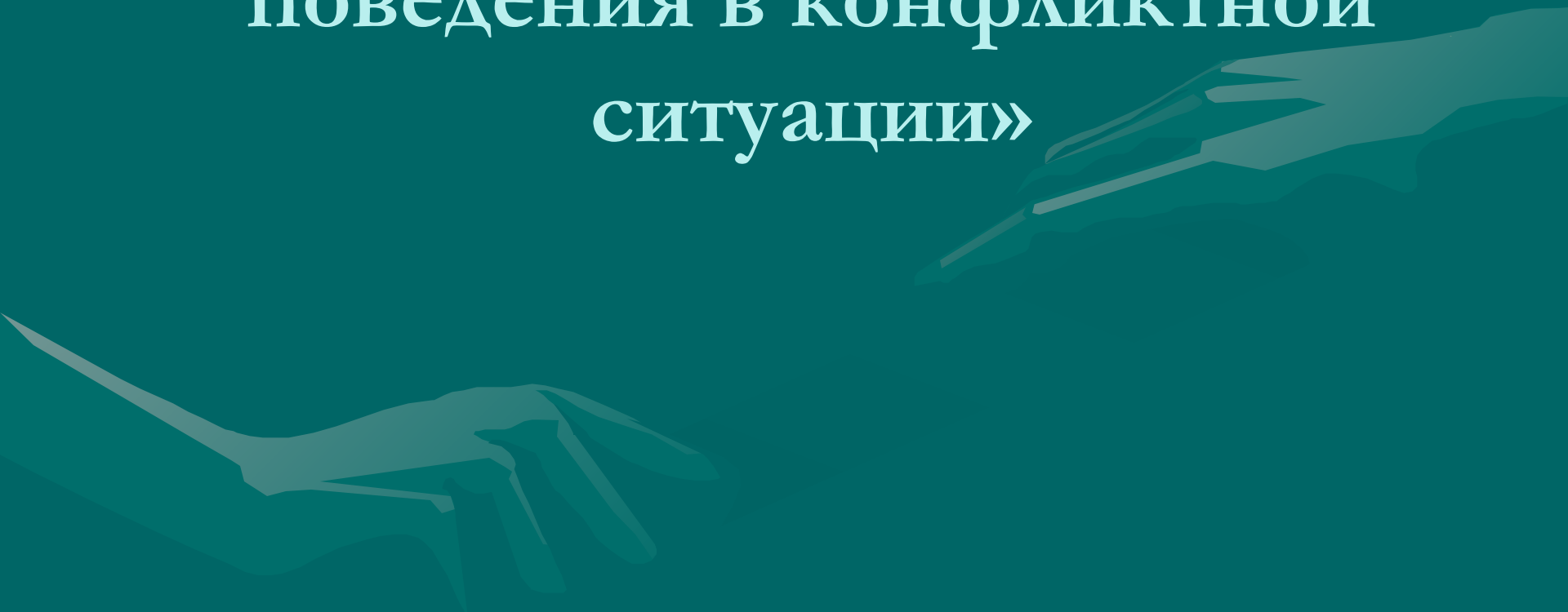


Презентация урока по предмету
«ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ»

«КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ»

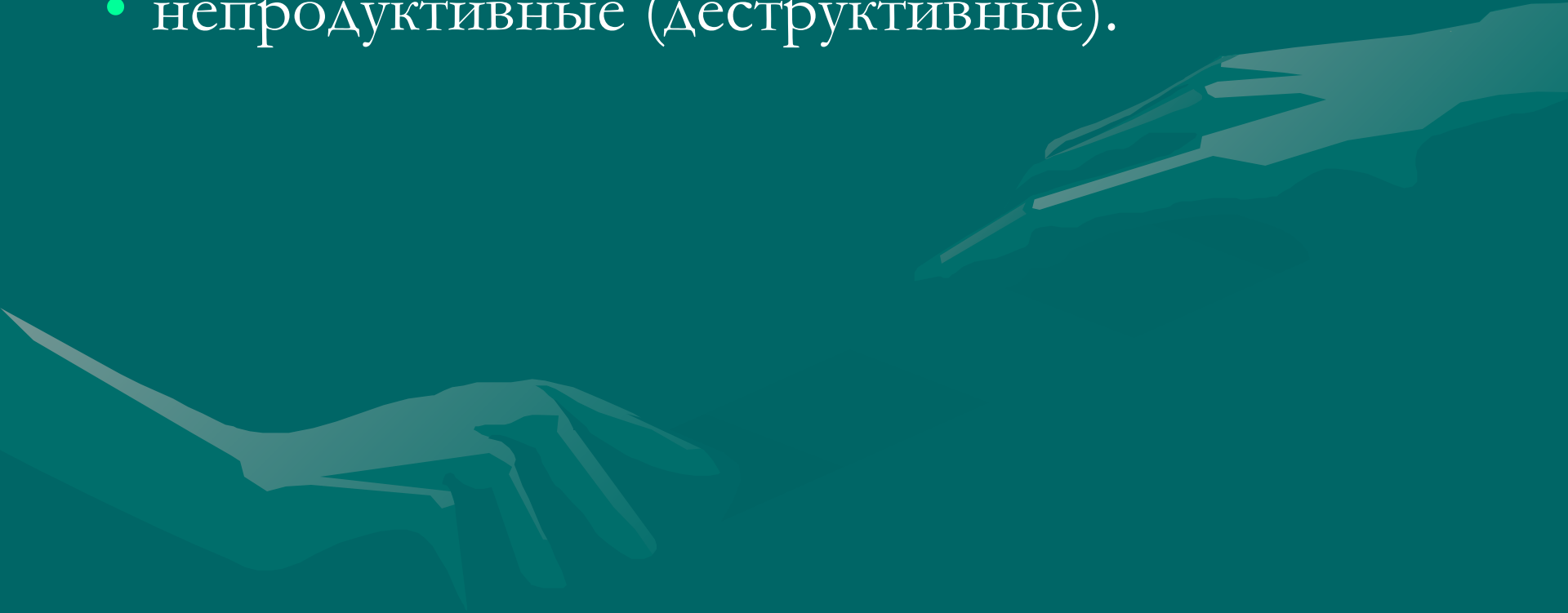


Тема урока: «Стратегия
поведения в конфликтной
ситуации»



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.



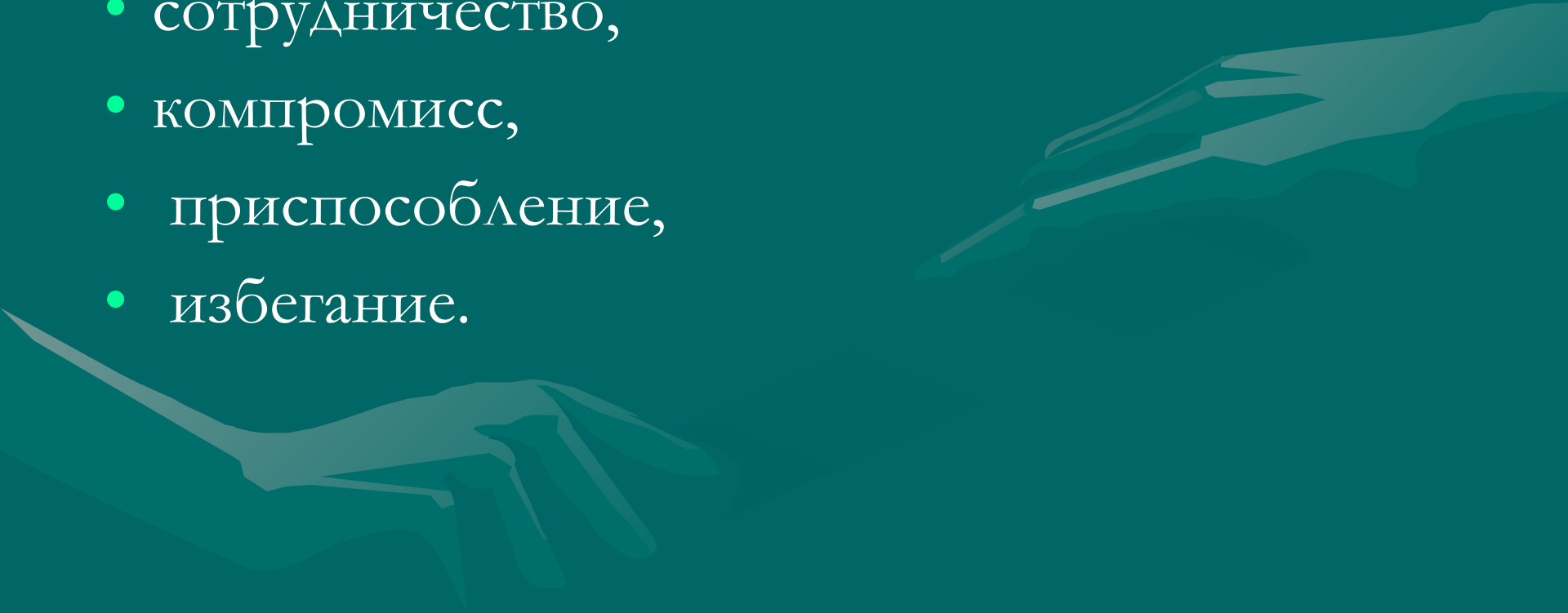
Конструктивные конфликты

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).



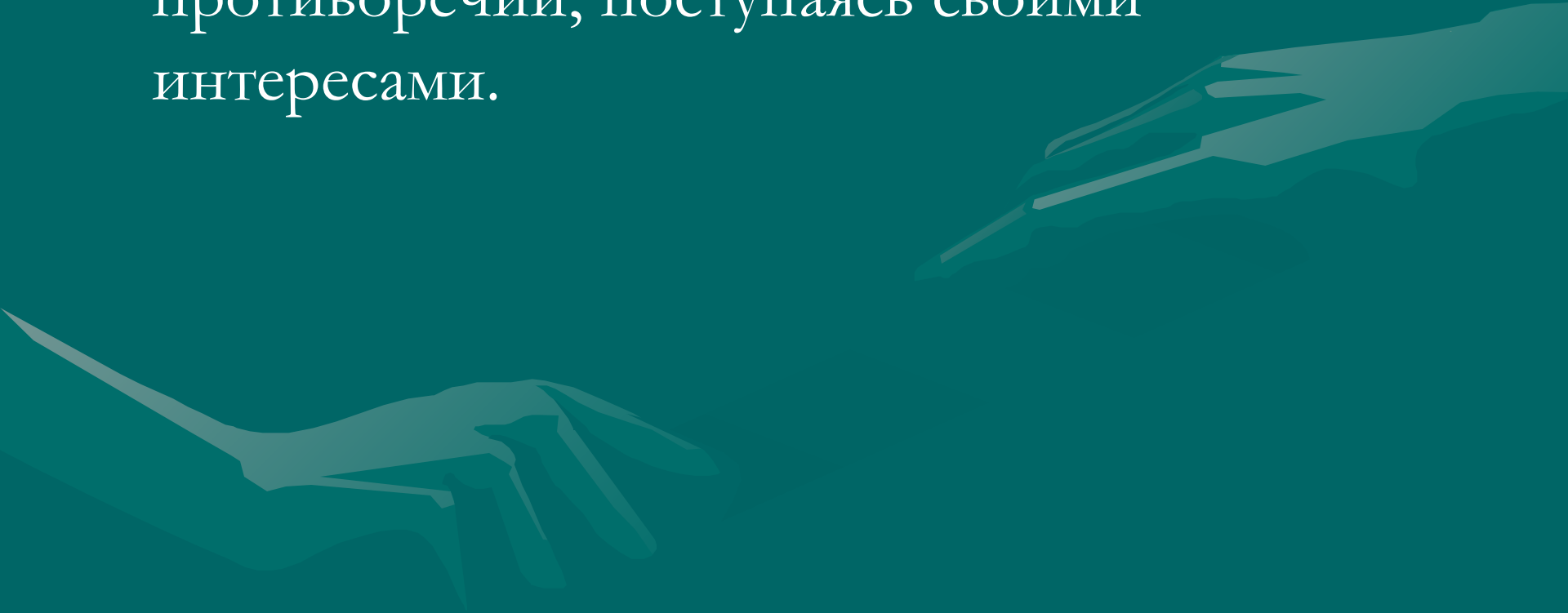
Избегание

— 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:

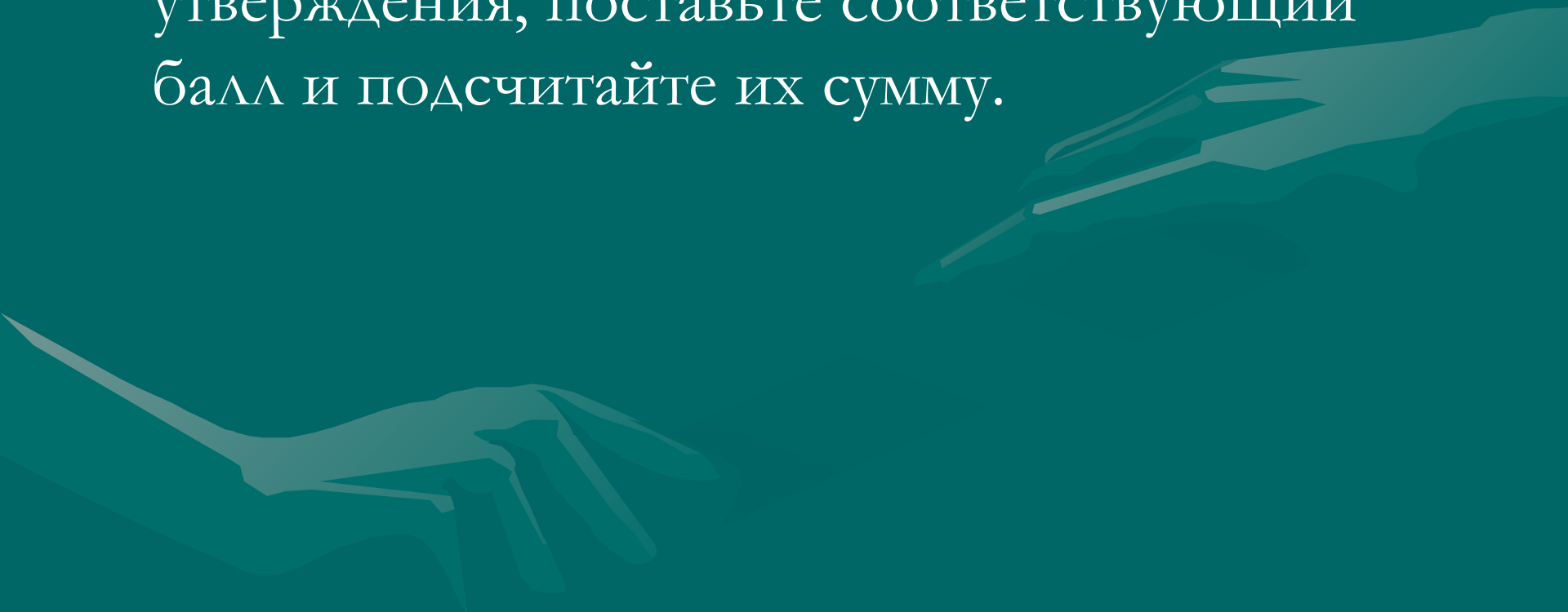
- «совсем не согласен» — 1 балл;
- «не согласен» — 2 балла;
- «скорее согласен» — 3 балла;
- «согласен» — 4 балла;
- «полностью согласен» — 5 баллов.

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.