



Dacă aș putea, ca prin magie, înzestra studenții din mișcarea noastră cu o capacitate specială, aceasta ar fi, probabil, abilitatea de a ameliora și soluționa conflictele.

De cele mai multe ori, când cineva este supărat pe altcineva, prima mișcare este de a merge și povesti cuiva cât de rea este persoana dată. Există o tendință de a bârbi, de a te plânge și de a pune gri omul care te-a ofensat. Aceasta, desigur, este o reacție deloc evlavioasă și, deși ar putea aduce satisfacție temporară, nu contribuie cu nimic la restabilirea relației.

Unul din motivele pentru care noi avem tendința de a nu merge la persoana pe care suntem supărați este că nu știm ce să spunem. Aici aș dori să-ți ofer un ghid din cinci etape, pe care tu și ucenicul tău l-ați putea urma atunci când va apărea nevoia de a avea o conversație grea cu cineva. Cine știe, s-ar putea întâmpla că dacă tu și ucenicul tău ați urma aceste reguli, ați declanșa o epidemie de soluționare sănătoasă a conflictului.

De obicei, atunci când cineva e supărat pe altcineva, mocnește până când ajunge la punctul personal de fierbere și apoi se descarcă: «Întotdeauna faci asta. Nu pot să cred că ești un astfel de om de nimic; nu e de mirare că nimeni nu te place; cum ai putea fi atât de prost?»

Ei bine, asta a fost comparativ drăguț. Vestea bună este că, în cele din urmă, a decis să abordeze ceea ce este deranjant pentru el, într-un fel. Dar tot ce a înțeles persoana a fost o masă deformată de acuzații și emoții. Din păcate, nu are nici cea mai mică închipuire despre ce este vorba și se află totalmente în defensivă. Bună treabă. Însă iată o idee mai bună.

Descrierea situației

Începe prin a exprima dezacordul cu situația. Dar fă acest lucru fără emoții aprinse. Întrebarea-test ar fi dacă următoarea frază este sau nu o descriere a situației: "Când te-am sunat seara trecută, ai fost destul de nepolitic. Am stat treaz până târziu în așteptarea apelului tău, dar ție ți-a păsat? Nu! Jur că ești cea mai nesimțită persoană dintre toți oamenii care au trăit vreodată pe fața pământului.»

O, nu. Avem doar un pic de descriere a situației, în rest, mesajul este încărcat cu interpretare, opinie subiectivă și acuzare. Îți propun să încerci altceva în schimb:

«Hei Oscar, ai câteva minute? Vreau să vorbesc cu tine despre ceva. Seara trecută am așteptat un telefon de la tine. Pe la 23.00 așa și nu am primit nici un apel și am decis să încerc să culeg numărul tău mobil. Când ai răspuns, conversația a fost scurtă și tu ai închis înainte de a reuși să îți pun întrebarea mea.»

Prinzi ideea? Nici o interpretare, doar fapte reci și goale, fără nici o încercare de a le interpreta sau de a acuza. Ne oprim pentru a avea un start mult mai bun.

SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR

SUBIECTUL SĂPTĂMÂNII

Nimănui nu-i plac conflictele. Din păcate, o mulțime de oameni, de asemenea, evită și rezolvarea conflictelor sau, cel puțin, confundă soluționarea conflictelor cu conflictul în sine. În această lecție îl poți învăța pe ucenicul tău unele principii simple despre procesul de soluționare a conflictelor care îl vor ajuta să abordeze problemele și să restabilească relațiile.

URMĂTORII PAȘI

Creați o scenetă de rezolvare a conflictelor cu ajutorul acestui model. Oferă feedback despre cât de bine comunică ucenicul tău la fiecare etapă.

Gânduri

După ce ai stabilit faptele cu care ar trebui să fie de acord toți, ești liber să treci la pasul doi, în care exprimi clar interpretarea ta a faptelor. Evită să spui lucruri ca: "Pe baza faptelor menționate mai sus, cred că ești o mizerie". În schimb, încearcă să spui ceva de genul:

«Oscar, am crezut că ne-am înțeles să ne sunam la ora 9:00, deoarece am avut de terminat lucrarea și tu ai fost singurul din grupă care a avut referința și care erai de acord să te uiți prin ea. Având în vedere că lucrarea constituie 40% din nota noastră, cred că a fost iresponsabil din partea ta să nu-mi dai informația de care aveam nevoie atunci când în cele din urmă te-am sunat.»

Vezi, ești cinstit, faptele sunt descrise, și acum a venit și interpretarea ta de bază, și nemulțumirea. Continuă să mergi înainte.

Sentimente

Aceasta este etapa când ar trebui să-ți lași să știe cum te simți. Fii atent totuși. Începând propoziția prin a spune «Simt că. . .», aproape niciodată nu descrii un sentiment. Știu că e sucit, dar este adevărat. «Simt că ești un om de nimic. « "Simt de parcă te-aș sufoca cu mâinile mele.» «Cred că lumea ar fi un loc mai bun, dacă ai fi fost mâncat de o haită de câini sălbatici». Nici o frază din cele de mai sus nu descrie sentimentele. Acestea pot dezvălui indirect sentimente, dar, în realitate, sunt propoziții ce descriu gândirea. Încearcă din nou.

«Am nevoie să-ți spun că am fost foarte supărat atunci când am închis telefonul. Am devenit și mai frustrat în timp ce a venit seara pentru că știam că asta va însemna să stau până noaptea târziu lucrând la acest proiect. Și am fost dezamăgit de faptul că nu ți-ai onorat obligația când am sunat.»

Dorință

În pasul patru ai șansa de a exprima clar ceea ce ai dori să fi fost adevărat (și în limbajul progresului procesului de pace în Orientul Mijlociu «A trasa o cale pentru viitor»). Atunci când încerci să fii civilizat și să câștigi inimi, nu să provoci furie, încearcă să nu spui: «Jur că dacă vom mai ajunge în același grup, am de gând să te leg de masa de la bibliotecă și să îți lipesc cu lipici ochii, ca să stea deschiși.»

În schimb, încearcă să afirmi: «Este foarte important pentru mine să obțin o notă bună la acest curs, astfel să pot absolvi cu bine. Aș dori, de asemenea, ca grupul nostru să rămână împreună pentru următorul proiect. Ai oferit câteva idei bune și cred că suntem cu adevărat în beneficiu avându-te parte din echipă.»

Acțiuni

Lovitura finală se dă atunci când oferi exemple de acțiuni specifice pentru viitor. Ce le ceri să facă? Ce vrei să fie făcut neapărat?

Evită lucruri de genul:

«Deci, în viitor, ce-ar fi să crești și să-ți faci o dată tema ta de acasă împruțită? Sunt bolnav și obosit că storci viața din mine și de faptul că nu te ții de partea ta a înțelegerii.»

În schimb:

«Aș aprecia dacă ai putea finisa bibliografia până vineri, cum am decis. Dacă nu poți, dă-mi de știre, ca grupul să poată oferi munca altcuiva și să îți ofere o misiune diferită.»

Fapte. Gânduri. Sentimente. Dorințe. Acțiuni.

NOTIȚE

Dacă îți reușește să instruiești ucenicul să urmeze acest proces, poți într-adevăr să îl ajuți să rezolve conflictul în loc de a-l înflăcăra. Explică cei cinci pași și indiferent cât de confortabilă pare ideea, fă un joc de roluri. Vorbesc serios. Alegeți o problemă și apoi fă-te persoana care aduce iritare în viața lui.

Cere-i să explice faptele. După ce o face, evaluează cum a fost. A rămas la fapte sau a oferit opinii și interpretări?

Apoi zi-i să împărtășească gândurile. Sunt clare? Gândurile oferă o interpretare rezonabilă a faptelor?

Sentimentele urmează. Exprimă el emoțiile sau auzi doar gânduri îmbrăcate în limbajul emoțiilor?

Apoi vin dorințele. Sunt ele rezonabile, libere de antagonism, avînd șansa de a obține acordul celeilalte părți?

În cele din urmă- acțiunea. Oferă el pași specifici de urmat, solicitând celeilalte persoane să îi facă?

Jocul de roluri conform acestor pași este crucial. La fel și separarea unui pas de următorul. Există mult mai multe lucruri de spus despre rezolvarea conflictelor, dar acest proces simplu va fi de folos de multe ori în parcurgerea drumului lung de îmbunătățire a conversațiilor dificile, pe care tu și ucenicul va trebui să le aveți.