

Памятка для разрешения конфликтов

И, так в конфликтной ситуации, во-первых, задай себе ряд вопросов:

1. «ХОЧУ ЛИ Я РАЗРЕШИТЬ ЭТОТ КОНФЛИКТ?» - (Будь готов решить проблему).
2. ВИЖУ ЛИ Я ВСЮ КАРТИНУ ИЛИ ТОЛЬКО СВОЙ УГОЛОК? - (Смотрите шире).
3. КАКОВЫ НУЖДЫ И ОПАСЕНИЯ ДРУГИХ? - (Опиши их объективно).
4. КАКИМ МОЖЕТ БЫТЬ СПРАВЕДЛИВОЕ РЕШЕНИЕ? - (Давайте поговорим об этом).
5. ВАРИАНТЫ РЕШЕНИЯ - (Придумайте их как можно больше. Отберите те, которые наиболее соответствуют нуждам всех участников).
6. МОЖЕМ ЛИ МЫ РЕШИТЬ ЭТО ВМЕСТЕ? - (Давайте вести дело на равных).
7. ЧТО Я ЧУВСТВУЮ? - (Я чересчур эмоционален? Могу ли я: а) посмотреть на факты; б) дать остыть эмоциям; в) поделиться своими чувствами).
8. ЧТО Я ХОЧУ ИЗМЕНИТЬ? - (Будь честен. Нападай не на личность, а на проблему). Какие новые возможности открываются передо мной? (Смотри на плюсы, а не на минусы).
9. КАК БЫ Я ЧУВСТВОВАЛ СЕБЯ В ИХ ШКУРЕ? - (Дай знать, что ты понимаешь их).
10. НУЖЕН ЛИ НАМ НЕЙТРАЛЬНЫЙ ПОСРЕДНИК? - (Поможет ли это нам лучше понять друг друга и прийти к обоюдоприемлемым решениям?).
11. КАК МЫ ОБА МОЖЕМ ВЫИГРАТЬ? - (Ищите решения, учитывающие нужды всех участников).

Во-вторых, пройди по проблеме с этой памяткой

1. «**Выиграть/выиграть**»: В чем мои подлинные нужды? И в чем их? Хочу ли я благоприятного исхода для нас обоих?)
2. **Творческий подход**: Какие новые возможности раскрываются этой ситуацией? Вместо того чтобы думать, «как это могло бы быть», вижу ли я новые возможности в том, «что есть»?
3. **Эмпатия**: Как бы я чувствовал себя на их месте? Что они пытаются сказать? Выслушал ли я их как следует? Знают ли они, что я слышу их?
4. **Оптимальное самоутверждение**: Что я хочу изменить? Как я могу сказать им это без обвинений и нападок? Отражает ли это заявление мои чувства, а не мое мнение о том, кто прав и кто виноват? (Будь мягким с людьми и жестким с проблемой.)
5. **Совместная власть**: Не злоупотребляю ли я своей властью? Не делают ли этого они? Вместо противостояния не можем ли мы сотрудничать?
6. **Как управлять эмоциями**: Что я чувствую? Возлагаю ли я на кого-то вину за свои чувства? Поможет ли это делу, если я расскажу им о том, что я чувствую? Что я хочу изменить? Избавился ли я от желания наказать их? Что я

могу сделать, чтобы лучше владеть моими чувствами? (Например, выразить свои чувства на бумаге, поговорить с другом, выколотить матрац.)

7. Готовность разрешить конфликт: Хочу ли я разрешить конфликт? Вызвана ли моя обида:

- каким-то все еще болезненным прошлым инцидентом?

- какой-то потребностью, в которой я отказываю себе?

- чем-то, что не нравится мне в них, потому что я не хочу признать этого за собой?

8. Картография конфликта: В чем заключается вопрос, проблема или конфликт? Кто его главные участники? Опишите потребности каждого человека. («Какие выраженные или невыраженные интересы могли привести к возникновению проблемы?») «Каковы преимущества предложенных решений с точки зрения удовлетворения подлинных нужд участников?») Опишите тревоги или опасения каждого участника. (То есть: «Какие заботы, опасения и страхи влияют на их поведение?») Указывает ли эта карта на какие-то точки совпадения интересов? Над чем мы должны еще поработать?

9. Разработка альтернатив: Каковы возможности? Не подвергайте их преждевременной оценке. То, что кажется невозможным, может тем не менее подать хорошие идеи. Какие альтернативы удовлетворяют наибольшее количество наших нужд? Будьте изобретательны, попробуйте различные варианты.

10. Переговоры: Чего я хочу добиться? Имейте четкое представление об общем исходе, хотя вы можете изменить ваш путь к нему. Как мы можем добиться справедливого результата — при взаимном выигрыше? Что они могут дать мне? Что могу дать им я? Игнорирую ли я их возражения? Как я могу включить их в свои предложения? Какие вопросы я хочу включить в соглашение? Могу ли я включить что-то, что позволит им сохранить лицо?

11. Посредничество: А. Можем ли мы разрешить это сами или мы нуждаемся в помощи нейтрального третьего лица? Кто может исполнить эту роль для нас? Б. Подходит ли мне роль посредника в данной ситуации?

12. Расширение кругозора: Вижу ли я всю картину, а не только свою собственную точку зрения? Какое воздействие может оказать это за пределами нашей непосредственной проблемы? (Например, воздействие на других людей или на группы.) К чему это может привести в будущем?

