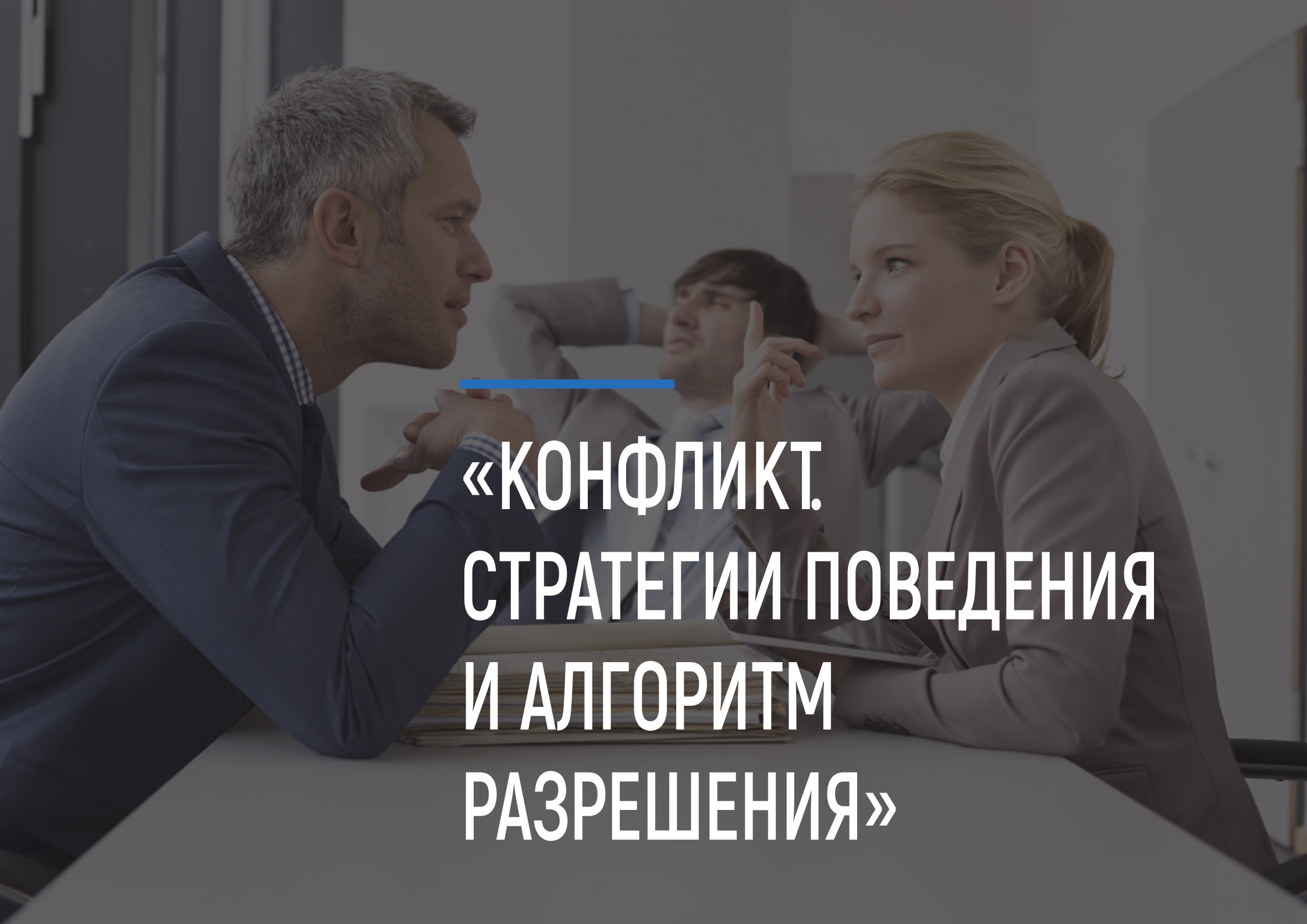


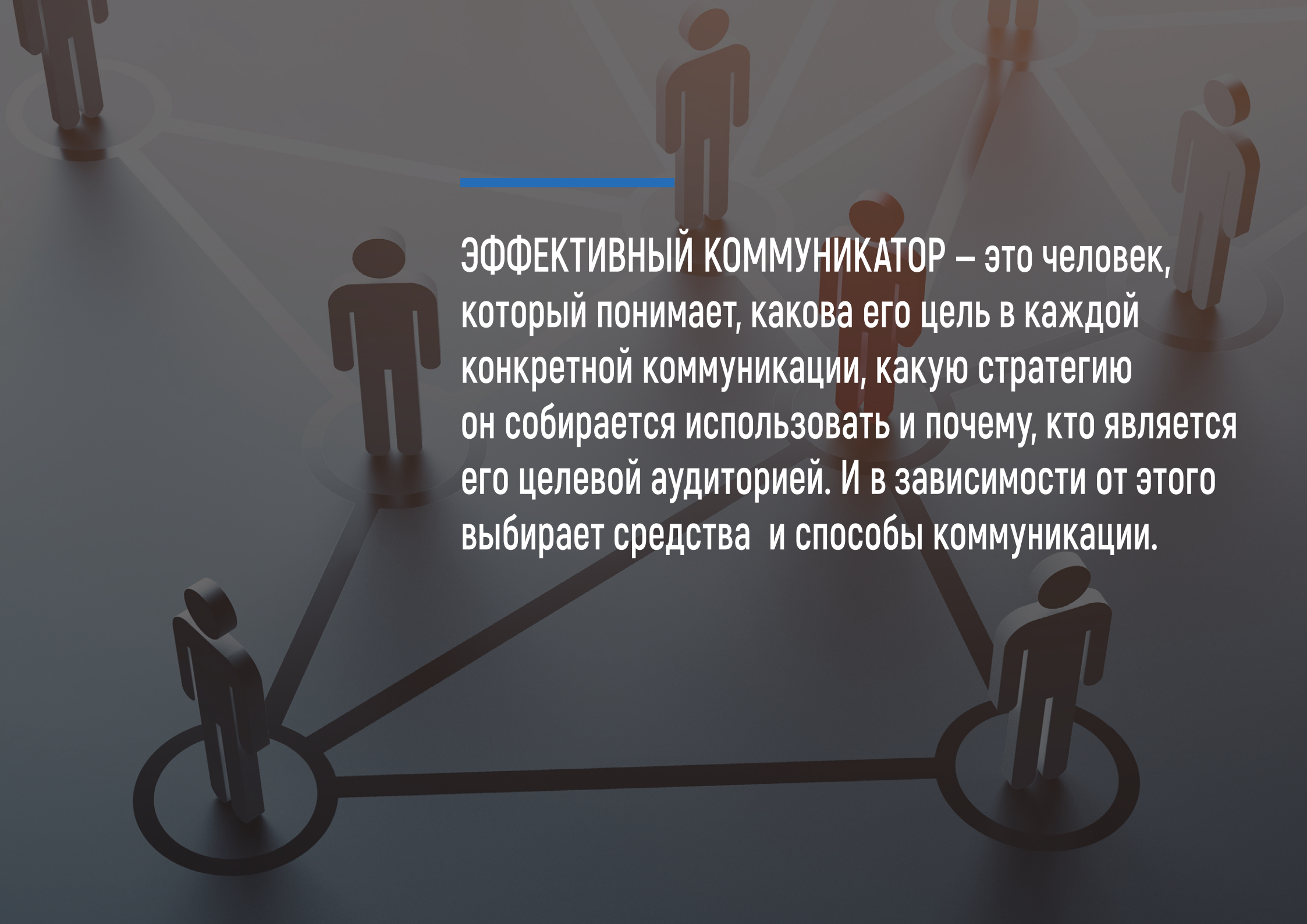
ПРЕОДОЛЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИИ

Тренинг по преодолению конфликтных ситуаций в работе с клиентами и разрешению конфликтов внутри клиентских организаций (кооперативов), работа в группах

ЯНДЫГАНОВА АНАСТАСИЯ НИКОЛАЕВНА, бизнес-тренер, генеральный директор Центра стратегического консалтинга «Основа»

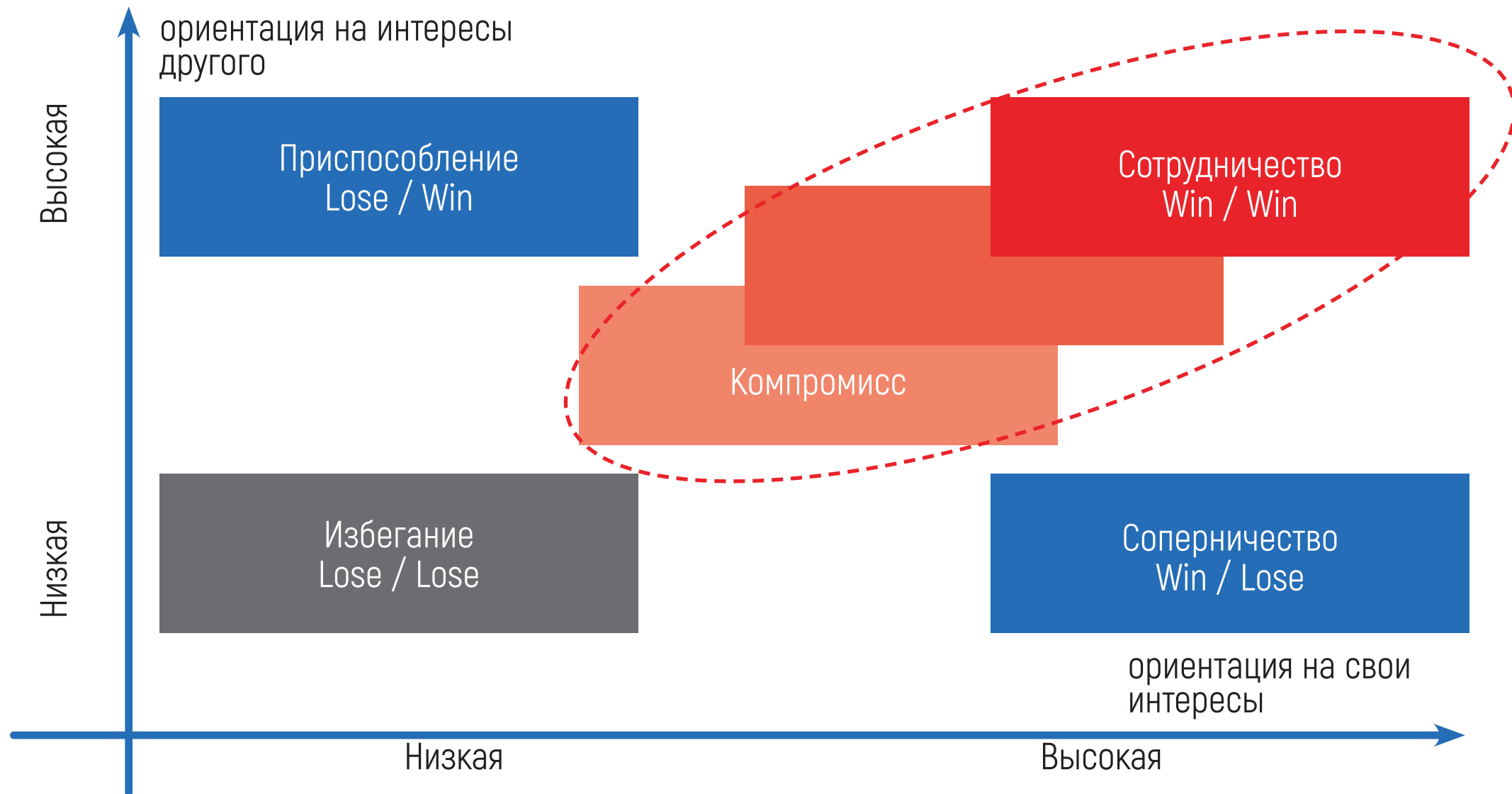
A semi-transparent background image of a business meeting. A man in a blue suit is leaning forward, gesturing with his hands while speaking to a woman in a grey suit. Another man is visible in the background, also engaged in the discussion. The scene is set in a modern office environment.

«КОНФЛИКТ. СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ И АЛГОРИТМ РАЗРЕШЕНИЯ»



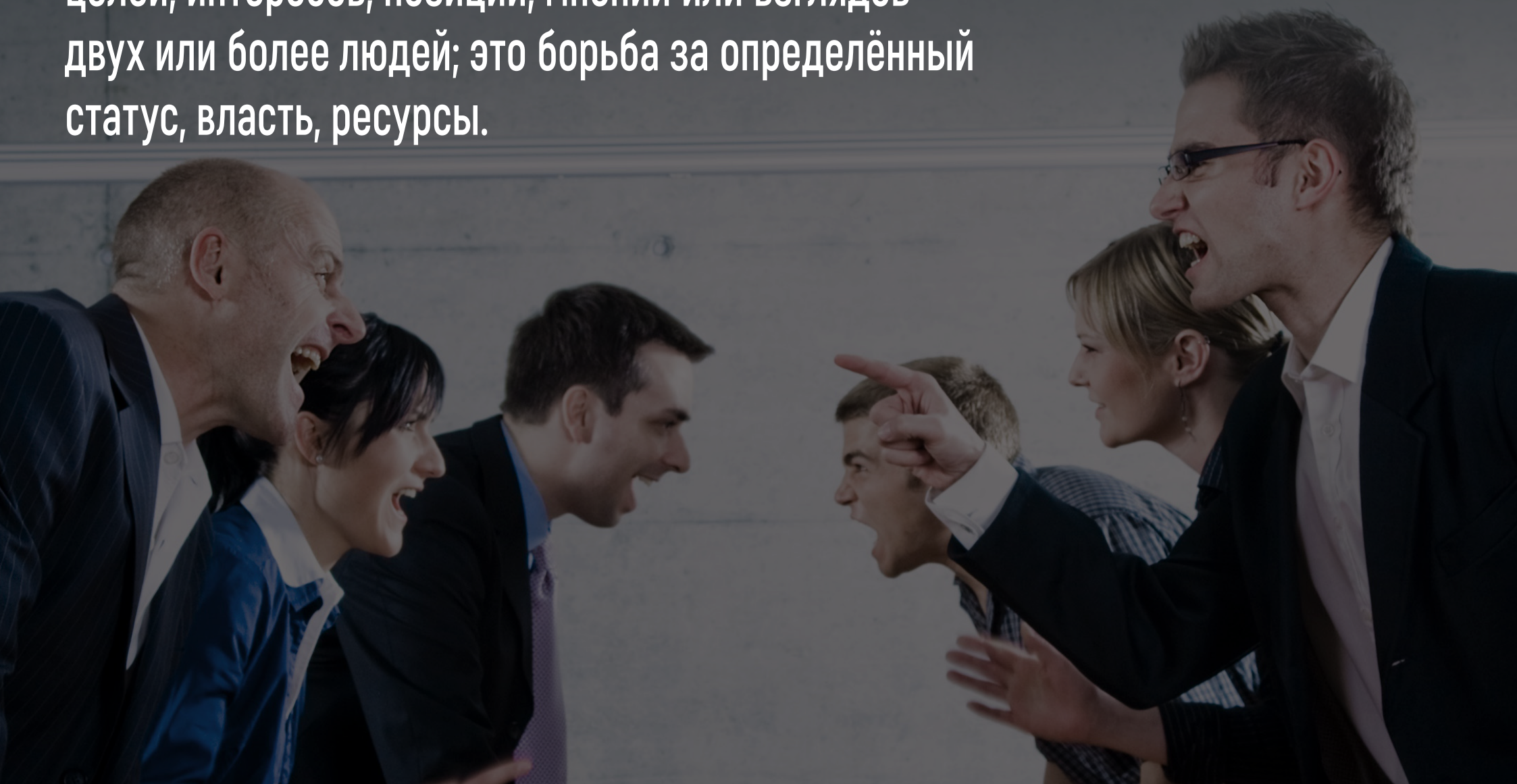
ЭФФЕКТИВНЫЙ КОММУНИКАТОР – это человек, который понимает, какова его цель в каждой конкретной коммуникации, какую стратегию он собирается использовать и почему, кто является его целевой аудиторией. И в зависимости от этого выбирает средства и способы коммуникации.

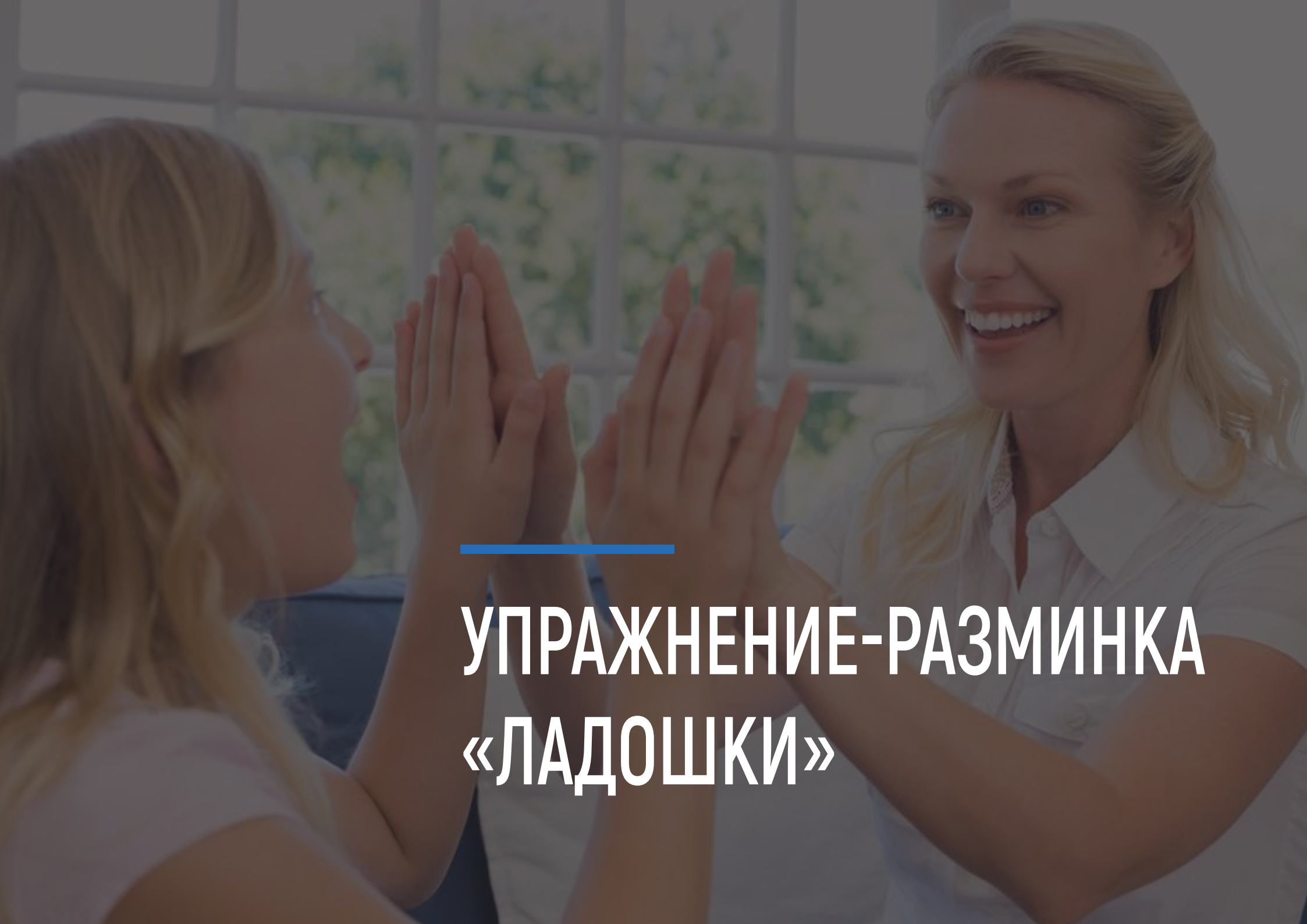
СТРАТЕГИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ



КОНФЛИКТ –

это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей; это борьба за определённый статус, власть, ресурсы.



A photograph of two blonde women clapping their hands together in front of a large window. The woman on the right is smiling broadly. The image has a semi-transparent dark overlay.

УПРАЖНЕНИЕ-РАЗМИНКА «ЛАДОШКИ»

СХЕМА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

СОРЕВНОВАНИЕ ИГРЫ

- есть противоречие
- есть противодействие
- позитивное отношение

ДИСКУССИЯ ПЕРЕГОВОРЫ

- есть противоречие
- позитивное отношение

СОТРУДНИЧЕСТВО СОГЛАСИЕ

- позитивное отношение

КОНФЛИКТ

- есть противоречие
- есть противодействие
- негативное отношение

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ

- есть противоречие
- негативное отношение

ПРЕДКОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ

- негативное отношение

ШАГ 1

ПРЕКРАЩЕНИЕ «БОЕВЫХ ДЕЙСТВИЙ»

В зависимости от рода действий применяются различные силы. Задача на этом этапе - прекратить нанесение взаимного ущерба и выиграть время для конструктивных действий.

Можно взять паузу и перенести разговор на другое время.

ШАГ 2

АНАЛИЗ КОНФЛИКТА (СУЩЕСТВУЮЩИХ ПРОТИВОРЕЧИЙ, ПОЗИЦИЙ УЧАСТНИКОВ И Т.Д.)

Выясняются все обстоятельства — кто, что, по какой причине.

Часто итогом этого этапа бывает осознание того факта, что объективных противоречий (столкновения интересов) НЕТ, а существуют субъективные.

ШАГ 3

РАЗРУШЕНИЕ «ОБРАЗА ВРАГА»

-
- 3.1 Формирование позитивного отношения у себя к собеседнику
 - 3.2 Снятие негатива по отношению к себе со стороны собеседника
 - 3.3 Методы снижения негатива



МЕТОДЫ СНИЖЕНИЯ НЕГАТИВА:

ТЕХНИКА ПОДЧЕРКИВАНИЯ ОБЩНОСТИ

ПРАВИЛА:

- Выявляемые черты должны быть скорее приятны собеседнику, чем неприятны, восприниматься как достоинства
- Эти общие черты должны относиться к экспертной зоне человека

ПРИМЕРЫ:

-  Мы оба хотим добиться разрешения этой ситуации
-  Мы с тобой оба любим творческих людей

МЕТОДЫ СНИЖЕНИЯ НЕГАТИВА:

ТЕХНИКА ПОДЧЕРКИВАНИЯ ЗНАЧИМОСТИ СОБЕСЕДНИКА, ЕГО МНЕНИЯ

ПРАВИЛА:

- Конкретность, обусловленность фактами
- Искренность

ПРИМЕРЫ:



Твоя идея мне
показалась очень
ценной!




Твоя молниеносность
меня поражает!

МЕТОДЫ СНИЖЕНИЯ НЕГАТИВА:

ТЕХНИКА ВЕРБАЛИЗАЦИИ СВОИХ ЧУВСТВ И ЧУВСТВ СОБЕСЕДНИКА




Вербализация собственных чувств

ПРИМЕРЫ:

-  Я удивлен
-  Я огорчен
-  Мне неуютно
-  Меня задевает
-  Меня тревожит
-  Мне неприятно

Вербализация чувств собеседника

ПРИМЕРЫ:

-  Я вижу, что ты расстроен
-  Я понимаю, что тебе это может быть неприятно
-  Мне кажется, что наш разговор напрягает тебя

**КОНФЛИКТА НЕ БУДЕТ, ЕСЛИ НЕТ НЕГАТИВНОГО ОТНОШЕНИЯ,
ДАЖЕ ПРИ ПРИСУТСТВУЮЩИХ ПРОТИВОРЕЧИЯХ!**

ШАГ 4

НАХОЖДЕНИЕ ВЗАИМНОЙ ВЫГОДЫ – ПЕРЕГОВОРЫ

- Внимание к интересам, а не позициям
- Поиск причин противоречия (что стоит за...)
- Фиксация базовых интересов и их множества
- Поиск общих интересов
- Признание права на существование интересов оппонента

ЧТО СНИЖАЕТ НЕГАТИВНЫЕ ЭМОЦИИ?


- Подчеркивание общности с собеседником (сходства целей, интересов, мнений, личностных черт и т.п.).
- Подчеркивание значимости собеседника, его мнения в Ваших глазах.
- Проявление интереса к проблемам партнера.
- Предоставление партнеру возможности выговориться.

ЧТО СНИЖАЕТ НЕГАТИВНЫЕ ЭМОЦИИ?


- В случае вашей неправоты, немедленное признание ее.
- Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
- Обращение к фактам.
- Спокойный уверенный темп речи.

ПРИМЕРЫ ФРАЗ, НЕЙТРАЛИЗУЮЩИХ РАЗДРАЖЕНИЕ СОБЕСЕДНИКА

 Жаль, что у Вас сложилось
такое впечатление.


 Именно поэтому нам
необходимо поговорить.

 Верно подмечено.






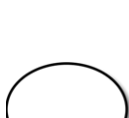




 Спасибо, Николай Петрович,
что вы затронули это.

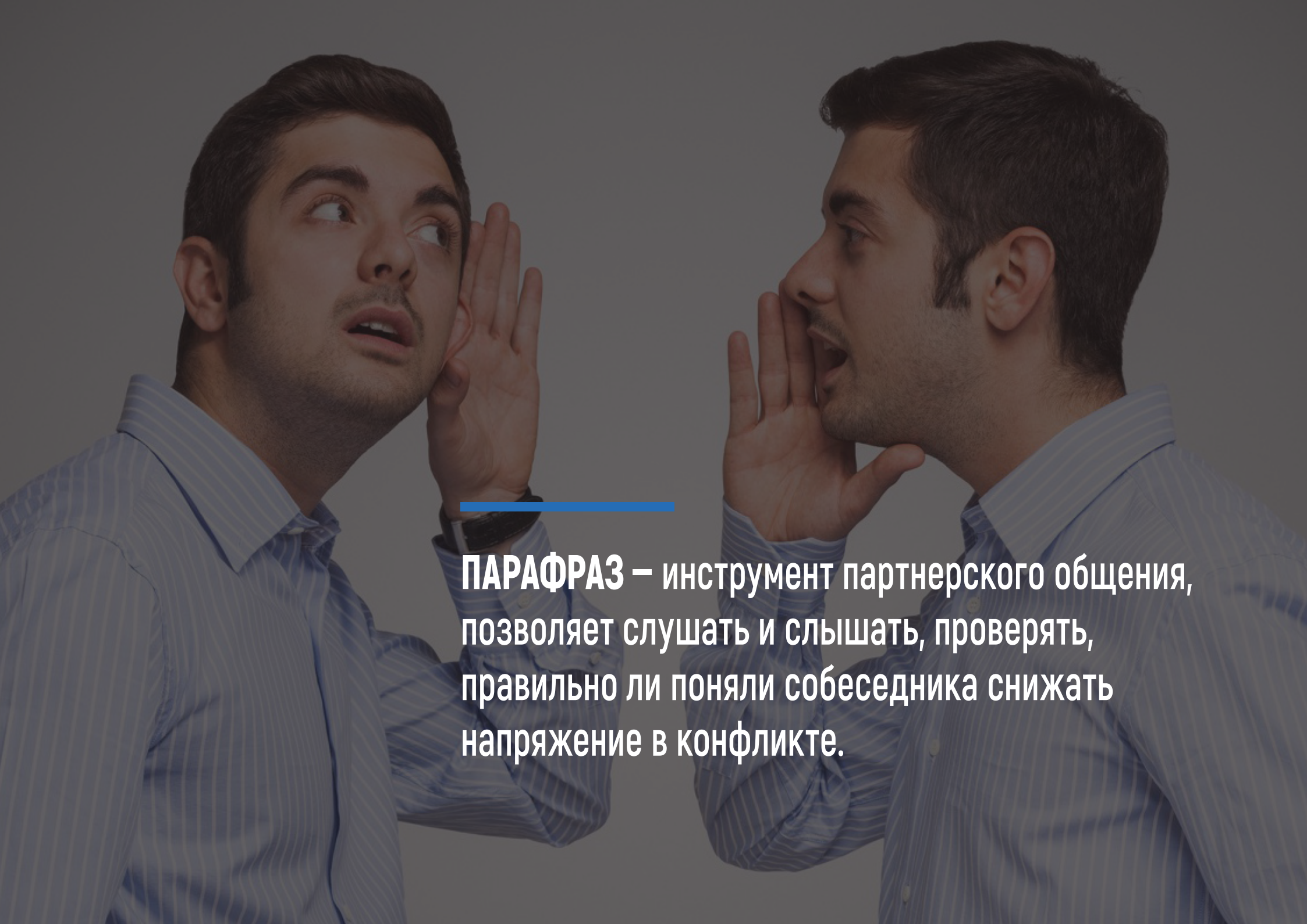
 Это очень интересно.

 Это бы и мне не понравилось.

 Мне искренне жаль, что с Вами
это случилось.

ПРИМЕРЫ ФРАЗ, ВЫРАЖАЮЩИХ ВАШЕ ПОНИМАНИЕ (внешнее согласие)

- | | |
|---|--|
|  Я очень хорошо понимаю, что... |  Меня не удивляет, что... |
|  Я знаю, что... |  Я разделяю Ваши чувства, когда... |
|  Мне понятно, что... |  Я согласен с тем, что... |
|  Вполне логично, что... |  Мне легко представить, что Вы... |
|  Мне нетрудно войти в Ваше положение, ведь... |  |



ПАРАФРАЗ — инструмент партнерского общения, позволяет слушать и слышать, проверять, правильно ли поняли собеседника снижать напряжение в конфликте.

ВОДНЫЕ СЛОВА, КОТОРЫЕ МОЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ:



1. **То есть...**
2. То есть Вы хотите сказать, что...
3. **Значит, Вы хотите сказать, что...**
4. Вы хотите сказать, что...
5. **По Вашему мнению...**
6. Из того, что сейчас прозвучало...
7. **Вы считаете...**
8. Вы думаете...
9. **Вы полагаете...**
10. Другими словами Вы...
11. **Вы утверждаете, что...**
12. Из Ваших слов следует...

ВОДНЫЕ СЛОВА, КОТОРЫЕ МОЖНО ИСПОЛЬЗОВАТЬ:



13. Ваше мнение таково...

14. Вы говорите, что...

15. Значит...

16. Таким образом...

17. Таким образом,
Вы считаете, что...

18. Вы имеете в виду...

19. Ваше мнение выражается
в следующем...

**20. Содержание Ваших слов
таково...**

21. Можно сказать, что...

22. Вы утверждаете, что...

23. Вы говорите о...

24. Иными словами...

ВИДЫ ПАРАФРАЗА. ПАРАФРАЗ ЭМОЦИЙ

ОТЗЕРКАЛИВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ СОБЕСЕДНИКА

ПОЗВОЛЯЕТ:

- нейтрализовать (отобразить) переживаемые чувства и, отстранившись от них, перейти к нейтральному восприятию ситуации
- действовать не в соответствии со своими эмоциями, а в соответствии с объективной ситуацией

ВИДЫ ПАРАФРАЗА. ПАРАФРАЗ ЭМОЦИЙ

ПРИМЕРЫ:



Если я Вас правильно понял, Вы чувствуете негодование, когда вспоминаете об этом



Если я Вас правильно понял, Вас просто взбесило поведение Вашего руководителя в той ситуации

ВИДЫ ПАРАФРАЗА. ПАРАФРАЗ СМЫСЛА

ОТЗЕРКАЛИВАНИЕ ТОГО СМЫСЛА,
КОТОРЫЙ СОБЕСЕДНИК ВКЛАДЫВАЕТ
В СВОИ СЛОВА

ПОЗВОЛЯЕТ:

- продемонстрировать понимание (иногда даже не высказанного) представления партнера о данной вещи
- выявить скрытые смыслы, недопонимание и тем самым оказать воздействие на понимание собеседником рассматриваемого вопроса, на его видение ситуации

ВИДЫ ПАРАФРАЗА. ПАРАФРАЗ СМЫСЛА

ПРИМЕРЫ:



Если я Вас правильно понял,
Вы решили, что эти действия
были направлены лично
против Вас



Если я Вас правильно понял,
Вы полагаете, что тем самым
Ваш руководитель пытается
Вас уволить, вместо того,
чтобы помочь Вам решить
эту проблему.