

КРАТКИЙ ПУТЕВОДИТЕЛЬ ПО РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТОВ

Как уверенно и без потерь справляться с противоречиями в общении

Автор

Павел Гришель

Оглавление

Введение	1
Что такое конфликт?.....	2
Из чего состоит конфликт?.....	2
Условия продуктивного разрешения конфликтов	5
Техника сотрудничества.....	7
Три шага сотрудничества	7
Как сконструировать решение?.....	7
Заключение.....	11
Литература	12
Об авторе	13

Введение

Предлагаемая книга содержит краткий обзор основных понятий входящих в тему конфликта. Вы найдете здесь определение конфликта, описание его структуры, условия необходимые для его успешного завершения, а также пошаговую технику анализа и разрешения конфликта.

Книга является кратким руководством, применив которое к реальным ситуациям общения, вы сможете успешно разрешать возникающие трудности.

Книга предназначена для людей, которые хотят лучше разбираться в межличностных отношениях, для тех, чья работа непосредственно связана с общением.

Надеюсь, книга послужит хорошим стимулом для дальнейшего изучения темы конфликта.

Что такое конфликт?

Конфликт - это «противоречие, столкновение противоположно направленных интересов, целей, позиций, мнений, взглядов субъектов взаимодействия или оппонентов (от лат. *opponentis* — возражающий) и даже столкновения самих оппонентов.» [1]

Существует несколько видов конфликтов:

1. между двумя людьми;
2. между человеком и группой;
3. между группами; также человек может конфликтовать сам с собой.

В нашей книге мы будем говорить о межличностном конфликте, т. е. конфликте между двумя-тремя людьми. Но всё, что мы скажем про межличностный конфликт верно и для других видов конфликта.

Из чего состоит конфликт?

В структуре конфликта выделяют следующие элементы:

1. Участники конфликта.
2. Условия конфликта
3. Предмет конфликта
4. Действия участников конфликта.
5. Результат, исход конфликта.

Участники конфликта Это люди, которые непосредственно вовлечены в конфликтное взаимодействие. Например, муж и жена, ребенок и родитель, ученик и учитель, начальник и подчиненный и т. д.

Важная характеристика участников конфликта — их индивидуальные особенности: их представления о себе, об оппоненте, представления об окружающей среде, в которой разворачивается конфликт. Одним словом, «образ конфликтной ситуации».

Условия конфликта

Условия социальной среды, которые влияют на участников конфликта, например, условия реорганизации в фирме, новый учитель в школе, культурные нормы участников конфликта.

Предмет конфликта

То, чем хотят обладать участники конфликта. Это может быть материальный или нематериальный объект. Это то, из-за чего спорят, ругаются, строят козни. Например, один автомобиль на двоих, величина премии, очередность в душ и т. д.

Действия участников конфликта

То, что конкретно делают участники конфликта. Их внешняя позиция, которую можно видеть со стороны. Это может быть спор, драка, ежедневный крик, пассивное сопротивление, нанесение материального ущерба.

Исход, результат конфликта

Во-первых, это идеальные представления участников конфликта о том, как он должен завершиться, а, во-вторых, это реальный исход конфликта.

Что влияет на результат конфликта?

На исход конфликта влияют, как не сложно догадаться, все составляющие конфликта, и один из главных элементов — действия участников конфликта, их поведение.

Возможны два варианта разрешения конфликта.

1. Полное, когда устранен объект противоречий, и обе стороны испытывают субъективное удовлетворение.

2. Частичное, когда устранены противоречия, но отсутствует удовлетворенность, и, когда есть удовлетворенность, но противоречие осталось. При таком варианте, рано или поздно конфликт вспыхнет с новой силой.

Условия продуктивного разрешения конфликтов

Какие существуют условия продуктивного разрешения конфликтов?

1. Готовность и желание человека удовлетворить собственные интересы и интересы другой стороны.
2. Понимание целесообразности выбранного типа поведения.
3. Учет силы оппонента, власти, которую он имеет.
4. Правильное определение источника конфликта.
5. Учет характера взаимоотношений с другой стороной конфликта.
6. Учет собственных личностных особенностей и особенностей другого человека.

Какие существуют типы поведения в конфликтной ситуации?

Психолог К. Томас описал пять типов поведения в конфликте: *избегание; соперничество; приспособление; компромисс; сотрудничество*. В основе его классификации лежат следующие основания: стремление человека отстаивать собственные интересы и стремление человека учитывать интересы другого человека.

1. Избегание. В основе этого типа поведения лежит стремление уйти от разногласий любой ценой. При этом не учитываются ни собственные интересы, ни интересы другого человека.

2. Соперничество. В основе этого типа поведения лежит стремление отстаивать и удовлетворять только свои потребности и интересы.

3. Приспособление. В основе приспособления лежит стремление удовлетворить потребности оппонента, при этом игнорируя свои собственные.

4. Компромисс. В основе этого типа поведения лежит стремление частично удовлетворить потребности обеих сторон конфликта. Компромисс всегда подразумевает уступки.

5. Сотрудничество. В основе сотрудничества лежит стремление максимально удовлетворить потребности обеих сторон конфликта.

Таким образом, компромисс — минимум проигрыша, сотрудничество — максимум выигрыша.

При этом, соперничество самый быстрый способ разрешения конфликтов, а сотрудничество самый долгий.

Полное разрешение конфликта возможно только при сотрудничестве. О нем мы и поговорим в следующем разделе.

Техника сотрудничества

Как мы писали выше, в основе сотрудничества лежит стремление полностью удовлетворить потребности и интересы обеих сторон конфликта и тем самым обеспечить максимум выигрыша.

Как же достичь полного удовлетворения потребностей сторон конфликта?

Три шага сотрудничества

Шаг 1. Выявление интересов сторон.

Шаг 2. Формулировка совместной цели.

Шаг 3. Выбор способов максимального удовлетворения потребностей.

Как сконструировать решение?

Процесс разрешения конфликта, при котором происходит конструирование совместного решения проблемы, удовлетворяются потребности партнеров по общению и устраняются противоречия между участниками, выглядит так:

1. Дать название проблемы, определить ее в общем виде.
2. Назвать участников конфликта.
3. Обозначить потребности и опасения участников конфликта.

Для этого можно составить таблицу. Количество участников может изменяться.

Проблема:	
Партнер 1	
Потребности	Опасения
Партнер 2	
Потребности	Опасения

Первый шаг. Название проблемы

На этом этапе проблема описывается в общих чертах. Например, в семейных отношениях она может быть названа, как «мытьё посуды», в рабочих отношениях, как «переработка», в межличностных отношениях, как «непонимание»

Второй шаг. Участники конфликта

Запишите, кто является основными участниками конфликта. Это могут быть два человека или группы людей, отдел на работе, школьный класс, покупатель и продавец в магазине.

Третий шаг. Потребности и опасения

Потребности включают в себя желания, ценности, интересы участников конфликта. Спросите у себя и у других участников конфликта: «Какие у вас есть потребности и опасения в связи с проблемой?», «Что для вас важно при решении?», «Почему вам важно действовать именно так» и т.д.

Опасения — это страхи и тревоги, которые связаны с проблемой. Например, это может быть потеря работы, одиночество, боязнь критики, страх неудачи. Не важно, насколько эти опасения обоснованы. Опасения позволяют выяснить мотивы людей, которые они не могут сформулировать при перечислении своих желаний. Это то, что люди не хотят. Спросите «Какие у вас есть опасения в связи с проблемой?», «Что может произойти самого плохого, если не решать проблему?», «Что произойдет, если вам не удастся настоять на своем?» и т.д.

Вопросы о потребностях необходимо задавать себе, другим сторонам конфликта. Все ответы необходимо заносить в таблицу.

Если нет возможности напрямую взаимодействовать с какой-либо из сторон конфликта, можно «пофантазировать», как бы другой человек ответил на эти вопросы.

После того как таблица заполнена, появляется возможность для поиска общих интересов на основе объединения потребностей и опасений, а это является фундаментом для построения решений.

Разработка решений должна включать в себя такие решения, которые означали бы выигрыш для каждого оппонента, таким образом, превращая его в партнера. Решения должны охватывать как можно больше интересов.

Таким образом, следующий этап — это **построение альтернатив**, основой, которых являются общие интересы. Для этого необходимо ответить на следующие вопросы: «Что объединяет ваши желания, устремления, потребности? Какие из потребностей дополняют друг друга?»

Обратите внимание на моменты, в которых ваши потребности и опасения совпадают с потребностями и опасениями партнера.

После этого переходите к следующему этапу — **формулирование и выбор предложений**, которые могут разрешить проблему.

Для этого ответьте на несколько вопросов: «Насколько осуществимо предложение? Когда его можно претворить в жизнь? Решает ли оно

проблему? Достаточно ли оно решает нужды всех сторон? Справедливо ли оно?».

Наконец, завершающий этап - **претворение выбранных предложений** в жизнь. Для этого решите, в чем заключаются конкретные шаги? Кто будет это делать? Какие сроки претворения в жизнь выбранных решений?

Таким образом, чтобы сконструировать решение необходимо:

1. Дать имя проблеме и описать её основных участников.
2. Описать потребности и опасения участников конфликта.
3. Найти и сформулировать общие потребности на основе пункта 2.
4. Сформулировать и выбрать предложения по преодолению. Ситуации.
5. Претворение выбранных предложений в жизнь.

Заключение

Мы рассмотрели краткое введение в процесс разрешения конфликтов, виды, строение конфликта, условия его разрешения. Способы успешного разрешения не ограничиваются перечисленными в этой брошюре. Пробуйте, ищите новое, то, что подходит вам в зависимости от вашей ситуации. Только делая что-то по-другому, вы получите другой результат.

Спасибо, что прочитали мою электронную книгу "Краткий путеводитель по конфликтам" до конца.

Я очень старался, чтобы она получилась нужной и полезной. Лучшей благодарностью для меня станут ваши лайки и комментарии. Также я буду очень признателен вам, если вы поделитесь ею с теми, кому это может быть полезно.

Литература

1. Большой психологический словарь / [Авдеева Н. Н. и др.] ; под ред. Б. Г. Мещерякова, В. П. Зинченко. - 4-е изд., расш. - Москва : АСТ ; Санкт-Петербург : Прайм-Еврознак, 2009. - 811 с
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с: ил. — (Серия «Мастера психологии»).
3. Дэна Д. Преодоление разногласий. – СПб.: ЛЕНАТО, 1994
4. Корнелиус Х ., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. — М.: Стрингер, 1992

Об авторе

Павел Гришель. Психолог-консультант. Практик ориентированного на решение подхода в психотерапии, нарративный практик.

Образование: Московский государственный психолого-педагогический университет.

Автор имеет большой опыт работы в социальной сфере, в образовательных организациях. В настоящее время работает в частной практике.

Сфера научных интересов эффективность психотерапии, консультирования тренингов, когнитивная психология, рабочий стресс.

Связь:

Сайт: <http://www.artspaceblog.ru>

Instagram: @grishel_psy

Электронная почта: pgrishel@gmail.com