

Памятка для учащихся Как выйти из конфликта с наименьшими потерями?

ШАГ 1.

Выявите причины конфликта и нейтрализуйте их. Зная причины конфликта, мы в состоянии их нейтрализовать. Поэтому, давайте, определим, что же запускает конфликтное поведение и какие действия могут его устранить.

Конфликт данных – может возникнуть из-за различия исходных данных у вас и вашего собеседника, либо вы их по-разному интерпретируете.

Недостаток информации - вы просто можете не знать некоторые обстоятельства и факты, которые учитывает ваш оппонент (и наоборот)

Неверная информация – вас или вашего оппонента ввели в заблуждение, либо вы оба напутали что-то в фактах. Нередко людей специально дезинформируют, чтобы они вступили в конфликт.

Различные точки зрения по поводу того, что имеет отношение к делу.

Различия в интерпретации данных – вы видите то же, что и оппонент, но объясняете по-разному. **Различия в оценке действий** – вы считаете, что делаете все для благополучия ближних, а они воспринимают ваши действия как враждебный к ним акт. Родители подростков хорошо знакомы с этим эффектом. Разница опыта порождает разницу в оценках. Отсюда и конфликт.

Способы устранения причин. Постарайтесь совместно выяснить, какие данные являются важными, как их собирать и по каким критериям оценивать. Привлеките независимых экспертов, пользующихся общим доверием.

Виды конфликтов **Структурный конфликт** возникает из-за агрессивного или непочтительного поведения, неравенства в возможностях, прав владения и распределения. То есть поводом служит неравная власть или авторитет.

Способ устранения причин : Ясно и открыто определитесь с тем, кто есть кто, ведите себя в соответствии с определенной ролью. Дайте понять , что агрессивное и непочтительное поведение вредит обеим сторонам.. Договоритесь о взаимоприемлемых правилах принятия решений.

Отношенческий конфликт сопровождается сильными негативными эмоциями – в гневе, депрессии человек все действия оппонента воспринимает враждебно.

Ошибки восприятия – у вас и у вашего собеседника срабатывают стереотипы либо прошлый опыт общения с похожими на оппонента людьми.

Отсутствие или недостаток общения – вы не общались с собеседником, мало знаете его и относите к чужим.

Способ устранения причин. Контролируйте свои эмоции, признайте эмоции собеседника. Сосредоточьтесь на решении проблемы, а не на выяснении отношений.

Конфликт ценностей – порождается различием в критериях оценивания идей и поведения, различиями в стиле жизни, идеологии, религии.

Конфликт интересов является следствием иллюзорного или реального столкновения интересов.

Способы устранения причин. Сфокусируйтесь на интересах, а не на позициях, найдите объективные критерии. Стремитесь найти решение, которое соответствует потребностям всех сторон.

ШАГ 2.

Определите стадии конфликта.

Конфликт не возникает сразу, он длится во времени и проходит через несколько стадий.

Первая стадия – когда конфликт еще не проявился, но **предпосылки уже созданы**. Например, люди имеют различные установки или взгляды на отношения. Если стороны не позаботились о создании доверительных отношений – возможен конфликт. Скажем, если рядом с вами поселился шумный сосед, а вы любите тишину.

Начало конфликта – в этой фазе некоторые «побуждающие» события вызывают действие. Сосед включил на полную мощность колонки, а вы нуждаетесь в отдыхе.

Следующая стадия – **оценка сил и возможностей другой стороны**., использование различных тактик воздействия на оппонента. Вы обдумываете, что лучше сделать: пойти договориться, колотить в стену или вызвать милицию.

Выравнивание сил – участники договариваются о способе разрешения конфликта и смиряются с достигнутым соглашением.

Прерывание мирного периода – изменение внешних условий создает условия для возобновления конфронтации.

Следует учесть, что чем дальше затягивается конфликт, тем больше усилий потребуются для его погашения. Лучшая стратегия – заметить разногласия до конфликта и по возможности их устранить.

ШАГ 3.

Выберите стратегию конфликтного поведения.

Каждый конфликт состоит из определенных действий. Его участники могут угрожать, просить, требовать, создавать группировки, идти на уступки и т.д. При всех их разнообразии можно выделить основные стратегии поведения.

Соперничающая – навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения.

Кооперативная – поиск решения, которое удовлетворило бы обе стороны, переговоры.

Уступающая – понижение своих стремлений, в результате чего исход конфликта становится менее приятным, чем хотелось бы.

Избегающая – уход из конфликтной ситуации. Но далеко не всегда конфликт на том заканчивается. Если вы придерживаетесь такой стратегии – жизненный неуспех вам гарантирован.

Бездействие – пребывание в состоянии конфликта без каких-либо действий по его разрешению. Такая стратегия может привести к двум действиям : либо оппонент впадет в агрессию и порядочно вам досадит, либо поймет бесперспективность конфликта и уберется восвояси.

Выбор стратегии в конфликте определяется ситуацией. И тут важно, заинтересованы ли участники лишь в собственной выгоде или учитывают интересы другой стороны.

ШАГ 4.

Выбор тактики поведения в конфликте.

Стратегии реализуются через различные тактики. Стратегии и тактики различаются между собой по степени обобщенности. Стратегия – набор макроцелей. Тактика- средство достижения этих целей. Одна и та же тактика может использоваться в рамках разных стратегий.

Вы можете выбрать в конфликтной ситуации следующие тактики воздействия. **Рационально убедить** – использовать факты и логику для подтверждения своей позиции и убеждения оппонента. Однако довольно часто «доводы разума» до конфликтующих доходят не сразу.

Оказать давление – требовать, угрожать, приказывать. Но вы можете получить довольно сильный отпор. Так что объективно оценивайте свои силы и степень податливости оппонента. Создать условия для дружелюбного общения – вызвать у оппонента доверительное отношение к себе.

Применить **коалиционную тактику** – попросить о поддержке, союзе. Зачем ссориться с человеком, если союз объективно выгоднее?

Оказать **эмоциональное давление** – ввести оппонента в состояние волнения, создать эффект неожиданности: слезы, угрюмое молчание, шепот. В условиях необычности поведения собеседник часто теряется.

ШАГ 5.

Используйте технологии убеждения и поведенческие рамки. Обязательным условием выхода из конфликта является настройка на позитивный тон. Ориентируйте человека на обсуждение проблемы. Для разрешения конфликта важно умение слушать и задавать вопросы. Чтобы ответить на вопросы необходимо сосредоточиться. И далеко не всякий способен одновременно думать над ответом и кричать. Попросите подробнее рассказать о ситуации и узнайте, что человек думает по этому поводу. Уточните детали. Повторите сказанное, но уже спокойным тоном.

ШАГ 6.

Постройте оппоненту золотой мост к отступлению.

Если вы ввязались в конфликт и через некоторое время поняли, что ваш оппонент прав, согласитесь ли вы с ним? Далеко не все ответят «да». Для кого-то это означает проигрыш и «потерю лица». Такой человек замыкается и доказывает «свое», даже если осознает, сколько он тем самым теряет.

Чтобы этого избежать, важно строить ему «золотой мост» для отступления. Добиваясь разрешения конфликта, думайте о том, что значит для оппонента поражение, - создайте ему путь для отступления, для сохранения чувства собственной важности, уважения других людей. Дайте ему дополнительное преимущество, чтобы он, рассказывая кому-то о конфликте, мог похвастаться хоть и маленькой, но победой.

Нейтрализация причин конфликта, применение успешной стратегии, тактики и приемов воздействия, скорее всего, приведет к погашению остроты конфликта. С этого момента можно переходить к переговорам. Таким образом, мы не только уходим от конфликта, но и добиваемся определенных преимуществ.