

ТРИ ТИПА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Агрессивное поведение

"Я выигрываю - Ты проигрываешь"

- Выражение своих чувств, потребностей, представлений за счет других, защита своих прав при игнорировании прав других людей, желание доминировать вплоть до унижения остальных.
- Враждебное и саморазрушающее поведение
- В результате возникает злость, возможно чувство вины позже.

Убеждение: Ты ничего не значишь

Преимущество: Изливает свой гнев и достигает цели в короткие сроки.

Проблема: Отчуждение; чувства огорчения, горечи, одиночества.

Пассивное поведение

"Я проигрываю - Ты выигрываешь"

- Отсутствие выражения своих чувств, потребностей, представлений; игнорирование своих прав; позволение другим посягать на ваши права
- Подавляющее, отрицающее себя поведение.
- В результате возникает беспокойство, разочарование, раздражение и возмущение

Убеждение: Я ничего не значу

Преимущество: Избегает неприятных ситуаций.

Проблема: Потребности не удовлетворены, возрастает раздражение, возникает чувство заниженной самооценки.

Конструктивное поведение

"Я выигрываю - Ты выигрываешь"

- Выражение своих чувств, потребностей, представлений.
- Умение постоять за свои законные права так, чтобы это не нарушало прав других.
- В результате возникает уверенность, чувство собственного достоинства

Убеждение: Мы оба имеем значение

Преимущество: В основном достигает целей. Даже если этого не происходит, остаётся чувство самоуважения от того что вы вели честную игру. Повышается уверенность в себе и взаимоотношения становятся честными и открытыми.

Проблема: Отдаление от тех, кто чувствует дискомфорт при открытых взаимоотношениях, кому трудно выразить свои потребности или у кого выражено желание доминировать над другими.

ОСНОВНЫЕ ЧЕРТЫ КОНСТРУКТИВНОГО ПОДХОДА.

Исходите из потребностей.

Концентрируйте свое внимание

на подходе, а не на конечном результате.

- Помните, что взаимовыгодные решения не всегда возможны.
- Сохраняйте уважение ко всем сторонам.
- Проявляйте готовность решить проблему.

Фокусируйте свое внимание на проблеме

- Отделяйте людей от проблемы.
- Выясните каковы потребности и проблемы.

Будьте дальновидны

- Каковы долгосрочные и краткосрочные последствия подхода победитель/побежденный?
- Какие существуют преимущества взаимовыгодного подхода?
- Обозначьте возможности и работайте над теми, которые наиболее отвечают потребностям.
- Еще раз определите, что значит "выигрыш"?
- Что можно сделать, чтобы компенсировать "проигрыш"?

Сделайте так, чтобы было легко сказать "да"

- Предлагайте варианты, которые ценны для другой стороны и в которых вам легко было бы уступить.
- Слушайте и признавайте потребности другой стороны.

Поддерживайте то, что законно и справедливо

- Исключайте жадность и несправедливость.
- Избегайте нарушения своих прав и прав других людей.

Будьте настойчивы

- Проявляйте дальновидность.
- Поддерживайте диалог или его возможность.
- Верьте в успех взаимовыгодного подхода.

Укрепляйте свое положение вместо того, чтобы ослаблять позицию другого человека

ТИПЫ ДЕСТРУКТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ ЛЮДЕЙ В КОНФЛИКТЕ

Поведение людей направлено на достижение определенных целей. Основные цели, которые преследуют люди - это достижение чувства безопасности, собственной значимости, принадлежности к чему-либо и самоидентификации (ощущение себя как личности). Когда человек чувствует угрозу, он может заменять эти цели другими, если ему кажется, что таким образом он достигнет безопасности, значительности и т.д. То, как остальные отвечают на такое поведение, в свою очередь, влияет на его дальнейшее поведение. Задача состоит в том, чтобы прервать порочный круг и поддерживать реальные потребности человека, а не его деструктивное поведение и представления.

Мотивы деструктивного поведения участника конфликта	Конструктивная цель замаскированная этим поведением	Болезненные эмоции возникающие у других участников и возможные неконструктивные действия	Рекомендуемый конструктивный ответ
Борьба за власть	Стремление к лидерству (Я чувствую себя в безопасности только когда я контролирую ситуацию)	Чувство гнева и угрозы. Вы или вступаете в борьбу или уступаете. В результате либо возрастает агрессия либо он сдается	Отделить себя от конфликта. Помочь человеку наладить конструктивное сотрудничество. Поддерживать в нем чувство самооценности и автономности
Привлечение внимания	Стремление к дружбе (Я чувствую свою значимость только когда на меня обращают внимание)	Раздражение. Уговоры, которые приводят к прекращению этого поведения на короткое время, а затем оно возобновляется каким-либо другим путем.	Игнорировать деструктивное воздействие и уделить внимание в другом контексте (позитивное поведение, реальный вклад в решение проблемы и т.п.)

<p>Оправдание неспособностью</p>	<p>Ответственность (Если я смогу убедить других, что от меня не многого можно ожидать, они не будут на меня обижаться. Если они будут присматривать за мной, я буду чувствовать принадлежность)</p>	<p>Чувство бессилия и непринятия. Вы или сдаетесь или выполняете задачу за него. Он ведет себя пассивно, не делает попыток исправиться и остается "жертвой".</p>	<p>Выкажите доверие и поддержите любую попытку самоутвердиться какой бы малой она ни была. Концентрируйтесь на том, что есть ценного в человеке. Обеспечьте возможность обучения малыми порциями, чтобы он мог добиться успеха.</p>
<p>Мечь</p>	<p>Стремление к справедливости (Ты обидел меня - я отплачу тебе тем же. Я обрету себя, выступая против тебя)</p>	<p>Чувство обиды. Вы отплачиваете тем же и в ответ получаете мечь более сильную или с использованием другого оружия</p>	<p>Убедите, что вы уважаете его потребность в справедливости и честности. Раскройте факты и расскажите о них остальным. Установите отношения доверия.</p>

НЕЧЕСТНАЯ ТАКТИКА В КОНФЛИКТЕ

Взаимовыгодный подход включает нижеследующие компоненты. Используйте их для того, чтобы направить переговоры в позитивное русло, в частности, если ваши оппоненты избрали нечестную тактику.

ПЕРЕФОРМУЛИРОВАНИЕ

Задавайте вопросы для переформулировки сказанного.

Проверьте понимание сказанного.

Попросите переформулировать то, что было сказано в более позитивном ключе с использованием Я - сообщения.

Переведите атаку на человека в атаку на проблему.

ОТВЕЧАЙТЕ, А НЕ РЕАГИРУЙТЕ

Сконцентрируйтесь, владейте своими чувствами.

Не обращайтесь на обвинения, атаки, угрозы и ультиматумы.

Найдите возможность для другой стороны отказаться, не чувствуя при этом унижения (например: указать на изменившиеся обстоятельства)

СОСРЕДОТОЧЬТЕ ВНИМАНИЕ НА ПРОБЛЕМЕ

Поддерживайте взаимоотношения и попытайтесь решить проблему.

Подведите итоги тому, как далеко вы продвинулись.

Ищите точки соприкосновения, попытайтесь достичь согласия.

Подчеркните, что вы партнеры в разрешении проблемы, а не противники.

Разбейте проблему на составляющие.

Если вы застряли, попробуйте обратиться к менее трудному аспекту.

Прибегайте к взаимным уступкам (Если вы сделаете то-то, я сделаю то-то)

Пытайтесь достичь принципиального согласия

Исследуйте наилучшие и наилучшие альтернативы по обсуждаемому соглашению.

РАСПОЗНАВАЙТЕ НЕЧЕСТНУЮ ТАКТИКУ

Представьте нечестное поведение как тактику.

Опишите чувства, вызванные таким поведением.

Используйте Я - сообщения.

Обратитесь к мотивам использования данной тактики.

Спросите о принципах и обязательствах, лежащих в основе данного поведения.

ИЗМЕНИТЕ ФИЗИЧЕСКОЕ ОКРУЖЕНИЕ

Сделайте перерыв, поменяйте место, переставьте стулья, т. д.

Разбейтесь на меньшие группы, встретьтесь лично

Объявите об окончании встречи и продолжите позже, для того чтобы "дать возможность подумать."

НЕКОТОРЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЕДЕНИЮ В КОНФЛИКТЕ

1. Старайтесь разрешать конфликты, находя точки соприкосновения.
2. Ищите добро в других.
3. Слушайте другую сторону, прежде чем выносить собственное суждение.
4. Основывайте свою позицию на правде.
5. Будьте готовы пересмотреть свою позицию, если Вы не правы.
6. Будьте готовы основывать свои поступки на огромной внутренней силе.
7. Рискуйте быть изобретательными и использовать творческие подходы, нежели прибегать к простому насилию.
8. Используйте неожиданность и юмор.
9. Учитесь доверять Вашему внутреннему чувству в том, когда нужно действовать.
10. Будьте готовы страдать за то, что важно для Вас.
11. Будьте терпеливы и настойчивы.
12. Стройте свои отношения на основе честности, уважения и заботы.

А также:

- Развивайте уважение. к самому себе.
- Уважайте других и проявляйте заботу.
- Надейтесь на лучшее.
- Обратитесь к собственной ненасильственной позиции. Вполне возможно, что она существует в Вас.
- Подождите какое-то время, прежде чем ответить. Эта пауза может открыть Вас преобразующей силе.
- Доверьтесь Вашей интуиции в том, что требуется в данный момент.
- Не рассчитывайте на оружие, наркотики или алкоголь. Они сделают Вас слабым.
- Признайте свою ошибку, исправьте её, если можете, простите себя, после чего забудьте об ошибке.
- Не угрожайте и не унижайте других и себя.
- Станьте другом для того, кто может оказать Вам поддержку. Способствуйте развитию в Ваших друзьях лучших качеств.
- Не бойтесь изменить себя.

ПЕРЕГОВОРЫ: СТАДИИ ПОДГОТОВКИ

Потребности и проблемы

Каковы мои потребности и проблемы?

Действительно ли я привержен взаимовыгодному подходу?

Как это повлияет на мои цели и действия?

Какого стиля поведения придерживаюсь я и другая сторона?

Какие потребности и проблемы существуют у других заинтересованных сторон?

Какая информация нужна мне и другим?

Возможные варианты

Какие вопросы я бы хотел поднять и какой конечный результат я бы предпочел?

Какие варианты я предпочитаю для достижения желаемого результата?

Какие еще существуют возможности?

Какова моя наилучшая альтернатива обсуждаемому соглашению?

Какова наихудшая альтернатива обсуждаемому соглашению? Как я могу снизить негативный эффект?

Что я могу предложить в обмен на уступку? Что ценно для другой стороны и в чем мне легко было бы уступить? Что полезного я бы просил для себя и в чем могла бы легко уступить другая сторона?

Подготовка встречи

В какой обстановке мне хотелось бы проводить переговоры?

Какими своими эмоциями мне, возможно, придется управлять?

С какими эмоциями других я могу столкнуться?

Как я буду справляться и отвечать на эти эмоции?

НАВЫКИ ПОСРЕДНИЧЕСТВА

Открытие: Введение и согласие

- Будьте ответственны за происходящее:
- Установите место для встречи. Объясните, что у каждой стороны будет равное количество времени для объяснения своей точки зрения. Никто не будет прерывать их. Объясните принципы взаимовыгодного подхода, подчеркнув его концентрацию на потребностях. Проясните роли и ожидания посредника и участников.

Подготовка: Обзор деталей предстоящего процесса

- Сфокусируйте своё внимание на потребностях:
- Спросите, что нужно каждому из присутствующих для улучшения ситуации.
- Отражайте эмоции:
- Если накал эмоций высок, попросите каждого повторить утверждение другого и получить подтверждение правильности сказанного, перед тем как давать ответ. Таким образом можно избежать излишних оскорблений и проверить правильность интерпретации слов говорящего.
- Поощряйте использование Я-сообщений для прояснения того как каждый видит ситуацию.
- Следите за тем, чтобы не было личных выпадов.
- Приводите примеры типичных людских потребностей, проблем и причин их раздражения.
- Признавайте важность чувств и благодарите людей за то, что они открыто их выражают.
- Усиливайте желание решить проблему, когда люди сами показывают это.

Продвижение: Определите области достижения согласия и ведите переговоры.

- Спросите, что можно было бы сделать для улучшения ситуации.
- Определите точки соприкосновения и постоянно возвращайтесь к ним.
- Поощряйте гибкость и движение вперед каждой стороны.
- Отмечайте достижение принципиального согласия.
- Предлагайте как можно больше вариантов. Что может сделать каждый, чтобы помочь решить эту проблему?
- Помогите найти объективный критерий, который указывает на то, что проблема начала решаться.

Закрытие: Завершение процесса

- Предложите устроить встречу для того, чтобы оценить, как выполняется соглашение. Удостоверьтесь в том, что люди действительно пришли к согласию и будут придерживаться выбранного варианта решения.