



** Как вести себя в
конфликтной
ситуации*



* Конфликт - это столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор, приводящий к борьбе.



* 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.



* 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.



* Используйте нестандартные приемы. Как это сделать? Вызвать у человека положительные эмоции, напомнив ему о вашем предыдущем хорошем сотрудничестве, попросив у него совета и т.д. Если клиент - женщина, то можно сделать искренний комплимент. Обязательно искренний, потому что лесть и обман всегда чувствуется. Можно разрядить обстановку, рассказав какой-нибудь анекдот.

* Предложите своему клиенту обосновать претензии. После того, как человек выплеснулся эмоционально, он готов к разговору, к диалогу, тем более, если ему предлагают высказаться. Но, главное, не позволяйте клиенту опять переходить на эмоции .



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



* Далее надо найти общую основу. Общей основой могут быть законы, факты из практики компании, прецеденты из деятельности других компаний, какое-либо авторитетное мнение.



* Дайте возможность партнеру сохранить "свое лицо". Если проявлять уважение даже к сильно разгневанному партнеру или клиенту, то такая реакция произведет на него впечатление. Давать оценку его действиям, не затрагивая при этом его личность.



* Подчеркивайте внимание к человеку. Можно в беседе переспрашивать партнера или клиента. Например: "Скажите, у вас есть другая точка зрения?", "Давайте уточним, правильно ли мы поняли друг друга?" Такие вопросы позволяют подчеркнуть внимание к человеку и уменьшить его агрессию.



* 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 люди.



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



* Заключение:

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



Емашко



За



Благодаря!