

Конфликты в деловом общении

тренинг

*Каждый убеждён, что другие
ошибаются, когда судят о нём,
и что он не ошибается, когда
судит о других.*

Андре Моруа



**Как ни неприятен для других гнев, он более тяжёл для
того, кто его испытывает. То, что начинается в гневе,
кончается в стыде.
Л. Н. Толстой**

Моббинг
(офисная война) –
форма психологического
насилия в виде травли
сотрудника в коллективе

Как избежать моббинга?

Золотая середина – не выделяться из коллектива и сохранить своё лицо;

не позволять унижать себя – иногда нужно «показать зубы»;

соблюдать традиции коллектива, участвовать в корпоративных мероприятиях;

если вас пытаются «достать» – реагируйте спокойно, выясните, чего добиваются;

не фамильярничайте с начальством;

добросовестно выполняйте свои обязанности

Причины, вызывающие конфликт

Трудовой процесс;

Психологические особенности человеческих взаимоотношений, их симпатии и антипатии, культурные, этнические различия людей;

Личностные своеобразия членов группы: неумение контролировать своё эмоциональное состояние, агрессивность, бестактность

Структура конфликта

1. Предконфликтная стадия
 2. Стадия открытого конфликта:
 - инцидент**
 - эскалация**
 - завершение конфликта**
 3. Послеконфликтная стадия
-

Стратегия поведения в конфликте

- 1. Соперничество** – высокая ориентация на себя и других;
 - 2. Уступчивость** (сглаживание) – низкая ориентация на себя и высокая – на других;
 - 3. Доминирование** (конфронтация) – высокая ориентация на себя и низкая на других;
 - 4. Избегание** – низкая ориентация на себя и других;
 - 5. Компромисс** – средняя ориентация на себя и других.
-

Ассертивность – способность
не действовать в ущерб кому-либо, уважая
права других людей, но при этом
не позволяя «вить из себя верёвки»

Ассертивный человек – тот, кто
*отвечает за собственное поведение,
демонстрирует самоуважение и
уважение к другим, позитивен,
слушает, понимает и пытается
достичь рабочего компромисса*

**Техника создания благоприятного
впечатления у окружающих:**

- ПОСТОЯННО ВЫСКАЗЫВАТЬ ИСКРЕННИЙ
ИНТЕРЕС К ДРУГИМ ЛЮДЯМ;**
 - ПОДДЕРЖИВАТЬ МОМЕНТЫ ОБЩНОСТИ;**
 - ВЫРАЖАТЬ ИСКРЕННЕЕ ОДОБРЕНИЕ;**
 - ИСПОЛЬЗОВАТЬ КОМПЛИМЕНТЫ**
-

Профилактика конфликтов в деловом общении

**Устранение из делового общения суждений
и оценок, которые могли бы ущемить честь
и достоинство собеседника;**

Недопущение при деловом общении спора;

Умение слушать собеседника

Самое надёжное средство
предупреждения
конфликтной ситуации —
сознательный отказ
от любого конфликта

Понимание – начало согласия

ПОМНИТЕ:

**побеждает не тот, кто
оставляет за собой последний
разящий выпад, а тот, кто
сумеет остановить конфликт в
начале, не даёт ему разгона.**
