

Конструктивные конфликты

Методы для них

5 пороков команд

Вот эти пороки — от основания пирамиды к вершине:

- недоверие;
- боязнь конфликта;
- безответственность;
- нетребовательность;
- безразличие к результату.

Книга: П. Ленсиони “5 пороков команды”

Боязнь конфликтов 🦊

Большинство из нас боится конфликтов, в непонятной или неудобной ситуации мы “закрываемся от общения”, не задаём “неудобных” вопросов.



Смещение в “конфликтную зону” 😞

1. Не бойтесь **продолжить обсуждение**, даже если есть какой-то дискомфорт – непонимание или ваши негативные эмоции.
1. Важно **помнить** о главной цели: качественно и **профессионально сделать** свою **работу** и достигнуть необходимого важного результата.
1. **Избегайте** “нужды” – необходимость получить тот результат, который мы вообразили себе. И **эмоций**, связанных с его “потерей”.

Активное слушание 🦻

1. Сосредоточьтесь на словах собеседника. Не перебивайте.
 - Берите паузы 5-10 секунд между репликами, чтобы осмыслить слова.

1. Показывайте, что вы слышите и понимаете:
 - повторяйте слова, переформулировав мысли оппонента (можно мысленно);
 - задавайте уточняющие вопросы.

1. Избегайте критики, советов или оценок, пока человек не закончил высказываться.

Безоценочное принятие 🛁

1. Не делайте поспешных выводов или осуждений.

- Берите паузы 5-10 секунд, чтобы осмыслить слова.

1. Важно видеть **ценность человека** вне зависимости от его поведения.

Поощрение самостоятельности

1. Уважайте право собеседника принимать свои решения.
1. Поддерживайте инициативу и ответственность за свои действия.

Книга [Ю. Б. Гиппенрейтер](#) Общаться с ребенком. Как?

Что такое ненасильственное общение (ННО)?

- ННО — это способ общения, который помогает выражать свои чувства и потребности честно и уважительно, без обвинений и агрессии.
- Основная цель ННО — наладить эмоциональную связь, улучшить взаимопонимание и найти решения, удовлетворяющие всех участников.

Четыре ключевых компонента ННО

1. Наблюдение

- Опишите ситуацию без оценок и осуждений. Факты.
 - Пример: Вместо “Ты всегда опаздываешь”, скажите: “Ты опоздал на 15 минут”.

2. Чувства

- Выразите свои эмоции, связанные с ситуацией.
 - Пример: “Я расстроен, потому что...” вместо “Ты меня бесишь”.

3. Потребности

- Объясните, какая потребность стоит за вашими чувствами.
 - Пример: “Мне важно, чтобы мы начинали вовремя, чтобы успеть обсудить всё запланированное”.

4. Просьбы

- Сформулируйте конкретное, позитивное и выполнимое действие.
 - Пример: “Можешь ли ты сообщать мне заранее, если опаздываешь?”

Слушание с эмпатией 🧠

- ННО предполагает не только выражение себя, но и умение активно слушать.
- Сосредоточьтесь на **чувствах и потребностях собеседника**, чтобы лучше понять его.

Пример: “Ты сейчас, наверное, чувствуешь разочарование, потому что тебе важно уважение к твоему времени?”

Избавьтесь от шаблонов насильственного общения

- Привычные формы общения, которые вызывают конфликты:
 - Осуждение и обвинение.
 - Требования вместо просьб.
 - Отрицание ответственности за свои чувства.

ННО помогает заменить такие подходы на более уважительные и конструктивные.

Понимание потребностей 🤔

- Все чувства возникают из-за неудовлетворенных или удовлетворенных потребностей.
- Понимание своих и чужих потребностей — ключ к устранению настоящих конфликтов.

Сила просьбы вместо требования 😊

Просьбы, выраженные в форме “языка жизни”, дают другому человеку свободу выбора, что способствует искренности и гармонии.

Просьба, в отличие от требования, подразумевает отказ – и это нормально.

Роль эмпатии в общении □

- Эмпатия помогает людям чувствовать себя услышанными и принятыми.
- Это может быть как молчаливое присутствие, так и слова, подтверждающие понимание чувств и потребностей собеседника.

Самозэмпатия 🧘

- ННО начинается с понимания своих чувств и потребностей.
- Это помогает избежать агрессии и научиться выражать себя экологично.

Пример шаблона для формирования просьбы

Когда _____ [факт], я чувствую _____ [чувство],
потому что нашей команде нужно _____ [потребность].

Сможешь ли ты _____ [просьба]?

Было в презентации [Конструктивная обратная связь](#)

Результат через настойчивость к себе 🎉

1. У вас не получится улучшить взаимодействие за 5 минут, это длительный процесс, требующий терпения и настойчивости (к себе).
1. Сначала стремитесь понять себя, других, а потом быть понятым.
1. Терпеливо и настойчиво практикуйте ... ННО

Итог, что делать дальше ☐

1. Не уклоняйтесь от общения, если видите проблемы.
1. Не используйте руководителя для “проксирования” проблемы.
1. Ведите прямой диалог методами ННО.

Вопросы?