

Задачи при разборе конфликтов:

- Снизить «накал страстей»
- Добыть информацию:
 1. Прояснить виденье ситуации каждым участником;
 2. Прояснить, что он думает о позиции другого;
 3. Что он хочет сам?
- Прояснить способы решения ситуации.

Техники беседы

- Я-высказывание, активное слушание, сила «да»;
- Экстернализация;
- Деконструкция конфликтной истории;
- Альтернативная история (поддержка прецедента хороших отношений).

Я-высказывание – способ говорения, при котором рассказчик, обращаясь к слушателям, высказывается от первого лица. (Разговор от себя и о себе).

Пример: Ты меня бросил – я почувствовал себя брошенным (одиноким), когда ты не пришел.

Схема «Я-высказывания» такова:

- точное название своего чувства в этой ситуации (начинать обязательно с «я»);
- описание ситуации, вызвавшей напряжение, название причин возникновения напряжения (без их интерпретации, исключительно на языке фактов). Таким образом, оно может выглядеть так: «Я чувствую..., когда ты делаешь...».
- Предложение возможной альтернативы

Активное слушание позволяет решить важнейшую из проблем – проблему **доверия**, ибо доверие возникает тогда, когда собеседник чувствует искренний интерес к нему, как к человеку.

- Задавать вопросы. В зависимости от цели, вопросы могут быть открытые и закрытые.
- Использовать технику «Перефразирование».
- Использовать технику «Резюмирование».
- Использовать технику «Отражение».

Перефразирование – это воспроизведение смысла высказываний партнера своими словами.

– Если я вас правильно понял, вы говорите, что...

– Так вы сказали, что...

– Правильно ли я Вас понимаю...

- Главная цель перефразирования – **уточнение информации**. Для этого выбираются наиболее существенные моменты сообщения.
- Эта техника обычно применяется тогда, когда речь собеседника нам **кажется понятной**. Часто «понятность» оказывается иллюзией, и истинного понимания не происходит. Перефразирование снимает эту проблему. (Если человек говорит: «Вы поняли правильно, НО...», значит на это самое «НО» вы недопоняли или исказили его информацию; тогда вы задаете уточняющий вопрос: «А как именно это произошло?»)

Резюмирование

- В ходе разговора с человеком вы можете столкнуться со спутанной, эмоциональной речью, частым перескакиванием с одного момента на другой и т.д.
- И вам придется вместе с человеком выяснять, что же для него является самым главным, что его больше всего задело. При этом он и сам на момент начала разговора может этого не понимать, а просто хотеть высказаться.
- Резюмирование – это **краткая формулировка самой важной мысли партнера:**

– Как понял, больше всего вас беспокоит...

– Итак, вы бы хотели бы...

– Вы расстроились / обижены в первую очередь из-за...

- Резюмированием вы делите рассказ человека на блоки, структурируете их, подводя итоги.

Вербализация чувств партнера помогает **регулировать эмоциональное** напряжение собеседника, снизить интенсивность негативных эмоций.

- Если собеседник проявляет сильное возбуждение, агрессию и т.п., важно не просто назвать его состояние, а увидеть за этим проявление боли, страха, беспокойства и т.п. Такое отражение чувств другого человека называют позитивной вербализацией.

– Я вижу, Вас беспокоит...

– Вы сильно переживаете...

– Ты обижен...

- Следует избегать оценочных суждений: «Плохо» или «Неправильно, что вы чувствуете то-то и то-то». Каждый имеет право на свои чувства и нельзя называть их неправильными. Особенно важно не критиковать чувства человека, который испытывает к вам доверие.

Отражение – это повтор последних слов клиента. Это могут быть наиболее эмоционально насыщенные слова. Так клиент почувствует себя услышанным, это позволит ему еще раскрыть свою позицию.

Сила "Да"

- Признание права другого так считать, позволяет затем донести свою позицию.
- Он у меня взял без спросу.
- Да, ты имеешь право злиться. Он действительно у тебя взял без спросу, но драться нельзя.
- Признание чувств другого, снижает «градус» эмоций
- Я вижу, что ты очень расстроился

Экстернализация позволяет вывести проблему во вне, превратить во внешний объект. Благодаря этому люди могут пережить собственное отличие от проблемы. Получается, что проблема отдельно, а человек отдельно, что проблема – в проблеме, а не в человеке.

- Как этот конфликт выглядит (образ) / на что похож ваш конфликт, как его можно описать метафорически?
- Как конфликт влияет на тебя и что ты под его влиянием делаешь?
- Как конфликт влияет на ваши отношения?
- Как конфликт влияет на отношения с окружающими людьми?
- Что ему удалось разрушить в вашем нормальном общении?
- С какими эмоциями, чувствами, переживаниями конфликт дружит
- Конфликт сильно испортил вашу жизнь.

Построение беседы

Цели:

- Снять эмоциональный кокон
- трезво взглянуть на ситуацию и на другого человека,
- проанализировать последствия ситуации для каждого из прямых и косвенных участников;
- помочь выработать предложения по исправлению ситуации

Вопросы для беседы:

- Расскажите, что произошло?
- Что вы чувствовали тогда, что вы чувствуете сейчас?
- Какие последствия имела эта ситуация для вас, для вашего ближайшего окружения, для социума, для потерпевшего?
- Как вы видите разрешение ситуации?
- Что вы готовы предложить от себя и что вы ждете от другой стороны?

Совместная встреча: каждая сторона может высказаться и должна быть выслушана. Без оскорблений, конфиденциально.

- Расскажите, что произошло?
- Что вы чувствовали тогда, что вы чувствуете сейчас?
- Какие последствия имела эта ситуация для вас, для вашего ближайшего окружения, для социума, для потерпевшего?
- Как вы видите разрешение ситуации?
- Что вы готовы предложить от себя и что вы ждете от другой стороны?