

Как вести себя в конфликтной ситуации

ПРЕЗЕНТАЦИЮ ВЫПОЛНИЛ
УЧЕНИК 6 «Б» КЛАССА
АЗРАПКИН МИХАИЛ

План презентации: «Как вести себя в конфликтной ситуации»

- ▶ 1. Вступление
- 2. Советы
- 3. Конец



Вступление

- ▶ Конфликт – это неотъемлемая часть общественных, политических, экономических отношений, а также межличностного взаимодействия, и от того, насколько полными будут знания о конфликтной ситуации, напрямую зависит ее исход, благоприятный для обеих сторон.



Советы

- ▶ При возникшем конфликте сохраняйте спокойствие и дайте возможность оппоненту высказаться. Не перебивайте и не комментируйте его высказывания. Терпеливо выслушайте все его претензии и заявления. После этого спадет внутреннее напряжение обоих участников, и можно переходить к следующей стадии. Попросите собеседника обосновать претензии. После того как он выплеснул эмоции, он готов к продуктивному диалогу, и вам осталось его подтолкнуть к этому. Только не позволяйте оппоненту снова переходить на эмоции, тактично направляйте его на разговор по существу.

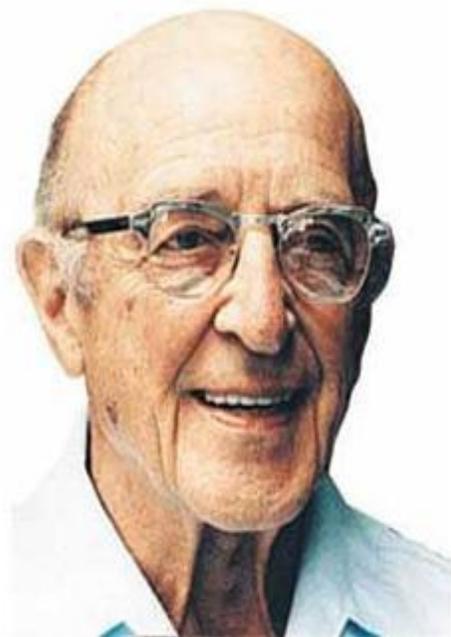
Советы

- ▶ Разрядите обстановку - вызовите у человека положительные эмоции. Если ваш оппонент женщина, сделайте ей искренний комплимент. Можно рассказать уместный анекдот или напомнить собеседнику о прежних хороших отношениях. Не обостряйте обстановку своей отрицательной оценкой ситуации, лучше упомяните о своих чувствах. Скажите, что расстроены произошедшим. Таким образом вы дадите понять, что участников конфликта - двое, и кроме точки зрения оппонента может существовать и другая. Не бойтесь извиниться, если вы не правы. Признание ошибок - это не проявление слабости. Напротив, на извинения способны умные и зрелые люди.

Советы

- ▶ Во время беседы дайте оппоненту возможность почувствовать ваше уважение. При оценке ситуации используйте в качестве критерия действия, а не личность человека. Подчеркнуть внимание к его персоне можно с помощью фраз: «Есть ли у вас другая точка зрения», «Давайте уточним, правильно ли мы понимаем друг друга». Такое подчеркнутое уважительное отношение уменьшит его агрессию. Как бы не разрешился конфликт, сохраните отношения. Ситуация меняется, а люди остаются. Несмотря на возникшие разногласия, выскажите надежду на дальнейшие хорошие отношения.

Конец



Спасибо
за
внимание!