

SEDAM SMRTNIH GRIJEHA U RAZRJEŠENJU SUKOBA

1. Ustrajati na govoru o prošlosti

Umjesto razmatranja ponašanja u prošlosti kako bismo dokučili zašto smo se našli u trenutnoj situaciji, zaboravite ju. Razgovor o onome što se dogodilo samo budi negativne emocije i potiče sukob, umjesto da ga razriješi.

2. Pokušavati 'popraviti' emocije

Emocije su jednostavno rezultat naše interpretacije i odgovora na svijet koji nas okružuje.

Možemo kontrolirati naše ponašanje. Uglavnom ne možemo kontrolirati svoje emocije. A svakako ne možemo kontrolirati emocije drugih ljudi.

Kad pokušavamo popraviti emocije, utapamo se u razgovor o nečemu što ne možemo kontrolirati. Time se nađemo zarobljeni u spirali negativne komunikacije koja sukob samo produbljuje, a ne rješava.

3. Požurivanje razgovora o sukobu

Ako je sukob na radnome mjestu narastao do te mjere da traži fokusiran i namjeren razgovor o rješavanju sukoba, to znači da je postao i poslovni problem. Taj vas pak poslovni problem vjerojatno stoji više nego što ste iz prve mislili kad uzmete u obzir plaće uključenih zaposlenika, vrijednost rada koji nije obavljen, trošak loših odluka, utjecaj lošeg protoka informacija, itd. Neriješeni sukob vrlo brzo postaje veoma skup.

Budući da većina ljudi ne voli sukobe, oni žele da se brzo o njima razgovora i da se sukob riješi. Ne žele predugo biti uključeni u emocionalno nabijene rasprave. Zato se zakazuje razgovor u trajanju od 30 minuta do sat vremena, a zatim se sve strane vraća na posao nakon rasprave u povišenom emocionalnom stanju što ih čini manje sposobnima da odrade svoj posao i donesu dobre odluke. To je loš plan.

Vrijeme određeno za razgovora za rješavanja sukoba ovisi o mnogim čimbenicima, no većina razgovora o sukobu vrhunac emocionalne energije doseže nakon 45 minuta do sat vremena. Većina se odluka donosi nakon vrhunca emocionalne uključenosti. Rijetko se dogode prije ili tijekom stanja povišenih emocija.

Ako želite riješiti sukob, osigurajte dovoljno vremena da prođete kroz emocije i dođete do plana.

4. Nastavljanje optuživanja drugih

Svi imamo trenutke u kojima želimo druge optužiti za naše ponašanje. Nažalost, fokusiranje na optuživanje drugih samo produbljuje sukob.

Optuživanje prebacuje našu odgovornost za naše ponašanje na drugog. Primjerice: 'vikao sam na tebe, jer si ti vikao na mene.' Iako to djeluje pomalo kao samoobrana, u stvari samo pripomaže eskalaciji sukoba. Rijetko će netko pozitivno odgovoriti na vaše optuživanje. (Može se dogoditi, no nije jako vjerojatno.)

5. Pokušaj opravdanja našeg ponašanja

Opravdavanje je blizanac optuživanja. Često idu ruku pod ruku. Optuživanje je oblik opravdavanja, a opravdavanje često vodi do optuživanja. Opravdavanje našeg ponašanja

može izgledati kao 'objašnjavanje našeg ponašanja' sebi samima, no zvuči kao 'traženje isprike' pred drugima.

6. Odbijanje isprike ili uvjetno ispričavanje

Često čujemo ljude da kažu:

'Ja bih se ispričao, ako...'

'Oni bi se trebali ispričati.'

'Trebali bi prestati činiti _____'

'Trebali bi _____'

Budući da rijetko svjedočim sukobima u kojima je jedna strana potpuno u krivu, a druga potpuno u pravu, teško mi je povjerovati da ne možemo naći nešto na čemu bi se ispričali u interesu razrješenja sukoba.

Zašto uvjetovati ispriku? Zašto od drugih očekivati da najprije nešto poduzmu kako biste se ispričali za svoj doprinos?

Ne preuzimajte na sebe djela drugih i ne ispričavajte se za nešto što je bilo van vaše moći.

Ispričajte se za sve čime ste doprinijeli sukobu.

7. Odbijanje praštanja prošlih ponašanja.

Poput isprike, praštanje se često nudi na način koji je uvjetovan ponašanjem druge strane. Primjerice:

"Oprostit ću im kad se ispričaju.

"Oprostit ću im kad prestanu raditi _____."

"Oprostit ću im ako oni učine _____".

Opraštanje može biti ponuda koja pomaže ublažavanju sukoba. Ono svakako predstavlja poticaj smirivanju emocija. Ne pomaže rješavanju sukoba ukoliko se praštanje ponudi uvjetno.

Ni vi ni drugi ne možete vratiti i 'poništi' prošlo ponašanje. Kada ga oprostite, pomičete se iz prošlosti prema rješenju za obje strane.

Pri opraštanju se više radi o smirivanju vlastite ljutnje i otpuštanju negativnih misli u vašoj glavi nego o darivanju druge osobe. Dakle, samo oprostite. Nemojte čekati da vas zatraže.

Neke dodatne misli o opraštanju:

Budite oprezni u svezi načina na koji nudite oprost. Ako se postavite zaštitnički, vjerojatno ćete izazvati dodatnu vatru.

Primijetite da nije rečeno da zaboravite. Možete oprostiti nekome za njegova prošla ponašanja imajući pri tom malo vjere ili povjerenja da će se bolje ponašati u budućnosti. Oprost i zaborav nisu ista stvar.

Uočavajte u svom ponašanju znakove ovih 'sedam smrtnih grijeha.' Ako ih zapazite u svojim konfliktnim razgovorima, poduzmite mjere da ih uklonite i nađite prikladnije ponašanje.

Preuzeto i prilagođeno s:

<http://recoveringengineer.com/resolving-conflict/the-7-deadly-sins-of-conflict-resolution/>