

КАК ЛУЧШЕ ПОНИМАТЬ СВОИХ ОППОНЕНТОВ?

Применяем модель «Айсберг»
в конфликтных ситуациях

Слой айсберга

Позиция, которую человек прямо заявляет, чаще всего является только верхушкой айсберга. За ней скрывается следующий уровень — интересы людей и их цели, которые могут даже отличаться от того, что звучит на первом уровне.

Самый глубокий уровень — это потребности. Например, потребность быть услышанными, потребность в уважении, потребность в признании.

1 этап

Обращаем внимание на потребности

В конфликтной ситуации старайтесь обращать больше внимания на этот третий уровень. Видеть не только и не столько декларируемую позицию (которая может вызывать у вас злость, отвращение, грусть), сколько потребности, которые человек реализует через то, что сейчас говорит вам.

Используйте такие фразы, как:

- «Правильно ли я вас услышал:а...»
- «Я понимаю, что вы хотите сказать...»
- «Я понимаю, в чем вы нуждаетесь...»
- «Мне важно вас понять...»
- «Безусловно, вы имеете право на такую позицию...»

2 этап

Уточняем потребности

Показав, что вы слышите своих собеседни:ц, идите на углубление вашего обсуждения.

Попробуйте подойти ближе к уровню потребностей.

Вам помогут формулировки вроде:

- «Давайте посмотрим, что стоит за вашей позицией...»
- «Почему вы хотите, чтобы было именно так?»
- «А что для вас это будет означать?»
- «Вы будете спокойны за своих детей только при таком сценарии?»

3 этап

Рассказываем о своих потребностях

Затем продемонстрируйте, что за вашей позицией тоже стоят глубинные потребности. И что, возможно, эти ваши потребности не так сильно отличаются от потребностей ваших собеседни:ц. Вот набор полезных реплик:

- «Вы переживаете за своих детей — и я тоже переживаю за своих, получается, у нас уже есть что-то общее»
- «Мне важно, чтобы вы лучше понимали, почему это важно для меня»
- «Вам важна безопасность вашей семьи — и я хочу безопасности для своей семьи, в том числе моего сына-гея»
- «Мне кажется, что у нас с вами точно есть почва для взаимопонимания»
- «Вы не выглядите как человек, который не может меня понять»

4 этап.

Критическое мышление

Выстроив личный контакт, вы можете постараться вызвать у собеседника сомнения в декларируемой позиции. Критическое мышление оппонента могут активизировать следующие вопросы:

- «Да, я готов:а признать, что могу в чем-то ошибаться, а вы?»
- «А из каких источников вы узнали, что это так?»
- «Давайте я изучу ваши источники, а вы мои?»
- «Согласитесь, в моей позиции тоже есть доля правды»
- «А что именно дает вам уверенность в собственной правоте?»

5 этап

Общее решение

Последний этап — поиск общего решения. К нему можно перейти, когда вы уже признали потребности друг друга и выразили готовность искать компромисс.

Конечно, чаще всего до этой стадии доходят спустя несколько подобных разговоров. Попробуйте рассматривать это как стратегическую цель, пункт назначения, куда вам нужно вместе добраться.

Но такое обсуждение может состояться, только если вы будете сохранять доброжелательность и искренний интерес к собеседникам как персонам с опытом и представлениями о жизни, которые отличаются от ваших.

Зачем все это?

Такая коммуникация требует много времени и сил, и где-то вам придется брать больше ответственности за регуляцию подобного общения (а где-то, возможно, меньше).

В какой-то момент у вас может возникнуть такой вопрос: «А почему я вообще этим должна заниматься?» Конечно, заставить вас общаться подобным образом с человеком, который вам неприятен, никто не может.

Просто помните о цели. Вы делаете это не для квинфобно настроенного человека, а для того, чтобы у вашего ребенка, у вашей семьи было более комфортное и безопасное будущее. Это ваш вклад в желаемые изменения.