

Памятка

Как самостоятельно подготовиться к выходу из конфликта перед разговором с другом?

Когда ты почувствовал/а, что ситуация становится конфликтной, есть смысл разобраться в себе и ответить на несколько вопросов. Лучше сделать это, когда конфликт ещё не вылился в острую фазу – в словесную перепалку, а то и в драку. Первым делом, надо успокоиться, после этого можно ответить себе на вопросы.

Вот эти вопросы:

1. В чём твои глубинные интересы и цели? Что тебя не устраивает в реальности? Задайте себе волшебные вопросы: «Зачем и почему мне нужно то-то и то-то?»
2. Надо ли тебе рассказывать о своих чувствах и желаниях человеку, с которым у тебя сложности в отношениях? Какие есть возможные плюсы или минусы?
3. Если ты решишь не рассказывать, какую стратегию поведения выберешь? Приспособление? Избегание? Компромисс? Соперничество? Сотрудничество? Эскалацию конфликта? Почему? Если ты решишь рассказать о своих чувствах и желаниях, как и когда это сделать корректно? Приготовься говорить честно, прямо, уважительно. Говорить о своих чувствах и интересах и ни в коем случае не давать оценку другому человеку и его действиям.
4. Какой результат разговора был бы самым хорошим для тебя, и каким мог бы быть предел твоих уступок, дальше которого нет смысла идти? Что будет, если переговоры сорвутся? Какие у вас есть другие способы решения проблемы?
5. Надо ли ещё кого-то позвать на переговоры? Если это конфликт между друзьями и не в острой фазе, не советуем звать кого-то ещё. Но иногда помощь другого человека помогает. Это может быть человек, которому доверяют две стороны и который будет скорее слушать и модерировать процесс переговоров, а не навязывать своё решение.
6. Как на вопросы 1-5 ответит другая сторона?

После того, как ты ответил/а на вопросы, запиши свои предложения по решению конфликта на листочек, убедись, что они понятные, реальные и могут быть приняты другой стороной.



Пытаемся решить конфликт разговором

Отложи разговор до тех пор, пока не возьмёшь эмоции под контроль.

Вот некоторые методы, которые позволят тебе успокоиться:

- Дыши глубоко, опираясь на метод счета 4-7-8. Сделай вдох через нос, считая до 4-х. Задержи дыхание, считая до 7-ми, и выдыхай через рот, считая до 8-ми.
- Попробуй практику осознанности, сосредоточившись на телесных ощущениях, которые ты испытываешь. Одновременно с глубокими вдохами постарайся понять и назвать испытываемые тобой в данный момент эмоции, а также найди их реальные проявления (например, сжатые кулаки или напряженные плечи).
- Позвони тому, кому доверяешь, чтобы излить ему душу или отвлечься от проблемы, которая тебя беспокоит.
- Выгуляй любимого пса.
- Послушай успокаивающую музыку.

Этапы разговора

1 этап. Заявление позиций

Иди на разговор в эмоционально спокойном состоянии. Задача первого этапа – успокоить собеседника, не завестись самому и настроиться на беседу; сделать первый шаг навстречу друг другу. Обменяйтесь с собеседником видением ситуации. Спокойно, опираясь на факты и отделяя оценки от фактов, расскажи своё видение ситуации. **Главное правило всей беседы: не давай оценок чужому поведению и чужим словам. Говори, что ты видел, чувствовал, как ты интерпретировал ситуацию.** Спокойно выслушай своего собеседника. Помни, что ему сложно и даже если собеседник ранит тебя словами – это не для того, чтобы было тебе плохо, а потому что плохо ему.

Ты знаешь, как вести разговор конструктивно – отнесись без негатива к собеседнику, которому тяжело настроиться на конструктивный лад и совладать с эмоциями. Два твоих главных помощника на первом этапе – волшебные приёмы **активное слушание** и **вентиляция эмоций**.

Активное слушание помогает тебе, когда собеседник даёт много оценок, от которых тебе неприятно. Используя этот приём, ты волшебным образом перестаёшь реагировать на чужие обидные слова, а твой собеседник переходит от оценок к фактам. Во время активного слушания повторяй, как бы «возвращай» собеседнику его слова, но не добавляй ничего по содержанию, по

возможности смягчая острые углы. Заменяй оценки фактами, подчёркивай субъективный характер утверждений. Важно использовать активное слушание не обидно, не нравоучительно.

Второй волшебный приём - **вентиляция эмоций**. На минутку остановись и посмотри, какие чувства переполняют тебя и твоего собеседника. Если ты заметил злость, волнение, раздражение, скажи: «Я сейчас, если честно, сильно волнуюсь и нервничаю». Открытое обсуждение своих чувств и эмоций действует как вентилятор, который «проветривает» душную наколённую атмосферу взаимного недовольства. Такой шаг расположит вас друг к другу и позволит перейти к разумному обсуждению проблемы.

2 этап. Прояснение глубинных интересов.

После того, как все стороны высказались, выясните глубинные интересы друг друга. Постарайтесь понять, что стоит за внешними проявлениями конфликта.

Ваш конфликт по поводу каких-то предметов, статусов, привелегий?

Он носит ценностный характер?

Причина конфликта в усталости друг от друга, в ревности, в зависти, в других чувствах?

Для выхода из каждого типа конфликтов психологи подобрали рекомендации и, наверняка, многие из них ты сможешь найти. Но помни – что чувство такта и умение использовать рекомендации уместно крайне важно.

Твой волшебный приём на втором этапе – вопросы зачем, почему, для чего. Будь искренним, спрашивай себя и другую сторону снова и снова, пока не обнаружишь сходные или совместимые интересы. Может оказаться, что для обеих сторон важнее всего сохранить хорошие отношения. Или ты обнаружишь, что в тебе горит обида и что ты просто желаешь услышать извинения. Вам могут открыться новые варианты решения проблемы.

Порой выяснения интересов бывает достаточно для решения проблемы и беседу можно закончить на этом этапе.

3 этап. Формулирование повестки переговоров.

Часто для решения проблемы требуются дополнительные усилия и ваш разговор тогда пусть превратится в структурированные доброжелательные переговоры. Главное правило – стремитесь к консенсусу. Решение должно устроить обе стороны.

Обычно бывает нужно на основе выясненных интересов **составить список вопросов, которые вы будете обсуждать**, чтобы удовлетворить интересы, нарушенные конфликтом. Формулировка должна быть такой, чтобы обе стороны согласились их обсуждать. Важно убедиться, что в повестку вошли вопросы, которые охватывают все перечисленные или имеющиеся у сторон интересы, затронутые конфликтом.

4 этап. Выдвижение предложений

Обсудите вопросы повестки, используя приёмы **вне игры, мозговой штурми поменяться местами**.

Вне игры – это отделение проблемы от личностей. Представьте, что в этой ситуации оказались другие люди, а ваша задача – найти наилучшее решение этой проблемы. Что бы вы им посоветовали?

Суть мозгового штурма – набросать как можно больше идей-предложений. Записывайте все, даже самые безумные. Никакие предложения не критикуйте.

Можно также предложить друг с другом **поменяться местами** и представить, что бы ты сделал на месте собеседника.

Совместное творчество не только поможет найти выход из ситуации, но и улучшить отношения.

5 этап. Выбор решения и формулировка соглашения

Когда несколько идей-предложений выдвинуто, примените ещё один волшебный приём – **тест на реальность**: какое из этих предложений может быть реально принято и использовано обеими сторонами? На этом этапе, как и на протяжении всех переговоров не забывай про активное слушание и волшебные вопросы зачем, почему, для чего.

После того, как вы нашли взаимоприемлемое решение, постарайтесь проговорить или как-то даже неформально записать его в виде пунктов соглашения. Проверьте, одинаково ли вы его понимаете.

Может случиться и так, что твой друг захочет прекратить дружбу. Ничего не поделаешь. Не становись злобным и ехидным, продолжай здороваться и спокойно общаться. Есть шанс, что после того, как ты покажешь ему/ей, насколько ты на самом деле хорош, она/он снова захочет стать вашим другом.

6 этап. Выполнение соглашения

Ничего так не обижает, как невыполнение договорённостей, важных для другого. Выполнение этого пункта – залог вашей долгой дружбы. Если ты хочешь пересмотреть условия соглашения, обсуди это с другом. Возможно, вы выбрали решение, которое не прошло тест на реальность.