

Памятка

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации

Конфликт — это прекрасная форма отношений. Конфликт создан не для разрушения, его суть иная — он выявляет ложь.

Своевременное выявление конфликта дает возможность оперативного изменения — тогда как люди, избегающие настоящего конфликта, накапливают эти разрушающие факторы в себе. В результате чего разрушения увеличиваются в разы.

Конфликт позволяет решить проблему по мере ее возникновения — не доводя до разрушения.

Замазывание конфликта приводит к неизбежному взрыву.

Иногда этот взрыв направлен наружу — иногда внутрь.

Надо уметь идти на конфликт, уметь работать с ним как с позитивным фактором. Выявление конфликтных моментов в начале выстраивания взаимоотношений способно предотвратить множество разрушений впоследствии. Вообще говоря, умение выявлять конфликтные моменты, основываясь на самой незначительной информации — это великое благо и сложное искусство.

Настоящее умение работать с конфликтом дает возможность ювелирной коррекции ситуации в самом ее зарождении — избегая тяжелейших неизбежных последствий. Кстати сказать, умение идти на конфликт не имеет ничего общего с эмоциональной агрессией. Конфликт, это вовсе не «А ты кто такой?», конфликт — это «Смотри — у тебя вот здесь ошибка. Ее можно исправить».

Общие рекомендации по решению конфликтной ситуации

1. Признать существование конфликта, т.е. признать наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить самих этих участников. Практически эти вопросы не так просто решить. Иногда конфликт существует уже давно, люди страдают, а открытого признания его нет, каждый выбирает свою форму поведения и воздействия на другого, однако совместного обсуждения и выхода из создавшейся ситуации не происходит.
2. Определить возможность переговоров. После признания наличия конфликта и невозможности его решить “с ходу” целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно переговоров: с посредником или без него и кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны.
3. Согласовать процедуру переговоров. Определить, где, когда и как начнутся переговоры, т.е. оговорить сроки, место, процедуру ведения переговоров, время начала совместной деятельности.
4. Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. Основная проблема состоит в том, чтобы определить в совместно используемых терминах, что является предметом конфликта, а что нет. Уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций.
5. Разработать варианты решений. Стороны при совместной работе предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий.
6. Принять согласованное решение. После рассмотрения ряда возможных вариантов, при взаимном обсуждении и при условии, что стороны приходят к соглашению, целесообразно это общее решение представить в письменном виде: коммюнике, резолюции, договоре о сотрудничестве и т.д. В особо сложных или ответственных случаях письменные документы составляются после каждого этапа переговоров.
7. Реализовать принятое решение на практике. Если процесс совместных действий заканчивается только принятием проработанного и согласованного решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, то такое положение может явиться детонатором других, более сильных и продолжительных конфликтов. Причины, вызвавшие первый конфликт, не исчезли, а только усилились невыполненными обещаниями. Повторные переговоры проводить будет намного сложнее.