



# Общение и управление конфликтом

Сертификационная программа для  
руководителей, уровень 1



Глаза

Лицо

Голос

Тело

Слова

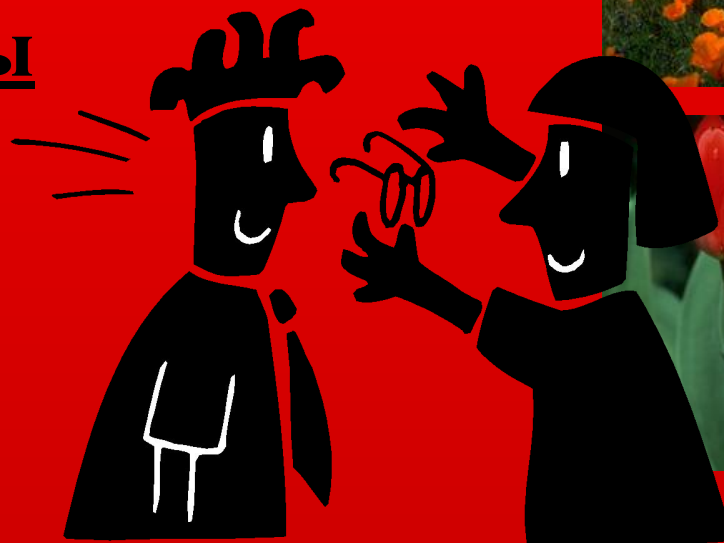
# Общение -

это способ построения  
наших взаимоотношений  
с другими людьми

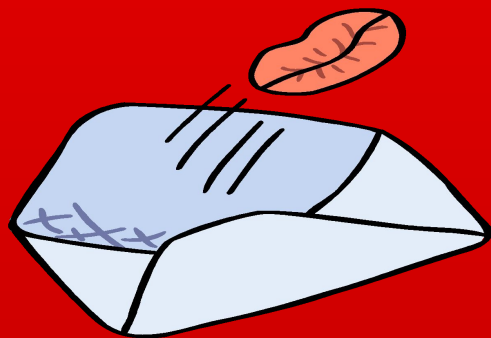
# Мы видим вещи

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 обоснованность наших представлений
- Поставить под сомнение абсолютность наших представлений
- Поставить под сомнение сиюминутную точность наших представлений

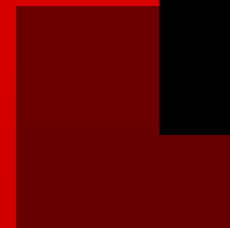
# Наше поведение может быть:

логическим

условным

зрелым

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



# 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*

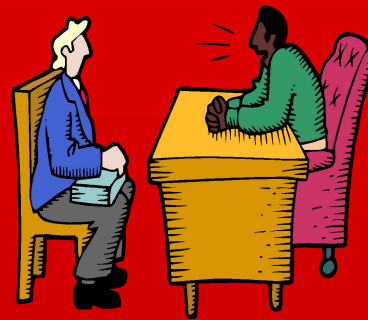
*Унижение*

*«Вам следовало...»*



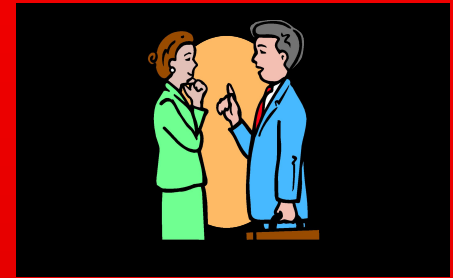
# Барьеры, препятствующие сопереживанию

- 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 жестыкуляции и мимики/невербальная информация

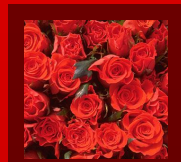


# Мы должны помнить, что:

- 1. Большая часть того, что мы сообщаем, происходит на подсознательном уровне.
- 2. Большая часть того, что мы сообщаем, происходит спонтанно.
- 3. Большая часть того, что мы сообщаем, содержит несовместимую 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	<u>ждите/наблюдайте</u>
ПРИНУЖДЕНИЕ	<u>победа/поражение</u>
АККОМОДАЦИЯ	<u>поражение/победа</u>
КОМПРОМИСС	<u>поражение/поражение</u>
СОТРУДНИЧЕСТВО	<u>победа/победа</u>



# 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

