

**КОНФЛИКТЫ**  
**В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ**



# Домашнее задание



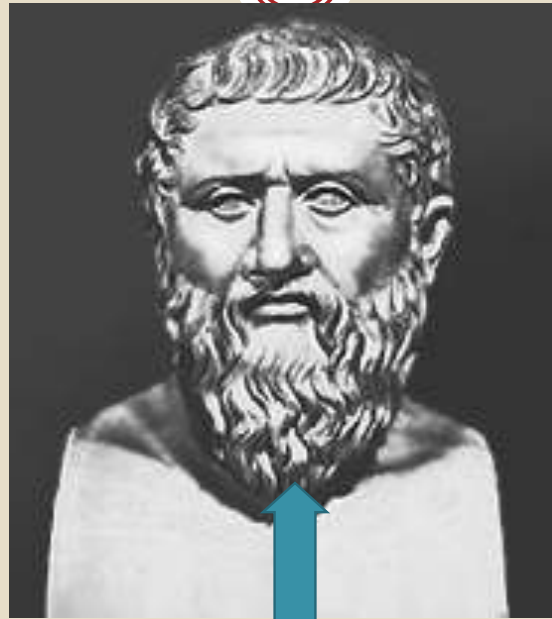
- Какая стратегия поведения в конфликте характерна для вас
- Какие правила поведения в конфликте вы можете взять на себе на вооружение

# Издавна проблематика конфликта была предметом изучения философов.



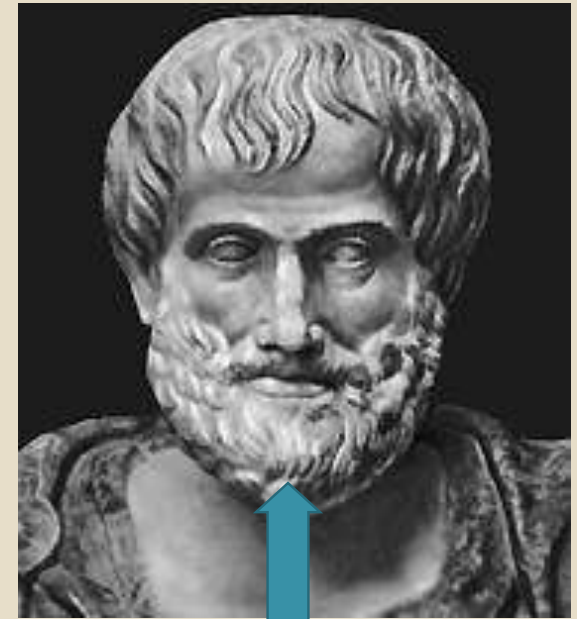
Конфуций древнекитайский  
мыслитель

(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.

1 тип

- Стремление к превосходству

2 тип

- Проявление агрессии

3 тип

- 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.

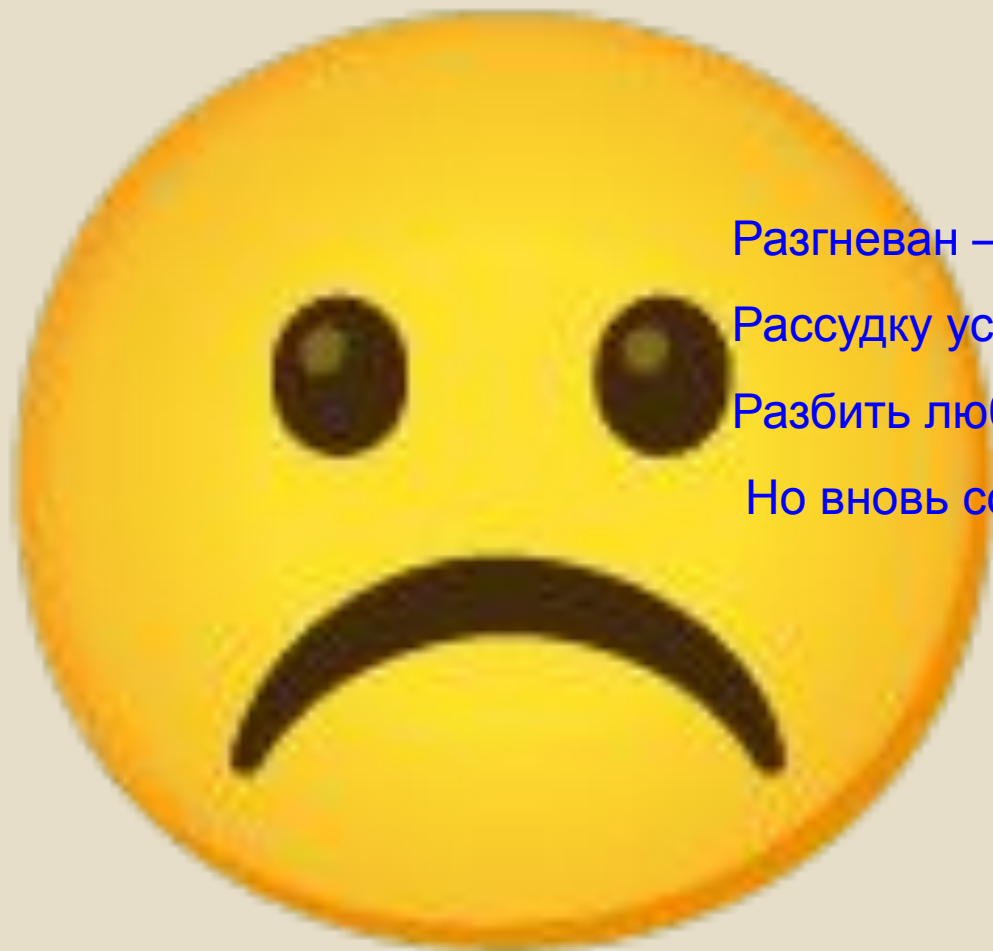
**Внутриличностный конфликт** может возникнуть в результате того, что производственные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями. Он может быть реакцией на рабочую перегрузку или недогрузку.

# 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