

Дисциплина «Социально-психологические аспекты личности»



Раздел:

- **Конфликтные ситуации в деловых отношениях и способы их разрешения**



19.03.16

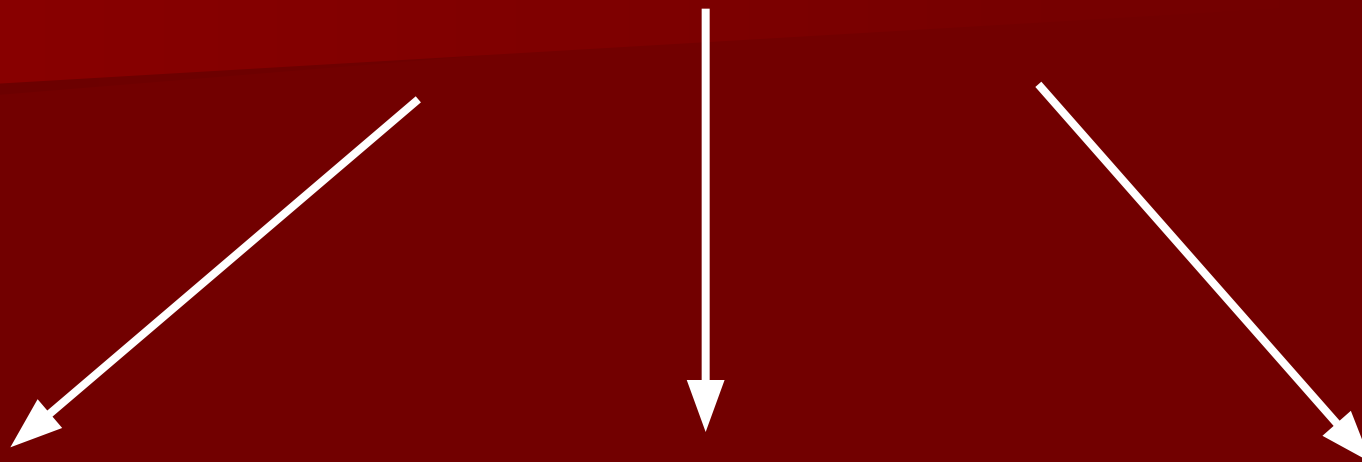
Тема урока: Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов.



Цель урока:

- сформировать представление о моделях и стратегиях поведения личности в конфликтном взаимодействии, а также о способах разрешения конфликтов в деловых отношениях.

Модели поведения личности в конфликте



конструктивная

деструктивная

конформистская



Модели поведения личности в конфликте

- ❑ **конструктивная** – нацелена на улаживание конфликта и поиск взаимоприемлемого решения
- ❑ **деструктивная** – стремится к обострению конфликта, переполнена негативными эмоциями
- ❑ **Конформистская** – пассивна, склонна к уступкам, уходит от острых вопросов

Стратегии поведения в конфликте



1. Избегание



Тактические действия «Черепахи»:

- отказывается вступать в диалог, применяя тактику демонстративного ухода;
- избегает применения силовых приемов;
- игнорирует всю информацию от противника, не доверяет фактам и не собирает их;
- отрицает серьезность и остроту конфликта;
- систематически медлит в принятии решений, всегда опаздывает, так как боится делать ответный ход.

1. Избегание



Качества личности:

- нетерпение к критике - принятие ее как атаки на себя лично;
- нерешительность в критических ситуациях, действует по принципу: «Авось обойдется»;
- неумение предотвратить хаос и беспредметность в беседе;
- застенчивость в общении с людьми.

Стиль избегания рекомендуется тогда, когда:

- напряженность слишком велика и вы ощущаете необходимость ослабить накал;
- исход не очень важен для вас;
- вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу;
- вам нужно выиграть время для того, чтобы получить дополнительную информацию или заручиться дополнительной поддержкой;
- у вас мало власти для принятия вашего способа решения.

2. Приспособление



Тактические действия «Плюшевого Мишки»:

- постоянно соглашается с требованиями противника, делает максимальные уступки;
- потакает противнику, льстит.

Качества личности:



- бесхребетность – отсутствие собственного мнения в сложных ситуациях;
- желание всем угодить, никого не обидеть, чтобы не было раздоров и столкновений.

Стиль приспособления уместен, если:

- вас не интересует или не волнует случившееся;
- вы хотите сохранить мир или хорошие отношения с другими людьми;
- вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас;
- у вас мало власти или шансов на победу;

3. Компромисс



Тактические действия «Лисы»:

- торгуется, любит людей, которые умеют торговаться;
- использует обман, лесть для подчеркивания не очень выраженных качеств у противника;
- ориентирована на равенство в дележе, действует по принципу: «Всем сестрам – по серьгам».

3. Компромисс



Качества личности:

- предельная осторожность в оценке, критике, обвинениях в сочетании с открытостью;
- настороженное отношение к критическим оценкам других людей;
- ожидание мягких формулировок, красивых слов;
- желание убедить людей не выражать свои мысли слишком резко и открыто.

Стиль компромисса выбирайте, если:

- вы испытываете дефицит времени и хотите прийти к решению быстро;
- обе стороны уравнины во властных полномочиях;
- вас может устроить временное решение;
- вы можете воспользоваться кратковременной выгодой;
- другие пути решения проблемы оказались неэффективными.

4. Сотрудничество



Тактические действия «Совы»:

- собирает информацию о конфликте, о сути проблемы, о противнике;
- ведет подсчет своих ресурсов и ресурсов противника для выработки альтернативных предложений;
- обсуждает конфликт открыто, не боится разногласий;
- если противник предлагает что-то здоровое, разумное, то это принимается.

4. Сотрудничество



Качества личности:

- положительно относится к новациям, переменам;
- умеет критиковать, не оскорбляя личности, как говорят, «по делу», опираясь на факты;
- использует свои способности для достижения влияния на людей.

Стиль сотрудничества возможен, когда:

- решение проблемы очень важно для обеих сторон и никто не хочет полностью от него устраниваться;
- у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной;
- у вас есть время поработать над возникшей проблемой;
- вовлеченные в конфликт стороны обладают равными властными полномочиями.

5. Соперничество



Тактические действия «Акулы»:

- жестко контролирует действия противника и его источники информации;
- постоянно и преднамеренно давит на противника всеми доступными средствами;
- использует обман, хитрость, пытаясь завладеть положением;
- провоцирует противника на непродуманные шаги и ошибки.

5. Соперничество



Качества личности:

- властность, авторитарность;
- ориентировка на сохранение того, что есть;
- боязнь нововведений;
- боязнь критики своего стиля поведения;
- использование своего положения с целью достижения власти;
- игнорирование коллективных мнений.

Стиль конкуренции полезен, когда:



- исход очень важен для вас и вы делаете ставку на свое решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения и представляется очевидным, что предлагаемое вами решение - наилучшее;
- решение необходимо принять быстро и вы имеете достаточно власти для этого.

Домашнее задание:

- Шеламова Г.М. «Деловая культура и психология общения» с.92-97
- Немов Р.С. «Психология» с. 141-145
- Подготовить сообщения по темам: «Правила поведения в конфликтных ситуациях», «Регулирование конфликтов»
- Составить ситуационные задачи по разделу «Конфликтные ситуации в деловых отношениях и способы их разрешения» для их обсуждения на практическом занятии