

# Конфликты в деловом общении

Термин «конфликт» трактуется как столкновение противоположных интересов, взглядов, открытый спор, приводящий к борьбе

**Конфликтная ситуация** – это сочетание обстоятельств, при которых создаются условия для обнаружения существенных различий во взглядах, интересах и намерениях субъектов, имеющих для них личностный смысл

Если происходит прямое столкновение интересов противоборствующих сторон, то конфликтная ситуация может обретать вид **инцидента**, который проявляется во внешнем выражении недовольства и желании изменить сложившиеся обстоятельства

Для того чтобы судить о возникновении конфликта, необходимо задуматься над следующими вопросами:

- Имеется ли **личностный смысл** для конкретных субъектов общения в том или ином противоречии?
- Назревает ли **конфликтная ситуация**, в которой может произойти наложение противоположных личностных смыслов субъектов?
- Возникает ли **инцидент** между этими субъектами общения?



# Разновидности конфликтов

## Вертикальный

«Администрация школы –  
учитель»

«Учитель – ученик»

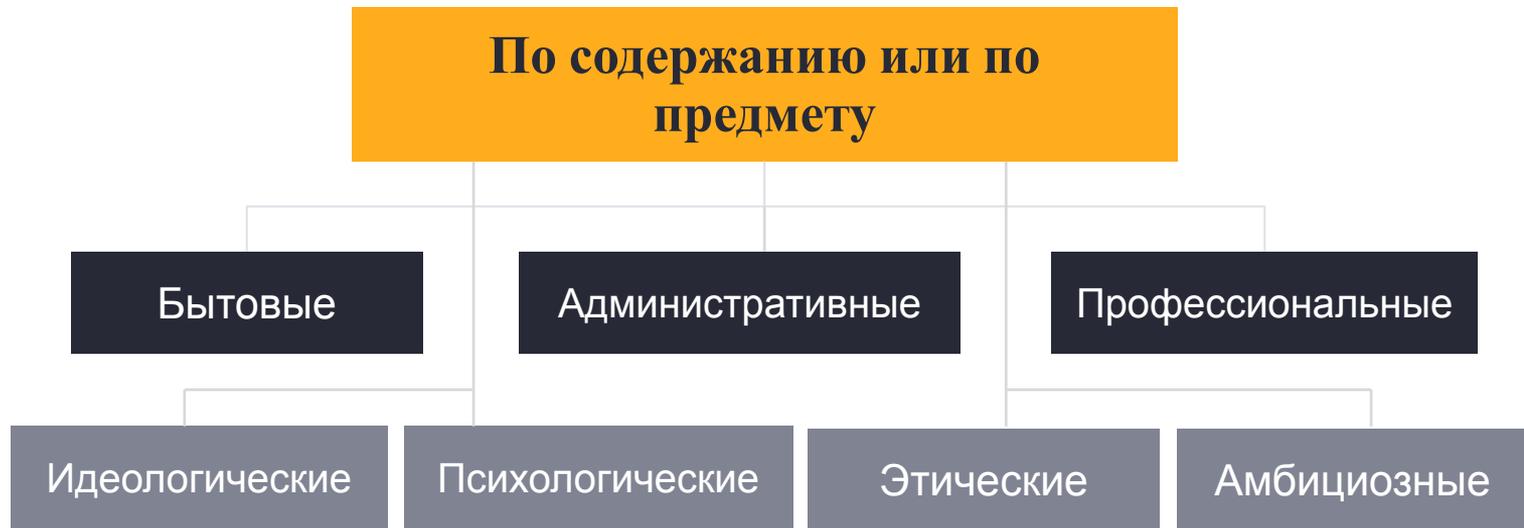
## Горизонтальный

«Учитель – учитель»

«Ученик – ученик»



# Характеристики конфликтов



# Характеристики конфликтов

## По числу субъектов

### Внутриличностные

противоречие между двумя мотивами, интересами одного человека

### Межличностные

столкновение интересов двух личностей, которые заявляют о своем праве на предмет спорной ситуации

### Межгрупповые

столкновение интересов двух групп как совокупных субъектов общения

# Конфликт



| Конструктивный конфликт   | Деструктивный конфликт  |
|---|---|
| <p>Оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов.</p> <p>Разрешение такого конфликта приводит к развитию отношений между людьми и развитию группы</p> | <p>Возникает в двух случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны;</li><li>- когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы</li></ul> |

# «Лестница конфликта»



# Шаги к разрешению конфликта

Признаки конфликта

## 1 ШАГ

Обнаружение конфликта

недобрые слова,  
язвительные реплики,  
угрожающие жесты и  
ругательства,  
демонстративное  
игнорирование  
партнера, уход от  
контактов с ним

Определение  
предмета конфликта

## 2 ШАГ

Анализ особенностей  
конфликта

анализ поведения  
конфликтующих, их  
психологического  
настроя, степени  
агрессивности,  
эмоциональности слов  
и поступков

Выявление уровня  
развития конфликта

## 3 ШАГ

Разрешение конфликта

принесение извинений и  
обращение с просьбой о  
прощении; предоставление  
возможностей для  
подробного объяснения  
своей позиции,  
демонстрация готовности  
оказать поддержку

Уменьшение  
психологического  
напряжения



# Поведение в конфликте



# Способы разрешения конфликта

## 1. Юмор

благодаря беззлобно-насмешливому отношению к чем-либо участники конфликта имеют возможность подняться над ситуацией и увидеть в ней смешные элементы

## 2. Признание

### ДОСТОИНСТВ

выделение положительных черт субъекта конфликта позволяет увидеть в нем не только недостатки, но и достоинства

## 3. Компромисс

соглашение, к которому субъекты конфликта приходят на основе взаимных уступок, позволяет перевести конфликтную ситуацию на конструктивный путь

## 4. Третейский суд

обращение конфликтующих субъектов за помощью к третьему лицу: опосредованному (первоисточники и т.п.) и непосредственному (реальное независимое лицо)

## 5. Обоюдный анализ

«разговор по душам», требующий создания благоприятной атмосферы и доброжелательного настроения на беседу



# Как вести себя с конфликтной личностью

1. Необходимо иметь в виду, что у таких людей есть скрытые нужды, связанные с прошлыми потерями и разочарованиями, и они удовлетворяют их таким образом.
2. Следует взять под контроль свои эмоции и дать выход эмоциям этого человека, если вы намерены продолжать с ним общаться.
3. Не принимать на свой счет поведение данного человека, зная, что для удовлетворения своих интересов трудный человек так ведет себя со всеми.
4. При выборе подходящего стиля действия в конфликтной ситуации следует учитывать, к какому типу людей он относится.
5. Настаивайте на том, чтобы человек говорил правду, неважно какую



# 3 операции при разрешении конфликта со школьником



- Огласить, озвучить ситуативный интерес ученика: «Если я тебя верно понимаю, то ты сейчас хочешь...»
- Довести до логического конца предвидение результата: «...но тогда ты получишь... (возможный результат)»
- Спроецировать интерес школьника на его взаимоотношения с людьми: «...при этом окружающие будут расценивать это как... и станут относиться к тебе...»

# Конфликты



## Дидактические

непрофессиональные действия учителя, связанные с процессом обучения (непонятное объяснение материала, несправедливая оценка)



## Этические

нарушение учителем норм педагогической этики (словесные и физические оскорбления)



# Три функции этической защиты

1. Сохранение педагогом собственного достоинства в момент грубости, направленной в его адрес

*Приемы: «вопрос на воспроизведение», «вопрос об адресате», «наивное удивление»*

2. Корректировка поведения партнера с целью демонстрации ему более культурных форм общения

*Приемы: «окультуренное воспроизведение», «ссылка на свои слабости», «ссылка на личные особенности»*

3. Сохранение достоинства ученика, допустившего оскорбительные действия в адрес учителя

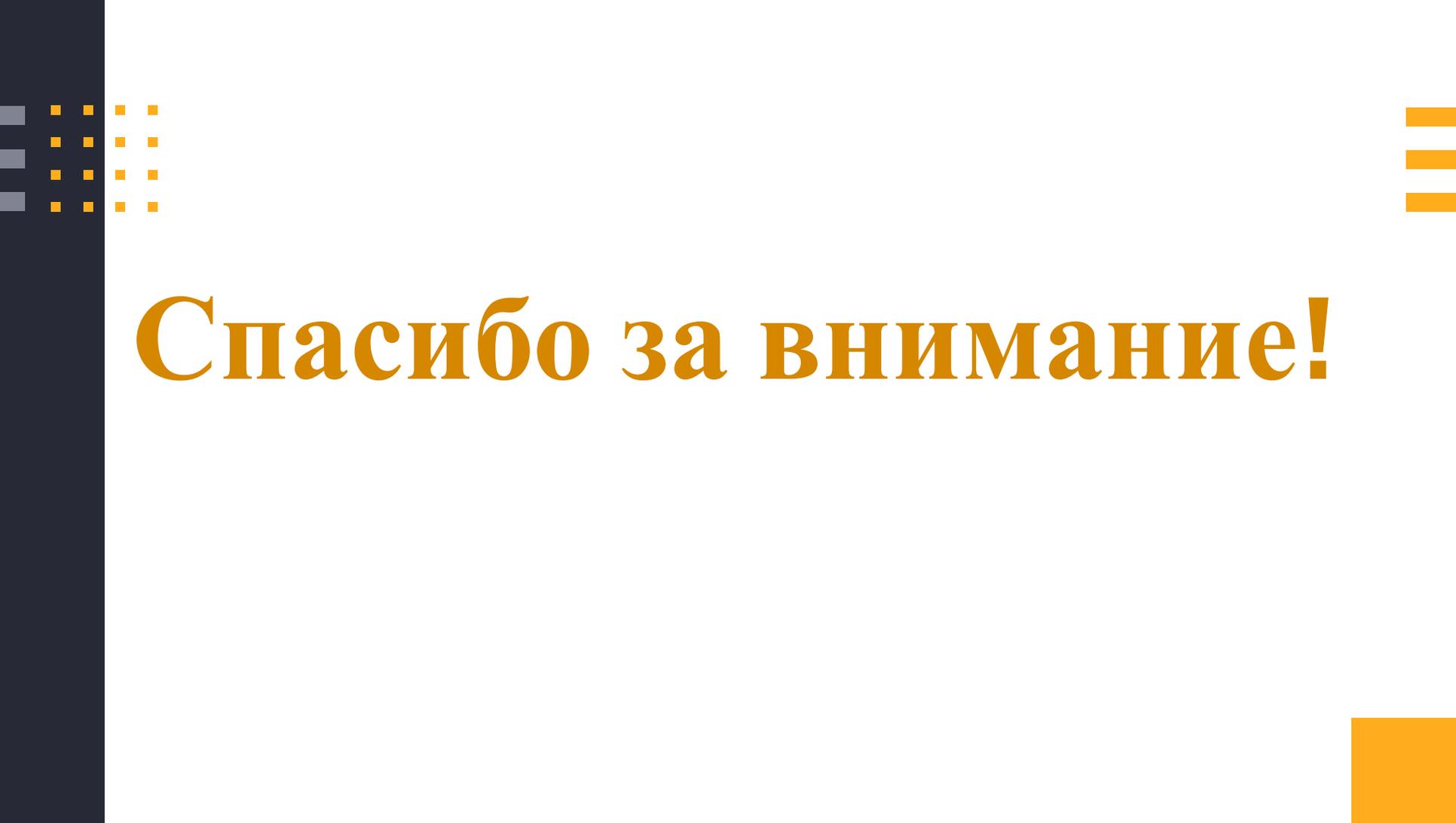
*Приемы: «оправдание поведения» и «проявление доброжелательности»*



**1. Процесс разрешения конфликта предоставляет педагогу возможности для развития у школьников способности анализировать конфликтную ситуацию, мысленно предвосхищать развитие ее последствий, видеть в конфликте не только себя, но и другого, способность искать пути выхода из конфликтной ситуации, способность творить свое поведение**

---

**2. Конфликта не следует бояться и избегать.** Необходимо изучать особенности, характерные для протекания конфликтов, а также овладевать способами поведения в конфликтных ситуациях



**Спасибо за внимание!**