

В разгар конфликтного момента, крик не заменит аргумента

Как вести себя в конфликтной ситуации

Конфликтные ситуации неизбежны, но умный ищет выход из них, а дурак — вход

Правила управления конфликтом

- Не прерывайте. Слушайте.
- Не делайте предположений.
- Не переходите на личности и не оскорбляйте.
- По-настоящему работайте над решением проблемы.
- Предлагайте множество решений конфликта, Пока не достигните соглашения, которое устроит вас обоих.
- Закончите на позитивной ноте.

Правила избегания конфликта

- Говори вежливо;
- Говори всегда правду;
- Не бойся правды, высказанной в твой адрес;
- Не перебивай;
- Не загрязняй свою речь нецензурными словами;
- Не оправдывайся.

Факторы бесконфликтного общения

- Улыбка;
- Доброжелательный тон;
- Вежливость;
- Нейтральность речи;
- Приветливость;
- Заинтересованность;
- Непринужденность жестов.

Семенов прислал мне записку; "Корова",
А я написала: "Семенов-козел!"

Он - новое слово, я - новое слово.

Но тут к нам учитель как раз подошел.

Пал Палыч ругал нас не очень сурово,

Но только сказал, выводя за порог:

- Как только в людей превратитесь вы снова,
Тогда приходите опять на урок!

Николай Красильников "Ссора"

План разрешения конфликта

- Определись с причиной конфликта;
- Говори о сути дела, а не вокруг да около;
- Обязательно отреагируй на высказанное недоразумение, критику;
- Изложи свое мнение конкретно и четко;
- Признай свою ошибку или докажи обратное;
- Найди в аргументах другого что-то положительное.

Из двух спорщиков умнее тот, кто первый замолчит

Погасить конфликт труднее всего
пенной изо рта

Если есть готовность к конфликту,
повод для конфликта найдется всегда

