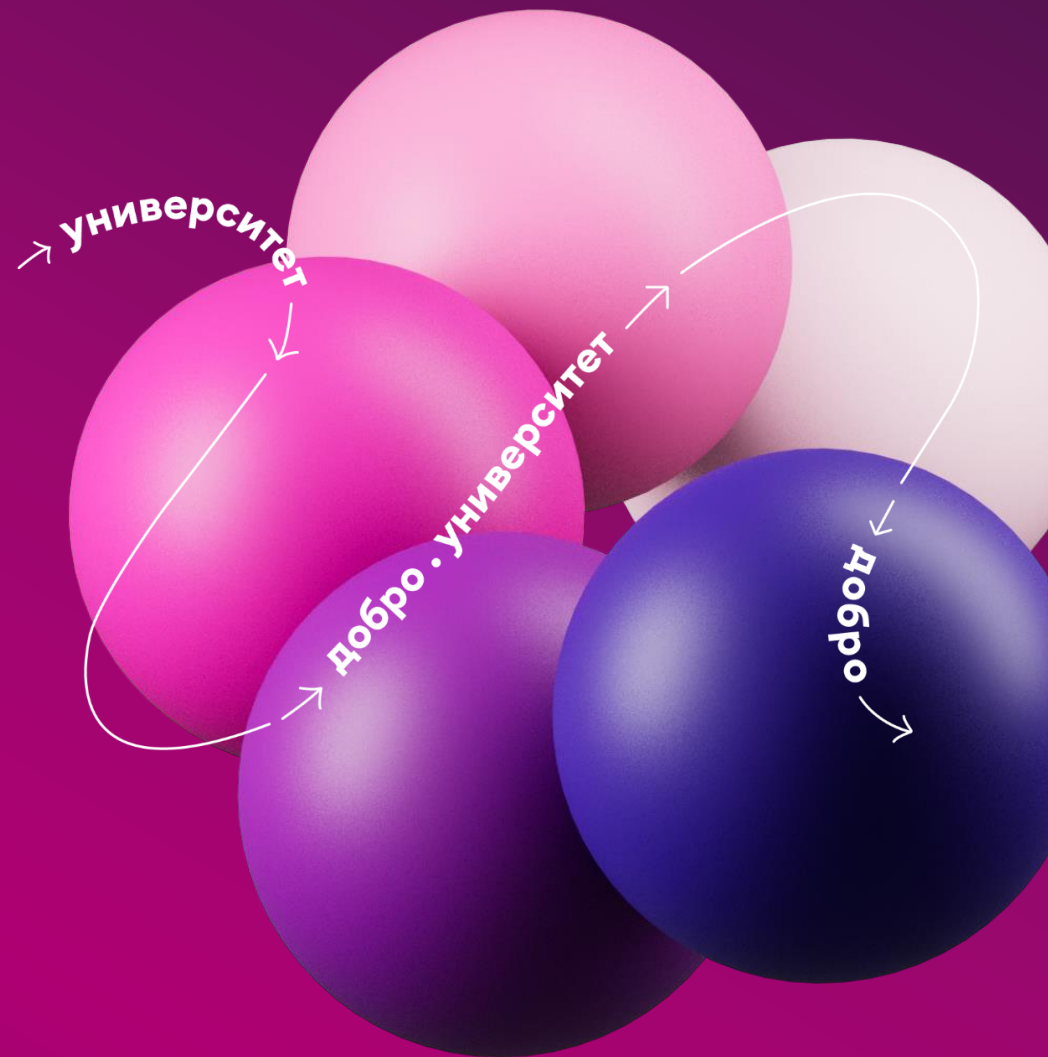


## УРОК 5

# АНАЛИЗ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ



## У ВОЛОНТЕРОВ В ИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МОГУТ ВОЗНИКАТЬ КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ С ГОСТЯМИ

**Для их решения можно воспользоваться следующим алгоритмом:**

- присоединитесь к потребности гостя, то есть отразите его чувства;
- создайте поле «мы» для решения конфликтной ситуации («мы с вами...», «думаю так же, как и вы...»);
- предложите варианты действий, аргументируйте свои требования, пожелания;
- получите подтверждение или принятие от гостя какого-либо варианта действий, предложенного вами;
- поблагодарите гостя за сотрудничество.

**В случае, когда вы не согласны с человеком, но вам необходимо получить от него одобрение и принятие какого-либо варианта действий, которые вы предложили, можно использовать прием условного согласия:**

- «Да, я понимаю, что Вы хотите сказать. На это можно посмотреть и так....»
- «Очень хорошо, что Вы это отметили/ сказали об этом/ затронули этот вопрос...»
- «Согласен, это действительно существенный момент...»

## ДЛЯ ОТВЕТА НА ПРЕТЕНЗИИ ГОСТЯ МОЖНО ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ СЛЕДУЮЩИМ АЛГОРИТМОМ:

1

Выразить сожаление о случившейся ситуации.

2

Объяснить ситуацию с позитивной стороны, найти что-то важное и позитивное в ситуации.

3

Информировать о действиях по устранению/решению/влиянию на ситуацию.

**ЕСЛИ ПРОСЬБУ ИЛИ ЖЕЛАНИЕ  
ЧЕЛОВЕКА НЕВОЗМОЖНО  
ВЫПОЛНИТЬ, ТАК КАК ЭТО  
НАРУШАЕТ КАКУЮ-ЛИБО  
ИНСТРУКЦИЮ, ПРИ ОТКАЗЕ  
ВОСПОЛЬЗУЙТЕСЬ  
АЛГОРИТМОМ:**

- 1** Вежливо, но твердо и уверенно скажите, что его пожелание выполнить невозможно.
- 2** Объясните причину, почему это невозможно.
- 3** Сошлитесь на документ/ инструкцию/ правила, которые подтверждают невозможность выполнения просьбы.
- 4** Предложите альтернативу его просьбе.

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УПРАВЛЕНИЮ СЛОЖНЫМИ СИТУАЦИЯМИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ:

- Будьте внимательны к партнеру по общению, дайте возможность высказаться.
- Проявляйте доброжелательное и уважительное отношение.
- Признавайте правоту собеседника там.
- Проявляйте выдержку, контролируйте себя.
- Разговаривайте в спокойном тоне.
- Обращайтесь в диалоге к фактам, а не к эмоциям.
- Используйте короткие фразы.
- Предложите рассмотреть альтернативные решения.
- Обязательно продемонстрируйте заинтересованность в решении проблемы и готовность разделить ответственность за это.
- Поддерживайте контакт вербальными и невербальными средствами на протяжении всей ситуации общения.