

KONSTRUKTYWNE ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

Pamiętaj !!!

Ani „**siłowe**” **rozwiązanie konfliktu** (narzucenie własnego zdania, zmuszenie partnera do przyjęcia narzuconych reguł gry, pokonanie go) ani **ustąpienie** (rezygnacja z własnych potrzeb, poddanie się) **nie jest konstruktywnym podejściem do konfliktu**.

Wręcz odwrotnie. Oba te rozwiązania **pogarszają** relacje interpersonalne.

WARUNKI KONSTRUKTYWNEGO ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW

1. Precyzyjna analiza konfliktu.
2. Dbłość o utrzymanie dobrej komunikacji między stronami.
3. Budowanie klimatu zaufania.
4. Tworzenie wspólnych rozwiązań.

ZNIEKSZTAŁCENIA POSTRZEGANIA, JAKIE WYWOŁUJE KONFLIKT

Konflikt powoduje zniekształcone postrzeganie zachowań, motywacji i stanowisk obu stron.

Niektóre z tych zniekształceń są tak pospolite, że można je znaleźć w prawie każdej sytuacji konfliktowej między państwami, grupami osób czy dwojgiem ludzi.

LUSTRZANE ODBICIE	Obie strony mają poczucie, że są ofiarą, która broni prawdy i sprawiedliwości, została złośliwie napadnięta przez drugą z nich. Obie są przekonane, że mają rację, a przeciwnik – nie, że chcą sprawiedliwego rozwiązania a przeciwnik się nie zgadza.
MECHANIZM ŹDŹBŁA I BELKI	Każda ze stron widzi wszystkie podstępne i fałszywe czyny tej drugiej, a jest całkowicie ślepa na takie same czyny dokonywane przez siebie.
PODWÓJNE NORMY	Nawet, jeśli obie strony mają świadomość podejmowanych przez siebie identycznych działań, są skłonne sądzić, że mają prawo tak robić, a druga strona tego prawa nie ma.
BIEGUNOWE MYŚLENIE	Obie strony mają uproszczony obraz konfliktu, uznając wszystko, co robią za dobre a wszystko, co robi przeciwnik za złe.

ETAPY ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW

W sytuacji konfliktowej podstawowym sposobem konstruktywnego wybrnięcia z niej jest praca nad wspólnym rozwiązaniem. Dobrze rozwiązany konflikt, to konflikt rozwiązywany przez obie strony.

Etapy	Opis
ZDEFINIUJ PROBLEM	<p><i>W wielu sytuacjach konfliktowych różnice pozostają mgliste, a punkty wspólne nieznanne i oba te elementy przyczyniają się do eskalacji konfliktu. Dlatego należy zdefiniować sytuację, w których zdarzają się konflikty.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Określ, jakie zachowania twoje i partnera przyczyniają się do istnienia konfliktu 2. Jak partner definiuje wasz problem, jakie zachowania jego i twoje przyczyniają się jego zdaniem do istnienia konfliktu? 3. Na ile właściwe jest twoje i jego zachowanie w sytuacji, w której pojawia się problem. 4. Jaka jest możliwie najwęższa definicja konfliktu? 5. Jakie są obszary różnic i braku zgody? 6. Jakie są obszary wspólne?
ROZPOZNAJ PRZYCZYNY	<p><i>Dopóki strony nie zrozumieją, jakie zachowania są dla nich do przyjęcia, a jakie nie – konflikty będą się powtarzały. Jeżeli zachowania te zostaną jasno określone, można będzie ich unikać w przyszłości.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Określ jasno, które z zachowań drugiej osoby są nie do przyjęcia dla ciebie w sytuacji konfliktowej. 2. Określ, które z twoich zachowań są nie do przyjęcia dla partnera w sytuacji konfliktowej 3. Jakie wydarzenia wywołują konflikt?
PRZEDSTAW MOŻLIWE ROZWIĄZANIA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Co musisz zrobić dla rozwiązania konfliktu? 2. Co musi zrobić partner? 3. Jakie mogą być obustronnie pożądane cele, które rozwiązałyby konflikt?
WYBIERZ ROZWIĄZANIA KORZYSTNE DLA OBU STRON	<p><i>Decyzja ta powinna zawierać ocenę skutków zastosowania każdego z możliwych rozwiązań i zrozumienie konieczności przyjęcia takiego rozwiązania, z którego wynikałaby współpraca:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Co wyniknie z zastosowania każdego z możliwych rozwiązań? 2. Jakie wspólne działanie będzie wynikiem każdego z tych rozwiązań? <p>Które z rozwiązań będzie w odczuciu obu stron najbardziej konstruktywne?</p>