

# Работа с конфликтными собеседниками И СЛОЖНЫМИ ЭМОЦИЯМИ

Памятка о том, как работать с негативом и сохранить себя в конфликте

В повседневной жизни, на работе, вероятно, каждому приходилось сталкиваться с негативом в общении с другими людьми. Умение управлять конфликтными ситуациями и снижать эмоциональное напряжение – становится одной из главных компетенций современного человека.



## Зачем вообще учиться работать с негативом?

Негативные эмоции – это нерешенные вопросы, плохие отношения, потерянные клиенты и (самое главное) – стресс, который в избыточном количестве сильно расстраивает вашу нервную систему в частности и организм в целом. Научившись психологическим приемам работы со сложными эмоциями, вы обретаете гармонию и достигаете поставленные цели!

### Конфликт внутри (состояние)

На исход любой конфликтной ситуации влияет ваше психологическое состояние до, во время, и после ситуации.

Следовательно:

- ДО. Научитесь быстро восстанавливать свою энергию, чтобы в любое время быть внимательным, собранным, работоспособным. "Холодная" голова помогает оценить ситуацию адекватно и выбрать подходящее решение.

- ВО ВРЕМЯ. В конфликте следите за своим состоянием: нормализуйте дыхание, следите за скоростью и громкостью речи, будьте открытыми и поддерживайте зрительный контакт.

- После конфликта – обязательно восстановление (вода, звонок друзьям, прогулка, музыка и т.д.)

### Конфликт снаружи (поведение)

Частую конфликтная ситуация усугубляется ошибками в коммуникации с обеих сторон:

- Невнимательность к словам собеседника.
- Игнорирование эмоций собеседника.
- Перебивание.
- Поиск виноватых вместо поиска решения.
- Переход на личности, вместо обсуждения фактов.
- Издевка, критика, насмешка.

### Суть конфликта (решение)

Важно понимать, что в конфликте зачастую не может быть победителя и проигравшего.

- Вы "победили" клиента? Но потеряли его...
- Вы "переспорили" близкого человека? Отношения лучше не стали.
- Вы "смогли одолеть" незнакомца? Испорчено настроение у обоих – вот и весь результат.

Нужно попытаться вникнуть в суть конфликта, внимательно выслушать собеседника, покопаться в его мотивации. Это, действительно, интересно, если подходить к процессу творчески ☺

Решенный конфликт - это найденные и исправленные скрытые проблемы, возможность проявить себя и завоевать лояльность клиентов, а еще - шанс "прокачать себя" и повысить уровень стрессоустойчивости.

## АЛГОРИТМ

### Выслушайте

1

Мало просто слушать – нужно показывать, что вы слушаете собеседника. Используем эхо-вопросы и активное слушание.

Важно не перебивать и дать клиенту возможность «выпустить пар». Если вы сразу начнете отвечать “по существу”, то “за стеной эмоций” собеседник вас не услышит и посчитает ваш ответ оправданием.

- да, ага, мм, понимаю
- когда вы говорите, это произошло?
- угу, не связались, значит?

### Покажите, что услышали

2

Как показать собеседнику, что вы его выслушали? Как проверить себя, что вы все правильно поняли?

Повторить или “зарезюмировать” основную информацию. Собеседник успокаивается, когда видит, что его услышали.

- Если я вас правильно понял, то произошло следующее...
- Я правильно понимаю, что...?
- Давайте я кратко зарезюмирую, чтобы убедиться, что поняла вас правильно. Вы вчера (...) верно?

### Выразите понимание

3

Подчас эмоциональная составляющая значительно сильнее и ярче выражена, нежели организационная. Ваша задача – показать, что Вы это понимаете и принимаете.

Если мы в чем-то виноваты, то надо честно это признать, извиниться и переходить к следующему шагу.

- На вашем месте я бы думала точно также...
- Мне очень жаль, что так произошло...
- Конечно, я понимаю Ваши эмоции, ведь если бы я заплатил за услугу, то тоже требовал бы подобно решению...
- Я приношу извинения за то, что так получилось.

### Предложите решение

4

Помните – человек ждет от Вас решения своей проблемы. Расскажите, что Вы сделали для собеседника, какие усилия приложили. Если отказываете клиенту, то предложите возможные альтернативы.

- Я могу предложить такие варианты:...
- К сожалению, мы не оказываем эту услугу, однако я могу предложить обратиться в...
- В качестве альтернативы могу предложить вам...
- Я связался с управляющим и вот что мы можем предложить...

### Проверьте, что “все хорошо”

5

Завершение коммуникации – это то, что хорошо запоминается. Важно прощаться на позитивной ноте. Если же это не удастся, то все равно – продемонстрировать, что вам не все равно.

- Здорово, что мы все уладили. Возможно, есть еще вопросы, которые требуют моего внимания?
- Мне очень жаль, что мы не смогли помочь, правда. Я надеюсь, что в будущем подобных неприятностей не будет.
- Спасибо, что рассказали нам об этом – это позволит нашей компании стать лучше.
- Я очень рад, что мы решили этот вопрос!

Что еще помогает снизить эмоциональное напряжение? Советы и хитрости специалистов ☺



Обращайтесь к собеседнику по имени (либо имени-отчеству). Такое обращение позволяет перейти на более личный уровень общения.



Специалисты советуют: не стесняйтесь вербализации. Расскажите собеседнику о своих эмоциях – это всегда действует положительно: *Мне жаль и очень неприятно слышать, что... Сожалею, что не помог, ведь я действительно старался.*



Человек сознательно идущий на конфликт, готовится к сопротивлению или вашей защите. Удивите его, сменив стратегию.



Рассказывайте что и зачем делаете: *чтобы вы не ждали на линии и не теряли время, я могу связаться с менеджером, все выяснит и перезвонит. Вам так будет удобно?*



Ищите точки соприкосновения, говорите больше “мы”, говорите фразы, с которыми нельзя спорить. Важно применять эти советы, ведь мы хотим разбираться в психологии и уметь работать с эмоциями других? ;)



Хвалите собеседника: *хорошо, что обратились к нам с этим вопросом! ; Хорошо, что вы так подробно все описали – это нам поможет.*



Люди больше доверяют низкому спокойному голосу. Интересно то, что большая разница в скорости речи, темпе и тембре голоса будет раздражать собеседников на подсознательном уровне.



Если чувствуете, что теряете контроль над собой или ситуацией – **возьмите паузу**. Подышите, успокойтесь и вернитесь к собеседнику, перехватив инициативу и взяв свое состояние под контроль.

Не сбрасываем со счетов и ситуации, когда мы почти не ждем не лиять на процесс – собеседник может быть психически нездоров. В таком случае важно беречь себя ☺ А еще у каждого – есть свои “рецепты” терпения.

- ✓ “Я в таких ситуациях представляю, что это просто тренажер для отработки коммуникативных навыков и отношусь к ситуации, как к задачке из учебника – интересно бы решить.”
- ✓ “А я в течение дня во время общения со сложными клиентами рисую чертиков. Каждый конфликтный – уникальный рисунок. Вечером произвожу их расчет и отправляю отдыхать в мусорное ведро.”
- ✓ “Стараюсь смотреть и внутренне описывать во время конфликта что-то внешнее: шкаф, окна и прочее. Стараюсь наблюдать за ситуацией со стороны - будто смотрю фильм.”
- ✓ “Мне помогает визуализация. Я представляю собеседника в трусах и с клоунским носом. Злиться на него становится сложно.”
- ✓ “Главное - контролировать дыхание. Можно даже дышать “по квадрату” – успокаивает. Главное - после неприятной ситуации послушать любимую музыку или посмотреть любимые фотографии”



«Мы привыкли думать, что, возражая кому-то, мы неминуемо вступаем с этим человеком в конфликт, который обязательно должен выжить победителя и побежденного или ущемить чье-то самолюбие. Но давайте не будем воспринимать все в таком свете. Давайте всегда искать между нами что-то общее. Секрет успеха заключается в том, чтобы с самого начала проявить заинтересованность в точке зрения собеседника. Я совершенно уверен, что это под силу каждому из нас.»

Далай-лама