

Kako izaći iz konflikta?

Konflikti su deo naše svakidašnjice. Oni izbijaju oko naših vrednosti, uloga i stavova. Za većinu ljudi konflikti su negativna pojava u kojoj ne žele da se nađu. Međutim, kada se već nađu u konfliktu, **postoji nekoliko opštih principa za rešavanja istog:**

1. **komunikacija** – da bi se rešio konflikt, neophodno je pričati sa osobom sa kojom smo u konfliktu. Ako smo u konfliktu sa samim sobom, neophodno je da popričamo i sa sobom. Čutanje ili odbijanje da se misli o nastaloj konfliktnoj situaciji može dovesti samo do produbljivanja konflikta. Ako pokazujemo ravnodušnost i pasivnost, bolje je da ni ne očekujemo da se konflikt reši. **Da bismo rešili spor, moramo preduzeti akciju u vidu odlučnog razgovora.**
2. **ne tražite krivca** – kada ste se odlučili na razmatranje konflikta, učinite to na ispravan način. Ako počnete priču sa *«ti si počeo prvi»*, to nije komunikacija. To je optuživanje, a **optuživanje je faktor koji remeti konstruktivnu komunikaciju**. Pored toga što okrivljivanjem remetite komunikaciju, takođe pokazujete i da ste nezrelo razmislili o celoj prirodi konflikta. Ako ste vi u konfliktu sa nekim, nije bitno ko je počeo prvi da izaziva konflikt, jer ste vi to prihvatili. Shodno tome, sada se nalazite zajedno u konfliktnoj situaciji, koju zajedno treba i da rešite.
3. **povratne informacije** – kada prestanete da okrivljujete i počnete svrsishodno da komunicirate, veoma je bitno da **slušate vašeg sagovornika**. Slušanje podrazumeva iskreno udubljenje u informacije koje dobijate. Kada saslušate informacije, poželjno bi bilo da date povratnu informaciju vašem sagovorniku. Da biste usmeravali komunikaciju u dobrom pravcu, neophodno je da razumete sagovornika, i da mu prenesete da ste ga razumeli. Možete da parafrazirate njegove reči ili da ga pitate ako vam nešto nije jasno (umesto da optužujete pre nego što proverite da li ste dobro shvatili poruku). Na primer, ako ste u konfliktu sa partnerom i primetite da je on rezigniran, najbolje bi bilo da mu i date do znanja da ste to primetili. Ako partner kaže da ga nervira neki vaš postupak, vaša povratna informacija bi mogla biti *«izgleda da te to baš potresa, hajde da vidimo kako to da popravimo»*.
4. **budite to što jeste** – da biste razrešili konflikt, ali stvarno konstruktivno razrešili tako da budete zadovoljni ishodom i vi i vaš sagovornik, neophodno je da budete autentični. Ako vas postojeće konfliktno stanje čini tužnim, recite to. Ako vas nešto nervira, smeta vam, plaši vas, sve to treba da kažete. Međutim, ne smete izgubiti iz vida prethodne odrednice uspešnog rešavanja konflikata. **Poželjno je iskazati emocije i mišljenja, ali to treba učiniti nenasilno i bez napada.** Napravite razliku između sledećih rečenica: *«odvratan si jer to radiš»* i *«osećam se iznervirano kada to radiš»*. Obe rečenice potiču iz istog osećanja, ali je jedna poziv na svađu, a druga poziv na razgovor. Pitanje je samo da li želite da se rasteretite napadom na drugu osobu ili zaista želite da rešite konflikt?

-Neophodno je pričati sa osobom sa kojom smo u konfliktu.

-Ne tražite krivca. Optuživanje je faktor koji remeti konstruktivnu komunikaciju.

-Slušajte vašeg sagovornika, dajte mu povratne informacije

-Budite to što jeste. Poželjno je iskazati emocije i mišljenja, ali to treba učiniti nenasilno i bez napada

Kako izbeći konflikt?

Kad je već došlo do konflikta on se može rešiti dobrom komunikacijom, slušanjem i reagovanjem na sagovornika. Međutim, do konflikta ne mora ni doći. Naravno, konflikt je sastavni deo života i neminovno ćemo se ponekad naći u konfliktnoj situaciji, ali postoje načini da se izbegnu bar oni nepotrebni konflikti. Dobrim delom, veštine koje ste primenili da biste izašli iz konflikta su iste one koje ćete primeniti da biste izbegli konflikt.

Iskrena i korektna komunikacija rešava pola posla, dok drugu polovinu rešava pažljivost.

Ako budete iskreni i jasni u izražavanju svojih želja i stavova, na dobrom ste putu da ostvarite adekvatnu komunikaciju i izbegnete konflikt. Pričajte o činjenicama tek kada znate da su to činjenice. Sa druge strane, ako je vaše mišljenje neprovereno, izrazite ga kao mišljenje, a ne krajnji sud. Zamislite situaciju na poslu u kojoj je šef ispao «nepravedan» prema vama tako što vam je zatražio da radite prekovremeno. Vas je ta situacija lično pogodila i iznervirala. Ako vi donesete zaključak da je šef nepravedan ili da je loš šef ili da ima nešto direktno protiv vas, pre nego što porazgovarate sa njim, postoji bar 50% šanse da ste doneli pogrešan zaključak. Umesto da zaključujete, najbolje bi bilo da pitate otvoreno sve što vas interesuje i da kažete šta vi mislite. Možda je šef vas zamolio da prekovremeno radite, jer ste najbolji radnik i u vas ima najviše povrenja. Možda nema kome drugom da se obrati, a iskrsla mu je neočekivana situacija. Možda je zaista nepravedan i očekuje da radite prekovremeno, bez povišice. Međutim, šta god da je u pitanju vi to ne možete znati dok ga ne pitate. Nemamo sposobnost čitanja tuđih misli, a često se ponašamo kao da imamo. Nije najveća šteta to što bismo mi šefa doživeli kao nepravednog bez dovoljno informacija koje bi potkrepile naš zaključak. Veća je šteta što bi se to negativno odrazilo na nas same. Mi bismo usled neproverenih negativnih misli o šefu, počeli da razvijamo i negativna osećanja. Bili bismo frustrirani, a možda i osvetnički raspoloženi. Ceo rad bi nam teže padao i samo bismo sebi odmagali, a da nismo ni sigurni da li smo ispravno zaključili. Dakle, iskrena komunikacija, iskreno izražavanje mišljenja, pitanja, emocija, stavova, prvo je pravilo izbegavanja konflikata.

Konflikt koji ćemo iskrenošću sigurno izbeći je konflikt sa nama samima. Da bismo bili u dobrim odnosima sa drugima, potrebno je prvo da budemo u dobrom odnosu sa sobom.

Pored iskrenosti, za dobre odnose sa drugima je potrebno i da smo pažljivi. Pažljivost podrazumeva pažljivo slušanje, obraćanje pažnje na druge, vođenje računa o interesima druge osobe, realno sagledavanje situacije. **Ako smo iskreni, a nismo pažljivi, vrlo verovatno je da nećemo izbeći konflikt.** Ako smo iskreni bez obraćanja pažnje na drugog, to može da izgleda sebično, a često to i jeste sebično ponašanje. Naime, **ako gledate samo sebe i svoje interese, pa čak i da ste najiskreniji na svetu, vi u stvari jeste osoba koja lako ulazi u konflikte.** Ako želite da smanjite intenzitet konflikata u svom životu, potrebno je da budete pažljivi prema drugima. Hajde da se vratimo na

prethodni primer sa šefom koji je od vas zatražio da radite prekovremeno, a vi ga doživeli kao nepravednog. Šta bi to govorilo o vašoj pažljivosti? Rečeno je da vaš zaključak da je šef nepravedan ne mora da bude ispravan i da nećete znati da li je ispravan dok ga ne proverite. Prvi zadatak je da pitate i kažete šta imate. Iskrenost je dovoljna da kažete kako se vi osećate i mislite, ali je nedovoljna da razumete drugog. **Za razumevanje drugog vam je potrebna pažljivost.** Vi biste mogli da pitate vašeg šefa koji su razlozi za vaš prekovremen rad. Međuti, ako ste ga unapred okarakterisali kao nepravednog, najverovatnije je da šta god on bude naveo kao razlog, vi ćete to protumačiti u negativnom svetlu. Iz ovih razloga je poželjno da budete pažljivi i da ne donosite preuranjene zaključke. Tek ako pokažete iskreno razumevanje za razloge druge osobe, možete ih videti u pravom svetlu. To još uvek ne mora da znači da ćete se vi složiti sa tim razlozima, ali to znači da ste na dobrom putu da razumete i razgovarate, umesto da okrivljujete u ulazite u konflikt.

Pažljivost smanjuje predrasude i povećava mogućnost razumevanja, a iskrenost otvara vrata svrsishodnoj komunikaciji. Kada se osposobite da ne donosite prerane zaključke, već da pitate i čujete, kada odlučite da se ne krijete iza misli i osećanja, već da kažete i argumentujete, tada ste uradili sve što ste mogli da izbegnete konflikt. Sve što vam ostaje tada je da se sklonite, kada god možete, od osoba koje izazivaju konflikte. Međutim, takvih osoba ima uvek i svuda, ali i njih vidimo sasvim drugačije kada ih razumemo i kada smo sposobno da ih pažljivo saslušamo.

Ako smo iskreni, a nismo pažljivi, vrlo verovatno je da nećemo izbeći konflikt. Ako gledate samo sebe i svoje interese, pa čak i da ste najiskreniji na svetu, vi u stvari jeste osoba koja lako ulazi u konflikte.

Renata Senić