Общение и управление конфликтом

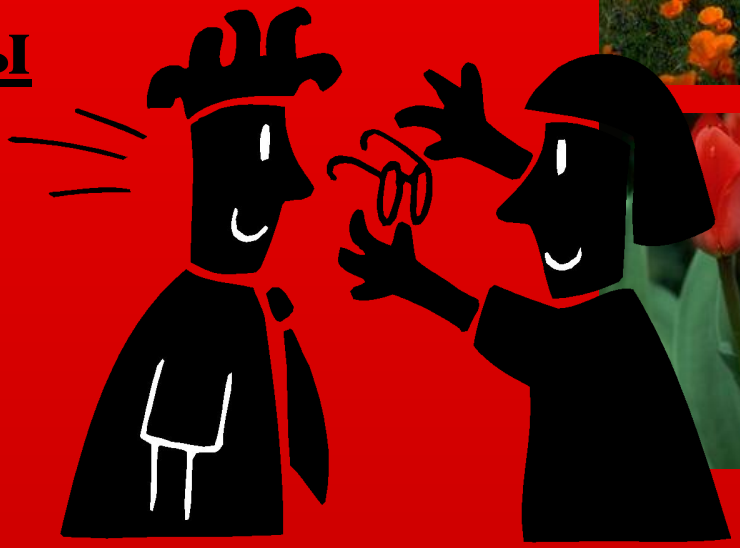
Сертификационная программа для руководителей, уровень 1

Общение -

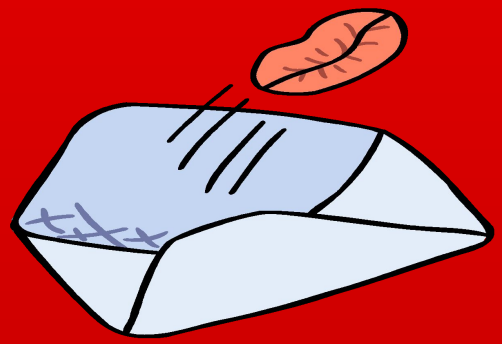
это способ построения наших взаимоотношений с другими людьми

Мы видим вещи

не такими, какие
они есть
а такими, какими
являемся мы



Следите за тем, чтобы ваше сообщение было воспринято в таком виде, как вы хотите.



Принять ответственность за свои мысли означает:

- **Поставить под сомнение <u>обоснованность</u> наших представлений**
- **Поставить под сомнение <u>абсолютность</u> наших представлений**
- **Поставить под сомнение <u>сиюминутную точность</u> наших представлений**

Наше поведение может быть:

логическим условным зрелым

- **Будьте <u>ответственны</u>! При любых обстоятельствах играйте <u>свою</u> роль во взаимоотношениях с людьми**
- **<u>Выбирайте</u>, как вам реагировать**
- **<u>Нарушайте</u> привычные стереотипы поведения**
- **Не реагируйте – <u>общайтесь</u>!**

Стили общения

Директор

Бухгалтер

Советчик

«Душа» компании

Сопереживайте своими мыслями

***Сопереживание – это умение прислушаться к голосу своего* разума *и* сердца**

- · **Внимательно относитесь к нуждам и интересам других людей.**
- · **Мы должны ценить их право на собственную точку зрения;**
- · **Их частную жизнь, ценности и жизненный опыт.**
- · **Избегайте осуждения и обвинений.**

Создавайте атмосферу сопереживания своими поступками

- **Внимательно и уважительно относитесь к любым культурным различиям.**
- · **Смотрите на вашего собеседника и проявляйте активный интерес к тому, что он говорит в процессе общения.**
- · **Задавайте уместные, уточняющие ситуацию, вопросы.**
- · **Используйте открытый язык жестикуляции и мимики.**
- · **Уделяйте особое внимание выражению лица**
- · **Используйте утвердительную жестикуляцию**
- · **Используйте доверительный тон.**

Барьеры, препятствующие сопереживанию

Доминирование:

Угроза

Приказ

Критика

Унижение

«Вам следовало…»

Барьеры, препятствующие сопереживанию

- **Манипулирование:**

- ***Утаивание важной информации***
- ***Допрос***
- ***Сомнительная похвала как способ манипуляции***
-

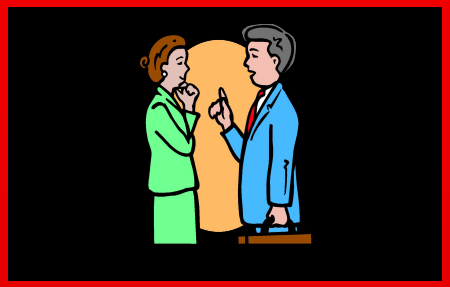
Барьеры, препятствующие сопереживанию

Лишение доверия:

Раскрытие мотивов

Неуместный совет

Смена темы



Барьеры, препятствующие сопереживанию

Отрицание:

Отказ обсудить проблему

ПРОЦЕСС ОБЩЕНИЯ

- **7% ВЕРБАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ – Что мы говорим (само сообщение)**
- **38% ИНТОНАЦИЯ ГОЛОСА – Как мы это говорим (эмоциональность, образная проекция и тембр голоса)**
- **55% ВИЗУАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ – язык жестикуляции и мимики/невербальная информация**

Мы должны помнить, что:

- 1. Большая часть того, что мы сообщаем, происходит на <u>подсознательном</u> уровне.

- 2. Большая часть того, что мы сообщаем, происходит <u>спонтанно</u>.
- 3. Большая часть тог, что мы сообщаем, содержит <u>несовместимую</u> информацию.

Общение будет совместимым, если:

то, что мы ГОВОРИМ, будет соответствовать тому, как мы себя ВЕДЕМ.

Управление конфликтом

Оказавшись в ситуации кризиса или назревающего конфликта, всегда помните
ПРАВИЛО ЧЕТЫРЕХ ШАГОВ

1. ***Остановитесь***
2. ***Подумайте***
3. ***Проанализируйте***
4. ***Действуйте***

5 стратегий решения конфликтов

НЕВМЕШАТЕЛЬСТВО	**ждите/наблюдайте**
ПРИНУЖДЕНИЕ	**победа/поражение**
АККОМОДАЦИЯ	**поражение/победа**
КОМПРОМИСС	**поражение/поражение**
СОТРУДНИЧЕСТВО	победа/победа

Пять шагов в решении конфликтов

1. **Вместе помолитесь о решении конфликта**
- **2. Уточните проблему – сфокусируйтесь на целях и путях их достижения**
- **3. Постарайтесь понять видение перспектив друг друга.**
- **4. Разрешение конфликта малыми шагами**

5. **Уступайте и принимайте**