

# Efektīva konfliktu risināšanas stratēģija



Mijiedarbībā ar apkārtējiem ne vienmēr veicas tik labi, kā gribētos. Var gadīties, ka nejutamies pilnībā saprasti. Bet ir reizes, kad jutamies tā, it kā mums būtu uzbrukts un tad pirmā doma varētu būt - sadot pretī. Šajos gadījumos rodas spēcīgas emocijas, kas var pat traucēt sadzirdēt to, ko otrs mums saka. Sevišķi sakāpinātās situācijās šādu konfrontāciju varam izjust kā draudus savai labklājībai un rīcībspējai.

## Ir divi biežāk sastopamie iemesli, kādēļ cilvēki nonāk līdz konfliktam:

- Komunikācija nav pietiekami skaidrā veidā un trūkst savstarpēja respekta, lai ieklausītos otra cilvēka teiktajā.
- Iesaistītajiem cilvēkiem ir atšķirīgas vajadzības, intereses vai vērtības, kuras bez pārrunām, nevar tikt saskaņotas vai apmierinātas.

## Veiksmīgam komunikāciju procesam ir trīs posmi:

1. izsakies pietiekami skaidri. Ņem vērā verbālo un neverbālo komunikāciju. Piedomā pie tā, ko tu vēlies pateikt, seko līdz tam, kā tu to izsaki, un apdomā to, kā tas varētu tikt saprasts.
2. sadzirdi otru. Tajā, kas tiek pateikts, ir viena daļa faktu un otra daļa emociju, par ko tev būtu jātiek skaidrībā abos šajos līmeņos. Kad klausies, pievērs uzmanību gan faktiem, gan emocijām.
3. gūsti apstiprinājumu tam, vai otrs sadzirdējis teikto. Tikai tad tu vari būt pārliecināts ka, esi izteicis to, ko bijī nodomājis tad, ja uzklausītājs tev sniedzis atbildi, kas apstiprina to, ka viņš sapratis tevis teikto. Kad tu uzklausī otru teikto, tad noklausījies to apkopo, dari zināmu to, ko esi dzirdējis un uzdod jautājumus, lai precizētu to, kas otra cilvēka teiktajā tev palicis neskaidrs.

## Sarunājoties respektē otra cilvēka un savas vajadzības!

Ja tavas vajadzības ir pamatotas, tās jāizsaka. Tāpat tas jā dara arī otram cilvēkam, ar kuru izveidojies konflikts.

## Tiešā veidā runā par problēmu!

Konfliktā labāk otram tieši izteikt savus iebildumus. Ja izmantosi citu cilvēku starpniecību, tad tas var tikai pastiprināt konfliktu un veicināt pārrunājumus (izņēmums ir speciālista palīdzība, piem., psihologa, mediatora u.c.).

Izvairies iesaistīt draugus vai ģimenes locekļus, kuri nostātos tavā pusē. Apstiprinājuma gūšana saviem uzskatiem, var novest tevi pie vēl stigrākas pozīcijas, kas apgrūtinās konflikta risināšanu. Noderīgāk būtu noskaidrot kā citi cilvēki saredz situāciju no malas, kā viņi novērtē tavus

uzskatus vai vēlmes. Tomēr, cik vien iespējams mēģini panākt, lai konflikts nekļūtu publisks!

### **Esošo problēmu nodali no otra personības!**

Ja nodalīsi problēmu no cilvēka personības un saglabāsi cieņu pret otru cilvēku, tas palīdzēs arī otram cilvēkam izturēties līdzīgi. Savas intereses tu ātrāk atrisināsi, ja izvairīsies no uzbrukumiem otra personībai, kas to pazemo, sadusmo u.c.

### **Sarunājoties nepārtrauc otru!**

Nelaikā pārtraucot runātāju, tu vari tikai pavairot pārpratumus.

### **Sarunājies godprātīgi- negodīgas spēlītes ilgi neturpinās!**

Izvēlies argumentus, kas varēt apmierināt abas puses. Vienpusīgs uzbrukums nekur neved. Tie nav obligāti noteikumi, ka vienam jāuzvar strīdā un otram jāzaudē. Abām pusēm sarunas nolūks ir sasniegt kādu noderīgu mērķi, lai katra no tām gūtu zināmu gandarījumu attiecībā uz savām interesēm un vajadzībām.

### **Atslābsti!**

Bieži vien, vedot pārrunas, mēs domājam ka „stingras pozīcijas” ieņemšana vai pamatīga „nostājas saglabāšana ” dos labāku iznākumu. Patiesībā, tādos gadījumos otrs cilvēks nejūtas līdzvērtīgi iesaistīts, tas var aizskart viņu, sadusmot un izraisīt citas emocijas, kuras apgrūtinās veiksmīgu konflikta atrisināšanos.

### **Četri soļi konflikta atrisināšanā**

Šeit minētie soļi sevī iekļauj iepriekš minētās konflikta risināšanas vadlīnijas:

1. Ja atrodiies ļaudīs un jūti, ka briesmīgs konflikts, piebremzē sevi un pajautā otram cilvēkam, vai jūs varētu satikties neitrālos, privātos un mierīgos apstākļos, abām pusēm izdevīgā laikā, neradot scēnu pašreiz un tā izvairoties no sarunas pārtraukšanas nelaikā.
2. Skatieties, lai jūs ieklausītos viens otrā. Lai katrs jūtas sadzirdēts un saprasts un var izpaust savu viedokli. Tādējādi jūs izvairīsieties no savu attiecību sabojāšanas, ko šis konflikts varētu izraisīt. Vērts veltīt laiku tam, lai noklausītos otra cilvēka viedokli. Virziet sarunu kamēr katrs no jums pilnībā izteicis savus viedokļus un jūs abi gūstat pārliecību, ka esat sadzirdēti un saprasti.
3. Brīvi izsakiet savus piedāvājumus, izmantojiet radošu pieeju tam, kā varētu risināt abu pušu izteiktās problēmas, vajadzības un intereses. Paturiet prātā atšķirību starp pozīciju un interesēm, un centieties apmierināt abu pušu intereses, radot iespēju nonākt pie vērtīga kopīga risinājuma, kuru katrs no jums vienatnē diez vai būtu atradis.
4. Noslēdziet pārrunas ar vienošanos, kas apmierina katru no jums. Tas samazinās iespējama konflikta risku nākotnē. Saglabājiet konfidencialitāti par savām pārrunām, ja vien kopīgi neesat vienojušies pastāstīt to citiem, kuriem būtu jāzina tas, par ko esat vienojušies.

Ja nu tomēr pārrunu gaitā neesat spējuši vienoties, nebaidieties pamēģināt atsākt pārrunas citā reizē. Dažreiz labāk konfliktu risināt pakāpeniski, kas katram dod laiku apdomāt savas vajadzības.