

С-ПБГБПОУ

«Садово-архитектурный колледж»

Презентация по
культуре профессионального
общения

на тему:

«Конфликты в деловом
общении»

Преподаватель: Колесникова Л.Н.

г. Санкт-Петербург

ЦЕЛЬ УРОКА

Показать обучающимся конфликт в деловом общении, как явление, имеющее причины возникновения, развития, способы разрешения и методы саморегуляции поведения в конфликте.



Каждому из нас приходилось сталкиваться с конфликтными ситуациями. Конфликты с давних времён притягивали к себе внимание. Природу конфликта пытались объяснить великие философы. Например, древнекитайский мыслитель Конфуций отмечал, что конфликты порождаются неравенством и несхожестью людей; нормальному общению вредят стремление к выгоде, упрямство и лживость. Он предлагал улучшить нравы и избегать ссор.

В конце 19 века конфликт становится объектом изучения многих наук: права, искусствоведения, военных наук, психологии.

Конфликт (от лат. «столкновение») - это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов, партнёров по общению.

Типы конфликтов:

- **Внутриличностный конфликт**

Возникает из-за эмоционального состояния человека, связанного с негативными обстоятельствами его жизни.

- **Межличностный конфликт**

Возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

- **Межгрупповой конфликт**

Происходит вследствие столкновения интересов различных групп

- **Конфликт между группой и личностью**

Проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения

Разделяют конфликты по горизонтали и по вертикали.

Конфликты по горизонтали - конфликты, возникающие между рядовыми сотрудниками одной организации, не находящиеся в подчинении друг у друга.

Конфликты по вертикали

Возникают между людьми, находящимися в подчинении друг у друга.

Смешанные конфликты

В них представлены конфликты по горизонтали и по вертикали

70-80% всех конфликтов составляют вертикальные и смешанные конфликты

Причины конфликтов:

- недостаточное понимание друг друга в процессе общения
- различие в планах и оценках
- индивидуально-личностные особенности партнеров по общению
- неумение (нежелание) контролировать своё эмоциональное состояние
- бестактность собеседника



Конфликтогены - слова, действия (или бездействие), способствующие возникновению и развитию конфликтов

Типы конфликтогенов:

1. Стремление к превосходству
2. Проявление агрессии
3. Проявление эгоизма

Формула конфликта:

конфликтная ситуация + инцидент = конфликт

Конфликтная ситуация - накопившиеся противоречия, создающие причину конфликта.

Инцидент - стечение обстоятельств, которые являются поводом для конфликта.

Конфликт - открытое противостояние, являющееся следствием взаимоисключающих интересов и позиций.

Разрешить конфликт - значит.

- 1) Устранить конфликтную ситуацию
- 2) Исчерпать инцидент

Встречаются случаи, когда по объективным причинам невозможно устранить конфликтную ситуацию, поэтому с целью избегания конфликта следует проявлять осторожность и не создавать инцидента.

Важно:

- 1) **помнить**, что любое неосторожное бестактное высказывание может спровоцировать конфликт (из-за эскалации конфликтогенов)
- 2) **проявлять** эмпатию (чувство сопереживания) к собеседнику.

Стратегия поведения в конфликтных ситуациях

По способу разрешения конфликты подразделяются на:

- 1) непродуктивные (деструктивные)
- 2) продуктивные (конструктивные)

Деструктивные - конфликты, при которых разрушаются межличностные связи и решение проблемы становится невозможным

Конструктивные - конфликты, не выходящие за рамки деловых отношений и предполагающие их разрешение.



Стратегии поведения в конструктивных конфликтах:

- *соперничество* - открытая борьба за свои интересы.
Используется человеком, обладающим сильной волей, властью и достаточным авторитетом.
- *сотрудничество* - поиск решения, которое удовлетворяет интересы двух сторон.
- *компромисс* - урегулирование разногласий через взаимные уступки. Позволяет выработать временное решение и получить результат.
- *избегание* - стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своём, но и не уступая своего (стратегия используется в случаях, когда одна из сторон чувствует, что неправа или считает, что не стоит продолжать контакты)
- *приспособление* - попытка сгладить противоречия, поступаясь своими интересами

Табу в конфликтной ситуации

Нельзя:

- 1) критически оценивать партнера
- 2) приписывать ему низменные или плохие намерения
- 3) демонстрировать своё превосходство
- 4) обвинять партнёра и приписывать только ему ответственность за конфликт
- 5) игнорировать интересы партнёра
- 6) видеть всё только со своей позиции
- 7) уменьшать заслуги партнёра
- 8) преувеличивать свои заслуги
- 9) раздражаться, кричать и нападать
- 10) задевать уязвимые места партнёра
- 11) обрушивать на партнера множество претензий



Использованная литература:

Г.М. Шеламова Деловая культура и психология общения, М; 2012

Г.М. Шеламова Этикет делового общения, М; 2012