

	Конфликт	Медиативные технологии	Эффективная коммуникация
Что?	<p>Конфликт – это один из способов взаимодействия людей друг с другом. Он предполагает нанесение ущерба другой стороне с целью защитить собственные интересы.</p>	<p>Медиация – один из способов управления конфликтом, переговоры с участием нейтрального посредника. Медиативные технологии – это элементы процедуры медиации, отдельно применяемые в различных ситуациях для управления конфликтами.</p>	<p>Коммуникация включает в себя речевые и невербальные приемы. Эффективная коммуникация в конфликте – это такие приемы (техники), которые позволяют управлять конфликтом.</p>
Зачем?	<p>Люди вступают в конфликт, когда осознают или неосознанно ощущают, что для осуществления их целей нужно бороться, нанести ущерб оппоненту. Конфликты адаптивны – они снимают напряжение, выявляют недостающую информацию, сигнализируют нам об опасности, объединяют сообщество перед лицом внешнего врага.</p> <p>В то же время результатом конфликтов является нарушение взаимоотношений, разрушение репутации, материальные, временные и иные издержки.</p>	<p>Конфликты вызывают у людей негативные эмоции, которые снижают адекватность восприятия ситуации и поведения оппонента. С каждым новым витком конфликта стороны терпят все больший ущерб, а шансы вернуть утраченные в конфликте ресурсы и отношения стремятся к нулю.</p> <p>Предотвращение последствий конфликта даже на стадии эскалации (предельного обострения противоречий) возможно: либо при содействии специалистов-конфликтологов, либо если одна из сторон конфликта или кто-то из вовлеченных лиц умеет на практике применить медиативные технологии. С их помощью конфликт становится управляемым и более предсказуемым, движется к своему завершению.</p>	<p>Находясь в конфликте, стороны используют по отношению друг к другу инструменты-конфликтогены – слова и поступки, обостряющие конфликт и провоцирующие его дальнейшее развитие, наносящие болезненный ущерб оппоненту.</p> <p>В эффективной же коммуникации, управляемой внешним медиатором или осознанно осуществляемой сторонами конфликта, их слова и действия очищаются от конфликтогенов. Вместо этого используются конструктивные приемы общения, направленные на снижение конфликтного потенциала ситуации. Благодаря качественному изменению способа взаимодействия сторон формируется пространство для обсуждения ситуации в целях поиска взаимоприемлемого решения, способов заглаживания ранее нанесенного вреда.</p>

Каким образом?	Высказывания-конфликтогены	Анализ ситуации с точки зрения медиативного подхода	Использование приемов эффективной коммуникации в конфликте
Пример 1	Раньше я был о тебе лучшего мнения. Ты стал невыносимым.	<ul style="list-style-type: none"> • Оцениваем ситуацию, а не человека: не «ты стал невыносимым», а «раньше наше общение было лучше». • Говорим о своих пожеланиях. • Критикуя, предлагаем, ведь мы хотим возвращения прежней ситуации и готовы это обсуждать. 	То, каким было наше общение пару месяцев назад, нравилось мне больше, чем сейчас. Как его вернуть?
Пример 2	Ты мне все жизнь испортил!	<ul style="list-style-type: none"> • Отделяем человека от проблемы, факт (неудовлетворение) от интерпретации (из-за тебя, «Ты испортил»). • Решаем общую проблему вместе с оппонентом («Помоги...»). 	Я сейчас недовольна своей жизнью. Помоги мне ее улучшить.
Пример 3	Переведите его в другой класс, его все ненавидят.	<ul style="list-style-type: none"> • Говорим за себя, а не за других. Другие разберутся сами, мы же решаем свои задачи. • Проявляем открытость к разным вариантам решения проблемы: «Что можно сделать?» вместе конкретного предложения «Переведите его куда-нибудь». 	Мне сложно находиться с тобой в одной классе. Что с этим можно сделать?