

СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

По мере того, как мы взрослеем, у нас складывается одна из этих стратегий разрешения конфликта (а какую предпочитаете Вы?):

ТРЕБУЙ: Стой на своем (борьба)

[Важнее всего то, что хочу я, что мне надо]

“Либо по моему, либо никак”

Рассматривай конфликт с точки зрения своих интересов; не заботься о второй стороне,

Действуй напористо и агрессивно.

Действуй, пока не добьешься своего.

[**Я удовлетворяю свои потребности и нужды за счет твоих.**]

ПРИСПОСАБЛИВАЙСЯ: Будь милым (замирание)

[Самое важное – это то хочешь что ты, то что надо тебе]

“Соглашайся, чтобы ладить”, “Не гони волну. Не создавай неприятностей”

Уступай, соглашайся, чтобы сгладить конфликт, реши все миром

Подчиняй свои интересы интересам другой стороны

[**Я удовлетворяю твои потребности и нужды за счет своих**]

ОТСТРАНЕНИЕ: уйти (бегство)

[Слишком трудно иметь с этим дело]

«Мне все равно», «Я в это не играю», «Я выхожу из игры»

Отстранись, избегай, уходи

Игнорируй, отрицай, подавляй проблему

[**Ни ты, ни я не удовлетворяем свои нужды.**]

Самая распространенная стратегия разрешения конфликта - компромис:

КОМПРОМИС: Каждый что-то дает

“Я даю что-то, ты даешь что-то”

Частично требовательная/частично приспособливающаяся; "достигающая компромиса"

Лучше иметь что-то, чему ничего; разделите цели каждого на две части и соедините половинки;

игра с нулевой суммой

[**Каждый из нас отказывается от некоторых своих нужд, чтобы удовлетворить другого.**]

Однако есть еще одна стратегия...

(над чертой: распространенные, традиционные стратегии, в которых одна или обе стороны получают меньше, чем хотят)

(под чертой: редкие, более сложные, но и более действенные стратегии, при которых реализуются глубинные цели обеих сторон)

СОЧЕТАЙ : Нужды обеих сторон удовлетворяются

Требует осознанности и исследования: **Поведения** (язык тела, голоса) / **Чувств** / **Потребностей** (как собственных, так и другой стороны)

Это скорее циклический, чем линейный и непременно творческий процесс.

Результат часто не-очевиден и иногда даже может противоречить интуитивному представлению.

Можно выделить три стадии:

1. Признание и принятие чувств и глубинных потребностей обеих сторон.
2. Раскрытие и исследование намерений и глубинных целей второй стороны
3. Совместное исследование возможных решений, удовлетворяющих намерениям и глубинным целям и потребностям обеих сторон.

[Подробнее об этой стратегии разрешения конфликта см. в материале по Ненасильственной коммуникации Маршалла Розенберга]