



Эффективные способы разрешения конфликта + техника "Я - высказывания".

В этом чек-листе вы узнаете: Причины возникновения конфликтов. Алгоритм действий по решению конфликта. Эффективные способы разрешения конфликта. Техника «Я -высказывания» в профилактике конфликта.

Причины возникновения конфликтов.

- непонимание между партнерами по общению;
Конфликт возникает, когда возникают разногласия во мнениях, они чаще всего случаются на почве банального недопонимания.
- неумение договориться;
- неумение слушать;
- несдержанность эмоций.

Чтобы не допустить возникновение конфликта необходимо знать правила бесконфликтного общения:

- Не употребляйте конфликтогены: это слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту.
- Проявляйте эмпатию (эмоциональную поддержку) к собеседнику.
- Проявляйте как можно больше доброжелательности к собеседнику.

- Не отвечайте агрессией на агрессивное поведение партнера по общению.

Алгоритм действий при конфликте

- Дышите глубже – отвлекитесь от эмоций.
- Сфокусируйте внимание на своем теле. Слушайте себя и постарайтесь осознанно их контролировать.
- Слушайте чужую речь активно, ведь часто люди слышат только себя.. Отбросьте эмоции и вникните в то, что вам говорят. Это лучший способ перейти к конструктивному действию и действительно понять проблему.
- Говорите тише, это уменьшит накал эмоций и приблизите к себе собеседника.
- Спрашивайте правильно. Задавайте развернутые вопросы, пусть собеседник выразит свою точку зрения, а вы – услышать ее и перейти к решению проблемы.
- Определите спорные вопросы.
- Примите совместное решение в формате сотрудничества: выиграл – выиграл.
Обратите внимание на этот формат, он позволяет обеим сторонам быть в выигрыше, хотя зачастую рекомендуют формат компромисса, в этом случае компромисс может быть в формате – ни тебе ни мне, поэтому я рекомендую формат сотрудничества, где обеим сторонам конфликт решается в плюс.
- Дать обратную связь друг другу.

- Приступить к практической реализации решения.

Эффективные способы разрешения конфликта:

- Нельзя откладывать решение назревшего конфликта «на потом».
- Если конфликт неизбежен, сами выступайте его инициатором.
- Стремитесь искренне и серьезно понять точку зрения собеседника.
- Свою ошибку, неверный шаг признавайте быстро, опережайте возможную критику.
- Удерживайте за собой инициативу, контролируйте свои эмоции и своего собеседника, в первую очередь – спокойствие.

Решение конфликтов - не в примирении позиций, а в прояснении интересов, которые позволяют перебирать варианты разрешения конфликтной ситуации.

**Техника «Я -высказывания» в профилактике конфликта.
Формула: Ситуация + Я - чувство + Объяснение.**

- 1. Когда... Начинайте фразу описанием того факта, который не устраивает вас в поведении или действии другого человека.
*Подчеркиваю, именно факта! Никаких эмоций или оценки человека как личности.
Например, так: «Когда ты опаздываешь...», «Когда я вижу, что...», «Когда это происходит...».*
- 2. Описать свою эмоциональную реакцию
точно назвать свое чувство в этой ситуации («Я чувствую...», «Я огорчаюсь...», «Я не знаю, как реагировать...»).

3. Какое воздействие это поведение оказывает на вас или на окружающих

В примере с опозданием продолжение может быть таким: «потому что мне приходится стоять у подъезда и мерзнуть», «потому что я не знаю причину твоего опоздания», «потому что у меня остается мало времени на общение с тобой» и т.д.

4. Объяснить причины этого чувства и высказать свои пожелания («Потому что я не люблю...», «Мне бы хотелось...»). Сообщить о вашем желании, то есть о том, какое поведение вы бы хотели видеть вместо того, которое вызвало у вас недовольство. Продолжим тот же пример с опозданием: «Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя».

5. Представить как можно больше альтернативных вариантов («Возможно, тебе стоит поступить так...», «В следующий раз сделай...»)

При использовании техники «Я — высказываний» появляются возможности: заявлять о намерениях, не ущемляя собственных интересов; разряжать напряжение, не доводя до конфликта; быть уверенным и правдивым в сказанных словах; сохранять личностные качества, преграждая путь манипуляциям и давлению; предоставлять партнеру право выбора; учитывать детали противоречий и находить приемлемое решение для обоих.

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

как это убрать?