

# 7 žingsniai kaip spręsti konfliktus



**Donatas Brikas**

2012 UAB "Saviugdosa Mokykla" ©

## Turinys

Turinys.....	1
Įžanga.....	3
Konfliktai.....	4
Pirmas žingsnis: raskite konflikto esmę.....	5
Antras žingsnis: supraskite <i>kodėl?</i> .....	6
Trečias žingsnis. sukurkite motyvaciją.....	7
Ketvirtas žingsnis: nusiteikite abipusiam laimėjimui.....	8
Penktas žingsnis: išsiaiškinkte, iš kur atsirado <i>KODĖL?</i> .....	9
Šeštas žingsnis: priimkite sprendimą! .....	10
Septintas žingsnis: patikrinkite, ar sprendimas tikrai WIN–WIN, ir mėgaukitės gyvenimu!.....	11
Pabaiga.....	12
Rekomendacijos .....	13



## Ižanga

**K**iekvienas gyvename visuomenėje, kurioje žmonės yra skirtingi. Skirtingai mąsto, turi skirtingus ketinimus, įsitikinimus, patirtį ir skirtingai mato pasaulį. Dėl skirtingo pasaulio matymo, mes kitų žmonių ketinimus interpretuojame savaip. Dažnai atsitinka taip, kad jie neatitinka mūsų lūkesčių. **Ką daryti tada, kai ne viskas taip, kaip norime?**

*„Mes matome pasaulį ne tokį, koks jis yra, bet tokį, kokie esame patys.“*



## Konfliktai

**D**ėl skirtingo pasaulio matymo ir neva lūkesčių nepateisinimo, žmonės lieka nepatenkinti vieni kitais, nusivilia netgi pačiais artimiausiais žmonėmis. Santykiuose atsiranda prieštaravimai, kurie ilgainiui virsta konfliktais. Tada imamamės tuos konfliktus spręsti. Noriu pristatyti 6 bendrus būdus, kaip galima išspręsti konfliktus:

1. **Konflikto nespręsti.** Tai taip pat yra sprendimo būdas, kuris nereikalauja atsakomybės ir veiksmų. „Įkišame galvą į smėlį“ ir laukiame, kol viskas išsispręs savaime.
2. **Vilkiname, „tampome virvę“.** Suvokiame, kad kilo konfliktas, bet mėtome atsakomybę tai į vieną, tai į kitą pusę ir laukiame palankesnių sąlygų.
3. **Primetame.** *Laimime kito sąskaitą.* Konfliktas vizualiai būna išspręstas. Ta pusė, kuri neva „turėjo didesnę galią“ priėmė sprendimą.
4. **Nusileidžiame.** *Leidžiame laimėti kitam savo sąskaitą.* Dėl savęs nuvertinimo ir pasitikėjimo savimi stokos, net neišsakome savo poreikių, o aukodami save, pasiduodame ir liekame nuskriausti.
5. **Priimame kompromisą.** *Iš dalies pralaimime abu.* Susitariame, kad viena pusė šiek tiek paaukos ir patys šiek tiek paaukojame. Lengvai atsipučiame ir žiūrime į gyvenimą pro „rožinius akinius“ **ĮSPĖJIMAS: Kompromisas – pats pavojingiausias sprendimo būdas!**
6. **Laimi visi. WIN–WIN.** *Laimi abi pusės.* WOW, abi pusės patenktos ir dažnai jaučiasi gavusios dar daugiau nei tikėjosi. **ĮSPĖJIMAS: Tai vienintelis sprendimo būdas, kurį galima vadinti tikru sprendimu!**

Toliau šioje knygoje rasite 7 žingsnius, kaip efektyviai išspręsti tarpusavio konfliktus ir rasti WIN–WIN sprendimą.

„Pasaulyje ne tiek daug pralaimėtojų, daug daugiau tų, kurie net nebandė laimėti.“



## Pirmas žingsnis: raskite konflikto esmę

**K**aip jau kalbėjome, konfliktas kyla tada, kada atsiranda prieštaravimas. Viena pusė nori daryti vieną, kita tam nepritaria arba nori daryti kitą. Vaikas nori pirkti saldainį, mama nenori jam jo pirkti. Vyras nori žvejoti, o žmona eiti į teatrą ir pan. Tikriausiai Jums tai pažįstama? Dažnai pasitaiko taip, kad konflikto metu net pamirštame KODĖL jis kilo, nes emocijos nuveda mus atgal į praeitį. Taigi pirmas žingsnis – ***išsiaiškinti ir užsirašyti, ko nori viena pusė ir ko kita pusė.***



## Antras žingsnis: supraskite *kodėl*?

**S**utikite, kad žmogus nieko nedaro „be reikalo“. Jei anksčiau pateiktoje situacijoje mama vaikui nenori pirkti saldainio, ji tikriausiai žino **kodėl** jo neperka. Tam gali būti daug priežasčių: taupo pingus, saugo vaiko sveikatą, baudžia vaiką už blogą elgesį ir pan. Klausimas – ar dažnai mes užduodame sau klausimą, *kodėl* mes norime atlikti vienokį ar kitokį veiksma? Neabejoju, kad daugelis atsakėte, jog toks klausimas kyla retai. Ir tai nenuostabu. Šiame greitai besivystančiame pasaulyje mes dažnai nespėjame stabtelėti ir susimąstyti. Bet patikėkite, jei minutei sustosite ir paklausite savęs **kodėl**, šis klausimas padės Jums sutaupyti laiko. Dar geriau, jei parodysite susirūpinimą kitais, Jums tas laikas bus grąžintas su kaupu. Taigi antras žingsnis – **suprasti, kodėl viena ir kita pusė nori ką nors daryti.**



## Trečias žingsnis: sukurkite motyvaciją

**N**oriu pranešti Jums gerą žinią. Jau žengus antrą žingsnį, Jūs suprasite, kad konfliktuojate visai ne dėl to, dėl ko iki šiol manėte. Dar geriau, iškart imsite matyti sprendimą ir pradės kirbėti nuojauta, kad konflikto kaip ir nėra. Na, bet jei kolkas manote kiek kitaip, Jūs turite žengti kitą žingsnį – atrasti, ko Jūs abu norite? Grįžkime prie mamos, vaiko ir saldainio. Ko jie abu gali norėti? Kas juos abu galėtų motyvuoti? Juk labai svarbu, kad būtų dėl ko stengtis. Priešingu atveju, galima visai to konflikto nespręsti. O gal jis net ir kilęs nebūtų? Taigi trečias žingsnis: **sukurk motyvaciją, kuri motyvuotų abi puses.**

Mama ir vaikas nori būti **laimingi ir gyventi darnoje**. Gali būti ir kitokių norų. Vaikas nori matyti laimingą mamą, mama nori matyti laimingą vaiką.



## Ketvirtas žingsnis: nusiteikite abipusiam laimėjimui

**D**abar, kai jau atradote bendrą motyvaciją, teks šiek tiek padirbėti su savimi. Noriu įspėti, kad šis žingsnis neturi konkrečių veiksmų fiziniame pasaulyje, bet norint pasiekti WIN–WIN sprendimą, **jis yra pats svarbiausias**. Jūs privalote psichologiškai, emociškai ir visaip kitaip nusiteikti tam, kad antra pusė laimėtų. Aš puikiai suprantu, kad tai yra sunku, bet pažadu, jog graža už kito pergalę bus Jūsų pergalė. Mes pratę manyti, kad jei laimės kitas, mes pralaimėsime. Pripažinkite gausos dėsnį. Tiek fiziniame, tiek emociniame pasaulyje visko yra užtekinai, **kad laimėtų visi**. Todėl nuoširdžiai pasirūpinkite kitu. Sugrįžkime prie mamos ir vaiko. Kuri mama, matydama savo vaiką laimingą, pati netaps laimesnė? STOP, STOP, STOP! Tikriausiai Jūs pagalvojote apie kompromisą? Neskubėkite priimti kompromisų. **Rūpinkitės kitu, bet nepamirškite savęs!**





## Penktas žingsnis: išsiaiškinkite, iš kur atsirado **KODĖL?**

**K**nygos pradžioje minėjau, kad žmonės turi savų įsitikinimų, vertybių, patirčių. Todėl kiekvienas žmogus, remdamasis savo patirtimi, kiekvienoje situacijoje turi savo sprendimą. Gera žinia Jums – jo sprendimas jam atrodo geriausias iki to momento, kol jis nesužino geresnio. Taigi žengiant šį žingsnį, reikia uždavinėti klausimus, susijusius su antrame žingsnyje išmoktu **KODĖL?** Grįžkime prie mamos ir vaiko situacijos.

Mama neperka saldainio. Kodėl? -> Nori sutaupyti pinigų. Klausiamo mamos. „Mama, kodėl tu manai, kad nepirkdama saldainių sutaupysi pinigų? Mama atsako: „Nes saldainiai yra labai brangūs“ ir pan.

Labai svarbu! Čia žmonės mėgsta išsiplėsti ir pasiklysti, kas, geriausiu atveju, priveda prie kompromiso. Todėl labai svarbu išlaikyti dialogą, kuris būtų susijęs tik su aptariamu „KODĖL“. Čia dažnai prasideda lyginimai: „Tu tai nusipirkai brangų rankinuką“. Tokios ir panašios pretenzijos Jus vėl nukels į konflikto pradžią, o gali nutikti ir dar blogiau – kaip rezultata turėsite sugadintą nuotaiką ☹.

Taigi penktas žingsnis – **išanalizuokite abiejų pusių visus „nes“**. **Išsiaiškinkite, iš kur atsirado tas „kodėl?“**



## Šeštas žingsnis: priimkite sprendimą!

**P**enktame žingsnyje Jūs atlikote didžiulį darbą. Jūs supratote kitą žmogų, beje, jei tikslingai žengėte penktą žingsnį, geriau supratote ir save. Išklause žmogų, užsitarnavote jo simpatiją ir daug geriau išsiaiškino, ko iš tiesų jis nori. Gera žinia – tai buvo pats geriausias būdas daryti įtaką kitiems. Dar viena gera žinia – Jūs tikriausiai suvokėte, kad tiek Jūsų, tiek kito žmogaus ketinimai yra geri, ir pastebėjote, kad pastarasis net nesąmoningai nori Jums gero. O po Jūsų konstruktyvaus pokalbio Jums tikriausiai kilo ir naujų idėjų, ką galima padaryti geriau. Taigi šeštas žingsnis - ***priimkite sprendimą, kuris nebus kompromisas, o laimės abi pusės!***



## Septintas žingsnis: patikrinkite, ar sprendimas tikrai WIN–WIN, ir mėgaukitės gyvenimu!

**P**rieš imdamiesi veiksmų būtinai paklauskite kitos pusės, *ar tikrai būsi patenkintas, jei mes elgsimės taip, kaip sakome.* Žinoma, to paties reikia paklausti ir savęs. Būkite nuoširdūs ir drąsūs. Jei suabejojote, grįžkite prie antro žingsnio ir išsamiau jį paanalizuokite. Laikas, kurį tam skirsite, Jums atsipirks. Imkitės veiksmų!

Būtinai pasidžiaukite rezultatais. Ilgainiui tai taps Jūsų įpročiu ir galėsite šitaip elgtis laisvai ir be pastangų.



## Pabaiga

**J**ūs ką tik perskaitėte trumpą knygutę, kuri yra parašyta remiantis mano patirtimi, lyderystės guru S. Covey'aus aprašomais principais bei gerai pasaulyje žinomais TOC (apribojimų teorijos) mąstymo proceso ir pokyčių valdymo įrankiais.

Noriu Jums palinkėti sėkmingai taikyti tai savo gyvenime sprendžiant problemas su artimais žmonėmis, kolegomis, verslo partneriais. Tai nėra lengva. Būsime pareikalauti vidinių pokyčių, ištvėmės ir atkaklumo. Bet Jūsų įdėtas darbas atsipirks. **Laimėkite visi!**

*Nuoširdžiai  
Donatas Brikas*



## Rekomendacijos

Jei jus sudomino metodika ir norėtumėte susipažinti su ja išsamiau, pateikiu Jums keletą rekomendacijų:

- Įpročių programa: „**Menas Efektyviai Spręsti Problemas**“ – [http://www.saviugdosmokykla.lt/uzduotys\\_igudziams\\_lavinti/2374-menas-efektyviai-spresti-problemas](http://www.saviugdosmokykla.lt/uzduotys_igudziams_lavinti/2374-menas-efektyviai-spresti-problemas)
- 2 dienų mokymai: „**Menas Efektyviai Spręsti Problemas**“ – <http://www.saviugdosmokykla.lt/mokymai/1815-menas-efektyviai-spresti-problemas>
- 4 val. seminaras: „**7 žingsniai kaip spręsti konfliktus**“ – <http://www.saviugdosmokykla.lt/mokymai/2668-toc-7-zingsniai-spresti-konfliktus-donatas-brikas>
- Internetinis ~2 video seminaras: „**Kaip efektyviai spręsti problemas ir konfliktus**“ – <http://www.egu.lt/mokymas/asmenybei/kaip-efektyviai-spresti-problemas-ir-konfliktus-139.html>
- Apribojimų teorijos knygos, kurias rasite: <http://www.saviugdosmokykla.lt/knygynas/toc-apribojimu-teorija>

