

УПРАВЛЯЙ КОНФЛИКТАМИ ЭЛЕГАНТНО

Семинары для тех, кто хочет разобраться в природе конфликтов и начать конструктивно подходить к их решению

Некоммерческая организация
Медиация и консультирование в конфликте

Семейный медиатор, конфликтолог
Арбекова Вероника Витальевна



МЕДИАЦИЯ И
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ
В КОНФЛИКТЕ

5 ВСТРЕЧ В РАМКАХ ПРОЕКТА «УПРАВЛЯЙ КОНФЛИКТОМ ЭЛЕГАНТНО»

1. 7 апреля 19.00. «Зачем нужны конфликты»
2. 14 апреля 19.00 «Как договориться с тем, кто тебя не слышит»
3. 21 апреля 19.00 «2 истории конфликта со счастливой развязкой»
4. 28 апреля 19.00 «Банк находчивых ответов. Встреча про асертивность»
5. 5 мая 19.00 «Семейные ценности – решение конфликтов путем переговоров»

ПЕРВАЯ ВСТРЕЧА «ЗАЧЕМ НУЖНЫ КОНФЛИКТЫ?»

1. Что такое конфликт
2. Зачем нужен конфликт
3. Что помогает разрешить конфликт конструктивно

ПОСТАВЬТЕ +

ЕСЛИ ВЫ ОТНОСИТЕСЬ К КОНФЛИКТАМ КАК К РЕСУРСУ И РОСТУ

ПОСТАВЬТЕ –

ЕСЛИ КОНФЛИКТЫ ВАС ВЫМАТЫВАЮТ И ТЯГОТЯТ



Плюсы конфликта

- ✓ Выявление проблем
- ✓ Эффективное взаимодействие с прояснением мнений и интересов
- ✓ Объединение
- ✓ Решительность в принятии решений
- ✓ Вовлеченность
- ✓ Выход на новый уровень отношений

Минусы конфликта

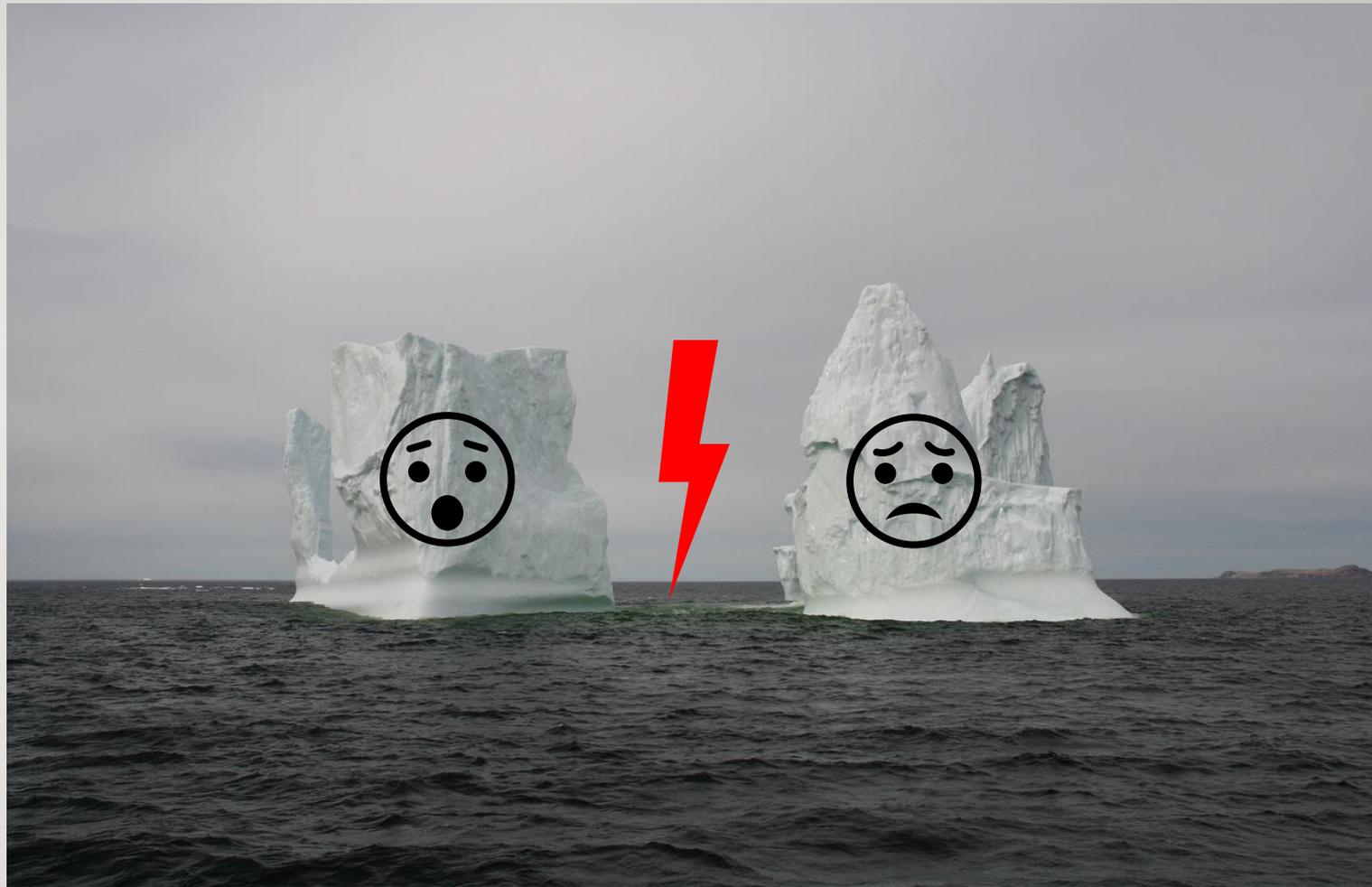
- ✓ Потеря времени
- ✓ Неэффективные договоренности, ухудшение ситуации
- ✓ Отнимает силы и положительный настрой



ЧТО ТАКОЕ КОНФЛИКТ?

Столкновение противоположно направленных целей, **интересов**, позиций, мнений или взглядов оппонентов.

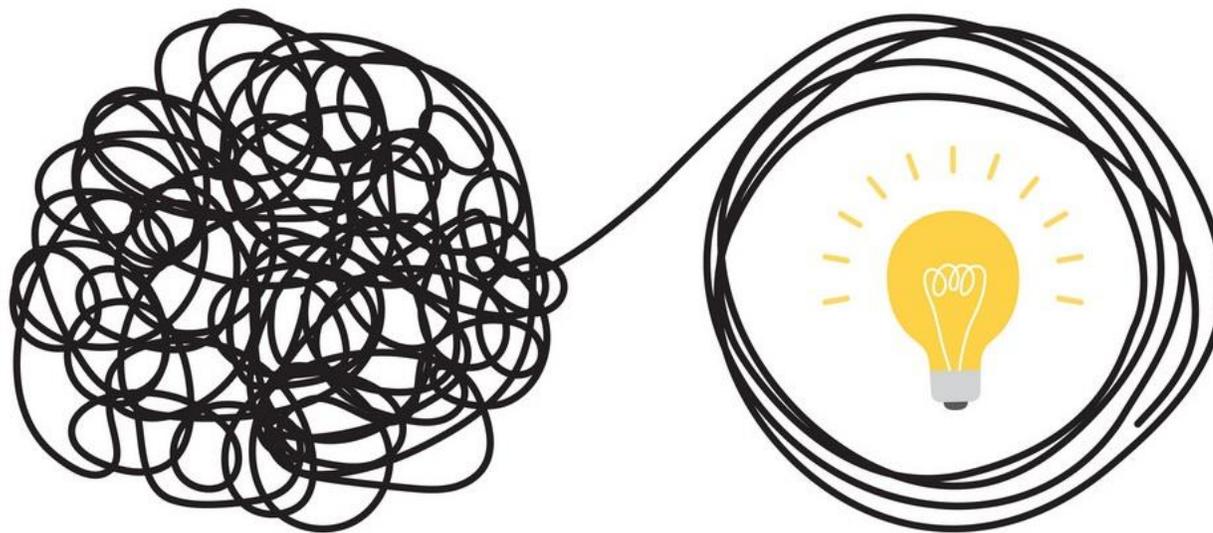
Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия



Что помогает?

1. Налаживание эмоционального фона
2. Работа с информацией
3. Умение слушать и уточнять
4. Умение задавать вопросы

Что делать когда запутались?



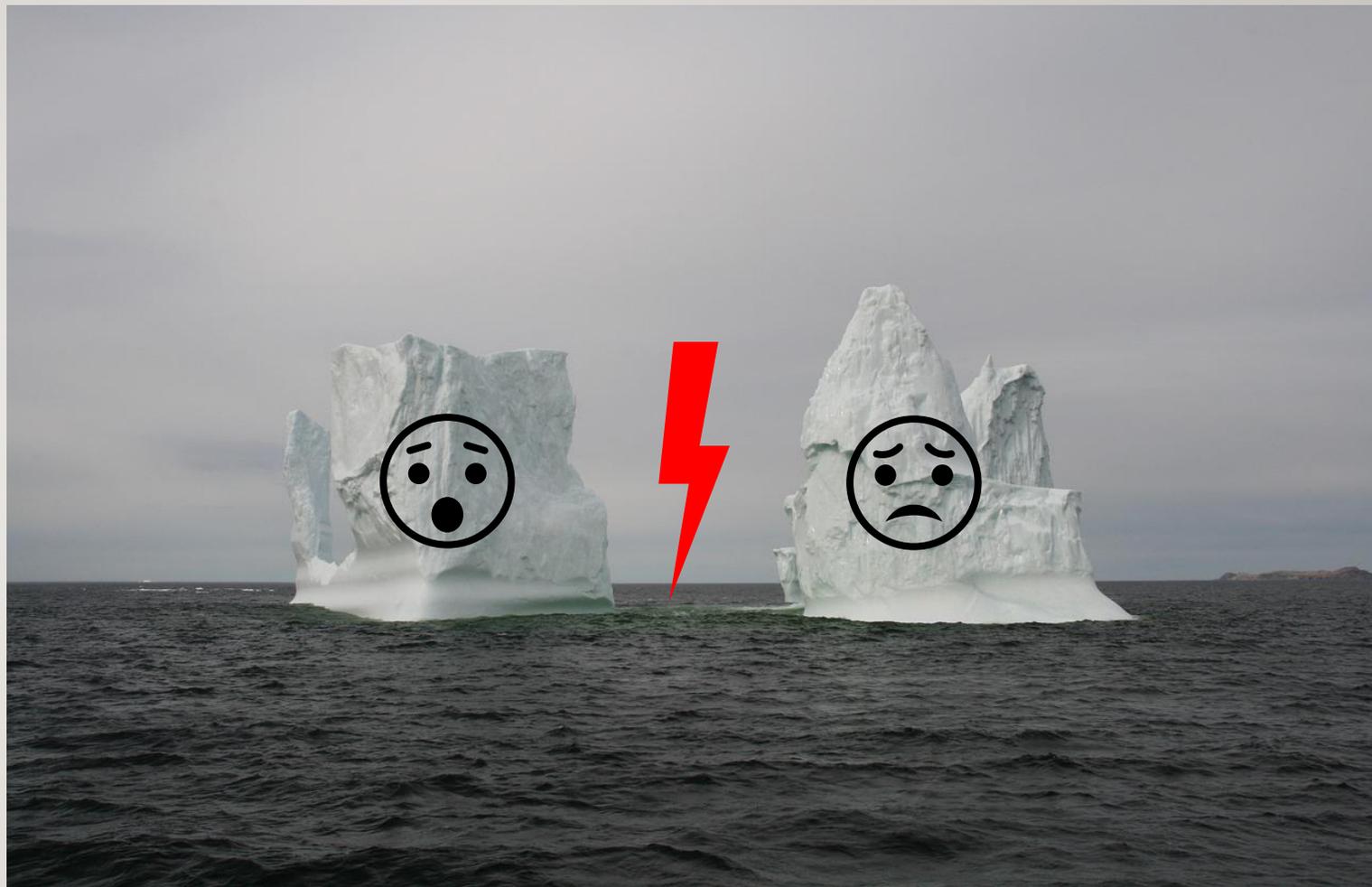
РАСПУТЫВАТЬСЯ!



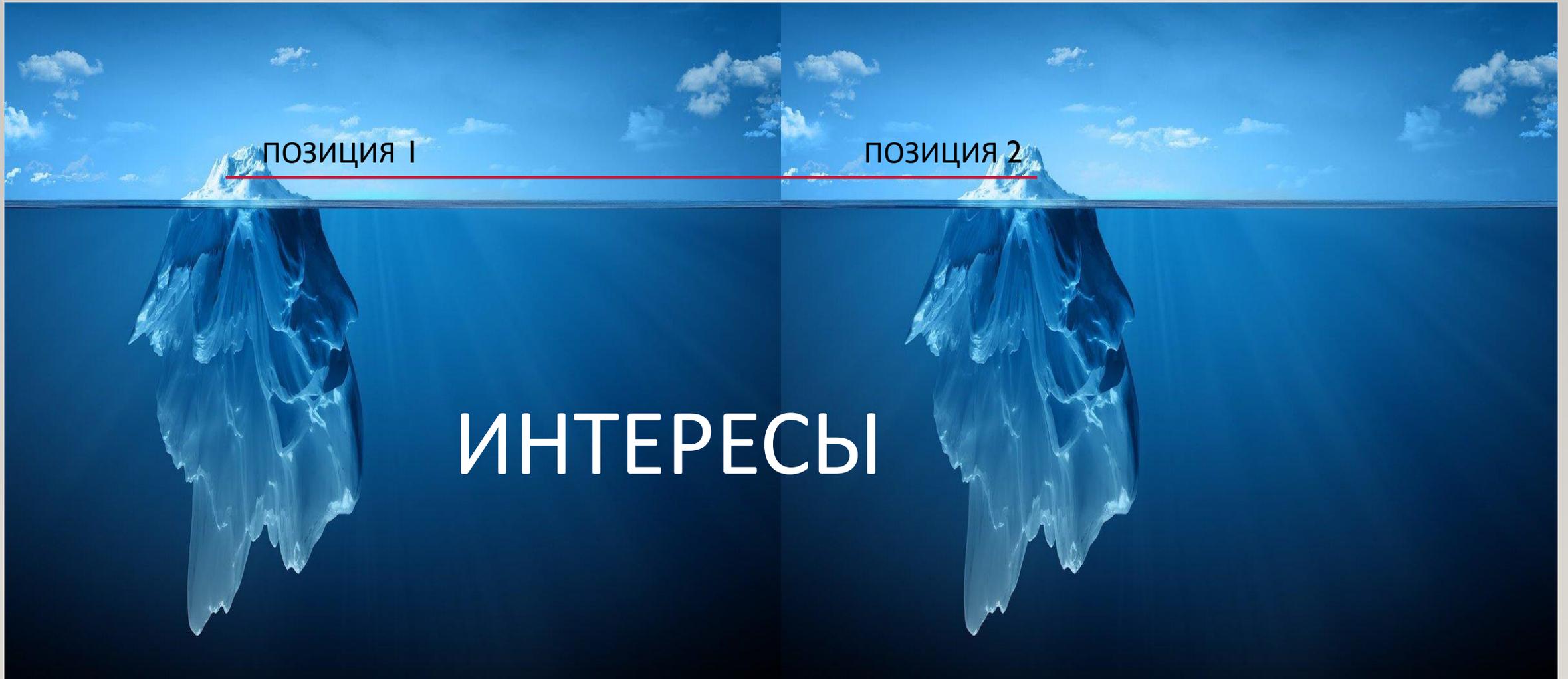
МЕДИАЦИЯ И
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ
В КОНФЛИКТЕ

ЧТО ЖЕ МЕШАЕТ ДОГОВОРИТЬСЯ?

1. Эмоции
2. Концентрация на себе
3. Защита, нападение, уход
4. Искажение информации
5. непонимание того, что хочет партнер, отсутствие поддержки







ПОЗИЦИЯ 1

ПОЗИЦИЯ 2

ИНТЕРЕСЫ

СЕГОДНЯ МЫ ПОЗНАКОМИЛИСЬ И УЗНАЛИ

- Что такое конфликт.
- Для чего он нам нужен.
- Что помогает разрешить конфликт конструктивно.

ДО ВСТРЕЧИ!

- 14 апреля 19.00 «Как договориться с тем, кто тебя не слышит»

Мы обсудим:

- Что значит слушать, а не слышать?
- Зачем меня не слышат, когда я хочу договориться?
- Как можно слушать эффективно?
- Как привлечь внимание к своей проблеме?



ВТОРАЯ ВСТРЕЧА

«КАК ДОГОВОРИТЬСЯ С ТЕМ, КТО ТЕБЯ НЕ СЛЫШИТ?»

- Что значит слышать?
- Какие бывают уровни слушания?
- В каком состоянии мы готовы услышать?

НАСТРОЙ

- ❖ Видеть в оппоненте не врага, а союзника по решению конфликта
- ❖ Настраиваться на то, что проблема решена.
(Представьте себе на минуту, что вы уже нашли решение. Держите это состояние!)

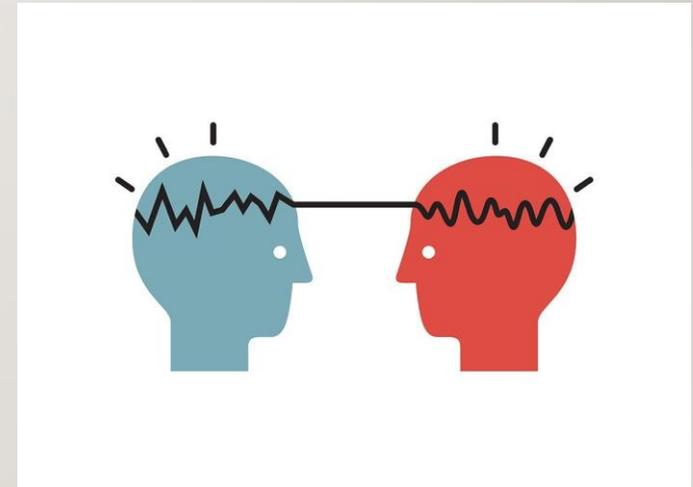
КАКИЕ ЗАДАЧИ ВЫ ПЕРЕД СОБОЙ СТАВИТЕ В КОНФЛИКТЕ?

Напишите в чат



ТРИ УРОВНЯ СЛУШАНИЯ

- **Первый уровень** – слушаем, чтобы обороняться и находить контраргументы
- **Второй уровень** слушания – слушаем чтобы понять, что хочет собеседник
- **Третий уровень** слушания – проявляем эмпатию, можем оценивать информацию с позиции оппонента



НЕЛЬЗЯ!

- Перебивать
- Переводить разговор на себя «А вот у меня ситуация....»
- Давать оценку – «Да, не складываются у тебя отношения с женой», «Похоже не повезло тебе» ...
- Давать советы – «А так, понятно, тебе нужно сделать...», «И что, ты не можешь встать и сказать то-то?», «Я Все поняла, даже не рассказывай, тебе это не надо»
- Поучать

Мы пытаемся делиться исходя из своего опыта – а опыт у всех разный!

ТЕХНИКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

1. Позы и жесты, мимика – всё тело во внимании!
2. Поощрение говорящего – одобрителное кивание, «угу»
3. Повторение информации
4. Задавание вопросов
5. Перефразирование
6. Уточнение
7. Резюмирование
8. Развитие идеи – следует, что...



В КОНФЛИКТЕ

- Теряется информация
- Искажается информация
- Добавляется информация
- Болезненно воспринимается информация
- У участников разные цели
- Мы боимся исследовать интересы второй стороны
- Даем намеки и не говорим как есть
- Сарказм



АВТОМАТИЧЕСКОЕ РЕАГИРОВАНИЕ

- ФАКТ-
- ИНТЕРПРИТАЦИЯ-
- ЭМОЦИИ-
- ДЕЙСТВИЯ-
- ПОСЛЕДСТВИЯ

КОНСТРУКТИВНОЕ РЕАГИРОВАНИЕ

- ФАКТ-
- ПРОЯСНЕНИЕ СИТУАЦИИ-
- АНАЛИЗ СИТУАЦИИ-
- ДЕЙСТВИЯ-
- АНАЛИЗ ПОСЛЕДСТВИЙ

КАК НАУЧИТЬСЯ ТЕХНИКАМ?

Регулярные тренировки

Отслеживание своего поведения

Отработка на практике

- В магазине
- В общественном транспорте
- Во дворе на лавочке



ДО ВСТРЕЧИ В СЛЕДУЮЩИЙ ЧЕТВЕРГ

21 апреля 19.00 «2 истории конфликта со счастливой развязкой»



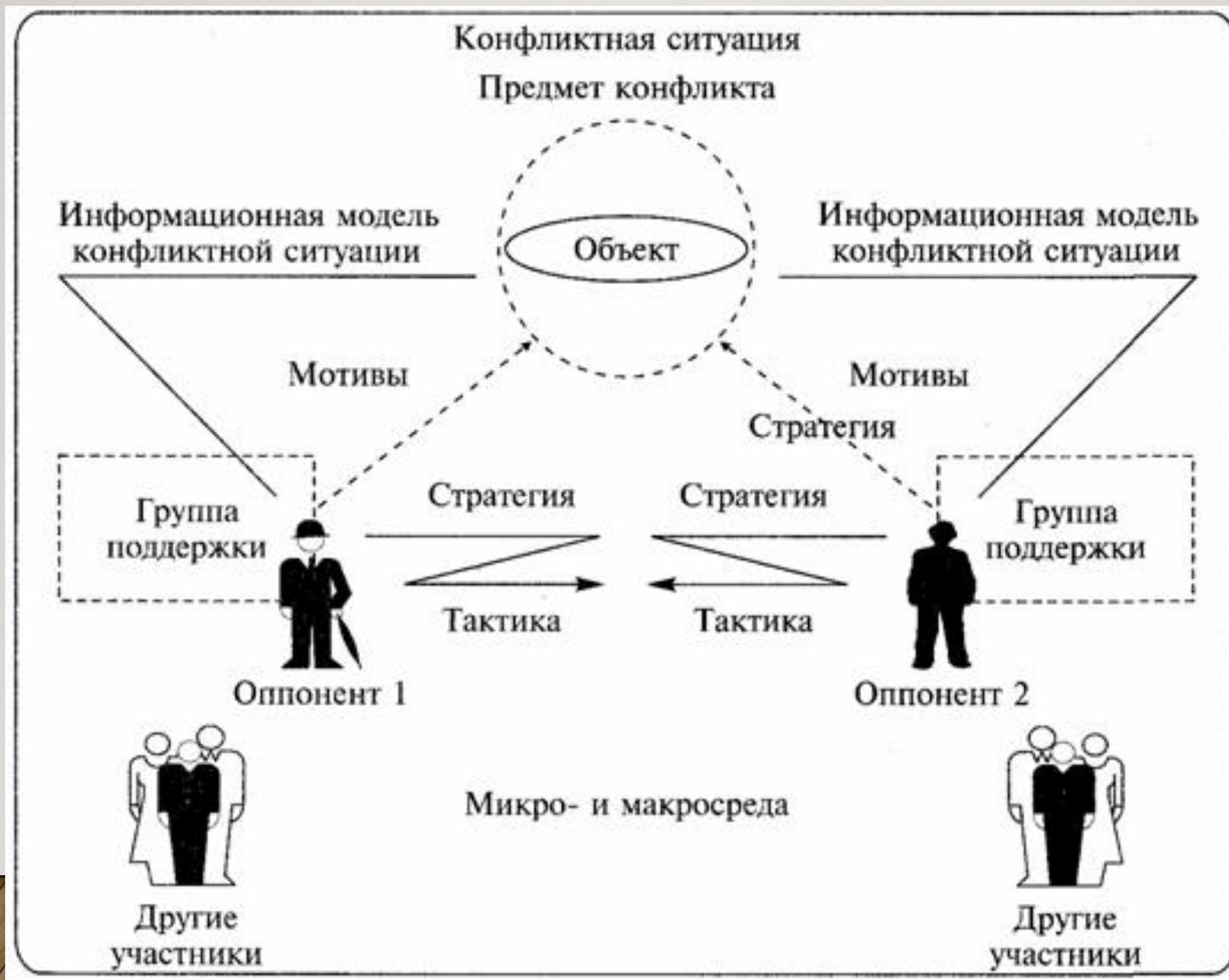
Встреча №3

«2 истории конфликта со счастливой развязкой»

Павлова Наталья Викторовна

Арбекова Вероника Витальевна

Структурные элементы конфликта



СТРУКТУРНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ КОНФЛИКТА: УЧАСТНИКИ КОНФЛИКТА



СРЕДА КОНФЛИКТА

- **Внутренняя среда:** участники, их ресурсы, позиции, а также другие взаимодействия, ограниченные конфликтом.
- **Внешняя среда:** совокупность ресурсов и взаимодействий, не вовлеченных в конфликт.

СРЕДА КОНФЛИКТА

- **Ресурсы внешней среды всегда больше внутренней.**
- **В случае расширения внутренней среды – воздействие внешней среды усиливается**
- **Внешняя среда контролирует продолжительность и характер конфликта.**

КЕЙС «КАК ХОРОШИ, КАК СВЕЖИ БЫЛИ РОЗЫ»



ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

В старом дачном посёлке проживают на соседних участках старожил посёлка, отставной профессор Иван Степанович и недавно купившая дом молодая пара, Пётр и Василиса.

Пётр и Василиса затеяли обустройство своего заросшего сорняками участка. Они планируют построить бассейн на самом солнечном местечке своего участка. Для комфортной подводки коммуникаций к нему им не хватает каких-то 5ти метров. Но эти метры на территории Ивана Степановича, за забором, оплетённым прекрасными ремонтантными розами.



ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Пётр и Василиса предложили Ивану Степановичу продать им часть участка, но он отказал.

Супруги вызвали геодезиста, и он в ходе замеров выявил ошибку в разграничении участков: к участку супругов относились вожделенные 8 метров.

Иван Степанович обороняет свой участок и категорически отказывается пересматривать границы.

Супруги собрались обращаться в суд. Отношения между соседями накалены.

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

В старом дачном посёлке проживают на соседних участках старожил посёлка, отставной профессор Иван Степанович и недавно купившая дом молодая пара, Пётр и Василиса.

Пётр и Василиса затеяли обустройство своего заросшего сорняками участка. Они планируют построить бассейн на самом солнечном местечке своего участка. Для комфортной подводки коммуникаций к нему им не хватает каких-то 5ти метров. Но эти метры на территории Ивана Степановича, за забором, оплетённым прекрасными ремонтантными розами.

Пётр и Василиса предложили Ивану Степановичу продать им часть участка, но он отказал.

Супруги вызвали геодезиста, и он в ходе замеров выявил ошибку в разграничении участков: к участку супругов относились вожделенные 8 метров.

Иван Степанович обороняет свой участок и категорически отказывается пересматривать границы.

Супруги собрались обращаться в суд. Отношения между соседями накалены.



ИНФОРМАЦИЯ ИВАНА СЕМЁНОВИЧА

Иван Семёнович год как овдовел. Со своей супругой, Марией Эдуардовной, цветоводом-любителем, он прожил 40 лет. Её страстью были розы, особенно любила она розовые ремонтантные розы старого английского сорта, оплетающие забор участка. Она так дорожила ими.

Когда её не стало, Иван Семёнович зажил отшельником в их старой даче, ухаживая за розами – живой памятью о супруге. Он скорее умрёт, чем снесёт забор.

Кроме того, по старым картам участка «спорная» граница проходит именно там, где растут розы.



ИНФОРМАЦИЯ ПЕТРА И ВАСИЛИСЫ

Супруги недоумевают, почему сосед так упёрся. Они предлагают хорошие деньги. Кроме того, геодезисту они тоже хорошо заплатили, чтобы он «правильно» замерил границы участка.

Василиса устраивает мужу истерики, требуя, чтобы бассейн был построен именно в выбранном месте: по нынешним временам на море не поедешь, это единственное место, где можно позагорать.

Пётр в принципе готов рассматривать любые решения.



ЧЕТВЕРТАЯ ВСТРЕЧА «БАНК НАХОДЧИВЫХ ОТВЕТОВ. ВСТРЕЧА ПРО АССЕРТИВНОСТЬ»

1. Что такое асертивность
2. Стили поведения в конфликте
3. Техники асертивности



Умение заявлять о своих интересах, потребностях и желаниях. Умение отстаивать свои права

Умение не переходить на личности, не оскорблять и не унижать для достижения своей цели, брать ответственность за свои действия и поступки

АССЕРТИВНОСТЬ – ЭТО МЯГКАЯ ТВЕРДОСТЬ



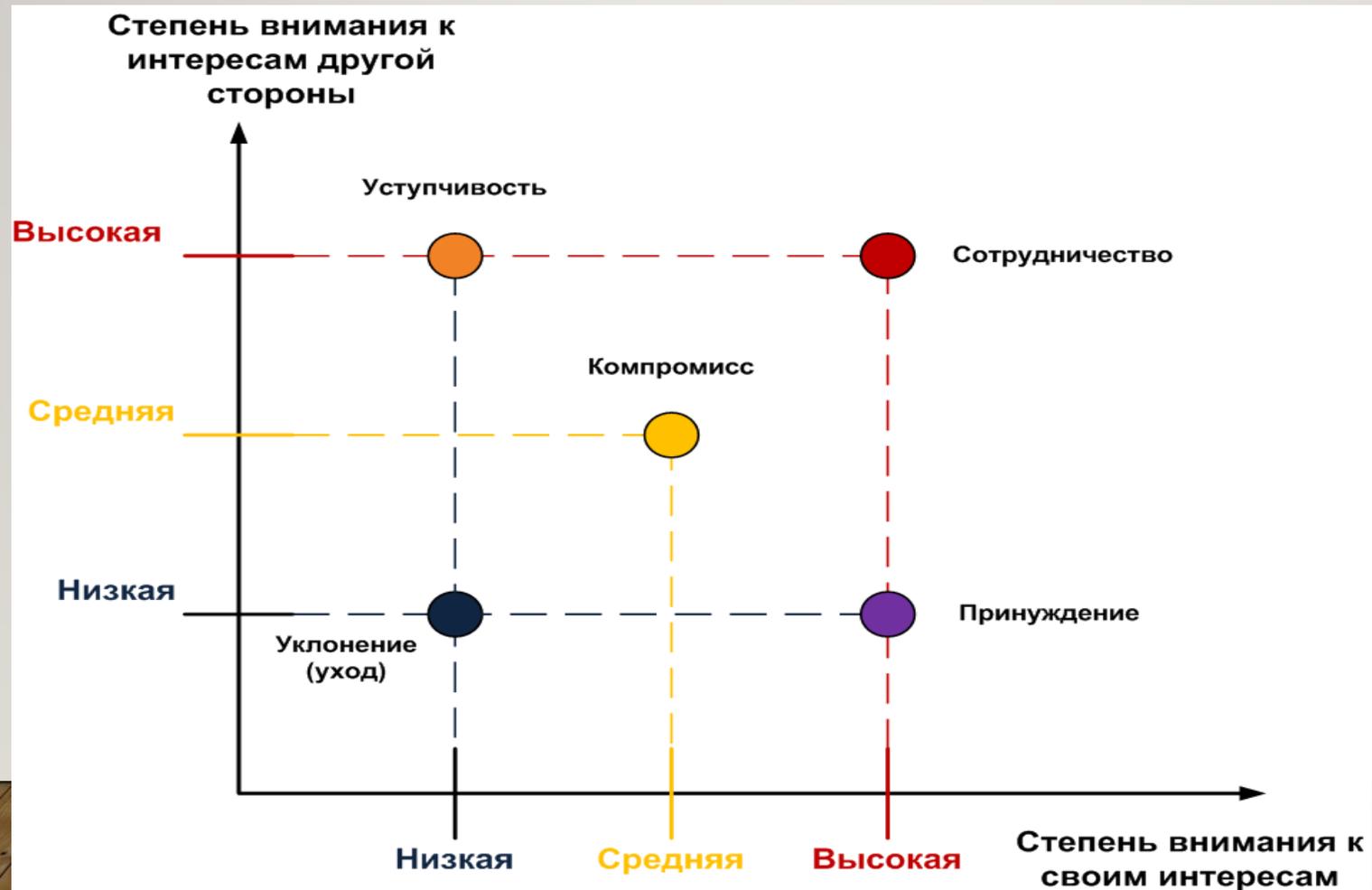
МЕДИАЦИЯ И
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ
В КОНФЛИКТЕ

ЗАДАЙТЕ СЕБЕ 5 ВОПРОСОВ

1. Можете ли вы искренне и открыто говорить о том, что чувствуете без обид, агрессии или чувства вины?
2. Умеете ли вы выражать негативные чувства – злость, гнев, ненависть, презрение, не переходя на личности, без оскорблений?
3. Можете ли вы отказать в просьбе, не испытывая неловкости или вины? (Особенно когда кому-то очень надо и очень срочно). А вы при этом просто не хотите сейчас этим заниматься.
4. Можете ли вы признаться в том, что не понимаете ничего в обсуждаемой теме?
5. Умеете ли вы доказывать и отстаивать свое мнение без повышенных тонов, и в удержании диалога?



СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



Коммуникативные навыки, позволяющие достичь асертивности

1. Заигранная пластинка
2. Игра в туман (Условное согласие, или Техника внешнего согласия)
3. Свободная информация (Поверх барьеров)
4. Негативное заявление (Самокритика)
5. Негативные расспросы (Исследовательские вопросы, или Техника бесконечного уточнения)
6. Самораскрытие

Видео

<https://yandex.ru/video/preview/4711865041088227713>



МЕДИАЦИЯ И
КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ
В КОНФЛИКТЕ

Две Сестры поссорились после вступления в наследство. Им достался родительский дом, в равных долях. Старшая сестра не хотела продавать дом, хотела жить в нем сама, но денег выплатить сестре не было. Муж младшей Сестры настаивал, чтобы та скорее получила деньги. В один вечер все собрались в доме, чтобы решить его дома. Муж младшей сестры предложил в ультимативной форме выставить дом на продажу. Младшая сестра молчала.

Старшая сестра сильно обиделась, ведь этот дом их родовое гнездо. Она в ярости выпалила, что на порог никого не пустит больше, и пусть через суд пытаются что-то сделать. Произошел скандал, с оскорблениями и обидами.

В этот вечер все разошлись в плохом, подавленном состоянии, неделю стояла тишина.

Младшая сестра обратилась к нам с вами за помощью, чтобы разобраться в конфликте!

