев Деньгов считает, что Россия сдвинула дело ливийского урегулирования с мертвой точки, международная конференция в Берлине закрепила достигнутые ранее договоренности, и теперь предстоят контакты со всеми сторонами конфликта [Риа].

Мертвая точка — это ситуация, когда стороны не могут договориться по одному из пунктов и переговоры прекращаются, но есть несколько способов, которые помогут сдвинуть переговоры с мертвой точки, их описал в своей книге Джордж Росс:

1. Отложить принятие решения по пункту, который спровоцировал мертвую точку, и перевести разговор на другую тему. Когда враждебность, сопутствующая мертвой точке, исчезнет, вы сможете вернуться к первоначальному вопросу и уже в благоприятной атмосфере заняться поиском путей его решения.

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

2. Пойти на уступки и попросить того же от другой стороны. Некоторые люди могут «окопаться», заняв позицию «только так — или никак». Вы можете согласиться с этим, но взамен выторговать другие выгодные для вас условия.

3. «Неофициально» найти пути решения проблемы, обратившись к представителям более высокого уровня. Поскольку они не присутствовали на переговорах в момент возникновения мертвой точки, возможно, они будут готовы выступить в роли миротворцев [Что делать].

Примером того, что даже деэскалация может привести к мертвой точке, только из-за позиции одной стороны, можно назвать ситуации на Украине. Власти Украины в апреле 2014 года начали военную операцию против самопровозглашенных ЛНР и ДНР, которые заявили о независимости после госпереворота на Украине в феврале 2014 года. По последним данным ООН, жертвами конфликта стали около 13 тысяч человек. Вопрос урегулирования ситуации в Донбассе обсуждается, в том числе в ходе встреч в Минске контактной группы, которая с сентября 2014 года приняла уже три документа, регламентирующих шаги по деэскалации конфликта. Однако и после соглашений о перемирии между сторонами конфликта продолжаются перестрелки [Песков].

Итак, мертвая точка конфликта или тупик - это процесс остановки конфликта на определенной стадии без изменения ситуации в положительную или отрицательную сторону. Если процесс сдвигается в положительную сторону, то открывается путь к процессу деэскалации.

2.2. Деэскалация как снижение напряженности в конфликте

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

Процесс деэскалации сопровождают определенные изменения внутри конфликтующих групп, в отношениях между соперниками, в оценке событий третьей стороной, как и в ситуации тупика в конфликте.

Потеря желания или способности продолжать конфликт зависит от многих условий: девальвация целей, обусловленная ростом издержек, превосходящих предполагаемые затраты; гетерогенное отношение к конфликту; желание сохранить свои позиции; новые связи, возникшие между конфликтующими сторонами и т.д.

Заинтересованная в деэскалации сторона может попытаться изменить мотивацию противоположной стороны с помощью создания гетерогенного (неоднородного) отношения к конфликту. Для этого существует множество путей, среди которых можно выделить следующие: переформулирование целей с ориентацией только на определенные сегменты группы; подчеркивание нежелательности эскалации притязаний; избирательный характер принуждения как средство упреждения эскалации конфликта; предупреждение о значительных издержках дальнейшей эскалации; обращение к поддержке третьей стороны, которая может содействовать прояснению ситуации, наладить каналы коммуникации, способствовать продолжению конфликта на более низком уровне без изменения позиций его участников и т.д.

Различают следующие виды деэскалации:

1) с точки зрения реализации цели: победа, поражение, компромисс;

2) с точки зрения формы разрешения: мирная или насильственная;

3) с точки зрения функций: конструктивная или деструктивная;

4) с точки зрения полноты разрешения: полностью завершённая или отложенная

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

С.Ю. Малков предлагает следующую модель принятия решения о деэскалации. Наиболее простым для анализа является случай, когда деэскалация конфликта происходит в ситуации успешно развивающихся действий актора и цель V достигается при реальных затратах Dp существенно меньших, чем предполагалось первоначально: Dp << DV.

В этом случае у ЛПР возникает желание развить успех и добиться более значимой цели V1 (V1 > V) при относительно низких затратах Dэ путем эскалации конфликта:

$$Dp \rightarrow Dэ << DV1, (1)$$

Модель принятия решений об эскалации (деэскалации) конфликта где DV1 — первоначальные оценки затрат на достижение цели V1, Dэ — затраты на ведение конфликта при его эскалации.

Эскалация конфликта возможна также в случае неудачных (неуспешных) действиях актора, когда конфликт уже начался, но идет не по плану:

– слишком затягивается по времени (Δt реал > Δt план);

– требует слишком много средств (Dp > DV);

– возникли внутри- и внешнеполитические факторы, принуждающие быстрее закончить конфликт.

Здесь возможны ситуации преднамеренной и вынужденной эскалации. Преднамеренная эскалация – это способ убыстрить достижение цели V за счет привлечения дополнительных сил и средств:

$$Dp \rightarrow Dэ (Dэ > DV), (2)$$

В этой ситуации критерий уже не выполняется, но актор не желает идти на деэскалацию, упорствуя в продолжении конфликта. Увеличение затрат для

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

достижения первоначальной цели может не оправдать возлагаемых надежд, привести к истощению ресурсов и кризису, мертвой точке.

Вынужденная эскалация возникает в ситуации, когда противник оказывает активное сопротивление и сам переводит конфликт на более высокую стадию в стремлении заставить агрессора нести убытки выше Dmax и отказаться от продолжения конфликта. В этом случае актор, видя, что цель V при затратах Dmax недостижима, снижает притязания и стремится достичь меньшей цели $V1 < V$, но при минимальной трате дополнительных ресурсов. Главное для ЛПР, чтобы $V1 \geq V0$, то есть чтобы конечное состояние оказалось не хуже первоначального [Малков, с. 73].

Примером попытки деэскалации конфликта опять же может служить сиутация на Украине. Разработка конкретных мер по деэскалации конфликта в Донбассе является ключевой задачей, считает полномочный представитель России в контактной группе по урегулированию ситуации на Украине Борис Грызлов. «Вопрос выработки шагов по деэскалации конфликта является ключевым вопросом нашей повестки дня, - сказал он, комментируя ход сегодняшних переговоров в Минске. - Вооруженное противостояние никому не нужно. Как показывают социологические опросы, прекращения этого конфликта желает практически все украинское общество, - продолжал Грызлов. Люди устали от боевых действий, от военной риторики, от бряцанья оружием. Единственный способ достичь этого - полная реализация минских соглашений. Более того: в настоящий момент им просто нет альтернативы» [Грязлов].

Итак, деэскалация конфликта - это снижение напряженности, переход к мирному процессу переговоров и завершению конфликта. Но после завершения он может начаться заново, если не удовлетворен хотя бы один из

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru
Закажи уникальную работу по своей теме
Узнать стоимость

трех уровней каких-то претензий, что также может привести к тупику в переговорах.

Заключение

Таким образом, конфликт – это фактически форма деструктивного самоутверждения субъектов взаимодействия, в ходе которого они ориентированы на удовлетворение лишь собственных потребностей и игнорирование потребностей другого. Причем потребности и действия другого рассматриваются как недостойные внимания, а также как препятствия, угроза для удовлетворения собственных потребностей. Каждой стороной в конфликте избирается форма поведения, которой придерживается сторона на протяжении всего конфликтного взаимодействия. Выбор стратегии детерминируется индивидуальными особенностями и социальными установками участниками конфликта.

Переговоры – это средство разрешения конфликтных ситуаций, способ взаимодействия сторона. Выделяют четыре метода ведения переговоров как средств взаимодействия: вариационный, компромиссный, метод интеграции и уравновешивания. Данные методы могут использоваться и сосуществовать в одном переговорном процессе. Они реализуют речевые стратегии на различных стадиях переговоров.

Когда конфликт достигает своего апогея и в противоборство вводятся все имеющиеся резервы, например третья сторона, то расстановка сил становится более определенной. Все это стимулирует изменение тактики и стратегии конфликтного поведения. С этого момента фактически начинается процесс деэскалации конфликта. Стороны могут посредников для возобновления прерванных отношений и начала переговоров. Если

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

переговорный процесс и взаимный поиск компромиссов будет успешным, то конфликт будет разрешен. Но если договориться не удастся, то возможны новые периоды его обострения.

Мертвая точка конфликта или тупик - это процесс остановки конфликта на определенной стадии без изменения ситуации в положительную или отрицательную сторону. Если процесс сдвигается в положительную сторону, то открывается путь к процессу деэскалации.

Деэскалация конфликта - это снижение напряженности, переход к мирному процессу переговоров и завершению конфликта. Но после завершения он может начаться заново, если не удовлетворен хотя бы один из трех уровней каких-то претензий, что также может привести к тупику в переговорах.

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

Список литературы

Основная литература

1. Аболонин В.О. Судебная медиация: теория–практика–перспективы / В.О. Аболонин. – М.: Инфотропик Медиа, 2014. – 408 с.
2. Анцупов, А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2016. – 528 с.
3. Ведение переговоров. Стратегии и тактики / Под ред. М.Г. Власовой. - СПбГУ, 2012. - 217 с.
4. Геранюшкина Г. П. Управление конфликтами и организация переговорного процесса / Г. П. Геранюшкина. – Иркутск.: Изд-во БГУЭП, 2015. – 174 с.
5. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – СПб.: Питер, 2008. – 544 с.
6. Егидес, А.П. Психология конфликта / А.П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - 320 с.
7. Искусство ведения бизнес-переговоров / Под ред. Н.В. Ивановой. - Казань, 2014. - 171 с.
8. Кабылинский, Б.В. Культур-философские основания эпистемологии конфликта: дис. …канд. филос. наук: 09.00.13 / Б.В. Кабылинский. – СПб., 2014. – 163 с.
9. Конфликтология / Под редакцией В. П. Ратникова. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 543 с.
10. Лебедева М.М. Технология проведения переговоров / М.М. Лебедева. – М.: Аспект Пресс, 2018. – 192 с.

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

11. Леонов, Н.И. Конфликтология. Хрестоматия / Н.И. Леонов. – М.:МПСИ, МОДЭК, 2012. – 385 с.
12. Михалкин Н.В. Социальная психология. - М.: Российский государственный университет правосудия, 2012. - 256 с.
13. Политические переговоры / Под ред. И.А. Василенко. - М.: ИНФРА-М,2011. - 271 с.
14. Политическая конфликтология / Под ред. Г.И. Козырева. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. - 432 с.
15. Цветков В. Л. Психология конфликта: от теории к практике. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 183 с.
16. Щербакова, О.И., Вербицкий, А.А. Конфликтологическая культура специалиста: технологии формирования / О.И. Щербакова, А.А. Вербицкий. – М.: МПГУ, 2017. – 356 с.

Статьи из периодической печати

17. Брыжинская, Г.В, Надорова, Ю.Г. Технология эффективного ведения переговоров / Г.В, Брыжинская. Ю.Г. Надорова // Вестник науки и образования. – № 5 (17). – 2016. – С. 81-82.
18. Гридчин, А.А. Коммуникативные технологии регулирования региональных конфликтов / А.А. Гридчин // Logos et Praxis. –№1. – 2009. – С. 105-109.
19. Нагайцев, В.В. Современные технологии альтернативного разрешения социальных конфликтов / В.В. Нагайцев // Известия Алтайского государственного университета. – №2. – 2008. – С. 107-110.

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

20. Яковлева, И.П., Романов, Д.А., Романова, М.Л. Диагностика конфликтологической компетентности студентов в структуре психолого-педагогического мониторинга / И.П. Яковлева, Д.А. Романов, М.Л. Романова // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. – № 108. – 2015. – С. 740-760.

Материалы интернет ресурсов

21. Грызлов: вопрос о выработке шагов по деэскалации конфликта в Донбассе является ключевым [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://tass.ru/politika/
22. Деньгов: Россия сдвинула ливийское урегулирование с мертвой точки [Электронный ресурс]. https://ria.ru/20200120/
23. Красноперова Н.А. Поведение студентов в конфликтных ситуациях // Дискурс. – 2016. - №2-2. – С. 101-106. Режим доступа: http://www.journal-discurs.ru/.
24. Малков С.Ю. Модель принятия решения об эскалации (деэскалации) конфликта с учетом рефлексивных аспектов [Элеткрнный ресурс]. Режим доступа: http://www.intelros.ru/pdf/
25. Песков напомнил о позиции Кремля по урегулированию в Донбассе [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://ria.ru/20200611/
26. Третьяков, О.Е. Психология переговоров с террористами с использованием техник современной практической психологии / 102 О.Е. Третьякова // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2008. – №1. Режим доступа: https://cyberleninka.ru/

Данная работа выполнена экспертами компании Тебе Зачёт! tebezachet.ru

Закажи уникальную работу по своей теме

Узнать стоимость

27. Что делать, если переговоры зашли в тупик [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://www.gd.ru/articles/
28. Щербинина О.А. Категория «отношение» и анализ внутренней позиции личности // Вестник ОрГУ, - 2015. - № 2(177). – С. 201-206. Режим доступа: http://cyberleninka.ru/
29. Goldberg S., Sander R., Rogers N. Dispute Resolution-Negotiation, Mediation, and Other Processes, 2 ed. Boston, 1992. P. 66.
30. Goldwich D. Win-Win Negotiations. Singapore, 2010. P. 12.
31. Fischer R., Ury W., Patton B. Getting to YES. How to Reach Agreement without giving in. London, 2007.
32. Menkel-Meadow C. Lawyer Negotiations: Theories and Realities - What We Learn from Mediation. The Modern Law Review. Vol. 56. 1993. P. 364.