# 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 выгрыше, хотя зачастую рекомендуют формат компромисса, в этом случае компромисс может быть в формете – 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 серьёзно 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 по желания

  *(«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?