

## **Як ефективно вирішувати конфліктні ситуації**

### **Стратегії поведінки та техніки, які допоможуть порозумітися**

У колективі конфлікти неминучі. Вони з'являються тоді, коли між співрозмовниками виникають непорозуміння та різне бачення одних і тих же ситуацій. Однак не варто боятися конфліктів, адже якщо вирішувати їх конструктивно, то вони допомагають навчитися дивитися на будь-які спірні моменти з різних боків та під ширшим кутом зору.

### **Правила вирішення будь-якого конфлікту**

Перш ніж реагувати, щоб зрозуміти суть конфлікту та розв'язувати його менш емоційно та більш конструктивно, спробуйте відповісти на два запитання: *«Чого прагнуть ініціатори конфлікту?»* та *«Чому саме вони цього потребують?»*. Це вагомі моменти, адже завжди за ініціативою конфлікту стоять певні нереалізовані потреби.

### **Пам'ятайте наступні важливі правила:**

- не піддавайтесь емоціям, по можливості зберігайте спокій. Зайва емоційність може лише нашкодити та заважатиме конструктивному діалогу.
- Зосередьтесь на розв'язанні проблеми, а не на особистих якостях учасників конфлікту.
- Під час розмови дайте опоненту можливість висловитись. Вислухайте його точку зору, не перебиваючи, навіть, якщо його бачення проблеми вам здається хибним.
- Визнавайте свої помилки, якщо ви їх дійсно припустилися. Це пришвидшить взаєморозуміння.
- Намагайтесь зрозуміти, на чому базується позиція вашого співрозмовника. Адже кожен має право на свою точку зору, навіть якщо вам здається, що вона хибна.
- Намагайтесь нічого не стверджувати, а насамперед ставити співрозмовнику запитання. Цим самим ви зможете скерувати розмову у потрібний напрямок та навести опонента на відповідні висновки, до яких можливо він би не дійшов самостійно та точно б не став слухати, якби ваша розмова відбувалася у форматі безапеляційних стверджень.

### **Техніки вирішення конфліктних ситуацій**

Пропонуємо кілька прийомів та технік, використання яких дозволить донести до співрозмовника свою думку та швидше порозумітися.

#### **1. «Я – висловлювання»**

Ця техніка стане у нагоді, коли необхідно виважено висловити свою думку, стосовно певної ситуації, щоб попередити її подальше виникнення. Алгоритм наступний:

- *Опис ситуації, яка викликає негативні емоції.* Наприклад, «Коли я говорю та бачу, що мене не слухають...».
- *Опис почуттів, що викликані цією ситуацією.* Наприклад, «...у мене виникає відчуття, що мою думку не поважають».
- *Опис, чого ви прагнете для запобігання подібних ситуацій.* «Я б хотіла, щоб якщо ви запитуете моє ставлення, то ви уважно слухали, або не запитували взагалі».

Щоб техніка принесла очікуваний результат та була ефективна у розв'язанні конфлікту, ваші висловлювання мають містити лише оцінку ситуації та опис ваших відчуттів, а не оцінку дій опонента.

## **2. «Ні!» ствердженням, «Так!» запитанням**

Будь-яку розмову веде той, хто ставить запитання. Таким чином влучними запитаннями можна скерувати розмову у конструктив: з'ясувати, що дійсно думає та відчуває співрозмовник, а також невимушено схилити його до певних думок та висновків, які він зробить самостійно.

Наприклад, замість того, щоб казати здобувачу освіти «*Через твої постійні спізнення ти нахапаєш купу низьких оцінок*», можна поставити запитання «*Як ти гадаєш, як саме зміниться твоя успішність, якщо ти прийдеш на заняття вчасно?*».

Якщо під час виникнення конфліктних ситуацій запитувати здобувачів освіти про їхні мотиви та почуття замість нотацій, то це сприятиме конструктивному діалогу та взаємній повазі. Наприклад, «*Розкажи, будь ласка, чому ти так думаєш?*», «*Як ти гадаєш, що б мотивувало тебе приходити вчасно?*» та інше.

## **3. Техніка «сендвіч»**

Ця техніка стане у нагоді, коли потрібно провести виховну бесіду зі студентом, зробити зауваження колезі чи поговорити про певні неприємні події з батьками здобувачів освіти.

Сенс «сендвічу» полягає у чергуванні приємної та неприємної інформації для опонента таким чином, щоб донести свою думку, отримати зворотний зв'язок та закінчити діалог з відчуттям взаємної поваги та порозуміння. Передбачає такі етапи:

1. обрання конструктивно позитивного вектору бесіди;
2. чітке та аргументоване висловлення власного ставлення щодо неприємної ситуації, що склалася;
3. зворотний зв'язок від опонента;
4. висловлення співрозмовнику вдячності та поваги.

## **4. Поступове зниження рівня напруженості**

Ця техніка дозволяє перевести конфлікт у співпрацю. Одна із конфліктних сторін пропонує примирення та досягнення порозуміння. На підтвердження цього робить невелику поступку опоненту та виражає сподівання, що він вчинить аналогічним чином.

Якщо інша конфліктна сторона робить своєю чергою також кроки назустріч, дещо поступаючись своїми інтересами, то можна знову зробити невелику поступку. Це шлях до конструктивних переговорів та співпраці.

Поступки не мають бути значними, інакше це демонструватиме слабкість. Своєю чергою взаємні кроки назустріч – демонстрація бажання вирішення конфліктної ситуації та подальшої співпраці.

Отже, конфлікти виникають постійно, і їх не варто боятися. Такі ситуації надають кожному з нас життєвий досвід та створюють можливості для грамотного ведення діалогу без зайвих емоцій, сприяють напрацюванню навички концентрування на ситуації без переведення у площину особистісної неприязні та вміння йти на взаємні поступки заради досягнення спільної мети.