

Правила бесконфликтного общения:

1. В своей речи следите за словами, которые могут вызвать обиду или негативную реакцию сотрудника и спровоцировать конфликтную ситуацию в коллективе. Эти слова или фразы называются конфликтогенами, так как они направлены на провоцирование такого же общения, с взаимодействующей с Вами стороны. Никогда не употребляйте конфликтогены в общении с людьми с которыми у вас общая деятельность.
2. Если Вы услышали в обращении к Вам коллеги слова – конфликтогены, не отвечайте ему тем же, чтобы не позволить распространиться конфликтной ситуации. Поверьте, игнорирование подобных слов не означает Вашу слабость и подчинение, а напротив подчеркивает Вашу силу, как специалиста. Для коллеги направляющего против Вас конфликтогены Ваша подобная неожиданная реакция сделает его слова бессмысленными. Конфликтогены, направленные на Вас, потеряют свою силу и значимость;
3. При взаимодействии и обсуждении непонятого Вам вопроса или вопроса с которым Вы не согласны, попытайтесь поставить себя на место Вашего собеседника и понять его точку зрения и чувства, движимые в этом случае им. Демонстрируйте уважение к мнению коллеги. Создавайте дружеский настрой при любом взаимодействии;
4. Подходите к любому человеку с позиций гуманистического отношения: доброжелательно, сочувственно, уважительно. Добро и дружеское участие есть в каждом коллеге, если Вы изначально предполагаете эти качества у него.
5. Старайтесь быть уравновешенными, спокойными и уверенными в общении с людьми. Помните, что уверенность и высокомерие не тождественные понятия;
6. При агрессии и конфликтогенах, направленных против Вас, смените на некоторое время тему разговора.;
7. Не скрывайте своих негативных чувств, вызванных обсуждением от Вашего собеседника. Спокойно, и в правильной форме демонстрируйте их, как лично Ваши переживания и сомнения;

8. Не ущемляйте права человека с которым взаимодействуете. Не задевайте его чувств, говоря о качествах его личности. Лучше апеллируйте к их внешнему проявлению в поведении;
9. Всегда своевременно разьясняйте возникшие в ходе обсуждения недоразумения, задавая уточняющие вопросы;
10. Уверенные в себе люди и хорошие специалисты умеют признавать свои ошибки, так как это делает их сильнее. Свободно и своевременно извиняйтесь, если знаете о своей ошибке. Умейте признавать свою неправоту. В другой раз Вы сможете рассчитывать на такое же признание со стороны Ваших знакомых или друзей.
11. Если Вы обнаруживаете, что Ваше взаимодействие с кем-либо , превращается в напряженный похожий на открытый конфликт процесс, сделайте в Ваших переговорах паузу. Молчание и пауза даст Вам время успокоиться и спокойно продолжить разговор;
12. Каждый заслуживает уважения. Во избежание наиболее вероятных здесь конфликтов, сохраняйте уже установленные отношения, не разрушайте даже слабых связей между Вами.

Твои инструменты воздействия, важные для бесконфликтного общения и конструктивного разрешения конфликтов:

1. Эмпатия.
2. Доброжелательность.
3. Аутентичность (умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками и ролями).
4. Конкретность (отказ от многозначных и невнятных замечаний, общих рассуждений, готовность однозначно отвечать на вопросы).
5. Инициативность (способность устанавливать контакты, склонность к тому, чтобы в отношениях с другими «идти вперед», а не только реагировать на их действия),
6. Непосредственность (умение говорить и действовать напрямую, честная демонстрация своего отношения к ним).

7. Открытость (готовность и умение говорить о своих мыслях и чувствах).
8. Принятие чувств (отсутствие страха при непосредственном соприкосновении со своими чувствами или чувствами других людей, но при этом отсутствие стремления навязать окружающим свои чувства).
9. Отсутствие страха перед конфронтацией, если это необходимо в случае несходства мнений. Но не с целью испугать, а с надеждой на установление искренних и честных отношений.
10. Готовность к самопознанию, в том числе используя информацию, поступающую от других людей, о себе

Как научиться слушать и слышать?

1. **Помолчите.** Перестаньте говорить. Невозможно слушать разговаривая. Будьте терпеливы, не экономьте время, не перебивайте, сдерживайте свой характер. Покажите взглядом, позой и жестами, что слушаете и понимаете клиента. Подавайте подтверждающие сигналы, поддакивайте, кивайте головой. Будьте внимательны, не притворяйтесь, что слушаете. Проявите интерес, сопереживайте говорящему. Помогите ему раскрепоститься, создайте ощущение свободы. Не давайте совета, если Вас не просят. Избегайте критиковать, не вступайте в дискуссии, не допускайте споров. Это заставляет говорящего занять защитную позицию, он может замолчать или рассердиться. Именно победив в споре, Вы проиграете.
2. **Выясняйте.** Не пытайтесь догадаться, что думает, чувствует и хочет клиент, спрашивайте. Чтобы активизировать клиента, задавайте открытые вопросы, требующие развернутых ответов, на которые нельзя было бы ответить лишь "да" или "нет". Вопросы должны помочь клиенту открыть что-либо, задуматься, развить свои мысли. Уточняйте неясные стороны сказанного, просите повторить, объяснить. Краткие и закрытые вопросы используйте только в том случае, если клиент торопится, много говорит, затрудняется в высказываниях или очень напряжен.
3. **Проговаривайте сказанное, повторяйте то, что было услышано.** Перефразируйте, изменяйте формулировки, передавайте своими словами высказанные клиентом мысли и чувства ("Как я понял

вас...", "Другими словами...", "Вы сказали, что..."). Подтверждайте, уточняйте, проверяйте значение полученных от клиента сообщений. Резюмируйте, воспроизводите высказывания клиента в сокращенном, обобщенном виде, выделяйте самое важное в сообщении ("Итак...", "Ваши основными идеями являются..."). Расширяйте смысл сказанного, помогите клиенту выразить свои чувства и мысли. Развивайте идеи, делайте выводы и следствия из слов клиента, предположения о причинах высказываний ("Вы так считаете, видимо, потому что...", "Если исходить из того, что Вы сказали..."). Расшифруйте проблему клиента, опишите, как Вы ее поняли, покажите, как Вы видите ее ("Похоже, что Вы...", "Мне показалось, что...", "Вы, наверное..."). Проявите сочувствие, поставьте себя на место клиента ("Я бы на Вашем месте тоже..."). Пересказ Вами услышанного показывает, что Вы слушаете и интересуетесь. Чувство, что его поняли, побуждает клиента к дальнейшей открытости.

4. **Будьте наблюдательны, следите за неречевыми сигналами говорящего.** Как он смотрит, стоит, сидит, соответствуют ли его поза и жесты тому, что он говорит? Сосредотачивайтесь не только на том, что клиент говорит, но и на том, как он это говорит. Старайтесь понять чувства и мысли, которые не были прямо высказаны клиентом, но, видимо, подразумевались в сообщении. Стремитесь понять не только смысл слов, но и переживания клиента.
5. **Прислушайтесь к себе.** Ваша озабоченность мешает Вам слушать клиента. Не отвлекайтесь на плохие привычки говорящего, думайте о том, что нравится в собеседнике. Не грежьте наяву, делайте выводы, оценивайте аргументы, прислушивайтесь к тону говорящего. Старайтесь понять, а не искать поводов для возражений. Не делайте оценок и поспешных выводов до полного понимания. Если Вы не согласны с чем-то, не прекращайте слушать, ждите своей очереди высказаться. Сначала выслушайте до конца, чтобы понять, с чем не согласны, а потом излагайте свою точку зрения.
6. **Делайте замечания о ходе беседы.** Держитесь в русле проблемы. Если Вы отвлеклись или перебили собеседника, восстановите ход его мысли.

Что делать для осуществления обратной связи?

1. **Описывайте** поведение собеседника, сообщайте о его наблюдаемых действиях без приписывания им мотивов и оценочных черт ("Вы

опоздали", но не "Вы необязательны", "Вы кричите", но не "Вечно Вы кричите"). Учитесь излагать результаты наблюдений, а не выводы, факты, а не их оценки. Описание позволяет человеку делать собственные выводы и оценки и выбирать, хочет ли он принимать информацию и хочет ли он менять что-либо. Дайте клиенту возможность воспринять то, что он считает приемлемым для себя. Описание дает получателю альтернативные возможности: менять или не менять свое поведение, в то время как оценка указывает на то, что он должен делать. При описании поведения сосредотачивайтесь на том, что существенно, а не на том, что не относится к делу. Ограничивайтесь действиями собеседника, которые можно изменить. Фиксируйтесь на том, что произошло недавно. Выражайтесь конкретно, а не в общих словах.

2. **Описывайте собственные чувства.** Непосредственно высказывайтесь о своих переживаниях. Называйте собственные чувства ("Я беспокоюсь", "Я чувствую...", "Я испытываю..."). Сравните свое состояние с чем-либо ("Я словно (будто, как)..."). Описывайте свое физическое самочувствие ("Мне...", "Меня...", "У меня..."). Обозначайте свои желания ("Я хочу...", "Мне бы хотелось...", "Я надеюсь..."). Описание своего эмоционального состояния позволяет избежать у другого человека возникновения защитной реакции.
3. **Говорите, что Вы хотите или что Вы будете делать.** Не думайте, что собеседник знает, чего Вы хотите. Скорее всего, он этого не знает. Назовите Ваш выбор, скажите, что Вы хотите и чего Вы не хотите. Скажите ему, что Вы ждете от него. Спросите, хочет ли он это делать. Просите то, что Вы хотите, будьте добрыми, но твердыми, уважайте не только клиента, но и себя, спокойно и доброжелательно стойте на своем. Вам не нужно извиняться или защищать Ваш выбор. У Вас есть право хотеть то, что Вы хотите. Не оправдывайтесь и не занимайте оборонительную позицию, иначе Вы нарушите взаимное уважение, что может вызвать защитную реакцию у Вас. Не уступайте, позволяя ему Вас обижать или запугивать. Не соглашайтесь делать ничего из того, что Вы не желаете делать. Скажите собеседнику, почему Вы не хотите делать то, что он предлагает, объясните причины всякого нежелания согласиться. Скажите, какие его идеи для Вас приемлемы. Опишите условия, при которых Вы можете согласиться. Предлагайте альтернативные планы.

4. **Говорите "Я хочу"**, а не "Вы должны", "Я хочу", а не "Мне нужно". Когда Вы говорите "Мне надо", Вы просто боитесь взять на себя ответственность, как будто кто-то заставляет Вас и Вы вынуждены это делать, несмотря на Ваше нежелание.
5. **Обсуждайте**, что Вы можете, а не то, что не может быть сделано. "Не могу" - отговорка, форма сопротивления, протеста, нежелания. Мы привыкли переоценивать то, что должны сделать другие, и недооценивать то, что можем сделать мы. Легче изменить то, что Вы делаете, чем изменить другого человека. Спросите себя, что Вы можете предпринять, если клиент отказывается решать эту проблему?

Выделяют 5 основных стилей поведения людей в конфликтных ситуациях:

1. **Уклонение** (уход, избегание): действия направлены на то, чтобы выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии; в ответ на обвинения проявляется стремление перевести разговор на другую тему. Для человека, использующего этот стиль поведения, прежде всего важно сохранить взаимоотношения, что в ряде жизненных ситуаций целесообразно. Вместе с тем, конфликт не разрешается и, при наличии объективной конфликтной ситуации, может возникнуть снова.
2. **Приспособление** (уступка): также выражается в стремлении уйти от конфликта, но при этом человек готов пренебречь своими интересами в пользу другого. Такой стиль поведения может быть характерен человеку в силу его индивидуально - психологических особенностей, а также проявляться во взаимоотношениях «подчиненный – руководитель». Целесообразен, когда исход дела не существенен для данного человека, но весьма значим для другого, а также – на этапе поиска путей разрешения другой, более сложной конфликтной ситуации.
3. **Конкуренция** (противоборство): действия человека направлены на то, чтобы настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы (с использованием принуждения, психологических средств давления). Этот стиль поведения целесообразен в экстремальных ситуациях. Если используется постоянно, без учета объективных обстоятельств и

интересов группы, приводит к нарушению взаимоотношений и психологического климата в группе.

4. **Компромисс:** действия человека направлены на то, чтобы урегулировать разногласия, уступая в чем-то в обмен на уступки другой стороны. Принимается «среднее» решение, устраивающее в основном всех участников, несмотря на сохраняющуюся «зону взаимного несогласия». Преимущества данного стиля в быстром разрешении конфликта. Однако это решение не всегда справедливое, а потому, хотя и не так выражено, как в других ситуациях, сохраняется эмоциональная неудовлетворенность у участников конфликта.
5. **Сотрудничество** предполагает поиск решения, полностью удовлетворяющего интересы всех участников конфликта, в ходе открытого обмена мнениями. Этот способ - самый трудоемкий, требующий времени и внимания к партнеру. Вместе с тем, это - единственный путь, который может привести к справедливому и окончательному разрешению конфликта.

Пути разрешения конфликтов

Участники конфликта могут как самостоятельно предпринимать соответствующие действия по разрешению конфликта, так и обратиться за помощью к «постороннему» человеку – посреднику, который поможет организовать диалог между ними.

В любом случае *для конструктивного разрешения конфликта важны следующие условия:*

1. *адекватность восприятия конфликта,*
2. *открытость и эффективность общения конфликтующих сторон,*
3. *создание климата взаимного доверия и сотрудничества,*
4. *совместный поиск взаимных интересов, альтернативных способов выхода из конфликта и решения по разрешению конфликта.*

Последовательность совместных действий, направленных на преодоление конфликта, предполагает несколько этапов:

1. определение основной проблемы,

2. определение вторичных причин конфликта,
3. поиск возможных способов разрешения конфликта,
4. принятие общего решения о выходе из конфликта,
5. реализация намеченного плана,
6. оценка эффективности предпринятых усилий. Большинство конфликтов имеет несколько причин, и этот факт делает возможным взаимовыгодные решения. Ключ к получению взаимовыигрышного решения проблемы состоит в том, чтобы удовлетворить важное для человека желание, а взамен добиться уступок в других, не очень важных для него, вопросах.

Налаживание контактов

Взаимосвязь бесконфликтного общения и искусства налаживания контактов.

Преимущества налаживания связей между людьми:

В то время как успех начинается с вас, благодаря связям с людьми и отношениям он поднимается к более высокому уровню. Вы не можете достичь успеха, используя только шкалу своих возможностей.

Вот почему контакты с другими людьми важны. Для лучшего понимания этого урока давайте рассмотрим словосочетание «налаживание связей» — это развитие отношений с людьми для выгоды с обеих сторон.

Вы получите от жизни все что хотите, если поможете другим получить то, что хотят они.
Зиг Зиглар

Результативное налаживание контактов:

- Каждую секунду помните, что все люди вокруг являются вашими потенциальными деловыми связями. Иногда случайное стечение обстоятельств оборачивается крайне полезным знакомством. Просто будьте приветливы и общительны — зачастую этого достаточно.

Имидж современного человека имеет большое значение для завязывания нужных контактов. Вы можете встретить полезного человека на вечеринке или даже в очереди в поликлинике — всякое в жизни случается. И глупо будет упустить шанс потому, что вы в этот момент выглядели не слишком опрятно. Это не говорит о том, что нужно ходить в костюме 24 часа. Просто следите за собой — банальная ухоженность и аккуратность могут сослужить вам добрую службу, ведь встречают по одежке.

- Будьте вежливы и открыты. Внешний вид производит лишь первое впечатление, дальнейший успех общения зависит от ваших навыков деловой коммуникации и личностных качеств.
- Улыбайтесь — улыбка открывает многие двери. Вот только искусственная натянутая улыбка вряд ли поможет вам завязать деловые контакты. Постарайтесь, чтобы она была искренней (а искренняя улыбка, как известно, видна не только на губах, но и в глазах).
- Искренность, уверенность в себе (не путать с самоуверенностью), отсутствие боязни высказать свою точку зрения (естественно, в корректной форме, никому ее не навязывая).
- Не нужно откровенно демонстрировать желание получить от человека выгоду. Не пытайтесь сразу брать «быка за рога»: даже если собеседник прекрасно понимает, зачем вы на самом деле с ним заговорили, это не значит, что нужно сразу переходить к делу.
- Добившись своего, ни в коем случае не прерывайте разговор резко: ваш собеседник может почувствовать себя использованным, и вы потеряете новый деловой контакт, не успев его завести. Разговор нужно завершать на позитивной ноте, дайте собеседнику понять, что вам было приятно с ним общаться.
- Обязательно систематизируйте контактную информацию (номера телефонов, адреса электронной почты и т. п.) и всегда держите ее под рукой. Не полагайтесь на визитки — они имеют свойство теряться, для подстраховки перенесите контакты в свой мобильный телефон или на компьютер (а лучше и туда, и туда).
- Люди заводят деловые контакты для обоюдной выгоды. Поэтому будьте готовы не только получать помощь, но и оказывать ее. Таким образом вы выражаете свою благодарность и не даете заглухнуть

вашему плодотворному сотрудничеству. Постоянно поддерживайте связь: даже если вам ничего не нужно от этих людей на данном этапе, время от времени связывайтесь с ними, чтобы узнать, как у них дела. Только не делайте этого слишком часто, чтобы не показаться навязчивым.

- Не пренебрегайте налаживанием связей: никогда не знаешь, чем может обернуться то или иное знакомство, и лучше воспользоваться шансом, чем упустить его.

Примерный алгоритм действий:

1. Вам следует обменяться взглядами с человеком, установить и периодически поддерживать контакт глаз. Если Вы избегаете смотреть в глаза собеседнику, он может испытывать недоверие к Вам, чувствовать Вашу неискренность, недоброжелательность или пренебрежение к нему.
2. Улыбнитесь при встрече и поддерживайте приветливое выражение лица в течение беседы. Сухая и застывшая мимика, так же как и избегание зрительного контакта, может ощущаться собеседником как отсутствие Вашего к нему интереса.
3. При первой встрече представьтесь: "Меня зовут... Я постараюсь помочь... Мы будем...". Определенность Вашей роли поможет взаимному контакту и доверию между Вами. Он должен знать, что можно от вас ожидать.
4. Обращайте внимание на свои выражения, интонации, громкость голоса и темп речи. Их лучше соизмерять с соответствующими характеристиками, которые Вы наблюдаете у клиента. Если клиент возбужден, старайтесь говорить чуть тише и медленнее, это успокаивает и снимает излишнее напряжение.
5. Установлению контакта способствует Ваша открытая поза, прямое положение головы. Соединенные, скрещенные или спрятанные в карманах или за спиной руки могут бессознательно восприниматься собеседником как несогласие с ним, сопротивление, упрямство или скрытность.

Итак, для установления контакта:

1. смотрите на собеседника,

2. улыбайтесь,
3. приветствуйте ,
4. представьтесь при первой встрече,
5. следите за своей речью,
6. держитесь открыто.