ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ МЕДИЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

Ніщо так не покаже характеру, як гарна поведінка в конфлікті, якого не можна уникнути
(Генрі Тейлора)

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

Вирішення конфлікту – це низка кроків, направлених на вирішення суперечок та непогоджень між людьми. Найголовніша мета – знайти рішення, яке буде прийнятним для всіх сторін конфлікту. У конфлікті немає переможців і тих, хто програє.

Більшість конфліктів може бути вирішена з вигодою для всіх сторін.

Навички ефективно вирішувати конфлікти збільшать шанс, що ви зможете справлятися з конфліктами дружньо, що допоможе знизити рівень загального стресу. Це покращує стосунки і сприяє тому, що в майбутньому люди більш охоче будуть з вами співпрацювати.

Вирішуючи конфлікт, ви зосереджуєтеся на рішенні проблеми, а не на самому конфлікті.

Незважаючи на те, що це потребує зусиль і займає деякий час, в далекій перспективі це зекономить ваш час. Ви не будете витрачати час на уникання певної людини, на намагання підірвати її діяльність, чи на те, щоб оговтатись після аналогічних дій іншої людини.

Невирішений конфлікт має тенденцію загострюватися, поки першопричина не буде затьмарена неприязню, що може вилитись у конфронтацію.

КРОКИ ЩОДО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ

- Ідентифікувати проблему
- Ідентифікувати свої думки та почуття
- Ідентифікувати негативні наслідки конфлікту та позитивні наслідки його вирішення
- Вирішити, чи ви будете шукати рішення
- Встановити час для розмови
- Представити вашу сторону конфлікту в асертивний спосіб та з повагою до опонента.
- Уважно та з повагою вислухати іншу сторону конфлікту
- Обговорити рішення, що буде прийнятним для всіх сторін
- Якщо ви не можете дійти згоди, домовитися обдумати проблему та зустрітися ще раз, попросити третю сторону вам допомогти
- Підсумувати прогрес, якого ви змогли досягти та подякувати іншій стороні за зустріч.

Ідентифікувати проблему

По-перше, необхідно ідентифікувати, в чому саме конфлікт, як ви щодо цього почуваєтеся та хто впливає на ситуацію. Розуміння суті конфлікту допоможе вам зрозуміти, чи ви хочете його вирішувати зараз і побачити його більш ясно.

Ось деякі приклади різних типів конфлікту:

- Непорозуміння – те, що каже одна людина і чує інша, може бути двома різними речами. Якщо ви неправильно зрозуміли слова, дії, або мотиви іншої людини, між вами може статися конфлікт непорозуміння.
- Суперечка щодо очікуваних ролей – в цьому типі конфлікту одна людина відчуває, що інша не виконує своєї ролі або зобов'язань, не слідує їх домовленості.
- Недостатня або невірна інформація – люди не завжди відкривають всі факти, коли спілкуються.
- Емоційні або фізичні потреби, що не були задоволені – це може змусити людину відчувати, що ситуація є несправедливою щодо неї зі сторони людей, що на її думку повинні були задовольнити ці потреби.
- Різні системи цінностей, або інтерпретація подій – це можна побачити у відношеннях близьких людей, а також навіть країн.
- Конкуренція за обмежений ресурс – їжа, гроші, нагороди також можуть бути причиною конфлікту.

Ідентифікувати свої думки та почуття

Зверніть увагу на те, що ви думали та відчували під час та після конфлікту. Це буде додатковою мотивацією для вирішення конфлікту.

Ідентифікувати негативні наслідки конфлікту та позитивні наслідки його вирішення

Візьміть до уваги негативні наслідки для людей, що не були напряму задіяні у конфлікт. Наприклад, якщо це конфлікт між чоловіком/дружиною, подумайте, як це впливає на дітей.
Якщо це конфлікт на роботі, чи має він вплив на інших співробітників і т.д.

Вирішити, чи ви будете шукати рішення

Вирішіть, чи ви будете щось робити для вирішення ситуації, чи просто залишите все, як є.

Якщо ви відповіли «так» хоча б на одне питання, то краще спробувати вирішити проблему:

- Чи є цей конфлікт все ще проблемою?
- Чи буде ситуація погіршуватися, якщо я не вирішу її?
- Чи буду я відчувати образу, якщо не намагатимуся вирішити цей конфлікт?

Якщо ви не впевнені, знайдіть час і подивіться на цей конфлікт очами іншої людини. Це може змінити, або не змінити ваш погляд на подію, але у будь-якому разі допоможе поглянути на проблему з ширшої перспективи і більш ефективно комунікувати з другою стороною.

Встановити час для розмови

Не починайте розмову з іншою людиною зненацька, дайте собі і їй час підготуватися. Якщо у іншої людини не буде часу підготуватися, то розмова може бути жорсткою. Оберіть час, коли жоден з вас не буде втомленим, знервованим або зайнятим іншими справами. Оберіть нейтральне місце зустрічі. Краще підготувати декілька варіантів, щоб обрати той, що задовольнить вас обох. Не будьте агресивним щодо необхідності зустрічі, але намагайтеся вести себе асертивно. Якщо ви відреагували на щось занадто емоційно, або неадекватно, будьте готові вибачитися (навіть, якщо реакція іншої людини була такою ж). Здатність присвоювати свої помилки є ознакою пружності.

Продумайте деякі кроки наперед: Що сказати, якщо людина буде відмовлятися зустрітися абозахоче поговорити прямо зараз? Якщо так, то чи підходить для цього час і місце? Чи є людина у даний час достатньо спокійною для продуктивної розмови?

Якщо людина говорить щось на зразок «Мені немає чого тобі сказати», спробуйте наступне:

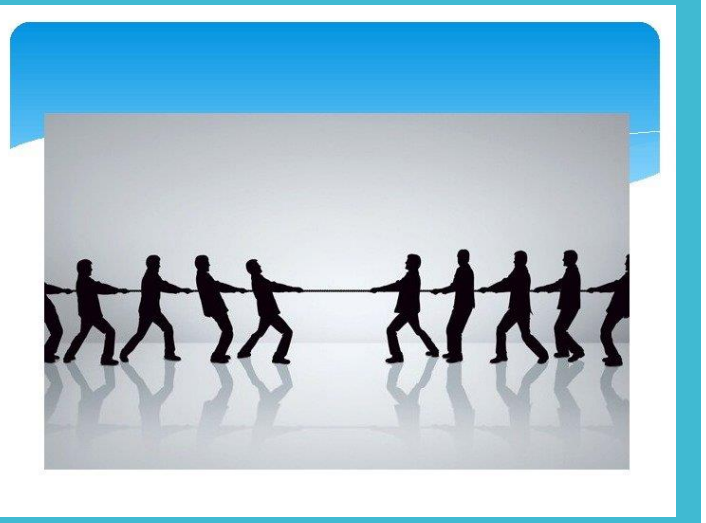
- Переконайтеся, що якщо ви повинні були вибачитися, ви це зробили щиро
- Скажіть про негативні наслідки невирішення конфлікту і про позитивні наслідки його вирішення
- Нагадайте іншій людині, що вирішити цей конфлікт є важливим, бо ви обидва будетет почуватися краще після цього
- Якщо людина все ж відмовляється, запропонуйте повернутися до цього питання за кілька днів. Не забудьте зробити це.

Представити вашу сторону конфлікту в асертивний спосіб та з повагою до опонента

Під час зустрічі, розкажіть опоненту, в чому на вашу думку проблема та як ви почуваєтеся щодо цього.

- Дайте іншій людині шанс відповісти
- Зберігайте контакт очей
- Попросіть пояснити, якщо ви щось не розумієте
- Поважайте думку іншого, навіть якщо не згодні з нею
- Звертайте увагу не те, що говорить інший
- Невербально показуйте, що ви уважно слухаєте (наприклад кивками голови)
- Знайдіть щось, у чому ви погоджуєтеся з іншим, навіть якщо це буде щось маленьке

Уважно та з повагою вислухати іншу сторону конфлікту



Коли ви висловили свою сторону конфлікту, уважно послухайте іншу сторону. Не нервуйте, якщо інша людина висловлює свої скарги та вимоги. Активне слухання включає в себе контакт очима та знаки, що ви чуєте, що вам кажуть.

Як справлятися, якщо людина розлючується, мовчить або плаче під час розмови:

Злість. Неефективно відповідати злістю на злість. Замість цього будьте асертивним, покажіть свою повагу та практикуйте активне слухання. Це дасть зрозуміти, що ви не втягуєтесь у суперечку. Запропонуйте коротку перерву, щоб заспокоїтися. Досліди показують, що 20 хвилин достатньо, щоб людина трохи заспокоїлася.

Мовчання. Якщо хтось не відповідає вам після того, як ви домовилися зустрітися, не відповідайте люттю. Важливо зберігати асертивний та поважний тон. Нагадайте іншому про наслідки невирішення конфлікту. Можлива відповідь: « Я розумію, що ти не дуже хочеш про це говорити, але це має наслідки поза нашими емоціями (список наслідків). Мені справді важливо це вирішити і почути твою сторону».

Плач. Деякі люди використовують плач, щоб маніпулювати іншою людиною, коли відчувають, що втратили контроль. Інші плачуть, бо вони насправді засмучені. Часто це важко розрізнити. Продовжуйте використовувати асертивну та поважну манеру говорити.

Запропонуйте іншій людині хустинку або склянку води. Можливі варіанті відповіді: «Я бачу, що це засмучує тебе. Хочеш декілька хвилин перепочити і зустрітися тут пізніше? Це важливо, і я справді хочу почути твою думку».

Обговорити рішення, що буде прийнятним для всіх сторін

Ділові переговори це зазвичай торг з обох боків. Спочатку прийнято просити більше, ніж насправді можливо отримати, і потім намагатися отримати стільки поступок з іншого боку, скільки можливо. Але, коли мова йде про конфлікт між людьми, вашою метою не є отримати якомога більше від іншого. Насправді ваша мета - задовольнити потреби всіх сторін.

Обговорення конфлікту включає в себе компроміси, або мозковий штурм і пошук нових рішень, що не були наявні раніше. Мета – знайти таке рішення, при якому ніхто не почуватиметься, наче він програв процес. Можливо, для цього знадобиться не одна зустріч. Важливо за необхідності запропонувати ще одну зустріч, або допомогу сторонньої особи.

Також важливо підсумувати прогрес, якого ви досягли, навіть якщо ви не отримали все, що хотіли від цієї зустрічі. Це збільшить шанси ефективно спілкуватися в майбутньому.

http://afterdeployment.dcoe.mil/sites/default/files/pdfs/library/eLibrary_resilience.pdf