

Конструктивное
взаимодействие в конфликтах.
Снижение эмоционального
напряжения (*семинар-
практикум или «Что нужно
уметь?»*).

Сигналы эскалации конфликта

Для профилактики и управления конфликтом важно вовремя замечать сигналы эскалации конфликта и не допускать их усиления:

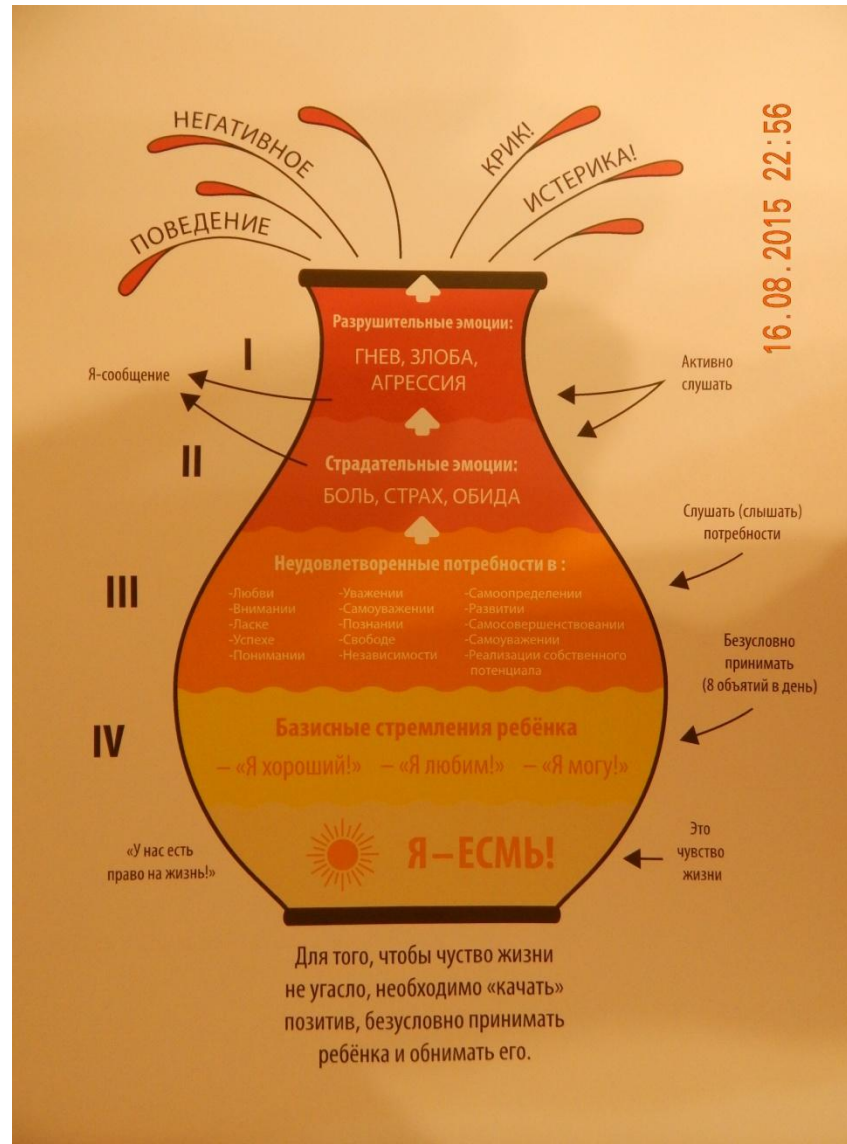
- взгляд на другого участника конфликта как на противника;
- отрицание своей ответственности;
- уменьшение способности к самораскрытию;
- уменьшение готовности изменить свою точку зрения;
- ограниченность коммуникаций;
- искажение восприятия конфликтной ситуации.

«Спираль эскалации»

Чтобы разорвать «спираль эскалации»:

- сделайте осознанный выбор своих форм поведения;
- откажитесь от стиля мышления и действий «зуб за зуб»;
- делитесь вашими чувствами без обвинений и упреков;
- не расширяйте предмет спора;
- не используйте других людей или авторитеты как оружие;
- избегайте выражений «вы всегда» или «вы никогда»;
- не навешивайте ярлыки;
- не настаивайте на принятии решения, пока вы подвержены эмоциям.

«Кувшин ЭМОЦИЙ»



Правила конструктивного взаимодействия в конфликте или как себя вести в конflikте

- Дай партнеру «выпустить пар»
- Сбивай агрессию неожиданными приемами
- Потребую от партнера спокойно обосновать претензии
- Не выясняй кто прав, кто виноват
- Не переходи на личности
- Не оценивай поступки партнера
- Говори о своих чувствах
- Попроси сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий
- Предложи высказать свои варианты решения проблемы
- Дай возможность партнеру «сохранить свое лицо»
- Отражай как эхо смысл его высказываний и претензий
- Держись в позиции «на равных»
- Не бойся извиниться, если виноват
- Оговори взаимоотношения на будущее
- Независимо от результата старайся не разрушить отношения

Техники снижения и повышения
эмоционального напряжения в
конфликте
или что (не)способствует
конструктивному взаимодействию в
конфликте?

Техники при работе с конфликтом

- пассивное слушание;
- отражение (зеркало);
- активное слушание;
- пауза (в случае вопроса);
- переформулирование мнения в вопрос;
- деконструкция (распаковка);
- обострение противоречия;
- перефразирование;
- резюмирование.

Активное слушание

Слушать и слышать! Как?

Компоненты активного слушания:

- Считывание знаков невербального языка;
- Распознавание сути сообщения;
- Понимание контекста сообщения;
- Выявление «тревожных звоночков»

Техники активного слушания

- Нереклексивное слушание
- Выяснение
- Уточнение
- Перефразирование
- «Зеркало»
- Резюмирование

Эмоции и информация

Восприятие в контакте

1. « Я – вижу».
2. «Вижу – Предполагаю».
3. «Вижу – воспринимаю – Интерпретирую».

Я-сообщение или разговор от первого лица

Формула

Я(мне, меня)

+

Эмоции(счастлив, обижен ...)

+

Когда, потому что, из-за того что...

+

Информационная часть