

РАЦИОНАЛЬНЫЙ ВЫХОД ИЗ КОНФЛИКТА

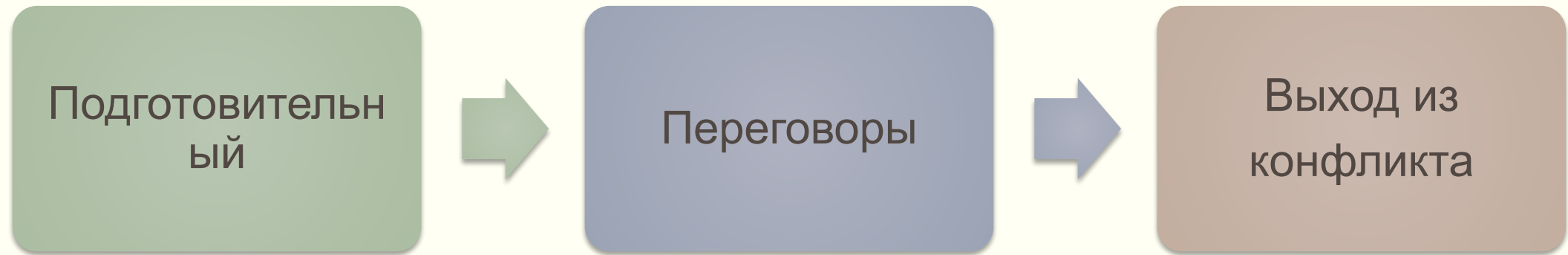
Конфликт – активные взаимно направленные действия каждой из сторон для реализации своих целей.



Стратегия поведения при конфликте

1. Отрицание или замалчивание имеющихся конфликтов.
2. Применение репрессивных мер по отношению к одной или всем конфликтующим сторонам.
**Подавленный конфликт немецкий социолог Р. Дарендорф сравнивает с опаснейшей злокачественной опухолью общественного организма.*
3. Осуществлению реформ, призванных частично устранить предпосылки конфликта.
4. Попытка коренного разрешения конфликта путем устранения его непосредственных причин.
5. Достижение компромисса между конфликтующими сторонами на основе взаимных уступок.

Этапы разрешения конфликтной ситуации



Важную роль в конструктивном разрешении конфликта играют следующие факторы:

- ✓ *Адекватность отражения конфликта*
- ✓ *Открытость и эффективность общения конфликтующих сторон*
- ✓ *Создание климата взаимного доверия и сотрудничества*
- ✓ *Определение сущности конфликта*

АДЕКВАТНОСТЬ ОТРАЖЕНИЯ КОНФЛИКТА

Подобные заблуждения, присущие каждому из нас в конфликтной ситуации, как правило, усугубляют конфликт и препятствуют конструктивному выходу из проблемной ситуации. К искажениям восприятия относятся:

- **«Иллюзии собственного благородства»** - Нам кажется, что истина и справедливость целиком на нашей стороне и свидетельствуют в нашу пользу. В большинстве конфликтов каждый из оппонентов уверен в своей правоте.
- **«Поиск соломинки в глазу другого»** - каждый из противников ясно видит недостатки и погрешности другого, но не означает таких, же недостатков у самого себя. Как правило, каждая из конфликтующих сторон склонна не замечать смысла собственных действий.
- **«Двойная этика»** - даже тогда, когда противники осознают, что совершают одинаковые поступки по отношению друг к другу, всё равно собственные действия воспринимаются каждым из них как допустимые и законные, а действия оппонента – как нечестные и непозволительные.
- **«Всё ясно»** - очень часто каждый из партнёров чрезмерно упрощает ситуацию конфликта, причём так, чтобы это подтверждало общие представления о том, что его действия хороши и правильны, а действия партнёра наоборот плохи и неадекватны.

ОТКРЫТОСТЬ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОБЩЕНИЯ КОНФЛИКТУЮЩИХ СТОРОН

Открытое и эффективное общение = это основное условие разрешения конфликта.

Важно!

- ✓ *Рискнуть, и высказать то, что чувствуете.*
- ✓ *Не обидеть и не унижить партнера.*

Каждому из противников следует, хотя бы частично сообщить другому следующее:

- *Что я хотел бы сделать, чтобы разрешить конфликт?*
- *Каких реакций я жду со стороны другого?*
- *Что я собираюсь предпринять, если партнёр ведет себя не так, как я ожидаю?*

СОЗДАНИЕ КЛИМАТА ВЗАИМНОГО ДОВЕРИЯ И СОТРУДНИЧЕСТВА

□ *Конфликт разрешается успешно, если обе стороны заинтересованы в достижении общего результата.*

Поиск возможных путей разрешения конфликта:

- Что я мог бы сделать для разрешения конфликта?
- Что мог бы сделать для этого мой партнёр?
- Каковы наши общие цели, во имя которых необходимо найти выход из конфликта?



ОПРЕДЕЛЕНИЕ СУЩНОСТИ КОНФЛИКТА

Определение основной проблемы

- *Как я понимаю эту проблему? Какие действия, и какие поступки партнёра привели к возникновению и закреплению конфликта?*
- *Как мой партнёр видит проблему? Какие мои действия, по его мнению, лежат в основе конфликта?*
- *Соответствует ли поведение каждого из нас в сложившейся ситуации?*
- *В каких вопросах мы с партнёром расходимся?*
- *В каких вопросах мы солидарны и понимаем друг друга?*

Определение причины конфликта

- *Нужно как можно полнее и правдивее уяснить для себя, что в действиях противника кажется мне неприемлемым.*
- *Нужно понять, какие мои действия в конфликтной ситуации неприемлемы.*
- *Необходимо определить, что именно стало причиной возникновения конфликта.*

Выход из конфликта

- Совместное решение о выходе из конфликта.
- Реализация совместного способа разрешения конфликта.
- Оценка эффективности усилий предпринятых для разрешения конфликта.
- Средство контроля за реализацией плана.

