



КАК ВЕСТИ СЕБЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ!!!



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.

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, все время тактично направляйте его на интеллектуальные выводы.



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 лезть и обман всегда чувствуется. Можно разрядить обстановку, рассказав какой-нибудь анекдот.

Постарайтесь совместно сформулировать проблему спора и его конечный результат. Почему это важно? Потому что, как показывает практика, партнеры или клиенты зачастую по-разному видят суть проблемы. Чтобы прийти



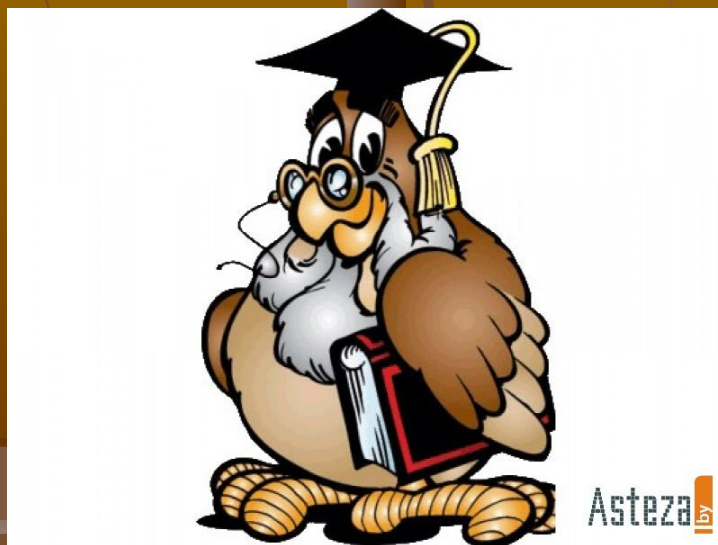
Не
сит
На
сит
на
уча
зре
другая.

Найдите 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 сотрудники.



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.

Заключение:

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

