

Трудные разговоры — пошаговый алгоритм подготовки и проведения

Шаг 1. Подготовьтесь — проработайте все три разговора

1. Разберитесь в **существе** ситуации.
 - Каковы истоки вашей «истории» (информация, прежний опыт, жизненные принципы) и истории вашего собеседника?
 - Как отразилась ситуация на вас? Каковы могли быть намерения другой стороны?
 - Что каждый из вас внес (осознанно или нет) в развитие проблемы?
2. Проанализируйте **чувства**.
 - Исследуйте свой «эмоциональный отпечаток» и тот клубок эмоций, который вы переживаете.
3. Укрепите свою **самоидентичность**.
 - Как сложившаяся ситуация характеризует *вас*?
 - Какие качества в себе вам нужно признать и принять, чтобы укрепить свои позиции?

Шаг 2. Проанализируйте свои цели и решите, поднимать ли вопрос

- **Цели:** чего вы надеетесь добиться этим разговором? Ставьте достижимые и реалистичные цели:
 - узнать что-то новое,
 - чем-то поделиться,
 - решить проблему.
- **Процесс принятия решения:**
 - является ли разговор лучшим способом решить вопрос и достичь цели?
 - Затрагивает ли вопрос ваше самосознание?
 - Можете ли вы повлиять на проблему, меняя свой вклад в нее?
 - Если не поднимать вопроса, сможете ли вы отказаться от его решения?

Шаг 3. Начните с третьей истории

- Опишите проблему как **расхождение** во взглядах. На равных правах включите в дискуссию версии обеих сторон.
- Поделитесь своими **целями**.
- Пригласите оппонента стать вашим **партнером** в совместном разборе ситуации.

Шаг 4. Исследуйте обе «истории»

- Слушайте, чтобы понять взгляд собеседника на происходящее. Задавайте вопросы. Признавайте чувства, кроющиеся за спорами и обвинениями. Перефразируйте услышанное, чтобы удостовериться в правильности своего понимания. Старайтесь разобраться, как вы оба попали в эту ситуацию.
- Делитесь своим взглядом на вещи, своим прежним опытом, намерениями, чувствами.
- Перенаправляйте разговор посредством рефрейминга. Превращайте «истины» в точки зрения, вину в соучастие, обвинения — в чувства и т. д.

Шаг 5. Решение проблемы

- Найдите **варианты**, отвечающие главным требованиям и интересам обеих сторон.
- Подбирайте **критерии** оптимального решения проблемы. Помните о принципе взаимности: отношения, в которых один всегда уступает другому, редко бывают долговечными.
- Обсуждайте, как поддерживать открытое **общение** в дальнейшем.