

**ГБОУ СПО ВО «Владимирский экономико-  
технологический колледж» г. Владимир**

**ДИСЦИПЛИНА  
«Основы деловой культуры»**

**подготовила и провела  
преподаватель специальных дисциплин  
Акимова Марина Геннадьевна**

**2014г.**

**Учебно - методическое пособие**

**по теме:**

# **Конфликт**

**для профессии 38.01.02**

**Продавец, контролер-кассир**

## Актуальность темы:

Каждому культурному человеку необходимо иметь элементарные представления о конфликтах, о способах достойного выхода из них и правилах поведения в конфликтных ситуациях.

Деловые отношения влияют на продуктивность работы и создают микроклимат в коллективе. В торговом процессе конфликты возникают достаточно часто и влияют на отношения в коллективе, на процесс обслуживания покупателей и в целом на деловую культуру торгового предприятия.

# Цели урока:

- 1. Образовательная:* сформировать основные понятия: конфликт, структура конфликта; научить распознавать типы и виды конфликтов, причины их возникновения и находить правильные способы их разрешения.
- 2. Воспитательная:* воспитать чувство ответственности при разрешении возникших конфликтных ситуаций в деловой профессиональной обстановке при общении с покупателями, администрацией и коллегами по работе.
- 3. Развивающая:* развитие знаний по основам конфликтологии в процессе подготовки к будущей профессиональной деятельности.

# План проведения урока:

1. Изучение нового материала:

Понятие о конфликте.

Типы, виды и структура конфликтов.

Причины возникновения конфликтов.

Стадии протекания конфликта.

2. Практическая часть урока.

Правила поведения в конфликтных ситуациях.

Решение ситуационных задач.

3. Закрепление нового материала.

4. Используемая литература.



**Конфликт** (от лат. *conflictus* – столкновение) – противоречивых или несовместимых сил. Более полное определение: **конфликт** - противоречие, возникающее между людьми, коллективами в процессе их совместной трудовой деятельности из-за непонимания или противоположности интересов, отсутствие согласия между двумя или более сторонами.

Конфликт – это факт человеческого существования.

# Типы конфликтов:



Конфликт может быть

- **внутри личностным** (между родственными симпатиями и чувством служебного долга руководителя );
- **межличностным** (между руководителем и его заместителем по поводу должности и др.причинам);
- **между личностью и организацией**, в которую она входит;
- **между организациями или группами** одного или различного статуса.

Конфликты различают и по их значению для организации, а также по способу их разрешения.

## • **Внутриличностный конфликт.**

Внутриличностный конфликт проявляется внутри индивида и часто по природе является конфликтом целей или взглядов. Его интенсивность повышается с увеличением количества вариантов решения, с достижением баланса между положительным и отрицательным исходом конфликта и восприятием важности его источника. Например, конфликт действий человека с его внутренними ценностями и т.д.





## • Межличностный конфликт:

В межличностный конфликт вовлекаются два или более индивида, если они воспринимают себя находящимися к друг другу в оппозиции относительно целей, расположений, ценностей или поведения каждого из них. Распространенный тип конфликта - (между руководителем и его заместителем).



**Межгрупповой конфликт.** Например, конфликты между линейным и штатным персоналом, старшим и младшим поколением, группами с различными целями и т. п.; Межгрупповой конфликт предполагает противостояние или столкновение двух или более групп в организации. Развитие межгруппового конфликта приводит к внутриорганизационному конфликту.



• **Внутригрупповой конфликт** — как правило, это столкновение между частями или членами группы, влияющее на групповую динамику и результаты работы всей группы. Может возникать в результате изменения баланса сил в группе: смена руководства, появление неформального лидера, развитие групповщины и т. д.



- **Конфликт между группой и личностью** проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.



# Виды конфликтов:



- **Конструктивные конфликты.**



Для конструктивных конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности организации и ее членов, разрешение которых выводит организацию на новый высокий и эффективный уровень развития.

- **Деструктивные конфликты.**



Приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые иногда перерастают в склоку, другие деструктивные конфликты и негативные явления, что резко снижает эффективность работы группы или организации.

# СТРУКТУРА КОНФЛИКТА:

Каждый конфликт имеет также более или менее четко выраженную структуру:

- конфликтная ситуация - это накопившиеся противоречия
- инцидент - это стечение обстоятельств (искра)

## Формула конфликта:

Конфликт = конфликтная ситуация + инцидент



# **Конфликтогены - это**

слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта.

## **Типы конфликтогенов:**

- стремление к превосходству;
- проявление агрессии;
- проявление эгоизма.

## **Разрешить конфликт – это значит:**

- устранить конфликтную ситуацию
- исчерпать инцидент



# Причины возникновения конфликта.

1. Неадекватная самооценка своих возможностей и способностей, которая может быть как завышенной, так и заниженной.
2. Стремление доминировать, во что бы то ни стало, где это возможно и невозможно ; сказать свое последнее СЛОВО.
3. Консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции.
4. Излишняя принципиальность и прямолинейность высказываний и суждений.
5. Критический настрой, особенно не обоснованный и не аргументированный;
6. Определенный набор эмоциональных качеств личности: тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность.

# Стратегии поведения в конфликтной ситуации:

- Соперничество
- Избегание
- Компромисс
- Сотрудничество
- Приспособление

Коллеги, давайте придем к взаимному сотрудничеству...



# Стадии протекания конфликта.

- **1. Зарождение или возникновение.** На этой стадии конфликт имеет скрытый для стороннего наблюдения характер и проявляется как недовольство, выражаемое в словесной форме или недоброжелательном поведении (замкнутость, недоверие, распространение слухов и пр.).



• **2. Формирование.** На этой стадии происходит консолидация сторон конфликта и выдвижение требований к оппоненту.



- **3 Расцвет.** Стороны переходят к активным действиям, блокируя друг другу возможность достижения целей и намерений.



• **4. Угасание или преобразование.** Это стадия полного или частичного разрешения конфликта, которое происходит в результате либо исчерпания ресурсов одной или обеими сторонами, либо достижения между ними соглашения, либо «устранения» одной из сторон.



# Практические задания урока.

1. Изучите практические рекомендации:

- «Восемь основных правил поведения в конфликтных ситуациях»

2. Решение ситуационных задач:

- определите типы конфликтов.



# Восемь основных правил поведения в конфликтных ситуациях.

**1.** Дайте партнеру “выпустить пар”. Если он раздражен и агрессивен, нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно. Во время его “взрыва” следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.



## **2. Потребуйте от него спокойно обосновать свои претензии.**

Сбивайте агрессию неожиданными приемами:

- попросите доверительно у конфликтующего совета.
- задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него.
- сделайте комплимент.
- выразите сочувствие.

**3. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: “Вы меня обманываете”, лучше звучит: “Я чувствую себя обманутым”. Не говорите: “Вы грубый человек”, лучше скажите: “Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете”.**

**4. Не бойтесь извиниться** если чувствуете свою вину:

- это обезоруживает клиента
- это вызывает у него уважение.

Помните: способны к извинению только зрелые личности.

**5. Ничего не надо доказывать.**

В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать и даже силой.

Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с “врагом”.

**6. Забудьте первым.** Не от “противника” требуйте: “Замолчи!... Прекрати!”, а от себя!

**7. Уходя не хлопайте дверью.** Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силой.



# Практические задания урока.

1.Изучите практические рекомендации:

- «Восемь основных правил поведения в конфликтных ситуациях»

2.Решение ситуационных задач:

- определите типы конфликтов.

# Ситуация А.



Администрация торгового предприятия предъявляет контролеру - кассиру противоречивые требования к конечному результату его работы за контрольно-кассовым аппаратом, и он не знает, как поступить.

# Вариант ответа:

А) конфликт между группой и личностью.

**Конфликт между группой и личностью**  
проявляется как противоречие между  
ожиданиями отдельной личности и  
сложившимися в группе нормами  
поведения и общения.

# Ситуация Б.



Администратор  
магазина не  
оценил работу  
продавца и ЭТИМ  
обидел его.



# Вариант ответа:

Б) внутриличностный.

**Внутриличностный конфликт**  
возникает из-за состояния неудов-  
летворенности  
человека какими-либо  
обстоятельствами его жизни,  
связанного с наличием у него  
противоречащих друг другу  
интересов, стремлений и  
потребностей.

# Ситуация В.



При принятии решений в коллективе торгового предприятия происходит столкновение взглядов и характеров.

# Вариант ответа:

в) межличностный

**Межличностный конфликт** является самым распространенным типом конфликта; он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

# Закрепление материала урока.

**Ответьте на вопросы:**

1. Раскройте понятие «конфликт».
2. Сформулируйте формулу конфликта.
3. Назовите стратегии поведения в конфликте.
4. Что запрещено в конфликте?
5. Назовите причины конфликта с позиции вашей будущей профессии.
6. Проведите анализ правил поведения в конфликте с позиции вашей будущей профессии.

## Используемая литература:

Г.М. Шеламова Основы деловой культуры. -  
М.: Издательский центр «Академия», 2012.