

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ  
СЫКТЫВКАРСКИЙ ЛЕСНОЙ ИНСТИТУТ (филиал)  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО  
ЛЕСОТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА ИМ. С. М. КИРОВА

Кафедра бухгалтерского учета, анализа, аудита и налогообложения.

Презентация по дисциплине: Этика делового общения.  
Тема: Конфликты и пути их разрешения.

---

---

---

Выполнили: студенты третьего курса,  
специальность БУАиА, группа 228-Б.

Груздева Ираида Александровна  
Матаева Алёна Юрьевна

Руководитель: Мачурова Надежда Николаевна

Сыктывкар

2014г

# Конфликт

Конфликт - это столкновение двух противоположно направленных взглядов, мнений.

позволяют выявить  
скрытые от глаз  
проблемы и процессы

ведут к изменениям

стимулируют  
активность людей

# Конфликтное общение



- - это общение, в основе которого лежат объективные или субъективные противоречия, возникающие в процессе коммуникации, взаимодействия субъектов и восприятия ими друг друга.

# Конфликтное общение



Конфликт межличностный— столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

В основе любого межличностного конфликта лежит сложившаяся еще до его начала конфликтная ситуация.

# Конфликтное общение

Конфликт внутригрупповой – конфликт между микрогруппами в коллективе, личностью и микрогруппой, личностью и всем коллективом. В нем проявляются:

- а) противоположность целей оппонентов;
- б) заинтересованность участников конфликта в сохранении или усилении своего социально-группового статуса;
- в) неопределенность внутригруппового нормирования процесса взаимодействия.

# Конфликты в личностно-эмоциональной сфере

Типы конфликтных личностей:

«Демонстративный»

«Ригидный»

«Педант»

«Бесконфликтный»

«Практик»



# Конфликты в личностно-эмоциональной сфере

Роберт Брэмсон в книге «Общение с трудными людьми» выделяет следующие типы трудных людей:

- • «агрессист»
- • «жалобщик»
- • «разгневанный ребенок»
- • «максималист»
- • «молчун»
- • «тайный мститель»
- • «ложный альтруист»
- • «хронический обвинитель»



# Конфликты в лично-эмоциональной сфере



Таким образом, в конфликтной ситуации или в общении с трудным человеком вы должны попытаться увидеть в нем не только друга, но и лучшие качества, поскольку вы уже не сможете изменить ни систему его взглядов и ценностей, ни его психологические особенности и особенности его нервной системы



Кооперативность  
(ориентация на других)



Напористость  
(ориентация на себя)

# Соревнование



*Соревнование* – такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого.

Для такой стратегии характерен тип поведения, который образно можно представить поведением акулы в момент нападения. Этот тип поведения жестко ориентирован на победу, не считаясь с собственными затратами, что можно определить выражением «прет напролом».

# Соревнование



## ***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;
- выражает нежелание вступать в диалог, так как уверен в своей правоте, и эта уверенность переходит в самоуверенность.

# Приспособление



*Приспособление* – это такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы  
Стратегия улаживания в конфликте направлена на максимум во взаимоотношениях и минимум в постижении личных целей. Основной принцип поведения: «*Все, что Вы хотите – только давайте жить дружно*» избежать противостояния.

# Приспособление

## ***Тактические действия «Плюшевого Мишки»:***

- постоянное соглашательство с требованиями противника, т.е. делает максимальные уступки;
- постоянная демонстрация неприятия на победу или серьезное сопротивление;
- потакает противнику, льстит.



# Избегание



Часто люди стараются избежать обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом». В этом случае человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает и интересы других.

Тактический девиз «Черепахи» – *«Оставьте мне немножко и не трогайте меня».*

# 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. Это ситуация упущенных возможностей.





# Компромисс



*Компромисс - это частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.*

*Для этой стратегии характерен тип поведения лисы, в котором сочетаются осторожность и хитрость. «Лиса» действует по принципу: «Я уступлю немного, если вы тоже готовы уступить». Взвешенность, сбалансированность и осторожность – основная установка этого типа поведения.*



# Компромисс

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



# Сотрудничество



При выборе этой стратегии участник стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все. Он не просто учитывает позицию другого участника, но и стремится добиться, чтобы другая сторона тоже была бы удовлетворена. Основной принцип данной стратегии: *«Давайте оставим взаимные обиды, я предпочитаю... А Вы?»*.

# 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, старается предметить конфликт;
- если противник предлагает что-то здоровое, разумное, то это принимается.



# Конфликтная ситуацию

- Конфликтная ситуация - это необходимое условие возникновения конфликта. Для перерастания такой ситуации в конфликт, в динамику, необходимо внешнее воздействие, толчок или инцидент.



# Способы профилактики и разрешения конфликтов



Работа по устранению причин, приведших к конфликту, состоит из нескольких этапов:

1. проблема описывается в общих чертах;
2. выявляются главные участники конфликта;
3. перечисление основных потребностей и опасений, связанных с этой потребностью, всех основных участников конфликтного взаимодействия.



# Способы профилактики и разрешения конфликтов

Имеется пять стилей разрешения конфликтной ситуации:

- 1) уклонение;
- 2) сглаживание;
- 3) принуждение;
- 4) компромисс;
- 5) решение проблемы.



# Способы профилактики и разрешения конфликтов



Предложения по разрешению конфликта:

1. Определите проблему в категориях целей, а не решений.
2. После того, как проблема определена, определите решения, которые приемлемы для обеих сторон.
3. Сосредоточьте внимание на проблеме, а не на личных качествах другой стороны.
4. Создайте атмосферу доверия, увеличив взаимное влияние и обмен информацией.
5. Во время общения создайте положительное отношение друг к другу, проявляя симпатию и выслушивая мнение другой стороны, а также сводя к минимуму проявление гнева и угроз.

# Конфликт, этические нормы общения



Этические нормы служебных отношений базируются на общечеловеческих ценностях, нормах и правилах поведения, но имеют некоторые особенности.

Деловая этика в широком смысле - это совокупность этических принципов и норм, которыми должна руководствоваться деятельность организации, в сфере управления и предпринимательства.



# Конфликт, этические нормы общения



Прежде всего важно уметь вести себя в конфликтах руководителю.

Важно помнить, что уважают только тех руководителей, которые хвалят при всех, а выговаривают с глазу на глаз; никогда не жалуются на своих сотрудников и, если надо, берут их вину на себя; своевременно и открыто признают свои ошибки

# Конфликт, этические нормы общения

Правила поведения в условиях конфликта.

1. Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту.
2. Осознайте значимость разрешения конфликта для себя. Это позволит перенести центр тяжести с отношений на проблему.
3. Ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке, тогда вы обязываете и его быть лучше.
4. Предложите собеседнику встать на ваше место.
5. Не обвиняйте партнера и не приписывайте только ему ответственность за возникшую ситуацию.
6. Не зависимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения.

