

Правила бесконфликтного общения

- Будьте хорошим слушателем. Внимательно выслушать человека — это уже на 90 % ему помочь.
- Избегайте злоупотребления критикой и обсуждением других, реже жалуйтесь.
- Принимайте собеседника таким, каков он есть
- Помогайте людям чувствовать свою значимость. Каждый человек нуждается в подтверждении своей значимости и имеет на это право уже в силу того, что у нас принято уважать достоинство и честь каждого гражданина.
- Уважайте мнение других людей. Это не так легко сделать, особенно когда сталкиваешься с мнением, радикально противоположным твоему. Общению содействуют фразы-мостики: «Я внимательно Вас слушаю...», «Это понятно...».
- Избегайте ненужных споров. Еще никто и никогда не выигрывал словесных баталий. Чем вступить в перестрелку словами, лучше молча выслушать собеседника, сконцентрировавшись на путях достижения согласия.
- Убеждайте, а не приказывайте. Кому нравится получать приказы? Вместе с тем большинство людей внушаемы и легко поддаются убеждению. Искусство убеждать делает максимально продуктивным общение с людьми. Надо ли говорить, насколько это важно!
- Придерживайтесь положительной установки. Негативизм отталкивает людей. Старайтесь в своем общении делать упор на положительное, что вас объединяет.
- Объясняйте свое поведение и его причины.
- Улыбайтесь. Совет прост, но трудно себе представить, как важен этот мимический жест расположения. Улыбка — знак дружелюбности, готовности к общению, открытости. Если она идет от сердца, то может растопить лед самого сильного недоверия.

