

Рекомендації щодо подолання дитячих конфліктів

Перш за все проаналізуйте свою власну поведінку і установки по відношенню до дітей. До кого з них ви ближче емоційно? Можливо з кимось з ваших дітей ви пов'язуєте які-небудь особливі сподівання? Хтось із них нагадує вам ваших власних батьків? Ви чекаєте, щоб старша дитина вела себе як доросла, навіть якщо їй всього сім років? У вас є схильність звинувачувати одну дитину більше, ніж іншу? Навіть якщо такі звинувачення здаються цілком виправданими, це може вказувати на вашу необ'єктивність. Якщо ви переконані, що ваш чоловік дуже поблажливий, то ви можете компенсувати це своєю строгістю. Жоден з вас не об'єктивний у даній ситуації. Постарайтеся спочатку подолати власну упередженість до дитячих конфліктів.

Вимагайте, щоб діти просили дозволу один у одного, перш ніж позичити якусь річ або пограти з нею. Допомагайте дітям точно позначати межі власної території. Що призначена для загального користування, а що належить кожному з них. Це позбавить власника від постійної загрози непрошеного вторгнення і задасть правила для вирішення спорів.

Намагайтеся не втручатися відразу в суперечки дітей, якщо вони не ризикують поранити один одного. Часто в дитячій підсистемі встановлюється природна для їх віку ієрархія. Якщо на питання "Чи хочете, щоб я допоміг вам вирішити цей спір?" діти відповідають "ні", то краще дати їм шанс все вирішити самостійно.

Допомагайте вашим дітям домовлятися. Будьте посередником, а не суддею в їхніх суперечках.

Перший крок - це викласти суть проблеми. Наприклад: "У нас тільки одна така гра, а ми обидва хочемо пограти в неї". Більшість сварок буває через образи, глузування і несправедливість. Тому, дуже корисно попросити кожного з дітей коротко викласти точку зору свого опонента, щоб переконатися, що він все чув і зрозумів.

Другий крок - це спільно знайти можливе рішення. Попросіть дітей скласти перелік можливих шляхів і способів вирішення конфлікту. Підкресліть, що жоден з них не буде грати в цю гру до тих пір, поки обидва не прийдуть до згоди. Спонукайте відповідати дітей на запитання: "Що повинно відбутися, щоб твій брат (сестра) визнали це рішення справедливим?".

Третій крок - затвердити остаточний план розв'язання спору. Якщо питання серйозне і згода все ще не досягається, виносьте проблему на "сімейну раду" і використовуйте ресурси інших членів сім'ї.

Використовуйте зміну обстановки для зменшення емоційного напруження: "Я пропоную зараз перейти на кухню і прошу вас не йти звідти, поки ви не вирішите ваш спір". Часто така проста дія допомагає дітям заспокоїтися і почати обговорювати проблему.

Тренуйте навички співробітництва в спокійній обстановці. Спробуйте разом з дітьми згадати вже дозволена сварку і основні кроки вирішення конфлікту. Ця репетиція може бути навіть кумедна. Хваліть обидві сторони за проявлені зусилля, відзначаючи щонайменші рухи у бік вирішення протиріч: "Мені сподобалося, коли ти стримав себе і, незважаючи на образливе слово, продовжував обговорювати ситуацію. Дуже добре, що ти запропонувала цілих три варіанти рішення".

Створюйте спеціальний простір для безпечного відреагування агресії. Це можуть бути взаємні ігри або карикатури, ритуалізована битва подушками. Забороняйте бійки серйозно поза "п'ятихвилинками ненависті", караючи обох дітей без розгляду "Хто перший почав".

Будьте чуйні до переживань ваших дітей. Копайте глибше. Можливо конфлікт з сестрою виник як спосіб висловити негативні почуття з іншого приводу? Можливо був важкий день у школі? Зрадив друг? Якщо ви підозрюєте, що в основі сварки лежить якась інша причина, то поговоріть про це з ним особисто. Ваше розуміння емоційного стану дитини - найкраща гарантія для побудови з ним відносин і поліпшення його поведінки.

Структурні методи вирішення конфлікту

К. Томас і Р. Кілмен виділяють наступні п'ять основних стилів поведінки в конфліктній ситуації: пристосування, ухилення, протиборство, співробітництво і компроміс. Відповідно існують такі методи їх вирішення:

Метод ухіщення. Він базується на тому, що людина намагається відійти від конфлікту, уникнути ситуації, що провокує протиріччя та уникнути обговорення питання, що приводить до конфлікту.

Метод примушування. Тут перемагають спроби примусити прийняти свою точку зору будь-якою ціною, небажання цікавитися думкою інших. Особа при цьому поводить себе агресивно та впливає на опонентів силою влади. Цей стиль ефективний, коли керівник має велику владу над підлеглими. Недоліком цього стилю є те, що придушується ініціатива підлеглих і не враховуються їх думки, фактори, оскільки береться до уваги одна точка зору.

Метод згладжування. Цей стиль характеризується поведінкою, яка продиктована переконанням, що не варто злитися, оскільки це негативно позначається на всіх. І потрібно стимулювати почуття спільності між членами колективу.

Метод співробітництва означає, що члени колективу активно беруть участь у пошуку рішення, яке б задовольняло всіх учасників суперечки, не забуваючи своїх інтересів, проводиться відкритий обмін думками всіх учасників конфлікту.

Метод компромісу. Він характеризується прийняттям точки зору іншої сторони, але тільки до певної межі. Це дуже цінується в управлінських ситуаціях, оскільки зводить до мінімуму недоброзичливість і дає можливість вирішити конфлікт, щоб задовольнити всі сторони. Але слід пам'ятати, що використання цього методу на ранній стадії розвитку конфлікту може зашкодити справі та її вирішенню.

Вирішення проблем — це визнання розбіжностей у думках і готовність ознайомитися з іншими точками зору, щоб краще зрозуміти причину конфлікту та знайти вихід, прийнятний для всіх сторін.

Отже, в складних ситуаціях, де різноманітність підходів і точна інформація є запорукою для прийнята розумних рішень, появу конфліктних ситуацій потрібно навіть стимулювати, використовуючи її як один із засобів вирішення проблем. Однак при цьому треба володіти способами вирішення та виходу з конфліктних ситуацій.

Також слід пам'ятати, що способи вирішення конфліктів, час, який на це витрачається, у людей з різними індивідуально-психологічними характеристиками відмінні. Наприклад, холерик вирішує все швидко, напористо, і для нього краще фати, ніж бути у невизначеності. Меланхолік довго розмірковує, все зважує, не приступає до дій, тому що перший крок, на його думку, перебиває інші можливості.

Характер, як індивідуальна риса психологічного складу особистості, проявляється в поведінці, ставленні до оточуючого світу. І це повинен врахувати керівник, і впливати на людину так, щоб не зашкодити ні людині, ні підприємству, ні самому колективу[2, с. 96-98].

Для управління конфліктом можна використати дві стратегії: попередження й вирішення, причому стратегія вирішення залежно від ситуації реалізується двома способами — примусом і переконанням, підкріпленням засобами стимулювання.

Стратегія попередження конфлікту - сукупність заходів організаційного і роз'яснювального характеру, а саме: покращення умов праці, більш справедливий розподіл ресурсів, винагороди, зміна структури організації, системи управління нею, забезпечення виконання правил внутрішнього розпорядку, службовий етикет.

Стратегія вирішення конфлікту спрямована на те, щоб змусити або переконати конфліктуючі сторони припинити ворожі дії і приступити до переговорів, знайти оптимальне рішення, яке б виключало поразку будь-якої сторони і визначило б напрям ефективної діяльності.

Реалізуючи цю стратегію, керівник доводить неможливість досягнути за допомогою конфлікту бажаної цілі. Далі керівник визначає причини виникнення конфлікту, його межі, позиції сторін, інтереси, і разом з учасниками знаходить шляхи виходу із даної ситуації. При необхідності керівник застосовує адміністративні методи впливу, або організовує проведення переговорів.

Переговори — це набір тактичних прийомів, спрямованих на пошук взаєморозуміння між конфліктуючими сторонами.

Вирішення конфліктів — це усунення повністю або частково причин, які провокують конфліктну ситуацію. Успішне вирішення конфліктів передбачає:

- визнати існування конфлікту, тобто визнати його учасників, наявність протилежних цілей;
- визначити можливості переговорів, уточнити, які мають вестись переговори, з посередником чи без нього;
- узгодити процедуру переговорів, визначити, де, коли і як почнуться переговори, тобто обговорити терміни, місце, процедуру ведення переговорів, початок сумісної праці;
- уточнити коло питань, які є предметом конфлікту;
- розробити варіанти рішень. Сторони при сумісній роботі розробляють декілька варіантів рішень з урахуванням затрат на кожен із них, і з урахуванням можливих наслідків;
- прийняття узгодженого рішення;
- реалізація прийнятого рішення.

Пояснення вимог до роботи. Одним з кращих методів управління, що попереджає дисфункціональний конфлікт, - пояснення того, які результати очікуються від кожного співробітника і підрозділу. Тут повинні бути згадані такі параметри як рівень результатів, якій повинен бути досягнутий, хто надає і хто отримує різноманітну інформацію, система повноважень і відповідальності, а також чітко визначені політика, процедури і правила. До того ж, керівник засовує всі ці питання не для себе, а з тим, щоб його підлеглі добре зрозуміли, чого від них чекають і в якій ситуації.

Координатні і інтеграційні механізми. Ще один метод управління конфліктною ситуацією — це використання координаційного механізму. Один з самих розповсюджених механізмів - ланцюг команд. Як ще давно відмічав Вебер і представники адміністративної школи, встановлення ієрархії повноважень підпорядковує взаємодію людей, прийняття рішень і

інформаційні потоки всередині організації [9; с.115]. Якщо два чи більше підлеглих мають розбіжності з якогось питання, конфлікт можна уникнути, звернувшись до їх спільного керівника, пропонуючи йому прийняти рішення, принцип єдиноначалія полегшує використання ієрархії для управління конфліктною ситуацією, так як підлеглий чудово знає, чийм рішенням він повинен підкорятись.

В управлінні конфліктною ситуацією дуже корисні засоби інтеграції, такі як управлінська ієрархія, використання служб, що здійснюють зв'язок між функціями: міжфункціональні групи, цільові групи і міжвіддільські наради. Дослідження показали, що організації, які підтримували потрібний для них рівень інтеграції, домоглися більшої ефективності, ніж ті, які не зробили цього.

Загальноорганізаційні комплексні цілі. Становлення загально організаційних комплексних цілей - ще один структурний метод управління структурною ситуацією. Ефективне здійснення цих цілей потребує спільного зусилля двох чи більш співробітників, груп чи відділів. Ідея, яка закладена в ці вищі цілі – направити зусилля всіх учасників на досягнення спільної мети.

Компанія намагається зменшити можливості конфлікту, висловлюючи загальноорганізаційні комплексні цілі, щоб досягти більшої згурпованості і діяльності усього персоналу.

Приводячи компанію «МакДоналдс» в ролі приклада організації, сформулювавши комплексні цілі для всіх співробітників, професори Паскаль і Атос говорять: «Починаючи будувати свою імперію ресторанів швидкого обслуговування, «МакДоналдс» направив увагу не лише на ціни, якість і долю ринку. Керівництво компанії вважало, що вони дійсно надають послугу американцям, що мають обмежені засоби існування. Ця соціальна «місія» надала більшої ваги оперативним цілям. Повари і офіціанти в закладах, працюючих під вивіскою «МакДоналдс», віднеслись до цих цілей більш вищого порядку як до корисного заходу, що допомагає витримати загальнофірмову сувору систему контролю за якістю. Дотримуватись високих стандартів було легше, коли вони надавались в контексті допомоги суспільству» [7;с. 73].

Структура системи винагород. Винагороди можна використовувати як метод управління конфліктною ситуацією, впливаючи на поведінку людей, щоб уникнути дисфункціональних наслідків. Люди, які вносять свій внесок в досягнення загальноорганізаційних комплексних цілей, допомагають іншим групам організації намагаються підійти до вирішення проблеми комплексно, повинні винагороджуватись благодарністю, премією, вдячністю чи підвищенням по службі. Не менш важливо, щоб система винагород не заохочувала неконструктивну поведінку окремих осіб чи груп.

Систематичне скоординоване використання системи винагород і заохочувань тих, хто сприяє здійсненню загально організаційних цілей, допомагає людям зрозуміти, як їм слід діяти в конфліктній ситуації, щоб це відповідало побажанням керівництва [7; с.78].

РЕКОМЕНДАЦІЇ БАТЬКАМ З ВИКОРИСТАННЯ ЕФЕКТИВНИХ СТРАТЕГІЙ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

1. «Виграти – виграти».

У чому полягають мої справжні потреби? Чого прагне протилежна сторона? Чи хочу я благополучного виходу для нас обох?

2. Творчий підхід.

Які нові можливості розкриваються цією ситуацією? Замість того щоб думати, «як це могло б бути», чи бачу я нові можливості в тому «що є»?

3. Емпатія.

Як би я почувався на місці протилежної сторони? Що намагається сказати протилежна сторона? Чи вислухав я думку іншої сторони як слід? Чи знає протилежна сторона, що я її чую?

4. Оптимальне самоствердження.

Що я намагаюсь змінити? Як я можу сказати про це без обвинувачень? Чи відповідають мої слова моїм почуттям, а не моїм думкам про те, хто правий, а хто винний? Чи дотримуюсь я формули «Будь м'яким із людьми і жорстким з проблемою»?

5. Спільна влада.

Чи не зловживаю я своєю владою? Чи не зловживає своєю владою протилежна сторона? Чи не можемо ми співпрацювати замість того, щоб сперечатися?

6. Управління емоціями.

Що я відчуваю? Чи покладаю я на когось провину за свої почуття? Що я хочу змінити? Чи позбавився я бажання покарати протилежну сторону? Що я можу зробити для того, щоб краще володіти своїми почуттями?

7. Готовність вирішити конфлікт.

Чи дійсно я хочу вирішити конфлікт? Чим викликана моя образа: минулим неприємним інцидентом, потребою, яку я ніяк не можу задовольнити, моєю упередженістю, у якій я ніяк не можу зізнатись собі.

8. Картографія конфлікту.

У чому полягає питання, проблема конфлікту? Хто його головні учасники? Визначте потреби кожного учасника конфлікту (тобто порушення яких інтересів

призвело до виникнення конфлікту). Що слід зробити, щоб знайти розумний вихід із складної ситуації?

9. Розробка альтернатив.

Які варіанти розвитку конфлікту можна передбачити? Визначте найбільш прийнятний для всіх сторін.

10. Переговори.

Чого я хочу добитись? Сформуйте чітке уявлення про загальний результат, тоді Ви зможете визначити свою подальшу поведінку. Як можна добитись справедливого результату, прийнятного для всіх? Чи не ігнорую я пропозиції іншої сторони? Чи не наполягаю лише на своїх доводах? Які питання я згоден включити в спільну згоду?

11. Посередництво.

Чи можемо ми самостійно вирішити проблему? Можливо, нам потрібен посередник? Хто може стати посередником у вирішенні конфлікту? Чи підходить мені роль посередника у вирішенні конфлікту? Як я маю діяти, щоб не образити жодну з конфлікуючих сторін?

12. Розширення кругозору.

Чи бачу я всю картину конфлікту, а не лише власну позицію в ньому? До чого може у майбутньому призвести заглиблення конфліктної ситуації?