

Общение в условиях конфликта



Алгоритм общения в эмоционально напряженной ситуации

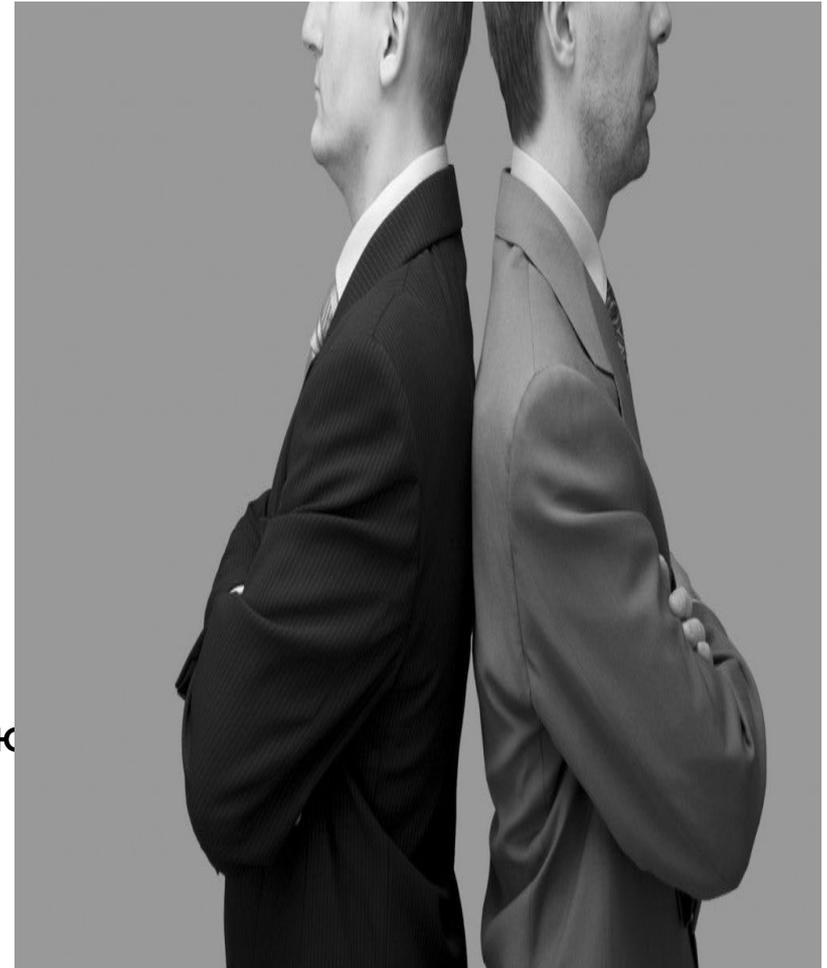
- 1. Не замыкаться на себе, на своих мыслях, состояниях; думать о партнере.

 - 2. Смотреть на действия, изменения настроения партнера, постараться встать на его позицию, попытаться его понять.
 - 3. Дать партнеру высказаться и выпустить пар.
 - 4. Сказать о том впечатлении, которое произвели на Вас слова партнера.
 - 5. Сказать о состоянии партнера (потом, если необходимо, о своем, лучше о своем состоянии в связи с действиями партнера).
 - 6. Подчеркнуть значимость партнера в ваших глазах.
 - 7. Подчеркнуть сходство и общность с партнером по общению.
 - 8. В случае своей неправоты, признать её и предложить выход из ситуации.
 - 9. Сохранять самообладание.
 - 10. В конфликтных ситуациях вести себя особенно корректно (высказывать свою точку зрения и повторять слова партнера без иронии).
-



Алгоритм реакции на справедливую критику может быть следующим:

- 1. Признать, соглашаться.
- 2. В соответствии с конкретным результатом извиниться.
- 3. Предложить выход из ситуации - выход в конструктивное действие.
- 4. Не поддаваться чувству обиды, возмущения, сохраняя спокойствие, помнить о праве на ошибку.
- 5. Спокойно отнестись к возмущению собеседника, признать право на возмущение, принять его, не реагировать на его выпады.



Реакция на несправедливую критику (варианты):

- 1. Промолчать, не включаться, игнорировать.
- 2. Использовать психотехнику «Открытая дверь»:
 - 2.1. Выделять позитивную, реальную часть.
 - 2.2. Игнорировать нападки.
 - 2.3. Желательно соглашаться с частью того, что говорится
 - 2.4. Сохранять спокойствие, переждать «бурю».
- 3. Выявить негатив:
 - 3.1. Реагировать только на то, что имеет какое-нибудь отношение к ситуации.
 - 3.2. Спокойно, но внимательно относиться к эмоциональному состоянию и т.п.
 - 3.3. Аккуратно, осторожно поделиться своим эмоциональным состоянием (когда происходит X в ситуации V, я чувствую и переживаю. Описать то, на что я реагирую, в какой ситуации, что я чувствую и переживаю, если просьба или требование, то добавляется и поэтому я хотел бы).
 - 3.4. Уточнить смысл критики. Сбросить негативные эмоции, снять эмоциональное напряжение. Сохранять свое спокойствие, не допускать фраз, которые могут усилить эмоциональное напряжение, обидеть партнера по общению.



Спасибо за внимание !

