



КАК ЗАДАВАТЬ ПРАВИЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА 🙌

? Знак вопроса формой похож на рыболовный крючок. Им тоже можно поймать ценную информацию и понять собеседника, но В КОНФЛИКТНОЙ БЕСЕДЕ им чаще ловится РАЗДРАЖЕНИЕ.

МАТРИЦА ПРАВИЛЬНОГО ВОПРОСА В КОНФЛИКТЕ:

1. ЧУВСТВА СОБЕСЕДНИКА. Любой ваш вопрос, содержащий местоимения «вы» или «ты», будет прямо или косвенно затрагивать личность собеседника, а значит вызывать какие-либо чувства. В диалоге хорошо задавать вопросы, которые будут подчеркивать ваш искренний интерес к чувствам собеседника, его мнению и точке зрения.

- ✓ Какой момент среди затронутых в нашей беседе вас волнует больше всего?
- ✓ Какой из обсуждаемых нами вопросов кажется вам самым важным?
- ✓ Вы можете мне помочь понять вашу точку зрения?

Подобная постановка вопроса способна обеспечить начало позитивных взаимоотношений, ведь сам факт вопроса убеждает собеседника в том, что вам важно его мнение и вы готовы уделять ему время. Но малейший негативный подтекст направленный на личность, скрытая критика или даже ирония вызывают защитную реакцию и приводят к

конфликту.

2. ФАКТЫ. Ориентация на факты и справедливые критерии — ключ разрешению конфликта. Поэтому следует избегать вопросов, ориентированных на оценку действий личности.

Для конструктивного диалога прежде всего следует видеть, что за любым действием человека стоят обстоятельства, события и факты.

- ✓ Какое-то обстоятельство может помешать вам выполнить работу вовремя?
- ✓ Что повлияло на произошедшее?
- ✓ Как произошла эта ситуация?

3. ИНТЕРПРЕТАЦИЯ (объяснение).

Окончательное разрешение конфликта требует выявления причинно-следственной связи и ясного вывода, оценки ситуации. Для этого требуются вопросы, направленные на выяснение критериев выбора, причин, послуживших основанием для действий другой стороны.

- ✓ Какая информация позволила вам прийти к такому выводу?
- ✓ Какие преимущества вы в этом видите?

Нельзя включать:

- 🚫 негативный подтекст, скрытую критику, иронию;
- 🚫 обвинения и оценку личности «Почему вы не...», «Как вы могли...»;
- 🚫 негативный тон и мимику.