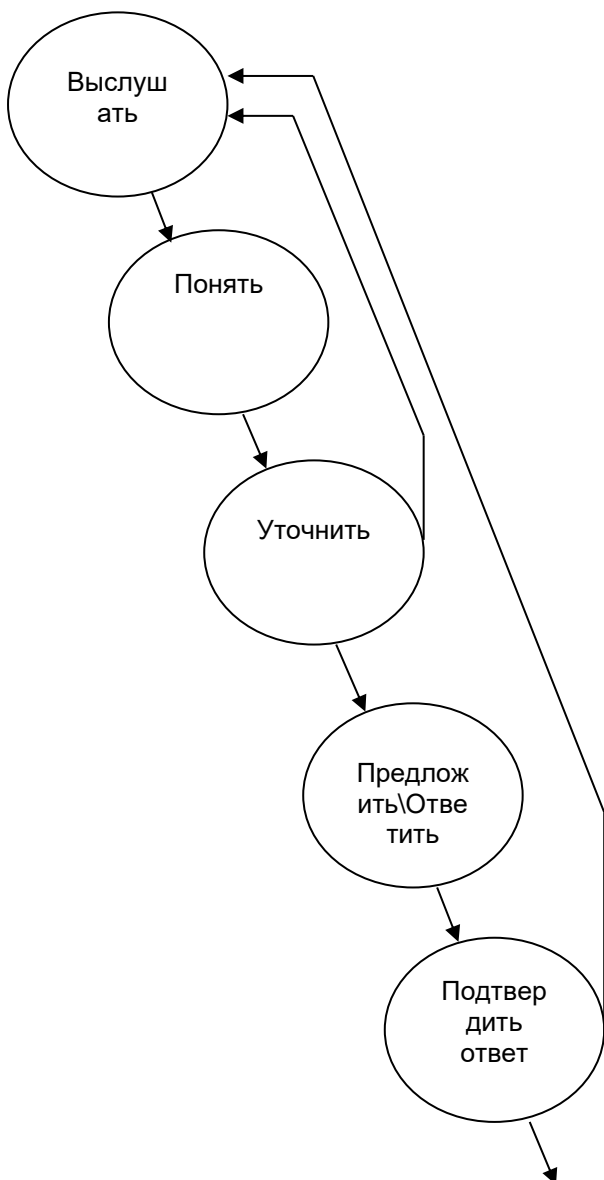


ТЕМА 5. ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

«ПОЖАР ЛЕГЧЕ ПРЕДУПРЕДИТЬ, ЧЕМ ПОТУШИТЬ»

(народная мудрость)



1. Понять и снизить раздражение

а) повторить: *вы говорите...*

б) присоединиться к состоянию: *чувство+причина (неприятно, когда...)*

в) относимся к желаниям: *конечно, хотелось бы (все, всегда, каждый....)*

2. Уточнить

А что....а как....

3. Предложить\ответить

Давайте сделаем так...или так...

4. Подтвердить

Вы согласны?

Вам как удобнее?

Когда начнем?

**ЕСЛИ ВЫ ДУМАЕТЕ, ЧТО СМОЖЕТЕ — ВЫ СМОЖЕТЕ,
ЕСЛИ ДУМАЕТЕ, ЧТО НЕТ
— ВЫ ПРАВЫ**