

## 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?