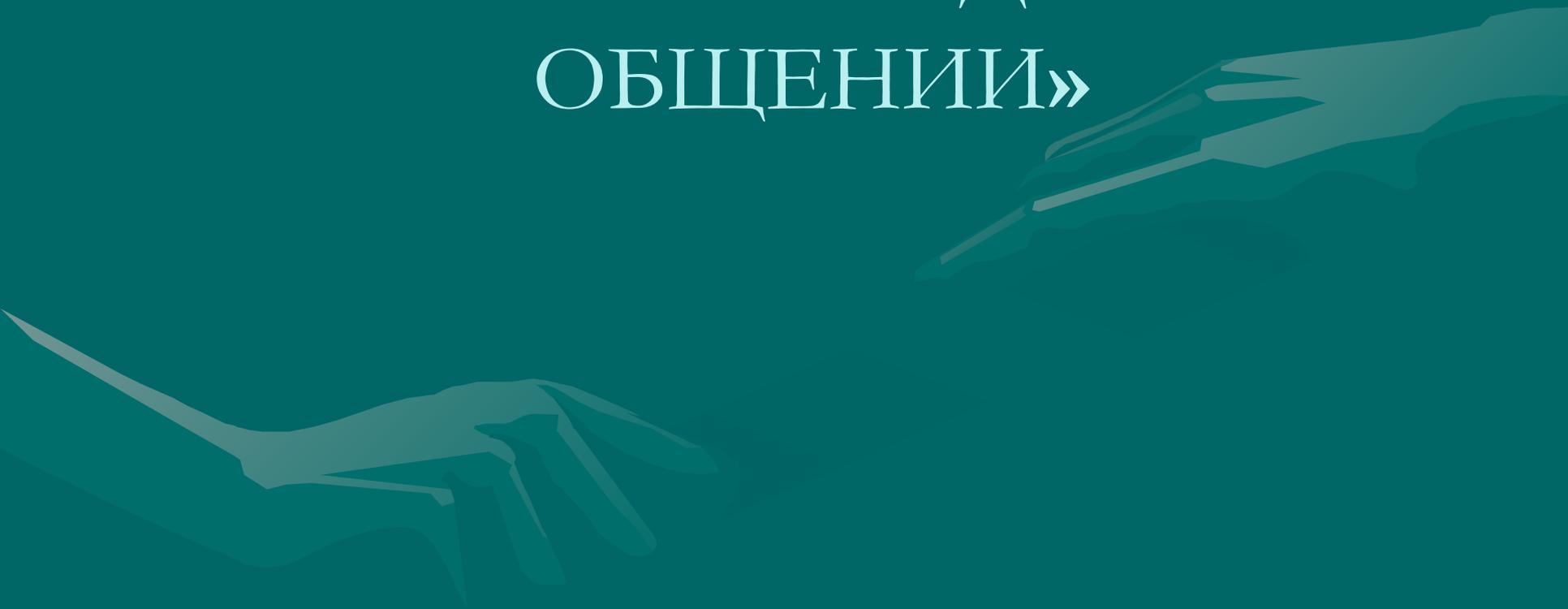


A stylized illustration of two hands shaking, rendered in a light teal color against a darker teal background. The hands are positioned diagonally across the frame, with one hand on the left and one on the right, meeting in the center. The fingers are slightly curled, suggesting a firm grip or agreement.

Презентация урока по предмету
«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»

«КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ»

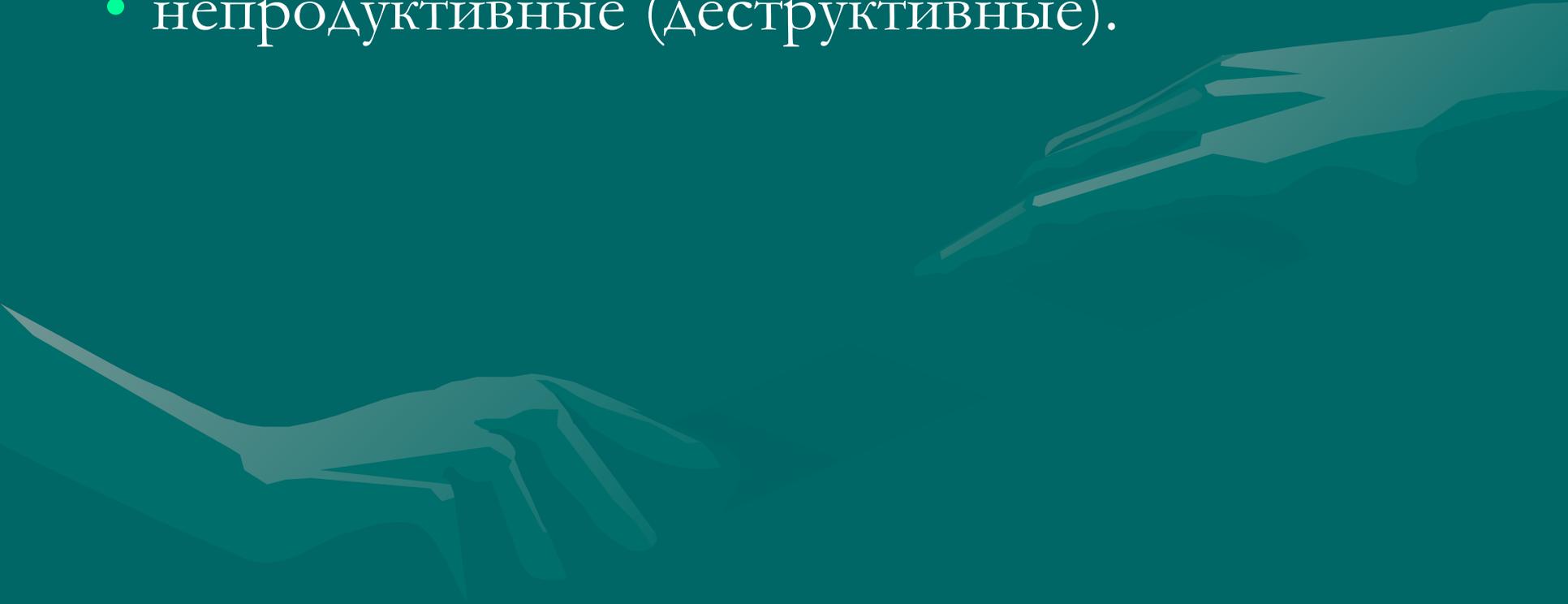


Тема урока: «Стратегия
поведения в конфликтной
ситуации»



По способу разрешения конфликты подразделяются на:

- продуктивные (конструктивные)
- непродуктивные (деструктивные).



Деструктивные конфликты —

это конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным.



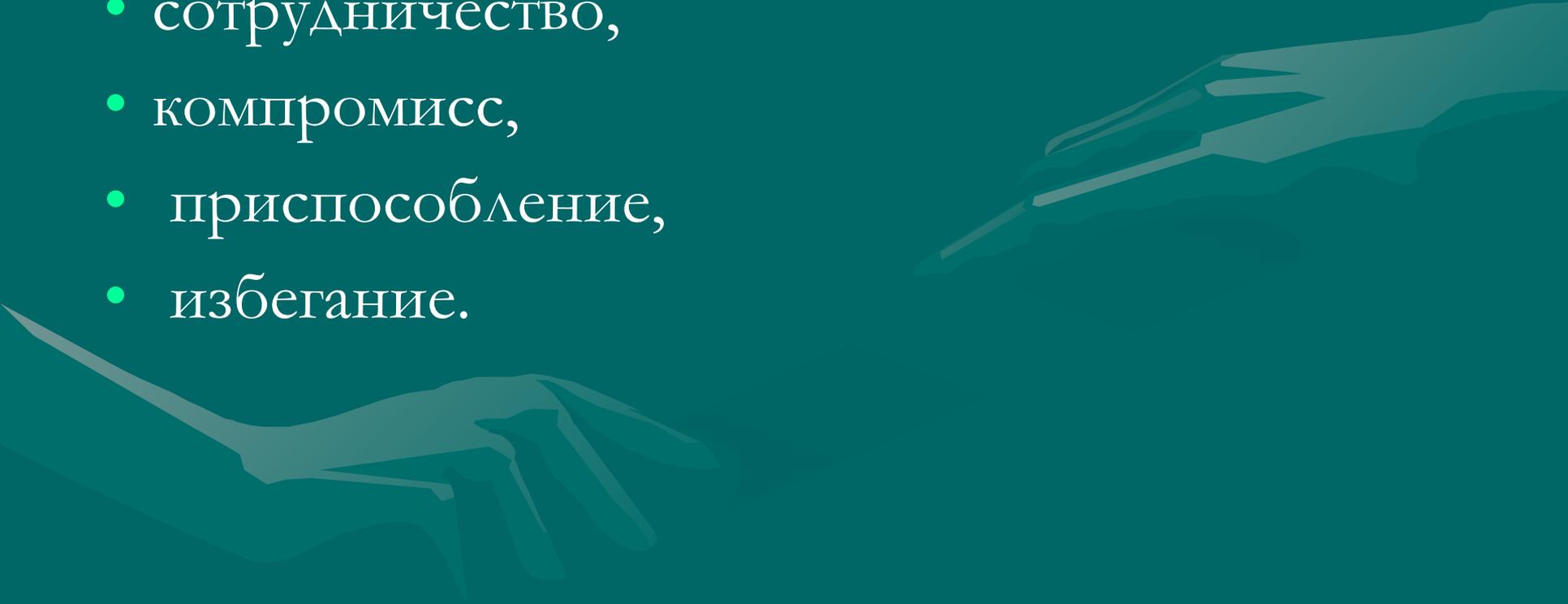
Конструктивные конфликты

не выходят за рамки деловых отношений.



Стратегии поведения в конфликтных ситуациях:

- соперничество,
- сотрудничество,
- компромисс,
- приспособление,
- избегание.



Соперничество

— это открытая «борьба» за свои интересы. Данная стратегия используется тогда, когда человек обладает сильной волей, властью и достаточным авторитетом. Однако соперничество редко приносит долгосрочные результаты; тот, кто сегодня проиграл, в последствии может отказаться от сотрудничества. Поэтому эта стратегия не может быть использована в личных, близких отношениях.



Сотрудничество

— это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. Такая стратегия ведет к успеху в делах и личной жизни, так как в процессе разрешения конфликта есть стремление к удовлетворению нужд всех.

Доказано, что при выигрыше двух сторон они более склонны исполнять принятые решения.

Сотрудничество предполагает умение (желание) сдерживать свои эмоции, объяснять свои решения и выслушивать другую сторону. При сотрудничестве происходит приобретение совместного опыта работы и вырабатываются навыки слушания.



Компромисс

— это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Такая стратегия эффективна тогда, когда обе стороны желают одного и того же, но точно знают, что одновременно их желания невыполнимы (например: желание занять одну и ту же должность).



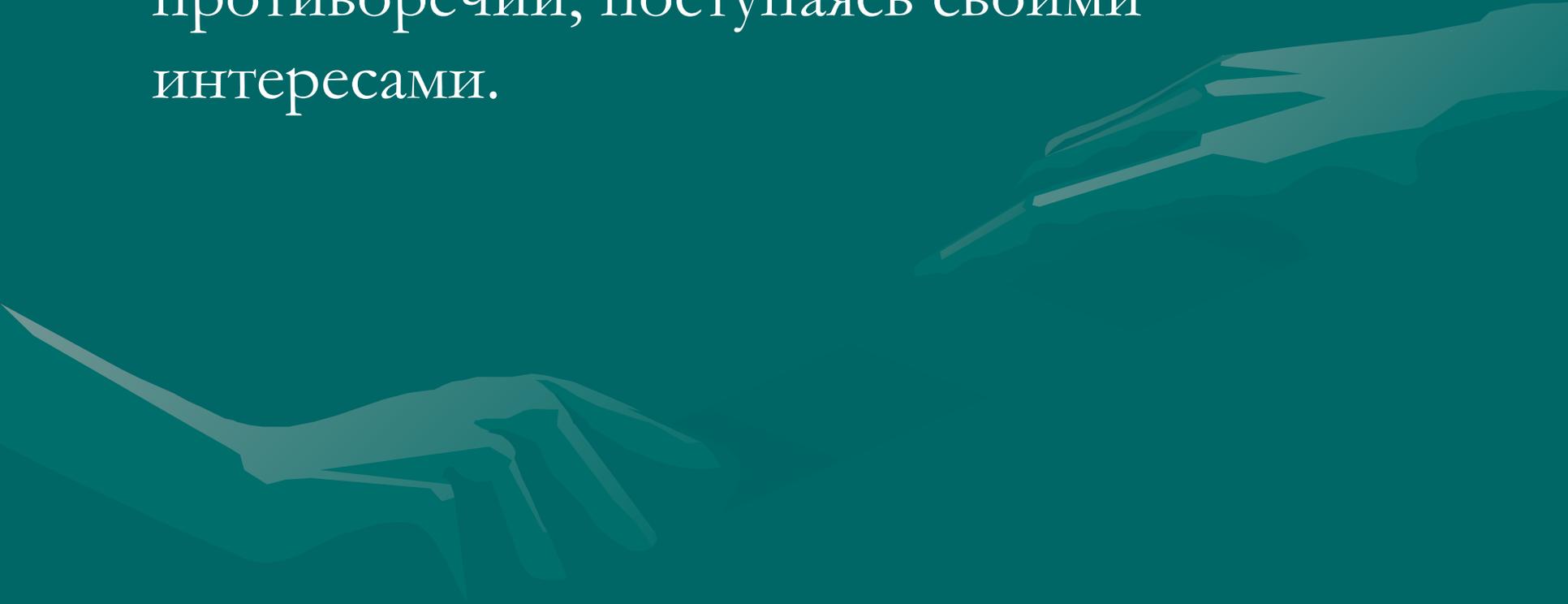
Избегание

— это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего. Данную стратегию рекомендуется использовать в случаях, когда одна из сторон чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.



Приспособление

представляет собой тенденцию к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами.





Стратегия приспособления может применяться, если:

- вас не особо волнует случившееся, а предмет разногласия для вас не важен;
- вы осознаете, что правда на вашей стороне;
- вы чувствуете, что ваши шансы на победу минимальны;
- вы считаете, что лучше сохранить хорошие отношения с партнером, чем отстаивать собственную позицию.

Тест: «Стратегия поведения в конфликте»

Инструкция: Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:

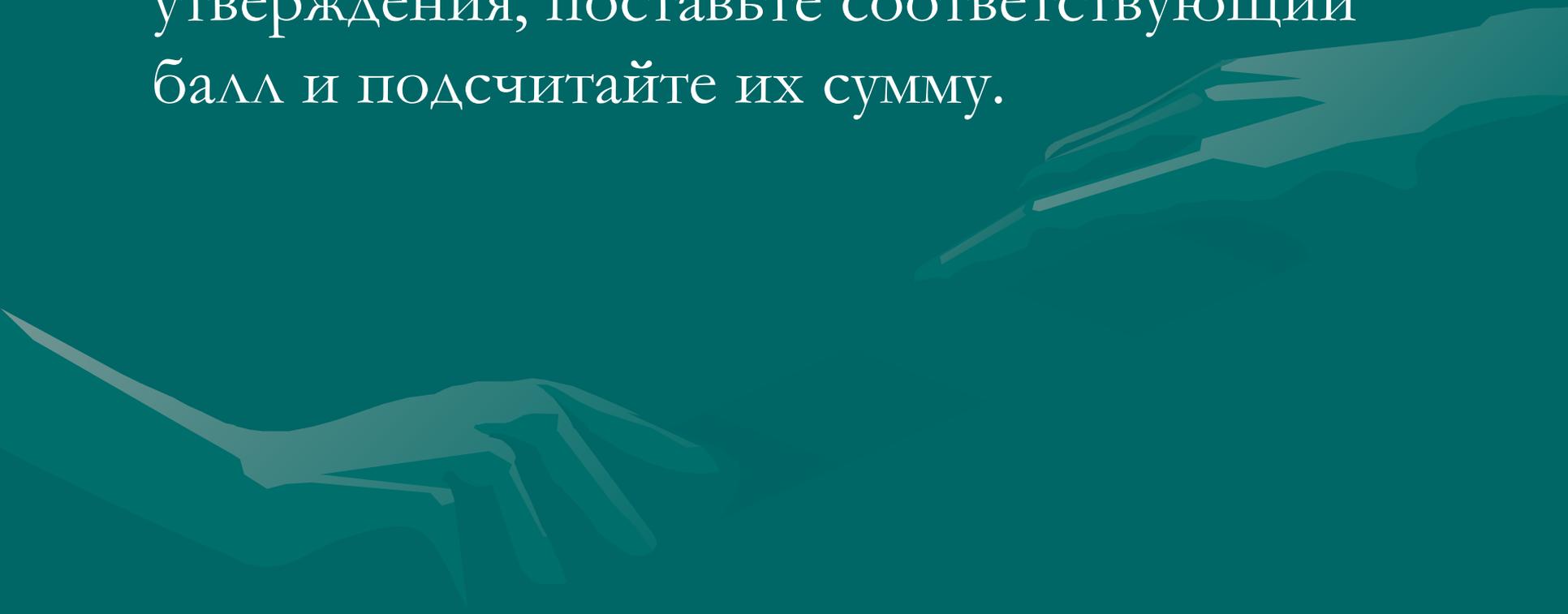
- «совсем не согласен» — 1 балл;
- «не согласен» — 2 балла;
- «скорее согласен» — 3 балла;
- «согласен» — 4 балла;
- «полностью согласен» — 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.
8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту.

9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.
12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.
13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.
14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.
15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

Обработка результатов

- Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.



Стратегия поведения	№ утверждений	Сумма баллов
Соперничество	1, 6, 11	
Избегание	2, 7, 12	
Сотрудничество	3, 8, 13	
Приспособление	4, 9, 14	
Компромисс	5, 10, 15	

Какая стратегия характерна для вас?

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.



Презентацию подготовила преподаватель
специальных дисциплин ГБОУНПО ПЛ №24

Мусина Л.Ф.