Что такое медиация

Стратегия поведения в конфликтной ситуации

Для более успешного разрешения конфликта желательно не только выбрать стратегию, но и составить карту конфликта. С её помощью можно наметить общую стратегию, наиболее характерные этапы и способы разрешения конфликтов.

В первую очередь следует определить:

* Проблему конфликта в общих чертах;
* Истинную причину конфликта;
* Действительных участников конфликта;
* Подлинные потребности и опасения каждого из главных участников конфликта;
* Существовавшие до конфликтной ситуации межличностные отношения участников конфликта
* Отношение к конфликту лиц, не участвующих в не нём, но заинтересованных в позитивном его разрешении

Карта конфликта позволит

1. Ограничить дискуссию определенными формальными рамами, что в значительной степени поможет избежать чрезмерного проявления эмоций, так как сам процесс составления карты требует переключения сознания человека с эмоции на разум, мышление;
2. Создать возможность совместного обсуждения проблемы, высказать людям их требования и желания;
3. Уяснить как собственную точку зрения, так и точку зрения других;
4. Создать атмосферу эмпатии, то есть возможности увидеть проблему глазами других, и признать мнения людей, считавших ранее, что они не были поняты;
5. Выбрать наиболее оптимальные пути разрешения конфликта.

Стратегии выхода из коонфликта (К. Томас)

1. Соперничество (конкуренция)
2. Сотрудничество
3. Компромисс
4. Избегание (уход)
5. Приспособление

Особенности социотипов:

1. Экстраверты (сангвиники, холерики): остановитесь, осмотритесь, прислушайтесь. Заставьте себя выслушать точку зрения другого человека.
2. Интроверты (флегматики, меланхолики): не держите все в себе. Вам необходимо выражать свой взгляд на проблему и, возможно, понадобится повторить это не раз, пока ваш собеседник окажется в состоянии вас услышать. В отношении конфликтных ситуаций: нужно добиться, чтобы вы были услышаны
3. Сенсорные: факты – это еще не все. Постарайтесь внимательней относиться к смягчающим обстоятельствам. Если кто-то никогда не соглашается с вами, чтобы вы не говорили и не делали, это означает, что вы не придаете значения каким-то факторам, не связанным с текущим моментом.
4. Интуитивисты: держитесь конкретной проблемы. Полезно устраивать обсуждение, которое помогает взяться за проблему в целом. Не стремитесь разрешить возникший конфликт, привязывая его к более широкой перспективе.

Типы конфликтных личностей:

1. Демонстративный – чаще всего это холерик и те, которым присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях. Они любят быть на виду, имеют завышенную самооценку;
2. Ригидный – люди этого типа не умеют перестраиваться, принимать во внимание мнения и точки зрения окружающих, честолюбивы, проявляют болезненную обидчивость, подозрительность;
3. Педант – личность, которая всегда пунктуальна, придирчива, хоть и исполнительна, зануда, отталкивает людей от себя;
4. Бесконфликтный – человек, сознательно уходящий от конфликта, перекладывающий ответственность в принятии решений на других (если это руководитель, то на своего заместителя). Между тем конфликт нарастает как снежный ком и обрушивается на такую личность;
5. Практик – действующий под лозунгом «Лучшая защита – нападение). Для такого человека самым важным является преобразование среды, внешнего окружения. Изменения позиции других людей, что может приводить к разнообразным столкновениям, напряженности в отношениях.

Правила поведения при возникновении конфликтов

1. Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание человека просто отключается, и он не отвечает за свои поступки.
2. Придерживайтесь многоальтернативного подхода и, не настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера. Постарайтесь проанализировать оба предложения и посмотрите, какую сумму выгод и потерь они принесут в ближайшее время и потом.
3. Осознайте значимость разрешения конфликта для себе, задав вопрос: «Что будет, если выход не будет найден?». Это позволит перенести центр тяжести в отношения на проблему.
4. Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение «выпустить пар». Но разрядиться на окружающих – это не выход, а выходка. Но если уж так получилось, что потеряли контроль над собой, попытайтесь сделать единственное% замолчите сами, а не требуйте этого от партнера. Избегайте констатации отрицательных состояний партнера.
5. Ориентируйтесь на положительные черты человека, тогда вы и его обяжете быть лучше.
6. Предложите собеседнику встать на ваше место и спросите: «Если бы вы были на моем месте, то что бы вы сделали?» Это снимает критический настрой и переключает собеседника с эмоций на осмысление ситуации.
7. Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства.
8. Не обвиняйте и не приписывайте только партнёру ответственность за возникшую ситуацию.
9. Независимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения.

Общие рекомендации по решению конфликтных ситуаций:

* Признать существование конфликта, то есть наличие противоположных целей, методов у оппонентов, определить участников;
* Определить возможность контактов. Целесообразно договориться о возможности проведения переговоров и уточнить, каких именно: с посредником или без него, кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны;
* Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта. При определении предмета конфликта уже на этом этапе вырабатываются совместные подходы к проблеме, выявляются позиции сторон, определяются точки наибольшего разногласия и возможного сближения позиций;
* Разработать варианты решений. Стороны при совместной работы предлагают несколько вариантов решений с расчетом затрат по каждому из них, с учетом возможных последствий;
* Принять согласованное решение. Оно оформляется в письменном виде% коммюнике, резолюция, договор о сотрудничестве;
* Реализовать принятое решение на практике.

Правила разрешения конфликта:

1. Дайте оппоненту выпустить пар
2. Потребовать от него спокойно обосновать претензии
3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами
4. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах
5. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий
6. Предложите оппоненту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения
7. В любом случае дайте партнёру сохранить свое лицо
8. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий
9. Держитесь в позиции на равных
10. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину
11. Ничего не надо доказывать
12. Замолчите первым
13. Не характеризуйте состояние оппонента
14. Уходя, не хлопайте дверью
15. Говори, окгда партнер остыл
16. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения

Стресс.

Ганс Селье «Стресс без дистресса»

Стадия тревоги Стадия адаптации Стадия истощения

Первая стадия проявляется при первом появлении стрессора и носит название стадия тревоги. Для этой стадии характерны снижение уровня резистентности организма, нарушение некоторых соматических и вегетативных функций. Затем организм мобилизует резервы и включает механизмы саморегуляции защитных процессов. Если защитные реакции эффективны, тревога утихает и организм возвращается к нормальной активности. Большинство стрессов разрешается на этой стадии. Такие краткосрочные стрессы могут быть названы острыми реакциями стресса.

Вторая стадия, стадия резистентности (сопротивления), наступает при продолжительнос воздействии стрессора, когда возникает необходимость поддержания защитнхы реакций органзима. Происходит сбалансрованное расходование адаптационных резервов на фоне адектавного внешним условиям напряжения функциональных систем.

Третья стадия – это стадия истощения. Наступает при нарушении механизмов регуляции защитно-приспособительных механизмов в период борьбы организма с чрезмерно интенсивным и длительным воздействием стрессоров. Адаптационные резервы существенно уменьшаются. Сопротивляемость оргазима снижается, слежствием чего могут стать не только функциональные нарушения, но и морфологические изменения в оргазиме. Эти три фазы развития стресса можно проследить на большом отрезке времени. Интенсивность реакций человека зависит не столько от характеристик стрессосора.

Классификация.

1. Эмоционально положительные стрессы и эмоционально отрицательные стрссы
2. Кратковременные (острые) стрессы и долгосрочные (хронические) стрессы
3. Физиологические) соматические, средовые) стрессы и психоэмоциональные стрессы.

В свою очередь, физиологические стрессы можно разделить на:

* Механические
* Физические
* Химические
* Биологические

Психоэмоциональные стрессы делятся на

* Информационные
* Эмоциональные

Эустресс

Г. Селье обозначил полезный стресс понятием эустресс. Он может быть вызван позитивными эмоциями и является стрессом слабой силы, мобилизующей человека. Эустресс, вызванный позитивными эмоциями предполагает эмоциональное состояние, при котором человек осознает все предстоящие проблемы или задачи и знает, как их решить, предвкушая положительный результат. Эустресс мобилизует человека – это движущая сила в решении каждодневных задач.

Травматический стресс – особая форма реакции на негативное внешнее воздействие. Человек станется более уязвимым, тревожным, когда его физиологические, психологические и адаптационные ресурсы исчерпаны. Психология рассматривает две причины возникновения травматического стресса: человек осознает, что с ним произошло и знает из-за чего у него ухудшило

Посттравматический стресс – развивается после того, как человеку пришлось пережить душевную травму. Чаще всего это явление можно наблюдать у жертв насилия, нападения, стихийного бедствия или свидетелей несчастного случая.