

Рекомендации по коммуникации для разрешения конфликтов посредством сотрудничества

Независимо от того, являетесь ли вы инициатором или реагируете на конфликт, можно попробовать применить метод сотрудничества и использовать специфические для него навыки коммуникации и вербальные стратегии. В этом контексте представляют интерес рекомендации, сформулированные Р. Вердербер и К. Вердербер о том, как лучше инициировать конфликт и эффективно реагировать на конфликт, инициированный другими людьми. Думается, они помогут вам начать конфликт так, чтобы это не спровоцировало защитную реакцию у партнеров и способствовало сотрудничеству.

Как нужно начинать конфликт.

1. Признайте, что у вас есть проблема. Предположим, вы пытаетесь подготовиться к тесту по самому трудному предмету, а ваша соседка включила на полную мощность магнитофон. Музыка играет так громко, что вы не можете сосредоточиться. Важно признать, что это вы злитесь, обижены или фрустрированы. Чтобы разрешить вашу проблему, вы принимаете решение поговорить с соседкой. Эффективным в такой ситуации будет начать разговор со следующих слов: "Привет. Ты не могла бы мне помочь в одном деле? Я пытаюсь подготовиться к экзамену. Это самый трудный экзамен..."
2. Опишите потенциальный конфликт, с точки зрения поведения, которое вы наблюдаете, возможных последствий и ваших ощущений. Структура "поведение – последствия – чувства" означает, что когда конфликт возникает, он приводит к определенным последствиям, и вы себя чувствуете определенным образом. Очень важно объяснить все эти три шага другому человеку так, чтобы он правильно понял вопрос. Такая структура требует, чтобы вы описали другому человеку, что вы видите или слышите, к каким это ведет последствиям, и какие чувства вы испытываете. Подход "поведение – последствия – чувства" требует описанных ранее навыков персонализации чувств, а также описания поведения и чувств. В примере с громким звуком вы можете начать так: "Когда я слушаю твою музыку (поведение), я отвлекаюсь и не могу сосредоточиться, мне трудно готовиться к экзамену (последствия) и я испытываю беспокойство и досаду (чувства)". Музыка включена на полную мощность – это наблюдаемое поведение, вызывающее последствия. Я отвлекаюсь и не могу сосредоточиться, и поэтому мне трудно заниматься – это последствия, возникающие в результате такого поведения. Я испытываю беспокойство и досаду – это чувства, которые вы испытываете.

3. Старайтесь не позволять другому человеку менять тему разговора. Когда вы спрашиваете свою соседку о магнитофоне, предположим, она ответит вам так: "Ой, да здесь все врубают музыку на полную катушку". Не переключайтесь на разговор обо "всех". Вернитесь к тому, с чего начали: "Да. Понятно, что у нас много шумных соседей, и громкая музыка меня обычно не беспокоит. Но все-таки, сейчас у меня очень важное дело, и я надеялся, что ты мне сможешь помочь". Обратите внимание, как такие слова снова возвращают разговор к вашей проблеме.

4. Предложите разумное решение на основе общих ценностей. Как только вас поняли, предложите ваше решение. Ваше решение, скорее всего, одобрят, если вы сможете связать это решение с общими ценностями, интересами или общими ограничениями. В нашем примере вы могли бы сказать: "Я думаю, у нас у обоих бывает время, когда любая мелочь метает сосредоточиться. Так что, хотя я все понимаю, я прошу тебя об одолжении, я надеюсь, ты сможешь мне, если сделаешь музыку потише, пока я учу материал". Иными словами, чем правильнее вам удастся начать конфликт, тем вероятнее вы сможете добиться желанного результата.

5. Продумайте, что сказать, прежде чем вы столкнетесь с другим человеком, чтобы выразить просьбу коротко и ясно. Пожалуй, самая большая проблема для большинства из нас состоит в том, что мы имеем благие намерения держать себя в руках, но нас захлестывают эмоции, и мы или говорим то, чего не должны были говорить, или раздражаем другого человека. Прежде, чем обрушиться на соседку, подумайте: "Что я должен сказать?" Потратьте минуту и отрепетируйте. Скажите себе: "мне нужно признать наличие проблемы, а затем следовать формуле "поведение – последствия – чувства". Затем переберите в уме несколько фраз, чтобы они были наготове, когда ваша соседка откроет дверь.