

Конструктивные выходы из конфликтных ситуаций

Для более успешного разрешения конфликта желательно не только выбрать стратегию, но и составить карту конфликта. С ее помощью можно наметить общую стратегию, наиболее характерные этапы и способы разрешения конфликтов.

В первую очередь следует определить: проблему конфликта в общих чертах; истинную причину конфликта; действительных участников конфликта; подлинные потребности и опасения каждого из главных участников конфликта, так как именно они лежат в основе практически любого конфликта; существовавшие до конфликтной ситуации межличностные отношения участников конфликта; отношение к конфликту лиц, не участвующих в нем, но заинтересованных в позитивном его разрешении.

По мнению специалистов, такая карта позволит:

- 1) ограничить дискуссию определенными формальными рамками, что в значительной степени поможет избежать чрезмерного проявления эмоций, так как сам процесс составления карты требует переключения сознания человека с эмоции на разум, мышление;
- 2) создать возможность совместного обсуждения проблемы, высказать людям их требования и желания;
- 3) уяснить как собственную точку зрения, так и точку зрения других;
- 4) создать атмосферу эмпатии, т. е. возможности увидеть проблему глазами других, и признать мнения людей, считавших ранее, что они не были поняты;
- 5) выбрать наиболее оптимальные пути разрешения конфликта.

Способы разрешения конфликтов:

1) **Уклонение** — это реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании и фактическом отрицании конфликта. Предлогом здесь могут быть ссылки на недостаток времени, полномочий, ресурсов, незначительность проблемы или неверно выбранного адресата. Девиз такого поведения: «Не стоит делать из мухи слона». Цель обвиняемой стороны — отложить решение конфликта (как-нибудь само собой утрясется), дать противнику возможность обдумать свои претензии.

2) **Сглаживание** — это удовлетворение интересов другой стороны через «приспособление», чаще всего оно предполагает незначительное удовлетворение собственных интересов. Действуют здесь по принципу: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть». Причиной такого поведения может быть стремление сделать «жест доброй воли», завоевать расположение партнера на будущее, желание избежать разрастания

конфликта, понимание того, что правота на стороне «противника». Такого рода согласие может быть частичным и внешним.

3) **Компромисс** — это открытое обсуждение мнений и позиций, направленное на поиск решения, наиболее удобного и приемлемого для обеих сторон. Преимущество такого исхода — взаимная уравновешенность прав и обязанностей и легализация претензий. Компромисс действительно снимает напряженность, помогает найти оптимальное решение. Партнеры, идущие на компромисс, исходят из того, что совместный выигрыш выгоден, что компромисс в одном может дать выигрыш в другом, что плохое решение лучше, чем отсутствие решения.

4) **Конкуренция** может привести к доминированию одного партнера над другим и в конечном итоге к уничтожению последнего: «Чтобы я победил, ты должен проиграть». Это неблагоприятный и малопродуктивный исход конфликта, хотя следует признать, что конкуренция может стимулировать способности и талант. Конкуренция чаще всего возникает при переоценке себя и недооценке противника. Она может быть вызвана потребностью защитить свои интересы, жизнь, семью, а также желанием всегда брать верх, пренебрежительным отношением к другим.

5) **Сотрудничество** — это форма разрешения конфликта, при которой удовлетворение интересов обеих сторон более важно, чем решение вопроса. Сотрудничество подразумевает, что интересы одной стороны не будут удовлетворены, если не будут удовлетворены интересы и другой, по крайней мере, частично. Ни одна из сторон не стремится добиться цели за счет другой.

Как себя вести, чтобы разрешить конфликт наиболее благополучным образом?

Во-первых, разграничивать проблему и самого человека и отношения с ним, не переходить «на личности». Старайтесь ставить себя на место оппонента. При конфликте существует устойчивое негативное отношение друг к другу, что нормально. Нужно попытаться снизить интенсивность этого негативного отношения. К тому же стоит сосредоточиться не на личности человека, а на интересах.

Во-вторых, стоит признать вместе с партнером, что взгляды разные и конфликт неизбежен. И поэтому стоит определить общую цель при разных взглядах и то, как она будет осуществляться.

Будьте открыты для доводов с другой стороны, слушайте внимательно и обдумывайте то, что говорит оппонент. Но и не стоит поддаваться давлению, исходите из принципов, из объективных и справедливых критериев.

Не стоит искать единого решения проблемы, рассматривайте разные варианты. Исходите из того, что выгодно вам обоим.

Чего не стоит делать:

- Игнорировать позицию партнера. Согласитесь, это очень неприятно.
- Соглашаться со всем, игнорируя свою позицию. Таким образом, можно спровоцировать продолжение конфликтной ситуации.
- Использовать пассивно-агрессивное поведение. То есть провоцировать партнера, подкалывать, при этом создавая иллюзию собственного равнодушия и спокойствия, вызывать его раздражение.
- Всячески дистанцироваться, а именно: не высказываться, но внутри себя «закипать», истерить (чтобы не разбираться в сложившейся ситуации), забалтывать, засмеивать.
- Использовать «Ты — высказывание»; лучше сказать не «Ты постоянно раздражаешь меня специально своим поведением», а «Я испытываю напряжение/раздражение, когда ты так поступаешь»; Замените претензию на так называемое «Я-высказывание», побольше говорите о своих чувствах и мыслях, а не о том, как и в чем виноват/плох партнер. Передавайте свое отношение к предмету без оценки.

Переговоры

Переговоры один из способов урегулирования конфликта.

Участники конфликта в процессе переговоров должны учитывать, что они являются не противниками, а партнерами, которым необходимо сотрудничать для принятия совместного решения. Для этого должна быть создана атмосфера доброжелательности и психологического комфорта.

1. Цель переговоров для участников не желание победить другую сторону, а найти совместное решение, которое устраивает обе стороны.
2. При ведении переговоров возникают несогласие другой стороны, но это не означает, что оппонент относится к другой стороне враждебно. Также важно разграничивать жесткость к решению поставленной задачи и уступчивость по отношению к партнеру, как к личности.
3. Важно добиться совместного разрешения вопроса независимо то того, доверяют ли стороны конфликта друг другу.
4. Необходимо учитывать интересы другой стороны. Быть гибкими и лояльными в отношении принятия решения.
5. Просчитать все плюсы и минусы принятого решения.
6. Всегда иметь в запасе альтернативные варианты урегулирования проблемы.
7. Важно соблюдение правил и норм ведения переговоров.

Урегулирование конфликта можно проводить по следующей схеме:

1. Подготовка переговоров:
 - встреча с каждой стороной.
 - предварительная оценка конфликта по следующей схеме:
 - а) состав конфликтующих сторон и других участников (сочувствующие, подстрекатели, консультанты, невинные жертвы).
 - б) зона разногласий - предмет спора, факт или вопрос, вызвавшей разногласие.
 - в) представление о ситуации каждым участником.
 - г) мотивы (в том числе осознанные и неосознанные, рациональные и иррациональные).
 - д) действия конфликтующих сторон - как результат одновременно неосуществимых мотивов и целей, наличия разногласий.
 - разработка повестки дня переговоров,
 - проверка готовности участников к переговорам.
2. Ведение переговоров:
 - обсуждение повестки дня переговоров.
 - принятие соглашения по процедурным вопросам.
 - поочередное слушание каждой стороны.
 - вычленение интересов, проблем, предложений.
 - раздельное слушание сторон.
 - расчленение проблемы.
 - подведение к первому предложению.
 - выдвижение альтернатив.
 - работа с эмоциональной стороной конфликта.
 - поиск подходов к соглашению, формулирование предложений.
 - выработка уступок.
3. Завершение переговоров:
 - выработка соглашения и проверка его на реальность, принятие и подписание.
 - принятие мер по предотвращению конфликтной ситуации «после конфликта».

Медиация - как способ урегулирования конфликтов

В настоящее время при возникновении конфликтов в школах часто прибегают к помощи медиатора.

Для данного специалиста необходимо использовать следующие положения:

- Признание конфликтной ситуации обеими сторонами не всегда может свидетельствовать о наличии верных позиций у оппонентов.

- Важно чтобы каждый участник конфликт осознал существование противоречий между ними.

- Необходимо, чтобы оппоненты имели представление о содержании несовместимых интересов, т.е. представляли себе мотивы, желания и т.п. другого человека.

- В ходе урегулирования конфликтов необходимо заботиться о нормах и правилах дальнейшего взаимодействия участников. В процессе переговоров оппоненты должны выражать открытость и искренность в общении, проявлять уважение друг к другу. Привлечение третьей стороны в конфликте способствуют поиску альтернативных решений. При этом посредник не занимает ничью позицию, а держится нейтрально, он не должен высказывать свою позицию и присоединяться к кому-то из оппонентов.

- При работе с конфликтами можно использовать такие вопросы:

- «Как вы считаете, удастся ли вам прийти к соглашению, как-то договориться?»

- «Какие действия вы предпринимали, чтобы разрешить конфликт?»

- «Что повлияло на решение вашего партнера?».

- Важно учитывать с какой целью хочет разрешить конфликт партнер, необходимо опасаться, если участник стремится к «победе» над партнером. В данном случае можно воспользоваться вопросом: «Как вы полагаете, если вам удастся добиться того, что вы хотите, это может как-то повлиять на ваши последующие с ним отношения?»

- Важно, чтобы в процессе медиации стороны конфликта смогли по-новому увидеть возникшую ситуацию, положительные ее стороны, которые могут быть использованы для эффективного общения с партнером.

- При участии посредника в урегулировании конфликтов необходимо:

- Беседа с каждой из конфликтующих сторон. При этом разговор может продолжаться длительное время. Поэтому важно договориться о времени и месте переговоров.

- Во время беседы должны быть созданы условия для создания для доверительной беседы. Для этого оговариваются правила и нормы ведения разговора, запрещаются оскорбления участников конфликта друг другом, а также применение силовых приемов.

- Желательно, чтобы оппоненты поняли, что предмет разногласия - очень серьезное препятствие к достижению соглашения.

- Важно, чтобы решение приняла каждая сторона конфликта и оно устраивало бы каждого.

Медиация, переговоры являются одними из **эффективных способов** урегулирования конфликтов.