

Правила конструктивного взаимодействия или КАК ВЕСТИ СЕБЯ В КОНФЛИКТЕ

1. Дай партнеру «выпустить пар»

Пока этого не случится, договориться с ним будет трудно или невозможно. Во время его «взрыва» веди себя спокойно, но не высокомерно.

2. Не выясняй, кто прав, а кто виноват

Такое выяснение - путь к усугублению конфликта. Ваша задача - договориться, а значит, важнее решить, как действовать дальше, чем искать виноватых.

3. Не переходи на личности

Что бы ни говорил партнер, веди разговор в русле рассуждения о поступках, а не о личности собеседника, иначе конфликт «разгорится» еще больше.

4. В любом случае дай партнеру «сохранить лицо»

Не отвечай агрессией на агрессию и не задевай достоинств партнера. Он не простит этого, даже если уступит натиску. Необходимо, чтобы во время конфликта оба собеседника оставались в позиции «на равных».

5. Не бойся извиниться, если чувствуешь, что виноват

Это обезоруживает партнера и вызывает у него уважение, ведь к извинению способны только уверенные, зрелые и честные по отношению к себе личности.

6. Оговори взаимоотношения на будущее

Обязательно поговорите о том, как вы будете решать возникшие проблемы в будущем.

ТЕХНОЛОГИЯ «Я-СООБЩЕНИЕ»

Цели использования технологии «Я-сообщение»:

- сказать о своем недовольстве так, чтобы не обидеть другую сторону и продолжить конструктивное общение;
- Освободиться от своих эмоций, не накапливая негатива внутри себя

Правила технологии «Я-сообщение»:

1. Если недоволен, скажи об этом. Чем раньше скажешь, тем меньше собеседник допридумывает («наверное, он думает...»)
2. Сохраняй доброжелательный настрой! Твое недовольство не должно стать началом военных действий...
3. Разделяй людей и их поступки! Выражай недовольство действиями и поступками, а не людьми. Нельзя осуждать чувства людей!
4. Начинай фразу от первого лица, в единственном числе: Я..., мне..., меня....
5. Избегай Ты-формулировок!

Технология «Я-сообщение» предусматривает разговор с собеседником от первого лица.

Это означает, что большинство высказываний начинается со слова «Я». Если Вы решили общаться в стиле Я-сообщение, Вы должны как можно точнее описывать свои чувства и желания в отношении ситуации, не переходя на личность собеседника

Эмоциональная часть

Проговариваем те эмоции, которые испытываем в данный момент или испытывали в ситуации, которая уже произошла

Информационная часть

Проговариваем ТО, что вызвало эмоцию, конкретизируя действие, поступок

Я
Мне
Меня

ЭМОЦИИ
(счастлив,
обижен)

Когда
Потому
что
Из-за того

Информационная
часть