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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Нет  Не знаю  Откуда я знаю  Кто вас ко мне прислал?  Это не мои обязанности  Я тут не причем  Это не мое дело  Думайте сами  Вы читать умеете?  Вас сюда никто не звал  Что вы себе позволяете  Не нужно меня учить  Не нужно давать мне советов  Вам 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 говорите  Вы сами не знаете чего хотите  Это ваши проблемы  Меня это не касается  Это вам нужно, а не мне  С вами бесполезно разговаривать  Я же это только что вам объяснила  Сколько можно повторять одно и тоже!?  Все | Прекратите  Не отнимайте у меня время  Мне некогда  Не вам меня учить  Не задавайте глупых вопросов  Я не пойму, что вам надо  Говорите короче  А что вы вообще знаете?  Почему вы со мной так разговариваете?  Не надо разговаривать со мной в таком тоне |