

Сутичка інтересів — ось як можна розтлумачити конфлікт. Нині 23% педагогів опиняються в епіцентрі булінгу та гострих ситуацій\*. А кожен четвертий педагог потрапляє в конфліктні ситуації з батьками вихованців чи колегами й не знає, як правильно діяти. Проєкт «Прошколу» спробував розібратися, як педагогу не дати втягнути себе в конфлікт і як виходити з нього зі здоровими нервами.

**З’ясуйте причину**

Переважна більшість конфліктів виникає через сутичку інтересів. І так само, як моряки бачать лише верхівку айсберга, ми помічаємо лише зовнішню сторону конфлікту. Те, що на поверхні. Зазвичай це позиція опонента. Наприклад, він розлючений, незадоволений і вимагає справедливості. Але під позицією завжди ховаються припущення — що, на вашу думку або на думку вашого опонента, сталося. А ще глибше прихований власне інтерес: чого хочуть усі сторони конфлікту.

Якщо виявити інтерес кожного, конфлікт можна швидко розв’язати. Як це зробити? Найдієвіший спосіб — ставити запитання собі та опоненту. Часто в діалозі з’ясовується, що потреби сторін конфлікту «не перетинаються» і їх можна задовольнити. Конфлікт вичерпаний.

**Навчіться слухати та чути**

Ставити запитання, щоб з’ясувати причину конфлікту, можливо тоді, коли опоненти чують одне одного. Проте слухати співрозмовника та чути, що він дійсно намагається донести, — це різні речі. Психологи та нейрофізіологи довели, що наш мозок сприймає інформацію вибірково. Якщо ми зараз думаємо про чергову атестацію, то всюди у статтях чи інтернеті будемо натикатися на інформацію про неї. Це фокус нашої уваги — мозок відсікає все зайве та концентрується на тому, що важливо.

*Уявіть, що нас сприймають так:*

• 93% інформації — ЯК ми говоримо;

• 5% інформації — ЩО ми говоримо.

Під час будь-якої комунікації те, що ми говоримо, і те, що чує в наших словах співрозмовник, — не завжди те саме. **Причиною непорозуміння** можуть стати:

* стиль спілкування — постава, жести, емоції, харизма впливають сильніше, ніж зміст сказаного;
* фокус уваги — опонент може зачепитися за ті слова, які зараз його турбують найбільше, і хибно їх трактувати.

Тому, щоб уникнути конфліктних ситуацій, навчіться чітко висловлювати свою думку та дослухайтеся до опонента.

**Оберіть модель поведінки**

Залежно від обставин ми можемо відкрито йти на конфлікт, а можемо його уникати. Психологи виокремлюють **п’ять моделей** поведінки в конфліктних ситуаціях. Вибір кожної з них залежить від того, наскільки ви готові поступитися своїми інтересами. Які ж це моделі? Розгляньмо короткий опис, переваги й недоліки.

**Ведмедик, або Пристосування**

Така модель поведінки характерна для людини, якій важливіший спокій і хороші взаємини з усіма. Вона прагне будь-що залагодити конфлікт і готова поступитися своїми інтересами перед іншим.

**Черепаха, або Уникання**

Така модель поведінки характерна для людини, яка відкладає всі рішення «на потім» або чекає, доки пристрасті вщухнуть самі собою. Той, хто обирає цю модель, прагне за будь-яку ціну уникнути конфлікту.

**Акула, або Суперництво**

Така модель поведінки притаманна людині, яка готова нехтувати чужими потребами та впевнена у своїй правоті. Вона готова тиснути на інших та будь-що відстоює свої інтереси.

**Лисиця, або Компроміс**

Така модель поведінки притаманна людині, яку не стільки цікавить, скільки бентежить збереження позиції та авторитету. Вона готова піти на поступки, якщо на них піде й інша сторона.

**Сова, або Співпраця**

Така модель поведінки притаманна людині, для якої головне — не перемога в сутичці, а пошук виходу з неї. Обираючи цю модель, опоненти відкрито визнають конфлікт і готові шукати рішення, яке врахує інтереси кожної сторони. Ця модель вимагає запитань та комунікації сторін.

**Контролюйте емоції**

Для конфлікту необхідно два інгредієнти, які дають вибухову суміш, — емоції та розбіжності в поглядах. Якщо ви опинилися в епіцентрі конфлікту, поставте собі чотири запитання:

* що відбулося — реальні факти;
* як мені з цим — які у вас емоції;
* яка причина конфлікту — які ваші інтереси він зачіпає;
* що я хочу від цього конфлікту.

Коли ви дасте собі чесні відповіді, то легше впораєтеся з емоціями. Звісно, їх можна приховати. Проте, повірте, співрозмовник швидше за все їх зчитає. Тому щойно починаєте втрачати контроль над ситуацією через негативні емоції, скажіть собі подумки «Стоп!» та спробуйте стримати гнів.

**Як стримати гнів**

* Зупиніться та визнайте, що гніваєтеся.
* Визначте, що спровокувало гнів — хтось образив вашу гідність, відволік від роботи тощо.
* Відшукайте свою потребу.
* Поміркуйте, яка потреба може бути у вашого опонента.
* Дайте собі час на роздуми та вголос попросіть про це опонента — «Перенесімо розмову», «Мені потрібен час, аби прийняти рішення».
* Розслабтеся та зверніть увагу на своє тіло — походіть, випийте чашку чаю, зробіть кілька фізичних вправ тощо.

Нами керують три центри: інтелектуальний, фізичний та емоційний, тобто наші думки, тіло та почуття. Ми здатні керувати думками та тілом. Адже можемо пригадати щось із минулого, спланувати вихідні або встати, сісти чи зробити глибокий вдих. А от з емоціями впоратися складніше. Однак це під силу нашим думкам і тілу. Іншими словами, саме інтелектуальний та фізичний центри здатні керувати емоційним. Тому, крім аналізування ситуації, використовуйте й фізичні способи подолання негативних емоцій.

Спробуйте міцно стиснути кулаки, доки пальці почнуть мліти. Або візьміть аркуш паперу чи сторінку зошита та зминайте її з усієї сили. Так ви знизите рівень напруги в тілі та емоціях. І найприємніше, що робити це можна непомітно. Наприклад, сховавши руки в кишені.

Від того, у якому стані перебувають наше тіло та думки, часто залежать і наші емоції. Якщо ми радіємо — усміхаємося. Така реакція нашого тіла на радість, щастя. Бо тіло сприймає сигнали та посилає імпульси до нервової системи. Діє цей механізм і в зворотному напрямку — якщо спробуєте усміхатися, то відчуєте, що гнів вас відпускає.

**Опануйте методики, які допомагають розв’язати конфлікт**

Коли ви опануєте свої емоції, спробуйте розв’язати конфлікт і знайти рішення. Як це можна зробити?

**Згода.** Щоб конфлікт не перетворився на лавину, яка зносить вас емоціями, зупиніться та спробуйте забути про обвинувачення. Знайдіть у словах опонента щось, із чим ви можете погодитися. Відтак дайте відповідь не претензіями, а згодою.

У відповідь на звинувачення «Ви не виконуєте своїх обов’язків!» скажіть: «Зазвичай я виконую свої обов’язки справно, але інколи не можу впоратися з ними через те, що мені заважають».

Що корисного в цій методиці? Вона знімає рівень напруги та виводить вас із позиції суперника. Використовуйте згоду під час діалогу, коли на вас тиснуть чи намагаються безпідставно звинувачувати.

**Факти**. Почніть оперувати фактами в діалозі без звинувачень. Констатуйте те, що вже сталося. Намагайтеся уникати особистісної оцінки ситуації.

Замість звинувачення «Ви не зважаєте на пропозиції» — «Вашому сину не зручно в цьому взутті, можливо, ви принесете інше?»

Я-позиція. Цю методику можна назвати ще «Іншими словами». Зазвичай у конфлікті ми послуговуємося деконструктивними установками. Відтак загострюємо суперечку, звинувачуємо опонента й захищаємося з позиції «Сама така!». Нас дратують фрази «Ти мусиш», «Це твої обов’язки», «З тобою неможливо говорити», «Ти мене не слухаєш» тощо. Вони посилюють напругу. Тому спробуйте перефразовувати слова з позиції «Я» — ваших почуттів та стану.

**Звинувачення** «Ви постійно запізнюєтеся на збори» перефразуйте на «Я змушена чекати вас і затримувати через це інших».

Розкажіть, чому саме для вас це важливо, що вас турбує в цій ситуації. Так опонент матиме змогу зрозуміти вашу позицію.

Наведені методики допомагають опонентам стати союзниками. Ви спільно розв’язуєте проблему замість того, щоб будувати мури протистояння. Це вже початок конструктивного діалогу й пояснення ваших інтересів. Методики працюють і з дітьми, і з дорослими. Насамперед застосовуйте їх у листуванні в месенджерах, а надалі практикуйте в усному діалозі.