

Как разрешить конфликты

(подсказка классному руководителю)

Многое зависит от выбора стиля поведения, соответствующего конфликтной ситуации.

Попытаемся кратко описать возможные стили поведения и случаи, в которых они наиболее эффективны.

Стиль конкуренции

Отсутствие заинтересованности в сотрудничестве с другими людьми, желание удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, давление на других людей, для того чтобы они приняли ваше решение проблемы.

Этот стиль эффективен в том случае, когда вы знаете, что ваше решение или подход в данной ситуации правильны, и вы имеете возможность настаивать на них. Использование этого стиля оправдано, когда вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее, вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования. Чаще всего использование стиля конкуренции приводит к отчуждению окружающих.

Стиль уклонения

Подходит для тех случаев, когда вы чувствуете, что для решения конкретной проблемы вы не располагаете достаточной информацией. Он может быть полезным, если вы пытаетесь принять решение, но не знаете, что предпринять, и, кроме того, нет необходимости срочно это делать. Вместо того чтобы создавать напряженность, стараясь немедленно решить проблему, вы можете позволить себе сознательно уклониться от решения именно сейчас.

Несмотря на то, что некоторые могут посчитать стиль уклонения «бегством» от проблем и ответственности, а не эффективным подходом к разрешению конфликта, в действительности, уход или отсрочка могут быть вполне подходящей и конструктивной реакцией на конфликтную ситуацию.

Стиль приспособления

Вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы. Вы можете использовать этот подход, когда исход дела чрезвычайно важен именно для другого человека, а не для вас. Тем самым вы будете чувствовать себя комфортно по отношению к желаниям другого человека. Вы можете прибегнуть к такой стратегии, если в данный момент необходимо несколько смягчить ситуацию, а потом вы предполагаете вернуться к этому вопросу и отстоять свою позицию. Если и вы считаете, что уступаете в чём-то важном для вас и поэтому чувствуете неудовлетворённость, то стиль приспособления, очевидно, неприемлем.

Стиль сотрудничества

Следуя этому стилю, вы активно участвуете в разрешении конфликта и отстаиваете свои интересы, но стараетесь при этом сотрудничать с другим человеком.

Этот стиль требует более продолжительной работы по сравнению с другими подходами к конфликту, поскольку вы сначала «выкладываете на стол» нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем обсуждаете их. Однако, если у вас есть время и решение проблемы имеет для вас достаточно важное значение, то это хороший способ поиска обоюдовыгодного результата и удовлетворения интересов всех сторон.

Такой подход рекомендуется использовать в ситуациях, когда у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной; у вас есть время поработать над возникшей проблемой; вы и ваш оппонент хотите обсуждать некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения; вы оба способны изложить суть своих интересов и выслушать друг друга.

Стиль компромисса

При этом стиле вы сходитесь на частичном удовлетворении своего желания и частичном выполнении желания другого человека. Вы делаете это, в чём-то уступая друг другу и взвешивая всё для разработки компромиссного решения, которое устроило бы обоих,

Такие действия как бы напоминают сотрудничество. Однако компромисс достигается на более поверхностном уровне по сравнению со стилем сотрудничества: вы уступаете в чём-то, другой человек также в чём-то уступает, и в результате вы можете прийти к общему решению. Вы не ищете скрытые нужды и интересы, как в случае применения стиля сотрудничества. Вы рассматриваете только то, что говорите друг другу о своих желаниях.

Каждый стиль эффективен только в определённых условиях, и ни один из них не может быть выделен как самый лучший. В принципе, вы должны уметь эффективно использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства. Наилучший подход будет определяться конкретной ситуацией, а также складом вашего характера. Предпочитать одни стили другим — естественно, но это может ограничить ваши возможности. Поэтому важно определить для себя свои приоритеты, а также возможные альтернативные варианты. Это позволит вам быть более свободным в выборе при столкновении с конкретными конфликтными ситуациями.

Если какой-то стиль вам особенно не по душе или вы чувствуете себя некомфортно при его использовании, то вы можете развить способность его применения. Например, если чувствуете, что слишком стараетесь приспособиться к другим, чем отстаивая» собственную позицию, то вам надо поработать над увеличением напористости и укреплением воли. Тогда в соответствующих ситуациях вы сможете применять стиль конкуренции. Или если считаете, что слишком часто идёте на компромисс, будучи очень нетерпеливым человеком, то, может быть, вы сможете научиться терпению в серьёзных конфликтных ситуациях, после чего спокойное сотрудничество поможет вам найти лучшее решение.

В заключение хотелось бы остановиться на условиях, если хотите, правилах решения конфликтных ситуаций. Вначале ответьте на следующие вопросы: «Хочу ли я разрешить этот конфликт? Какие могут быть варианты решения? Каким может быть справедливое решение?» Ответили? А теперь усвойте негласные правила поведения в конфликтных ситуациях.

Правила решения конфликтных ситуаций.

В начале ответьте на следующие вопросы: «Хочу ли я разрешить этот конфликт? Какие могут быть варианты решения? Каким может быть справедливое решение?» Ответили? А теперь усвойте негласные правила поведения в конфликтных ситуациях.

1. Работайте с конфликтами в момент их возникновения. Не ждите, пока они станут излишне поляризованными.

2. Найдите время для беседы с человеком.

3. Придумайте как можно больше вариантов решения. Отберите наиболее эффективные.

4. Будьте честны — нападайте не на личность, а на проблему.

5. Во время диалога воздерживайтесь от запугиваний, угроз или давления, чтобы не прийти к результату выигрыш-проигрыш. Раздражённый тон, личные выпады и оскорбления, унижение достоинства не способствуют решению вопроса, а загоняют его вглубь личности.

6. Следите за продолжительностью диалога. Если он затягивается, вы рискуете говорить сами с собой; если он прерывается раньше, чем спорящий поймёт ваши слова, то он становится бессмысленным, проведённым для проформы.

7. Содержание разговора желательно сохранять в тайне. Сплетни только разожгут конфликт и отдалят успех.

8. Дайте знать, что понимаете ситуацию.