

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»

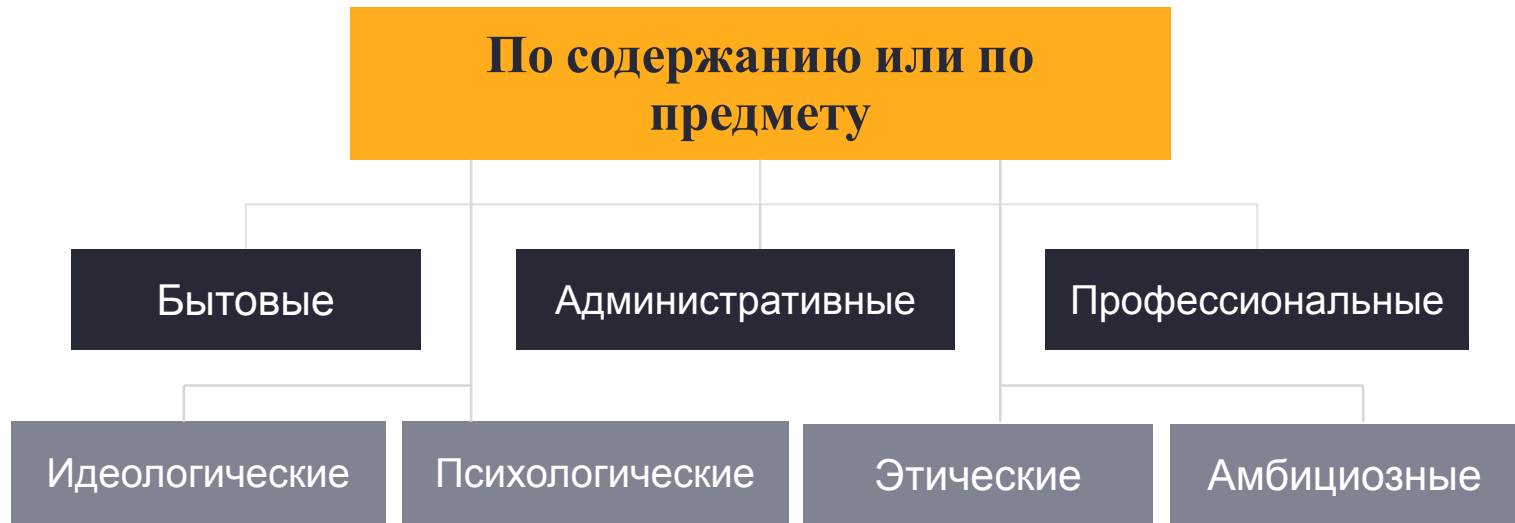
Горизонтальный

«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">- когда одна из сторон упорно и жестко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны;- когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы |

«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!