Основные правила бесконфликтного общения

- демонстрировать приветливость, доброжелательность

- избегать выражений НЕТ, НЕ ЗНАЮ, ВЫ НЕ ПРАВЫ и т.п. ( лучше говорить: к сожалению, очень хотелось бы помочь, но..)

- всегда давать развернутый ответ, использовать принцип трех фраз (потому что, т.к…)

- демонстрировать готовность решить проблему (да конечно, это моя работа, я очень хочу вам помочь…)

- отказывая указывать выход ( вам нужно обратиться … если вы завтра придете, то я постараюсь вам помочь… )

- избегать открытой критики, особенно публичной.

- понятно и кратко объяснять непонятное (люди боятся того, чего не понимают)

- проявлять терпение к «непонятливым» (Если что-то не поймете, приходите я объясню)

- серьезно и вежливо отвечать даже на «глупые» и «нелепые» вопросы.

- игнорировать агрессию со стороны собеседника (если человек реагирует на агрессию – это слабость)

Список запрещенных фраз

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| НетНе знаюОткуда я знаю Кто вас ко мне прислал? Это не мои обязанности Я тут не причем Это не мое делоДумайте сами  Вы читать умеете? Вас сюда никто не звалЧто вы себе позволяетеНе нужно меня учитьНе нужно давать мне советовВам все равно бесполезно объяснять | Вы глубоко заблуждаетесь  Вы ошибаетесь Кто вам такое сказал? Вы не правы Вы просто не понимаете Вы сами не понимаете, что говоритеВы сами не знаете чего хотите Это ваши проблемы  Меня это не касается Это вам нужно, а не мнеС вами бесполезно разговариватьЯ же это только что вам объяснилаСколько можно повторять одно и тоже!?Все | Прекратите Не отнимайте у меня времяМне некогдаНе вам меня учитьНе задавайте глупых вопросовЯ не пойму, что вам надоГоворите короче А что вы вообще знаете?Почему вы со мной так разговариваете?Не надо разговаривать со мной в таком тоне  |