



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



Проект «ИУВР-Фергана»

Торіс 6.4. Конфликтные ситуации и их разрешение

Мирзаев Н.Н.,
НИЦ МКВК, к.т.н.

Почему возникают конфликты

- Методика достижения консенсуса и управления конфликтом занимает центральное место в успешном обеспечении ИУВР.
- Конфликты могут возникать по многим причинам. К областям, в которых возникают потенциальные конфликты, относятся:
 - взаимозависимость людей и обязанностей;
 - неопределенность юрисдикций;
 - частичное совпадение функций;
 - конкуренция за использование скудных ресурсов;
 - различия в занимаемом положении и влиянии в структуре организации;

Почему возникают конфликты

- ❑ несовпадение целей и методов;
- ❑ разница в стиле поведения;
- ❑ различия в информации;
- ❑ искажение фактов в ходе поддержания связи;
- ❑ несостоявшиеся ожидания;
- ❑ неудовлетворенные потребности или интересы;
- ❑ неравенство властных полномочий;
- ❑ ложное восприятие и другие обстоятельства.

Конфликт не всегда проявляется активно: бедные и безмолвные слои населения уже проиграли в споре.

Конфликты могут быть и позитивными

- ◆ Конфликты при ИУВР неизбежны, но не обязательно должны заканчиваться поляризацией позиций или заходить в тупик.
- ◆ Конфликты могут быть и позитивными. Например, конфликты могут помочь, когда нужно:
 - Выявить реальные проблемы, требующие своего решения;
 - Внести необходимые изменения;
 - Допустить коррективы, которые не угрожают основе отношений;
 - Помочь построить новые отношения;
 - Изменить свои взгляды на проблемы, уточнить цели;
 - Определить, что представляет наибольшую важность.

Управление конфликтом и его инструменты

- Управление конфликтом подразумевает использование большого множества инструментов, позволяющих
 - предвидеть,
 - предотвратить конфликты и
 - реагировать на них.

- Выбор инструмента зависит от
 - основной причины конфликта
 - типа конфликта
 - местоположения.

Инструменты управления конфликтом

- Инструменты управления конфликтом можно разделить на три категории:
 - мероприятия по управлению конфликтом,
 - инструменты поддержки решений и моделирования
 - инструменты достижения консенсуса.

- Стратегии управления конфликтом включает в себя сочетание всех этих категорий инструментов.

Управление конфликтом

- Применяемые инструменты стимулируют стороны выходить за рамки позиционных уступок и предъявлений претензий и встречных исков. Они стараются помочь сторонам выявить интересы, которые скрываются за каждой из позиций, и совместно выработать решения «выигрышные для обеих сторон» на основе удовлетворения таких интересов.
- Не все ситуации можно разрешить достижением итогов «выигрышных для обеих сторон» – по крайней мере, за короткий срок. Часто необходим взаимный обмен уступками и компромисс.

Управление конфликтом

- Управление конфликтом часто связано с вовлечением общественности и познанием социальных явлений.
- Управление конфликтом может помочь
 - в выработке быстрой методики и решений урегулирования спора,
 - обеспечении большего контроля над решениями со стороны тех, кого проблемы касаются больше всего;
 - большей гибкости в выработке решений по сравнению с официальными юридическими механизмами,
 - большей экономии времени и денежных средств.

Управление конфликтом

- Окончательным механизмом, к которому прибегают при разрешении конфликта в крайних случаях, являются правовые и юридические процедуры.
- В управлении спором используется четыре инструмента:
 - стремление помочь,
 - посредничество,
 - установление фактов и
 - арбитраж.

A dramatic photograph of a surfer riding a massive, curling blue wave. The surfer is positioned near the base of the wave's face, riding a red and yellow surfboard. The wave is breaking with a large amount of white foam and spray, creating a powerful and awe-inspiring scene. The sky is a clear, bright blue.

Спасибо за внимание

Thank you for your attention