

Техники разрешения конфликтов

1. «Я - высказывание»
2. Активное слушание
3. Открытые вопросы
4. Закрытые вопросы
5. Визуализация
6. Перебегающая инициатива
7. Преодоление барьеров
8. GRIT
9. Разрешение конфликта с трудным партнёром

Техника «Я – высказывание»

Самое трудное в этой технике – начать её применять.

«Чтобы понять что-нибудь, нужно это сделать». /Софокл/

Цели:

- выразить, выплеснуть свои отрицательные эмоции, сохранив достоинство партнёра;
- рассказать о своей потребности и переживаемых чувствах;
- выразить честную и открытую позицию;
- предупредить эскалацию отрицательных эмоций;
- коррекция поведения партнёра;
- лучше узнать себя.

Техника «Я-высказывание» состоит из трёх этапов.

Первый этап: описание ситуации, которая вызывает негативные чувства.

Примеры:

1. *Когда вы долго говорите по телефону...*
2. *Когда вы на меня кричите...*
3. *Когда вы берёте мои вещи, не спрашивая меня об этом...*
4. *Когда ты покупаешь кекс только себе...*
5. *Когда ты поздно приходишь домой...*

Предупреждение эскалации конфликта: исключите эмоционально окрашенные выражения типа «Когда вы болтаете часами по телефону», или «Когда вы орёте на меня», или «Когда вы хватаете мои вещи, даже не потрудившись предупредить меня», или «Когда ты болтаешься допоздна неизвестно где».

Второй этап: описание чувств, вызванных ситуацией, с возможным объяснением.

Профилактика обвинений, оскорблений: выражайте недовольство ситуацией, а не человеком, создавшим эту ситуацию. Критика ситуации позволит партнёру её впредь не создавать, даёт шанс уйти, сохранив достоинство. Критика партнёра в целом не даёт пути к отступлению, поэтому он будет защищаться, часто агрессивно.

Примеры:

1. *Я раздражаюсь, потому что не могу сосредоточиться на работе.*
2. *Я чувствую себя оскорблённой.*
3. *У меня чувство, что со мной не считаются. Меня это задевает.*
4. *Мне обидно, потому что я всегда тебе покупаю. Я считаю это несправедливым.*
5. *Мы с мамой сильно переживаем и чувствуем себя плохо.*

Важное уточнение: активно выплёскивайте свои эмоции, переживаемые чувства. Если трудно найти слова для выражения сложных и глубоких чувств, говорите о желаемых действиях: *«Когда ты покупаешь кекс только себе, мне хочется уйти и не иметь с тобой дела».*

Третий этап: описание того, что бы хотелось изменить.

Примеры:

1. *Давай договоримся говорить по телефону не более двух минут.*
2. *Мне бы хотелось обсуждать наши проблемы в спокойной обстановке.*
3. *Я хочу, чтобы вы меня спрашивали об этом. Дело не в том, что я хочу вам отказать, мне лишь хочется, чтобы вы считались с моим мнением.*
4. *Давай покупать друг другу.*
5. *Давай договоримся, что ты будешь звонить заранее, если задерживаешься.*

Соедините все этапы, чтобы получилась техника «Я-высказывание»:

Техника активного слушания

Цели:

- ясное и точное понимание информации или чувств партнёра;
- предупреждение конфликтов.

Этапы активного слушания:

1. Уточнение - использование открытых вопросов, уточняющих первоначальное сообщение партнера. Вопросы не должны затрагивать особенностей личности.

«Не повторите ли еще раз?» «Что вы под этим подразумеваете?»

«Пожалуйста, уточните это...»

2. Парафраз (переформулирование) - необходимо сформулировать ту же мысль иначе, т.е. повторение говорящему его же сообщения, но словами слушающего. Переформулирование используется для уточнения своего понимания того, что сказал собеседник. При переформулировании акцент делается на смысл и идеи собеседника, а не на чувства.

Переформулирование можно начать следующими словами:

«Как я понял вас...»

«Насколько я понимаю, вы говорите...»

«По вашему мнению...»

«Другими словами, вы считаете...»

3. Отражение чувств, состояния партнёра – отражение слушателем чувств, выраженных говорящим, его установок и эмоционального состояния.

При отражении чувств, во-первых, обращать внимание на употребляемые слова, отражающие чувства (печаль, радость, злость).

Во-вторых, надо следить за интонацией, позой, жестами собеседника.

В-третьих, следует также представить, что вы сами чувствовали бы на месте говорящего.

В-четвёртых, следует понять общий контекст общения, причины обращения собеседника к вам.

Вступительные фразы при отражении чувств могут быть следующими:

«Мне кажется, вы расстроены...»

«Чувство - настолько естественное в этой ситуации...»

«Вероятно, вы чувствуете...»

4. Резюмирование - подытоживание основных идей и чувств говорящего. Резюмирование помогает соединить фрагменты разговора в смысловое единство.

Типичными вступительными фразами могут быть:

«Вашими основными идеями, как я понял, являются...»

«Если подвести итог тому, что вы сказали...»

Важные условия активного слушания:

1. Желание слышать и понимать.
2. Установка на одобрение - понимание = свобода в открытом и честном выражении мыслей и чувств.

Техника открытых вопросов

Открытые вопросы – это вопросы, на которые невозможно дать краткий ответ «да» или «нет». Они включают в себя «развертывающие слова» типа «когда», «где», «почему», «сколько», «как» и т.д., а также альтернативный вопрос типа «Вы выбираете первый или второй подход?»

Цели:

- выяснение проблемы, интересов партнёра;
- активизация собеседника, устранение замкнутости, сдержанности;
- выяснение обстоятельств конфликта.

Внимание: часто вопросы «почему» с частицей *не* усугубляют конфликт. *«Почему вы не сделали...? / Вы не думали о том, чтобы сделать...? Что вам помешало это сделать?»*

Техника закрытых вопросов

Закрытые вопросы предполагают краткий ответ типа «да» или «нет».

Цели:

- получение подтверждения правильности понимания;
- получение согласия;
- смена темы разговора;
- завершение обсуждения.

Внимание: закрытые вопросы в большом количестве могут вызвать ощущение допроса, «вытягивания информации».

Техника визуализации

Цели:

- проиграть конфликтную ситуацию как игру;
- проработать внутренние конфликты;
- проговорить, прояснить позиции сторон;
- понять себя и партнёра.

Возможности: проигрывание разных вариантов разворачивания конфликта, подключение любых дополнительных средств согласно личной фантазии, советы авторитетного человека.

Этапы визуализации:

1. Расслабление, успокоение. Вы садитесь в кресло и закрываете глаза. Начало киносеанса.
2. Визуализация происходящего. Вы – зритель в кинозале, а происходящее разворачивается на экране.
3. Наблюдение за происходящим на экране. Вы - главный герой и сценарист.

4. Проигрывание нескольких вариантов сценария. Наложение, перемотка, стирание, увеличение и т.п.
5. В случае возможных затруднений, подключение дополнительных средств: привлечь авторитетного человека, сознательное доведение ситуации до тупика, максимальное обострение, ожидание подсказки.
6. Выбор из нескольких сценариев. Проигрывание выбранного сценария ещё раз на экране.
7. Хорошее самочувствие как индикатор нахождения хорошего решения проблемы.
8. Конец киносеанса. Открываете глаза.

Техника опережающей инициативы

Цели:

- разрешение конфликта;
- выявление подстрекателей.

Как только вы узнаете о конфликтной настроенности партнёра, вы немедленно проясняете обстановку в диалоге с ним.

Техника преодоления барьеров

Цель: обсуждение отрицательных эмоций мешающих разрешению конфликта.

Если возникают чувства, мешающие дальнейшему обсуждению возникшего конфликта, надо обсуждать чувства. Сдерживание чувств приводит к их усилению и обострению, невозможности конструктивного обсуждения противоречий.

Техника GRIT

GRIT – «постепенное снижение напряжённости».

Цель:

- снижение эскалации конфликта;
- увеличение доверия;
- ослабление вражды;
- создание благоприятных условий для разрешения конфликта;
- перевод конфликта в русло сотрудничества и конструктивного решения проблемы.

Один из участников конфликта *объявляет о намерении снизить враждебность и примириться*, и делает маленькую, одностороннюю уступку другому участнику, выражая надежду, что этот шаг вызовет ответную реакцию. Если второй участник реагирует аналогичным образом, т.е. делает ответную уступку, первый делает ещё одну уступку и тем самым раскручивается «спираль мира». Уступки не

должны быть очень дорогими или показывать слабость партнёра. *Значение уступок – продвижение к сотрудничеству.*

Техники разрешения конфликта с трудным партнёром

Трудный партнёр – партнёр, нападающий на вас, жёстко придерживающийся своей точки зрения, не слушающий, постоянно перебивающий вас, деструктивно манипулирующий вами, отвергающий ваши предложения, постоянно говорящий «нет».

Причины трудного поведения:

- партнёр по каким-то причинам боится вас и поэтому несговорчив, недоверчив;
- партнёр пришёл на встречу уже раздражённым и враждебным, и это произошло по каким-то своим причинам; его эмоции направлены не в вашу сторону, но могут вас спровоцировать на ответные действия;
- партнёр убеждён в своей правоте или чувствует свою силу;
- партнёр имеет установки типа «поддаваться нельзя», «не ты, так тебя», «нельзя потерять лицо»;
- отрицательные эмоции партнёра отражают его проблемы.

Модель конструктивного поведения: *совершайте действия, противоположные тем действиям, которые напрашиваются сами собой.* Это единственный способ разорвать порочный круг «действие – противодействие»: не реагировать, причём в одностороннем порядке; сдержаться, отстраниться, «отработать назад», посмотреть на ситуацию со стороны, т.е. «подняться на балкон».

Техника «подняться на балкон»:

- осознайте, что отрицательные эмоции партнёра отражают его проблемы и не направлены в вашу сторону;
- постоянно держите в голове *вашу конечную цель*: достичь результата в разрешении конфликта, который важен для вас;
- держите паузу – вентиляция эмоций, желание разрешить ситуацию, изменение темпа переговоров;
- сделайте перерыв и ослабьте стресс, разрядитесь через какую-либо физическую нагрузку, медитацию, поговорите с другом и т.д.;
- проговорите своё состояние – **«Я-высказывание»**, **этап 2**;
- покажите возможные последствия отказа от переговоров;
- попытайтесь понять причины данных действий партнёра: *«Почему он так себя ведёт? Интересно чего это он так завёлся? Это его индивидуальные особенности поведения или за этим стоит ещё что-то?»*
- примените визуальные приёмы дистанцирования от негативных эмоций партнёра.

Внимание: пребывание на «балконе» позволит вам восстановить душевное равновесие.

Эффективность техники = значимости желаемого результата.

Контрипульсивная техника

Цель: помочь партнёру провентилировать свои эмоции.

- он отвергает всё, что вы говорите, - вам хочется надавить – не давите!
- он перебивает вас – вам хочется защищаться – не защищайтесь!
- делайте всё наоборот!
- выслушивайте партнёра – **техника активного слушания**;
- поймите желание партнёра;
- признайте право на существование точки зрения собеседника;
- согласитесь со значимым и для вас.

Эффективность техники = значимости желаемого результата.

Ограничение – родственные отношения, взаимозависимые отношения.

Техника «Управление агрессией»

Цель: проявление «некарательной» реакции на агрессию и продвижение к сотрудничеству.

1. Оскорбления во время разрешения конфликтов:

- *Вы ничтожество (идиот, дурак)!*

Варианты ответов:

- *У меня чувство, что ситуация вас действительно беспокоит. Что можно в связи с этим предпринять.*

- *Я знаю, что вы разгневаны. Но давайте попробуем не наносить друг другу оскорблений, а попытаемся совместными усилиями найти выход из сложившейся ситуации.*

- *Сделал ли я что-нибудь, что причиняет вам беспокойство?*

- *Мы здесь для того, чтобы разрешить конфликт на будущее, а не для того, чтобы вспоминать прошлые обиды. Давайте не возвращаться в прошлое. Давайте пойдём в будущее* (это универсальный ответ в случае накала эмоций).

2. Партнёр всё время говорит или злоупотребляет словом «нет»:

- *Что может заставить вас сказать «да».*

3. Ультиматум:

- *Продолжайте говорить, как будто ничего не слышали.*

- Если партнёр повторяет ультиматум, мягко уклонитесь, выскажите предположение, что неверно вас понял; что у вас есть более интересное предложение.