



*«Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс»*

Чарльз  
Ликсон

## КОНФЛИКТЫ — это рост и развитие личности

**Рост личности  
выражается  
в необходимости  
понимания** точки  
зрения

- Собственных предвзятых мнений и стереотипов
- Представлений о другом человеке
- Понимания



**РАЗРЕШЕНИЕ  
КОНФЛИКТА —**  
это нахождение  
решения

- Устраивают обе стороны конфликта
- Позволяет сторонам взаимодействовать дальше

*«Конфликт субъективен и возникает как ощущение дискомфорта (переживание отрицательных эмоций) от взаимоотношений с другим человеком, причина которого видится в этом человеке».*

Гуминский  
А.П.

# 1

# ТЕХНИ



## РЕШЕНИЯ

## КОНФЛИКТОВ

1

Я –  
высказыва

[О технике  
подробно](#)

2

Активно  
е

[О технике  
подробно](#)

3

Открыты  
е

[О технике  
подробно](#)

4

Закрты  
е

[О технике  
подробно](#)

5

Визуализа  
ция

[О технике  
подробно](#)

6

Опережающ  
ая

[О технике  
подробно](#)

7

Преодоле  
ние

[О технике  
подробно](#)

8

GRI  
T

[О технике  
подробно](#)

9

Трудны  
й

[О технике  
подробно](#)

10

Поднятьс  
я

[О технике  
подробно](#)

11

Контр  
импульсив  
ная

[О технике  
подробно](#)

12

Управле  
ние

[О технике  
подробно](#)

# Я – ВЫСКАЗЫВАНИЕ

самое трудное в этой технике –  
начать её применять

«Чтобы понять что-нибудь, нужно это  
сделать»

Софокл

## ЦЕЛИ

Выразить, выплеснуть  
свои отрицательные  
эмоции,  
сохранив достоинство  
партнёра  
Предупредить  
эскалацию  
отрицательных

Рассказать о своей  
потребности  
и переживаемых  
чувствах  
Скорректирова  
ть поведение  
партнёра

Выразить честную  
и открытую позицию  
Лучше узнать  
себя

## 3 ЭТАПА ТЕХНИКИ «Я-ВЫСКАЗЫВАНИЕ»

1

**Этап:** описание  
ситуации, которая  
вызывает

**Примерные чувства**

- Когда вы долго говорите по телефону...
- Когда вы на меня кричите...
- Когда вы берёте мои вещи, не спрашивая меня об этом...
- Когда ты покупаешь кекс только себе...

Когда ты поздно приходишь домой,  
**Как предупредить эскалацию конфликта:**

- Исключите эмоционально окрашенные выражения типа
- «Когда вы болтаете часами по телефону»
- «Когда вы орёте на меня»
- «Когда вы хватаете мои вещи, даже не предупреждая меня»

↑ Вернуться  
техникам

допозд  
где».

2 этап:

описание чувств,  
вызванных  
ситуацией,

**Примерным объяснением**

- Я раздражаюсь, потому что не могу сосредоточиться на работе
- Я чувствую себя оскорблённой
- У меня чувство, что со мной не считаются. Меня это задевает
- Мне обидно, потому что я всегда тебе покупаю, а ты нет. Я считаю это несправедливым

**Профилактика переживания и чувствуем себя плохо оскорблений:**

- Выражайте недовольство ситуацией, а не человеком, создавшим эту ситуацию.
- Критика ситуации позволит партнёру впредь не создавать её, даёт шанс уйти, сохранив достоинство.

▪ Критика партнёра в целом не даёт пути к решению проблемы, он будет защищаться, часто агрессивно.

### Важное уточнение

Активно выразив свои эмоции, переживаемые чувства. Если трудно найти слова для выражения сложных и глубоких чувств, говорите о желаемых действиях: «Когда ты покупаешь кекс только себе, мне хочется уйти и не иметь с тобой дела».

3

**Этап:** описание  
того,  
что бы хотелось

**Примеры**

- Давай договоримся говорить по телефону не более двух минут
- Мне бы хотелось обсуждать наши проблемы в спокойной обстановке
- Я хочу, чтобы вы меня спрашивали об этом. Дело не в том, что я хочу вам отказать, мне лишь хочется, чтобы вы считались с моим мнением
- Давай покупать друг другу.
- Давай договоримся, что ты будешь звонить заранее, если задерживаешься

Соедините все 3  
этапа,  
чтобы получилась  
техника  
«Я-высказывание»

# 2

# АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

## ЦЕЛИ

Ясное и точное понимание информации или чувств партнера

Предупреждение конфликтов

## 4 ЭТАПА ТЕХНИКИ «АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ»

### УТОЧНЕНИЕ :

- Использование открытых вопросов, уточняющих первоначальное сообщение партнера.
- Вопросы не должны затрагивать особенностей личности.

#### Примеры:

- Не повторите ли еще раз?
- Что вы под этим подразумеваете?
- Пожалуйста, уточните это...

### ПАРАФРАЗ :

- Необходимо сформулировать ту же мысль иначе, т.е. повторение говорящему его же сообщения, но словами слушающего.

- Переформулирование используется

для уточнения своего понимания того, что сказал собеседник.

Примеры:

- При парафразе акцент делается на смысл

и идеи собеседника, а не на чувства.

- По вашему мнению...
- Другими словами вы считаете...

### ОТРАЖЕНИЕ ЧУВСТВ ПАРТНЕРА:

- Отражение чувств, выраженных говорящим, его установок и эмоционального состояния.
- При отражении чувств:

1. Обращать внимание на употребляемые слова, отражающие чувства (печаль, радость, злость).

2. Нужно следить за интонацией, позой, жестами собеседника.

3. Следует представить – что вы сами чувствовали бы на месте говорящего.

- Чувство – настолько естественное в этой ситуации...
- Контекст общения, вероятно, вы чувствуете... причины обращения собеседника к вам.

### РЕЗЮМИРОВАНИЕ :

- Подытоживание основных идей

и чувств говорящего.

- Резюмирование помогает соединить фрагменты

разговора в смысловое единство.

Примеры:

- Вашими основными идеями, как я понял, являются...

- Если повести итог тому, что вы сказали...

### Важные условия активного слушания:

1. Желание слышать и понимать.
2. Установка на одобрение – понимание = свобода в открытом и честном выражении мыслей и чувств.

↑ Вернуться к техникам

# 3

## ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

### ЦЕЛИ

Выяснение проблемы, интересов партнёра

Активизация собеседника, устранение замкнутости,

Выяснение обстоятельств конфликта

застывания

### ОТКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ—

это вопросы, на которые невозможно дать краткий ответ «Да» или «Нет».

— Они включают в себя «развертывающие слова» типа: когда, где, почему, сколько, как и т.д.

— А также альтернативный вопрос типа «Вы выбираете первый или второй подход?»

### ВАЖНО ЗНАТЬ:

— Часто вопросы «Почему» с частицей -НЕ- усугубляют конфликт.

### Примеры:

- Почему вы не сделали...?
- Вы думали о том, чтобы сделать...?
- Что вам помешало это сделать?

# 4

## ЗАКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ

### ЦЕЛИ

Получение подтверждения правильности понимания

Смена темы разговора

Получение согласия

Завершение обсуждения

### ЗАКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ—

предполагают краткий ответ типа «Да» или «Нет».

### ВАЖНО ЗНАТЬ:

— Закрытые вопросы в большом количестве могут вызвать ощущение допроса, «вытягивания информации».

↑ Вернуться к техникам

# 5

## ВИЗУАЛИЗАЦИЯ

### ЦЕЛИ

Проиграть  
конфликтную  
ситуацию как игру

Проговорить,  
прояснить  
позиции сторон

Проработать  
внутренние  
конфликты

Понять себя и  
партнера

### ВОЗМОЖНОСТИ ТЕХНИКИ ВИЗУАЛИЗАЦИИ—

- Проигрывание разных вариантов разворачивания конфликта
- Подключение любых дополнительных средств согласно личной фантазии
- Советы авторитетного человека

### 8 ЭТАПОВ ТЕХНИКИ «ВИЗУАЛИЗАЦИЯ»

1. **Расслабление, успокоение:**  
Вы садитесь в кресло и закрываете глаза. Начало киносеанса.
2. **Визуализация происходящего:**  
Вы – зритель в кинозале, а происходящее разворачивается на экране.
3. **Наблюдение за происходящим на экране:**  
Вы – главный герой и сценарист.
4. **Проигрывание нескольких вариантов сценария:**  
Наложение, перемотка, стирание, увеличение и т.п.
5. **Подключение дополнительных средств:**  
В случае возможных затруднений – привлечь авторитетного человека, сознательно довести ситуацию до тупика, максимально обострить, ожидать подсказки.
6. **Выбор из нескольких сценариев:**  
Проигрывание выбранного сценария еще раз на экране.
7. **Хорошее самочувствие:**  
Как индикатор нахождения хорошего решения проблемы.
8. **Конец киносеанса:**  
Вы открываете глаза.

↑ Вернуться  
техникам



## ОПЕРЕЖАЮЩАЯ ИНИЦИАТИВА

### ЦЕЛИ

Разрешение  
конфликта

Выявление  
подстрекателей

#### ВАЖНО ЗНАТЬ:

- Как только вы узнаете о конфликтной настроенности партнера, вы немедленно проясняете обстановку в диалоге с ним.



## ПРЕОДОЛЕНИЕ БАРЬЕРОВ

### ЦЕЛИ


Обсуждение отрицательных эмоций, мешающих разрешению конфликта

#### ВАЖНО ЗНАТЬ:

- Если возникают чувства, мешающие дальнейшему обсуждению возникшего конфликта, нужно обсуждать чувства.

- Сдерживание чувств приводит к их усилению и обострению.

- Становится невозможным конструктивно обсуждать противоречия.

 Вернуться  
техникам



# ТЕХНИКА А

GRIT – постепенное  
снижение  
напряженности

## ЦЕЛИ

Снижение эскалации  
конфликта

Создание  
благоприятных условий  
для разрешения  
конфликта

Увеличения  
доверия  
и ~~ослабления~~  
вражды

Перевод конфликта в русло  
сотрудничества  
и конструктивного решения

## ВАЖНО ЗНАТЬ:

- Один из участников конфликта объявляет о намерении снизить враждебность и примириться.
- Он делает маленькую одностороннюю уступку другому участнику, выражая надежду, что этот шаг вызовет ответную реакцию.

- Если второй участник реагирует аналогичным образом, т.е. делает ответную уступку, первый делает еще одну уступку и тем самым раскручивается «спираль мира».

- Уступки не должны быть очень дорогими или показывать слабость партнера.

- Значение уступок – это продвижение

к сотрудничеству. Нападает на вас; жёстко придерживается своей точки зрения, не слушает, постоянно перебивает вас, деструктивно манипулирует вами, отвергает ваши предложения, постоянно говорит «нет»

## Конструктивная модель:

- Совершайте действия

Противоположные тем действиям, которые напрашиваются сами собой.

- Единственный способ

Разорвать порочный круг «действие – противодействие»:

не реагировать, причем «подняться на балкон»

Посмотреть на ситуацию со стороны; сдержаться, отстраниться, «отработать назад»

# 9 ТРУДНЫ Й ПАРТНЁ Р

Причины трудного поведения:

1. Партнер боится вас  
Поэтому он неговорчив и недоверчив
2. Партнер уже раздражен  
Он настроен враждебно по каким-то своим причинам. Его эмоции направлены не в вашу сторону, но могут вас спровоцировать на ответные действия
3. Партнер чувствует свою силу  
Он убежден в своей правоте
4. Партнер имеет установки  
«Поддаваться нельзя», «Не ты, так тебя», «Нельзя отступать назад»
5. Отрицательные эмоции  
Эти эмоции отражают проблемы партнера

↑ Вернуться  
техникам



# 1

## «ПОДНЯТЬ СЯ НА

Пребывание на «балконе» позволит вам восстановить душевное равновесие.  
Эффективность техники = значимости

1. Осознайте что отрицательные эмоции партнера отражают его проблемы и не направлены в вашу сторону
2. **Ваша конечная цель**  
Постоянно держите ее в голове: достичь результата в разрешении конфликта, который важен для вас
3. **Держите паузу**  
Вентилируйте эмоции, желайте разрешить ситуацию, измените темп переговоров
4. **Сделайте перерыв**  
Ослабьте стресс, разрядитесь через какую-либо физическую нагрузку, медитацию, поговорите с другом и т.д.

5. **«Я-высказывание»**  
этап 2  
Проговорите свое желание
6. **Отказ от переговоров**  
Покажите возможные последствия отказа от переговоров
7. **Попытайтесь понять**  
Причины данных действий партнера: «Почему он так себя ведет? Интересно, чего он так завелся? Это его индивидуальные особенности поведения или за этим стоит что-то другое?»
8. **Визуальные приемы**  
Примените визуальные приемы дистанцирования от негативных эмоций партнера

# 1

## Техника КОНТР ИМПУЛЬСИВНА

Помочь партнеру провентилировать свои эмоции

1. Он отвергает все **Я** что вы говорите, — вам хочется надавить — не давите!
2. Он перебивает вас  
Вам хочется защищаться — не защищайтесь!
3. **Наоборот**  
Делайте все умышленно наоборот
4. **Выслушивайте партнера**  
Примените технику «Активного слушания»

5. **Желания партнера**  
Поймите какое у партнера желание
6. **Право на существование**  
Признайте его точку зрения
7. **Согласитесь**  
Со значимым как для партнера, так и для вас

Эффективность техники = значимости желаемого

- результата
- Важные ограничения:
- Родственные отношения
  - Взаимозависимые отношения

↑ Вернуться  
к технике

# 1

## УПРАВЛЕНИЕ АГРЕССИЕЙ

### ЦЕЛЬ

Проявление «некарательной» реакции на агрессию и продвижение к сотрудничеству

### Оскорбления во время разрешения конфликтов:

- Вы ничтожество (идиот, дурак)!

#### Варианты ответов

- У меня чувство, что ситуация вас действительно беспокоит. Что можно в связи с этим предпринять?
- Я знаю, что вы разгневаны. Но давайте попробуем не наносить друг другу оскорблений, а попытаемся совместными усилиями найти выход из сложившейся ситуации.
- Сделал ли я что-нибудь, что причиняет вам беспокойство?
- Мы здесь для того, чтобы разрешить конфликт на будущее, а не для того, чтобы вспоминать прошлые обиды. Давайте не возвращаться в прошлое. Давайте пойдём в будущее (это универсальный ответ в случае накала эмоций).

### Партнер все время говорит или злоупотребляет словом «нет»

- Что может заставить вас сказать «да»?

### Ультиматум

- Продолжайте говорить, как будто ничего не слышали.
- Если партнер повторяет ультиматум, мягко уклонитесь, выскажите предположение, что неверно вас понял; что у вас есть более интересное предложение.