

КОНФЛИКТЫ
В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

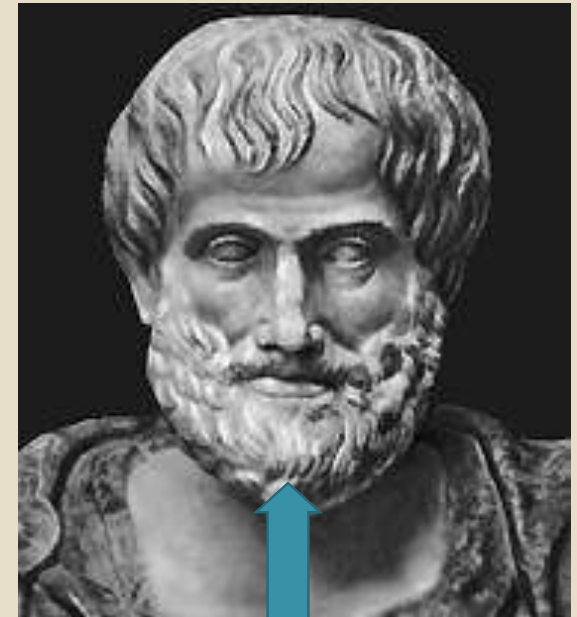
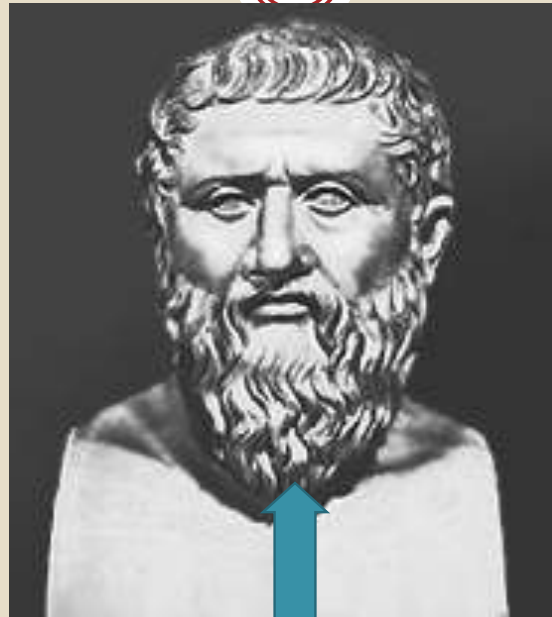


Домашнее задание



- Какая стратегия поведения в конфликте характерна для вас
- Какие правила поведения в конфликте вы можете взять на себе на вооружение

Издавна проблематика конфликта была предметом изучения философов.



Конфуций древнекит.
айский
мыслитель

(551-479 до н.э)

Платон
древнегреческий философ

(428-348 до н.э)

Аристотель
древнегреческий философ

(384-322 до н.э)

Конфликт и его структура



Конфликт (от лат.conflictus-столкновение)- это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению.

Главную роль в возникновении конфликтов играют **КОНФЛИКТОГЕНЫ** – слова, действия, способствующие возникновению и развитию конфликта.



- Стремление к превосходству
- Проявление агрессии
- Проявление эгоизма

Типы конфликтов



Типы конфликтов

Внутриличностный

Межличностный

Межгрупповой

Типы конфликтов



Межличностный конфликт проявляется по-разному. Это проявление борьбы руководителей за ограниченные ресурсы, например, рабочую силу. Конфликт между двумя кандидатами на повышение при наличии одной вакансии. Межличностный конфликт проявляется как столкновение личностей. Люди с разными чертами характера, взглядами и ценностями иногда не в состоянии ладить друг с другом.

Межгрупповой конфликт. Частым примером межгруппового конфликта служат разногласия между линейным и штабным персоналом. Линейные руководители могут отвергать рекомендации штабных специалистов. Нередко из-за различия целей начинают конфликтовать друг с другом функциональные группы внутри организации.

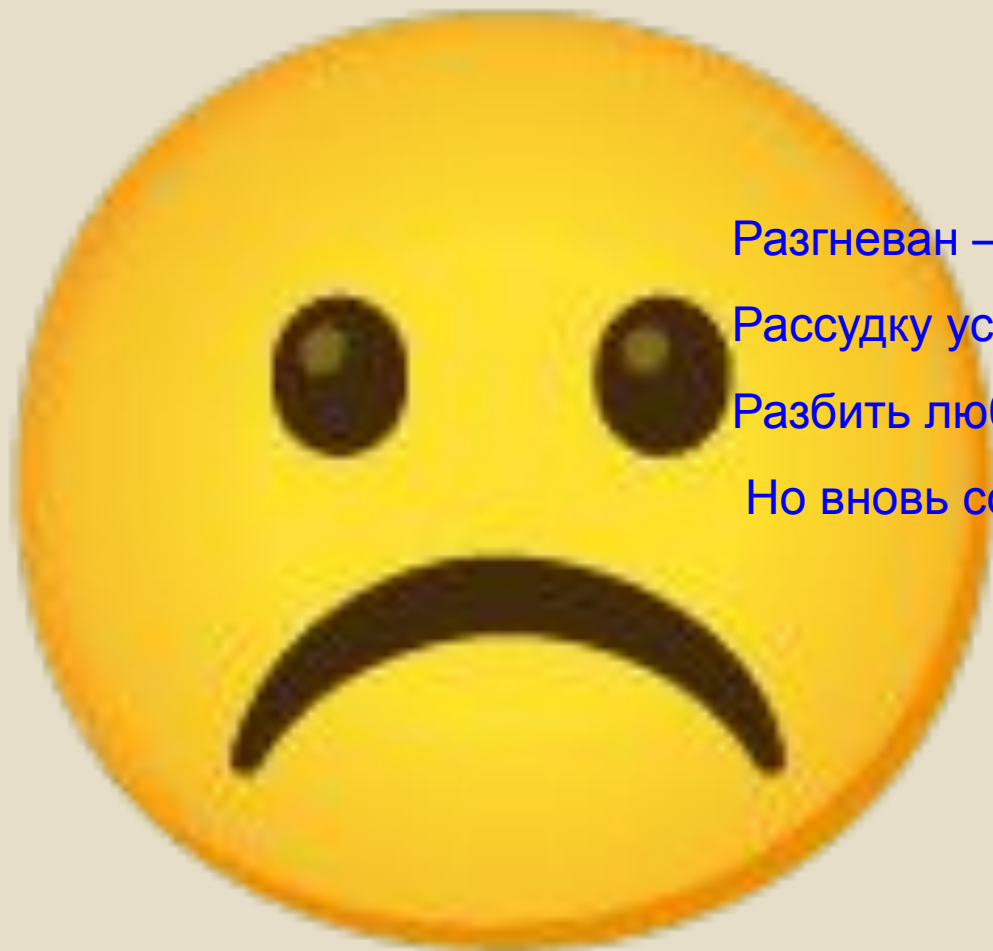
Внутриличностный конфликт может возникнуть в результате того, что производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями. Он может быть реакцией на рабочую перегрузку или недогрузку.

Причины конфликта



- Недостаточная понимания в процессе общения
- Различия в манере поведения и жизненном опыте
- Индивидуально - личностные особенности партнера по общению
- Неумение контролировать свое эмоциональное состояние
- Бестактность
- Отсутствие желания трудиться
- Потеря интереса к работе

Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах



Разгневан – потерпи, немного охладев,
Рассудку уступи, смени на милость гнев,
Разбить любой рубин недолго и несложно,
Но вновь соединить осколки невозможно.

СААДИ

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



Дайте партнеру «выпустить пар». Если партнер раздражен и агрессивен, переполнен отрицательными эмоциями и договориться с ним трудно, а зачастую невозможно, постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения. Выразите свое уважение и расположение клиенту, партнеру и выскажите соглашение по поводу возникших трудностей. Если вы не испортите отношения и дадите человеку «сохранить свое лицо», вы не потеряете его как будущего клиента или партнера.

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



По способу разрешения конфликты подразделяются на продуктивные и непродуктивные:

- Непродуктивные 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 и предполагают пять стратегий поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание.

Соперничество



Стратегия поведения

Сотрудничество

Приспособление

Избегание

Компромисс

Правила поведения в конфликтах



В конфликте нельзя:

- Критически оценить партнера
- Демонстрировать знаки своего превосходства
- Обвинять партнеров и перекладывать на него всю ответственность
- Игнорировать интересы клиента
- Раздражаться, кричать, нападать
- Задевать «болевые точки»

Этапы разрешения конфликта



- Изучить цели, мотивы, особенности характера его участников
- Изучить существование ранее межличностные отношения участников конфликта
- Определить намерения конфликтующих сторон о способах примирения
- Применить необходимые способы разрешения данной конфликтной ситуации