

Тема 3.6

Як подолати шлях від конфлікту до порозуміння

У цій темі ви навчитесь визначати конструктивні способи виходу з конфліктної ситуації та реалізовувати їх на практиці. Ви ознайомитеся з такими техніками вирішення конфліктів як переговори та медіація, які допоможуть вам ефективно розв'язувати конфліктні ситуації.

Ключові здобутки у вивченні теми

Досліджуємо різні способи подолання конфлікту: конкуренцію, компроміс, пристосування, співпрацю.

Розуміємо правила вирішення конфлікту в ході переговорів та медіації.

Діємо, застосовуючи до вирішення конфліктів методи ефективної комунікації.

Модуль 1

■ **Співпраця** — спільний пошук шляхів і методів врегулювання конфлікту, вироблення загального рішення з дотриманням інтересів усіх учасників.

Які способи подолання конфліктів є найбільш ефективними?

Усі ми маємо досвід участі в конфліктних ситуаціях, і для багатьох з нас він був не завжди позитивним. У цьому процесі важливо не концентрувати увагу на сторонах конфлікту чи його перебігу, а бачити перспективу вирішення проблеми. Успіх в управлінні конфліктами значним чином залежить від поведінки його учасників.

Конфліктологія (наука про конфлікти) вирізняє декілька способів подолання суперечностей.



**Порівнюємо
та аналізуємо**

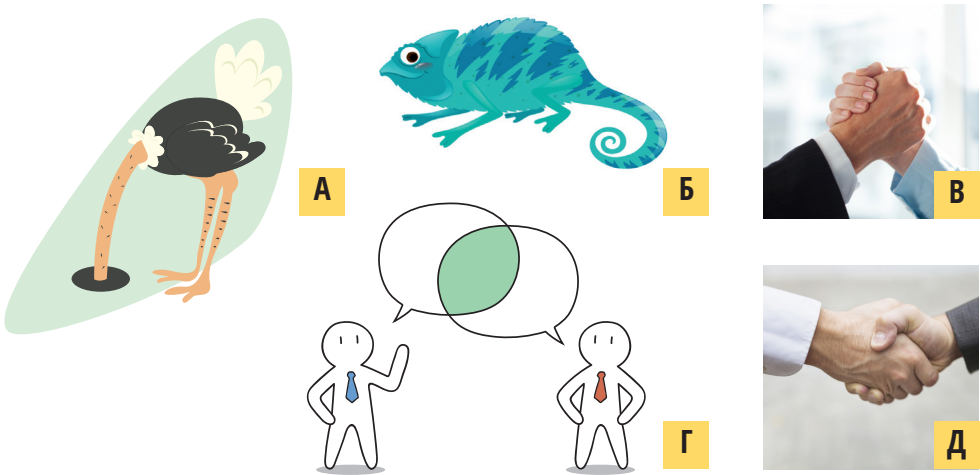
Вправа «Яблуко та черв'як»

Сядьте зручніше, заплющте очі і уявіть на хвилину, ніби Ви — гарне соковите яблуко, яке висить на гілочці. Всі милуються Вами, захоплюються. Раптом звідки не візьмись, підповзає до вас черв'як і каже: «Зараз я буду тебе їсти!». Що б ви відповіли черв'яку? Розплющте очі і запишіть свою відповідь.

Якщо ви та ваші однокласники дали різні відповіді, то до яких способів вирішення конфліктів ви б віднесли кожен з них? Скористайтесь схемою способів подолання суперечностей.

Варіанти відповідей	Способи вирішення конфлікту
«Зараз впаду на тебе і розчавлю!»	
«Глянь, яка там соковита груша висить!»	
«Ну, добре, поласуй трохи, решту залиш моїм господарям!»	
«Така вже, вочевидь, в мене доля!»	
«Подивися, на землі є яблука, що вже впали, ти їж їх, вони теж смачні!»	

Які зі способів подолання конфлікту, залежно від певної ситуації, є ефективними, а які — ні? Проілюструйте кожен з позицій відповідними зображеннями.



Конфліктів не можна уникати. Важливо, щоб усі сторони спільно шукали вихід із ситуації і відкрито обговорювати суперечливі питання. Є два типи успішного завершення конфлікту: компроміс і консенсус.

**Компроміс — угода,
досягнута за допомогою
взаємних поступок**

**Консенсус — збіг думок,
досягнення одностайної
згоди**

Досліджуємо
та аналізуємо

Незалежність України 1991 р.

У суспільному житті результативність та ефективність компромісу залежить від того, чи веде він до консенсусу як способу досягнення громадянської згоди. Так, 24 серпня 1991 р. в Україні в результаті компромісу між національно-демократичними силами та частиною представників комуністичної влади, було проголошено Незалежність. Це, своєю чергою, дало поштовх до загальнонаціонального консенсусу: 1 грудня 1991 р. на Всеукраїнському референдумі більшість громадян підтримала Акт про незалежність України.



Полотно «Державотворення» Олексія Кулакова, Наталії Папірної
(Джерело: <http://kulakov-papirna.com.ua>)

Правила розв'язання конфліктів

- Виявити джерело і причину конфлікту.
- Записати суперечливі питання.
- Не розширювати предмет конфлікту, а максимально скорочувати кількість претензій.
- Уважно ставитись до конфліктуючих сторін.
- Неупереджено оцінювати позиції різних сторін конфлікту.
- Зрозуміти становище кожної сторони конфлікту.
- Намагатися досягнути порозуміння на ціннісному рівні та рівні почуттів.
- Усвідомити почуття кожної зі сторін конфлікту. Контролювати хвилювання.

Модуль 2

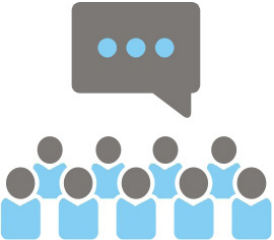
Вирішуємо конфлікти самостійно,
або як навчитися вести переговори

■ **Переговори** — прямий діалог між конфліктуючими сторонами, спрямований на вирішення розбіжностей та досягнення згоди.

Часто з **переговорами** в нас асоціюється лише розв'язання політичних питань на державному й міжнародному рівнях. Але в повсякденному житті будь-яка розмова, що зачіпає інтереси учасників і спрямована на розв'язання проблемної ситуації, перетворюється на переговори. **Переговори** — це обговорення людьми проблеми, що виникла між ними, з метою її розв'язання, врегулювання.

У ході переговорів ми, здебільшого, опиняємося перед вибором: яку позицію обрати — більш гнучку чи жорстку. Інколи той чи інший учасник переговорів розглядає будь-яку ситуацію як змагання волі, коли потрібно твердо наполягати на своєму, щоб отримати більше. Бажання перемогти нерідко зумовлює те, що реакція партнера стає жорсткою, становище погіршується, переговори виявляються марними.

Для успішного проведення переговорів можна скористатися відповідною пам'яткою, яка передбачає кілька етапів:

 1 етап	Виступи сторін Ідіть на переговори з бажанням зрозуміти іншу людину й одразу запропонуйте: «З'ясуємо, в чому кожен з нас бачить суть проблеми».
 2 етап	Прояснення інтересів Коли сторони висловилися, проясніть інтереси одне одного: запитайте себе та іншу сторону, чому у вас виникли такі погляди, бажання, інтереси й навіщо вам потрібно їх обстоювати. Будьте щирими.
 3 етап	Визначення «порядку денного» На основі побажань та інтересів, які ви визначили, потрібно скласти перелік проблемних питань, які слід обговорити, з метою їхнього врегулювання. Формулювання проблем має бути нейтральним, варто не надавати переваги жодній зі сторін.
 4 етап	Висування пропозицій Коли з'ясовано, які проблеми необхідно обговорити, запропонуйте своєму партнеру або партнерці метод «поза грою» або відокремлення проблеми від особистостей. Скажіть: «Уявімо, що в цій ситуації задіяні інші люди, а нашим завданням є знайти найкраще розв'язання цієї проблеми». Можна застосувати метод «мозкового штурму», тобто, запропонувати кілька різних ідей. Чим більше — тим краще.
 5 етап	Прийняття рішення і формулювання угоди (домовленості) Коли декілька ідей-пропозицій висунуто, застосуйте «тест на реальність»: яка з цих пропозицій може бути прийнятною для виконання обома сторонами.
 6 етап	Виконання домовленості Після закінчення переговорів настає найважливіший етап — виконання домовленостей. Невиконання призводить до нових суперечностей, часто значно складніших за попередні. Але не зневірюйтеся. Якщо домовленості не досягнуто, ви завжди можете повернутися до переговорів.

Джерело: За матеріалами посібника «Ми — громадяни України», Асоціація «Нова Доба», 2001 р.



Громадянська активність

Переговори

Вдома. Проведіть переговори або інсценізуйте їх разом зі своїми рідними з якогось суперечливого питання: наприклад, що одягати до школи, коли повертатися додому ввечері, з ким спілкуватися в інтернеті тощо. Коротко опишіть цей досвід.

У класі. Оберіть двох охочих взяти участь у переговорах. Визначте будь-яку актуальну та суперечливу проблему або ситуацію з шкільного життя й запропонуйте сторонам переговорів їх обміркувати.

Використовуйте «Стоп-кадр»: зупиняйтесь після кожного етапу переговорів, щоб визначити, які методи застосовували його учасники.

Модуль 3

Як допомогти іншим помиритися або вирішуємо конфлікти за допомогою медіатора

■ **Медіація** (від лат. *mediation* — посередництво) — це добровільний процес взаємоприйнятного вирішення конфлікту за допомогою нейтральної третьої особи (медіатора).



Інколи в ситуації тривалого конфлікту люди не бажають розмовляти один з одним. Тоді їм краще звернутися до третьої особи, яка допоможе провести переговори, стане посередником. Переговори, що здійснюються з допомогою посередника, називають **медіацією** (лат. *media* — середина), а саму людину-посередника — **медіатором**.

Медіатор — нейтральна особа, яка керує діалогом задля зменшення напруження. Це не суддя і не радник. Він намагається пояснити сторонам конфлікту позицію іншого та можливі умови для подолання суперечностей.

Сходинки-етапи медіації



Медіатор виступає посередником і пропонує сторонам розв'язати конфлікт мирним шляхом. Тоді проблему можна вирішити швидше і краще.

У ролі медіатора може виступати вчитель / вчителька, однокласники, які допомагають розв'язати проблему поміж друзями.

Медіація, подібно до переговорів, органічно пов'язана з правами людини: зі свободою та рівністю всіх людей, з правом на повагу та гідність, зі свободою думки і слова, з особистою недоторканістю. Медіація — це мистецтво. Її успішність значним чином залежить від кваліфікації медіатора та його особистої здатності допомогти обом сторонам, не схиляючись на бік жодної.

Джерело: За матеріалами посібника «Ми — громадяни України», Асоціація «Нова Доба», 2001 р.

Застосуйте набуті знання і досвід

Оберіть реальну чи надуману конфліктну ситуацію. Запропонуйте двом сторонам конфлікту взяти участь у примиренні. ви можете виконувати роль медіатора.

Зупиняйте учасників після кожного етапу та обговорюйте їхні дії, з'ясууйте і коригуйте свої дії медіатора на кожному з етапів.

Під час проведення медіації уважно стежте за учасниками, користуючись інструкцією проведення медіації.