

Форми і стратегії завершення та вирішення конфліктів

1. Помовчіть, зробивши паузу. Це допоможе вам обрати розумну тактику. Час допомагає забути те, що нас дратує.
2. В конфліктних ситуаціях дуже часто хочеться постояти за себе і дати достойну відсіч. Тому ми так сильно переживаємо за те що говоримо чи робимо в подібних ситуаціях. Але якщо ви попали в таку ситуацію спробуйте скористатися порадою психолога Сильвії Бурстин *«не відповідай одразу – краще почекати і подивитися що буде далі»*.
3. Не грайте гру «Хто винен?» Конфлікт, як правило є результатом цілої серії подій. Це схоже на ефект доміно. В кінцевому результаті не можна винуватити тільки одну людину. Спочатку стається одне, потім друге, потім третє. В кінцевому результаті стається те що стається.
4. Не піддавайтеся настрою іншої людини.
5. Злість руйнує ваш розум. У стані злості неможливо конструктивно думати і шукати креативне рішення виходу із складної ситуації.
6. Вчитель з медитації Норман Фішер стверджує: що б з нами не відбувалося, головною проблемою в конфліктних ситуаціях є наша злість. Вона створює хмару емоцій, яка заважає дати врівноважену і переконливу відповідь. Попрацуйте над собою: промедитуйте, зробіть гімнастику, прогуляйтеся на свіжому повітрі – дайте собі можливість відволіктися від проблеми. Робіть що завгодно, але перш ніж розбиратися з кимось, розберіться самі з собою.
7. Не старайтеся зрозуміти дії іншої людини. Спитайте себе, якби інша людина спробувала зрозуміти про що ви зараз думаєте або чому ви робите зараз те що робите, наскільки близькими до правди були б його догадки? Ніхто крім вас не знає, що відбувається у вашій голові. Так навіщо старатися зрозуміти те про що думає твій співрозмовник? Скоріше всього ви будете неправі, а це значить, що ви надарма витратите час.
8. Ваші думки це ще не факт. Наше тіло гостро переживає наші емоції – страх, напругу, тривогу чи стрес. Ми відчуваємо емоції на фізичному рівні і часто сприймаємо свої відчуття, як підтвердження того, що наші думки – це факт. « Невже я б почував себе так погано, якби не був правий?» Тибетський вчитель Цокнь і Рінпоче в ситуації, коли нас охоплює тривога, покаяння, страх чи злість, радить пам'ятати, що емоційний і фізичний стан, які ми переживаємо «реальні, але неправдиві»

9. Як ви можете використати цю ситуацію для особистісного росту? Психолог Тара Бреч стверджує, що зациклюючись на злості, ображаючись на чийсь слова чи дії, засуджуючи співрозмовника ми поповнюємо свій особистий запас страждань. Ситуація + наша реакція = страждання. Розбираючись зі своїми почуттями і запитуючи чому нас так сильно зачіпає та чи інша ситуація і що ці почуття говорять про нас самих – це чудовий час дізнатись про себе щось нове. Ситуація + роздуми + мисленева присутність «тут і тепер» = внутрішній ріст.
10. Ніколи не дозволяйте іншим збити себе з толку, навіть самому собі.
11. Те що було, те минуло. Згадуючи про минуле ми часто стараємося зрозуміти, що можна було зробити інакше, щоб попередити конфлікт і його неприємні наслідки, але те що було вчора, воно залишається в минулому, а в минулому ми нічого змінити не можемо.
12. Навчіться пробачати заради власного блага. Психолог Джек Корнфілд радить «Не вартує бути вірним своїм стражданням». Ми дуже вірні своїм переживанням і думкам про все погане, що з нами відбувалось. Так це було, так це жахливо, але невже це єдине, що формує вас як особистість? Ми пробачаємо інших заради того, щоб звільнитися від особистих страждань, перестати триматися за минуле і жити далі.
13. Зробіть півтора хвилинну перерву. Щоб звільнити розум, потрібно розірвати хід своїх думок. Нейропсихіатр Ден Сігал стверджує, що «за 90 секунд емоція піднімається і спадає, як хвиля біля берега» Тому людині потрібно 90 секунд, щоб вийти з будь-якого стану. За 90 секунд спробуйте вдихнути і видихнути 15 разів – щоб не думати про людину або ситуацію, яка вас роздратовала. Це допоможе розірвати міцне коло – і разом з ним владу, яку мають над вами ваші негативні емоції
14. Відповідайте кривднику добром.
15. Пам'ятайте, що краще зосереджуватись не на грозі, а квітах, які з'являться завдяки їй.

Методи врегулювання конфлікту, які можуть використати вчителі та батьки

Завжди *легше не допускати розгоряння конфлікту, для цього тренуйтеся розпізнавати емоції інших людей*. Агресія доволі часто починається з легкого роздратування. Роздратування, у свою чергу, виникає внаслідок того, що поведінка іншої людини «не відповідає моїм очікуванням, про які я її не проінформував».

Перш ніж входити в конфліктну взаємодію та щось вимагати від співрозмовника, *переконайтесь, що ви правильно зрозуміли іншу сторону* та перебуваєте в безоцінковому стані сприйняття. Саме цього навчають переговорників, яких залучають до врегулювання навіть озброєних конфліктів. До школи це теж можна застосувати. Конфлікт може бути не таким гострим, якщо сторони озвучать свої очікування одна від одної та бачення ситуації.

Проговоріть, як певні дії впливають на ваші емоції. Наприклад, замість фрази, яку деякі вчителі часом озвучують учням, — «Ти мене дратуєш!», слід сказати: «Коли ти чиниш ось так..., я відчуваю...»

Спокійним тоном озвучте своє прохання та в який саме спосіб ви хотіли б, щоб людина змінила поведінку: «Мені хотілося б, щоб ти робив / поводив себе таким чином...»

Останній крок — *поясніть, чому це важливо для вас*.

Коли батьки одразу рвуться в бій

Якщо вчитель ризикує опинитися в потенційно небезпечній ситуації, zostавшись один-на-один із роздратованим батьком чи матір'ю, варто одразу запитати: *«Мені здається, ви чимось дуже засмучені/роздратовані/обурені/розгнівані (залежно від стану). Чим саме?»*

Навіть саме запитання і спроба зрозуміти вже може трохи знизити градус напруги, адже з вашої сторони це спроба зрозуміти, які саме потреби опонента не задовольняються, щоби знайти рішення.

Коли ситуація от-от вийде з-під контролю, може допомогти повідомлення про свій стан *«Я зараз переляканий(-а). Мені з вами страшно розмовляти»*. Проговорюйте свої емоції під час перемовин з агресивною людиною — це певний зворотний зв'язок, який допоможе співрозмовнику повернутися до самоконтролю, якщо він його вже майже втратив.

Потім проговоріть власну потребу: *«Для мене важливо врегулювати цю ситуацію. Давайте подумаємо, як це зробити в нашому випадку»*.