

# Как вести себя в конфликтной ситуации?

Презентацию  
готовила  
ученица 6 «Г» класса  
Полянская Дарья.



- *Надо учиться правильному поведению в конфликтных ситуациях:*
- *Сначала дайте партнеру или клиенту выпустить пар. Выслушайте спокойно и терпеливо все его заявления и претензии, не перебивайте и не комментируйте его высказывания.*

- *Одно из самых важных правил при решении любого рода конфликтов - это хорошее владение собой.*
- *Не поддаваться эмоциям, а, в первую очередь, сохраняя спокойствие, разрешать конфликт с помощью логики и знаний определенных психологических приемов.*

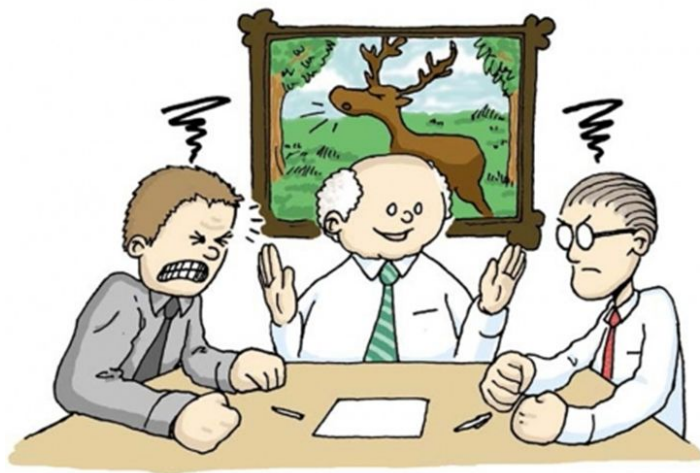


- *Предложите своему клиенту обосновать претензии. После того, как человек выплеснулся эмоционально, он готов к разговору, к диалогу, тем более, если ему предлагают высказаться.*



- *Используйте нестандартные приемы. Вызвать у человека положительные эмоции, напомнив ему о вашем предыдущем хорошем сотрудничестве, попросив у него совета и т.д.*

- Чтобы прийти к единому пониманию того, что вы хотите совместно достигнуть, нужно согласие. Поэтому следующий этап решения спора - это нахождение общих точек понимания проблемы. Для этого надо сначала совместно сформулировать, что вы оба понимаете под сутью решаемой проблемы, а потом описать тот конечный результат, к которому вы оба хотите прийти .



*Не давайте отрицательную оценку ситуации, и упомяните о своих чувствах. Таким образом, вы напоминаете ему, что в конфликте вас участвует двое и, кроме его точки зрения, может существовать еще и другая.*



- *Каков бы ни был результат - старайтесь сохранить взаимоотношения. После любого конфликта остаются неприятные воспоминания. Но ведь и любой конфликт рано или поздно проходит, а бизнес, и длительные взаимоотношения с партнерами и клиентами остаются. Поэтому, несмотря на конфликт, выскажите надежду на продолжение дальнейшего сотрудничества.*

- *Найдите общую основу. Общей основой могут быть законы, факты из практики компании, прецеденты из деятельности других компаний, какое-либо авторитетное мнение.*
- *Даже в самой острой стадии конфликта - держитесь на равных. Выдержите спокойную уверенность, не срывайтесь на ответную ругань или крик, а если виноваты вы - то, извинитесь. Извинения - это не слабость, наоборот, на извинения способны зрелые и умные сотрудники.*



В любой конфликтной ситуации надо учитывать интересы противной стороны, тогда ее проще разрешить.

