У будь-якому конфлікті є як мінімум дві сторони.

Це дві особистості, зі своїми поглядами, звичками, статусами, досвідом та іншими атрибутами.

У цих людей є багато спільного: голова, руки, тіло, мозок, серце.

А є щось, що їх роз'єднує – зазвичай це причина конфлікту або різні точки зору на одну й ту ж ситуацію.

### **Що ж таке конфлікт?**

Це конфліктна ситуація + інцидент.

**Конфліктна ситуація** – це ґрунт для конфлікту, але не сам конфлікт.

**Інцидент** – це дія, у результаті якої відбувається зіткнення інтересів або цілей учасників. Дуже небезпечно сприймати інцидент за конфлікт. Це як робити з мухи слона.

Головну роль у виникненні конфліктів відіграють так звані конфліктогени: слова, дії, що сприяють конфлікту – хвастощі, грубість, порушення правил етики, нещирість, нечесність, негативне або поблажливе ставлення.

**А як люди реагують на різкі образливі слова і висловлювання на їхню адресу?**

Більшість "відповідають взаємністю", деякі промовчать і лише одиниці не звернуть жодної уваги.

Цікаво, але спостереження показують, що близько 80% конфліктів виникає попри бажання їх учасників. Відбувається це через особливості нашої психіки, яка реагує на конфліктогени і тому, що більшість людей або не знає про них, або не надає їм значення.

### **Як розпізнати, що конфлікт наближається?**

Спочатку виникає відчуття дискомфорту, а потім наростає напруга і... «понеслося».

Але перед "понеслося" (та й після) є ще кілька фаз:

1. Дискомфорт – виникнення проблемної ситуації.
2. Напруга – інцидент і ескалація.
3. Криза – протидія.
4. Завершення конфлікту – від конфліктної взаємодії до пошуку рішення.
5. Часткова нормалізація відносин – переживання учасників, осмислення ними своєї позиції.
6. Повна нормалізація відносин (настає в момент усвідомлення сторонами важливості подальшої конструктивної взаємодії).

**І що ж робити?** Існує дуже просте правило безконфліктного спілкування:

Не вживати конфліктогени.

Не відповідати конфліктогеном на конфліктоген.

### **Практичні техніки вирішення конфлікту**

**Техніка 1.** **Вираження своїх почуттів через Я-твердження**

Ви відчуваєте емоцію, розумієте причину і наслідки, і після цього робите вибір відповіді. Давайте порівняємо:

* Ти мене засмучуєш – Я засмучена.
* Це мене дратує – Я роздратувався.
* Ти мене заплутав – Я не зрозумів сенсу твоїх слів.
* Мені нема чого сказати – Я не знаю, як висловити свої думки.

 Я-висловлювання – це мова відповідальності.

**Техніка 2. Усвідомлене дихання**

Якщо ви розумієте, що внутрішній тумблер включений і температура близька до кипіння, спробуйте взяти контроль над собою за допомогою дихання.

Коли ми відчуваємо стрес, наше дихання неконтрольовано частішає і з глибокого перетворюється в переривчасте та поверхневе.

У такі моменти важливо усвідомити, що дихання порушене і сфокусуватися на ньому: глибокий вдих, затримка дихання на кілька секунд і повільний глибокий видих. І нехай він буде трохи довший ніж вдих.

Керувати своїм диханням – управляти своїми емоціями.

Ще є дуже корисне поняття асертивної поведінки.

**Асертивна поведінка** – це коли людина захищає свої права, не порушуючи прав інших, а також чесно і відкрито висловлює свою точку зору, одночасно з цим демонструючи, що розуміє позицію іншого.

### **Слухайте з наміром зрозуміти, а не з наміром відповісти**

Коли ваш опонент знаходиться в стані емоційного збудження, ви ні в якому разі не повинні піддатися дії психологічного закону зараження і не увійти в такий же стан самому.

У цьому випадку, втримавшись від емоційної первісної реакції, дуже корисно ставити собі запитання: "Чому він поводиться так?", "Які його мотиви в даному конфлікті?".

**Як же бути?**

Крок 1. Усвідомлюйте емоції.

Крок 2. Встановлюйте основні правила переговорів.

Крок 3. З'ясовуйте позиції один одного.

Крок 4. Визначайте приховані потреби й інтереси, точку зору сторін.

Крок 5. Пропонуйте варіанти вирішення конфлікту.

Крок 6. Погоджуйтеся з найкращим взаємовигідним варіантом.

### **СПОРТ потрібен усім**

Хочу ще запропонувати використовувати чек-лист СПОРТ для вирішення конфліктів:

**С**– слухати. Слухайте заперечення до кінця, не перебиваючи.

**П** – приєднуватися. Демонструйте небайдужість, шукайте ту частину висловлювання, з якою ви можете погодитися.

**О** – оцінювати природу заперечення. Для цього якнайкраще використовувати питання-уточнення, які допоможуть визначити справжню причину заперечення.

**Р** – реагувати. Реагуйте на заперечення після того, як ви вислухали, продемонстрували розуміння, оцінили природу заперечення.

**Т**– тонізувати. Завершіть спілкування на позитивній ноті.

Якщо кожен із нас пізнає себе глибше, навчиться керувати своїм емоційним станом і тонко відчуватиме потреби інших людей, у нас не буде необхідності вивчати практики поведінки в конфліктних ситуаціях.