

Техника нейтрализации конфликтов

1 этап. Принятие, выслушивание.

Не перебивая, принимаем возражения.

Когда вы выслушиваете возражения оппонента, вы принимаете факт его агрессии. Она у него просто есть, и она к вам не относится. Слушатель становится, образно говоря, «прозрачным» и пропускает вербальные уколы, как стекло пропускает свет. Один колет, другой



их принимает, так как знает, что вреда от этих уколов не будет, поэтому и не реагирует на них эмоционально. А если нет эмоциональной реакции — слова не ранят. Ранят не слова, а эмоциональная реакция. В конце концов, стрелы закончатся.

Будет достаточно трудно слушать то, что говорит вам оппонент. Эти слова могут быть несправедливыми, и не иметь отношения к вам или к делу. Нельзя допустить, чтобы слова другого были для вас нападением — просто примите их. Если оппонент слишком агрессивен, скажите: «Давайте обойдемся

без взаимных обвинений!» На этом этапе нужно перевести ситуацию из «Я — против тебя» в ситуацию «Мы — против проблемы», то есть показать, что конфликт — проблема обоих участников.

2 этап. Психологическое присоединение (погашение негативных эмоций).

Сосредоточьтесь на том, в чем есть согласие.

После того, как вы терпеливо выслушали оппонента, и нашли то общее, с чем вы можете согласиться, вы присоединяетесь к его проблеме следующим образом:

Ваши слова начинаются с:

- ✓ «Да, я понимаю, что Вам было обидно...»
- ✓ «Я понимаю Ваше состояние...»
- ✓ «Я чувствую Ваши переживания...»
- ✓ «Я вижу, что Вам некомфортно...»

Выразите оппоненту понимание. Если вы чувствуете хоть малейшее сомнение в своей правоте, нужно признать, что вы, возможно, были не правы. Итак, выражаем согласие:

- ✓ «Я согласен, что это вызывает дискомфорт...»
- ✓ «Хорошо, что Вы мне об этом сообщили...»
- ✓ «Да, Вы правы, ...»
- ✓ «Здесь я с Вами полностью согласна!»
- ✓ «Мне очень жаль, что Вам пришлось...»
- ✓ «Примите мои извинения, что мы доставили Вам...»

Таким образом, вы психологически присоединились к оппоненту, и его гнев разделится на двоих. Часть его гнева как бы переходит к вам. Накал страстей резко снижается. Подчеркните значимость собеседника. Сделайте ему искренний комплимент.

3 этап. Уточнение.

Вы даете понять, что отделяете человека от конфликта и рассматриваете не человека, а проблему. И начинаете непосредственно разбираться в сути проблемы, но уже без эмоций:

- ✓ «Давайте разберемся, что конкретно Вас не устраивает...»
- ✓ «Давайте уточним, в чем суть проблемы»

- ✓ «Я хочу понять, что нужно изменить (сделать), чтобы...»
- ✓ «Верно ли я Вас поняла, что...»

Теперь очень важное правило: этапы 1–2-3 повторяются несколько раз до полного выяснения обстоятельств и снятия отрицательных эмоций.

4 этап. Конструктивные предложения



Ищите объективные критерии, которые соотносятся не с интересами каждой личности, а, например, с интересами семьи (или дела). Так будет легче найти компромисс.

1. Кто? - Я сейчас...
2. Что? - сделаю, переговорю, отдам, позвоню, привезу, куплю, узнаю, выясню, лично проконтролирую...
3. Когда? - оппонент получит результат (дата, время).
4. Как? - оппонент об этом узнает (встреча, звонок, письмо...).

Обратите внимание: этап 2 снимает эмоциональную напряженность. На практике почти всегда пропускают этап 2, так как сами увязают в отрицательных эмоциях. Не повторяйте эту ошибку. Психологическое присоединение — залог улаживания конфликта. Если этап 2 будет пропущен, то этап 4 ваш оппонент не услышит, так как он остался в отрицательных эмоциях, которые Вы не погасили.

Не прерывайте общение, правильно доведите схему до конца. Не давайте скатываться к другим переживаниям и оставайтесь в русле конфликта, который Вас свел, до полного погашения конфликта.

Данная техника сэкономит вам нервы и силы, в том числе для работы над своими конфликтогенами.