

Деловое общение

100800.62 «Товароведение и экспертиза товаров в таможенной деятельности»

«Товароведение и экспертиза товаров во внутренней и внешней торговле»

100700.62 Логистика в торговой деятельности
кафедра Сервисных технологий

Слесарчук Ирина Анатольевна

Конфликты в деловом общении

Лекция 7

План лекции

1. Сущность и причины конфликтов
2. Структура конфликтов
3. Классификация конфликтов
4. Динамика конфликтов
5. Способы конструктивного разрешения конфликтов

1 вопрос

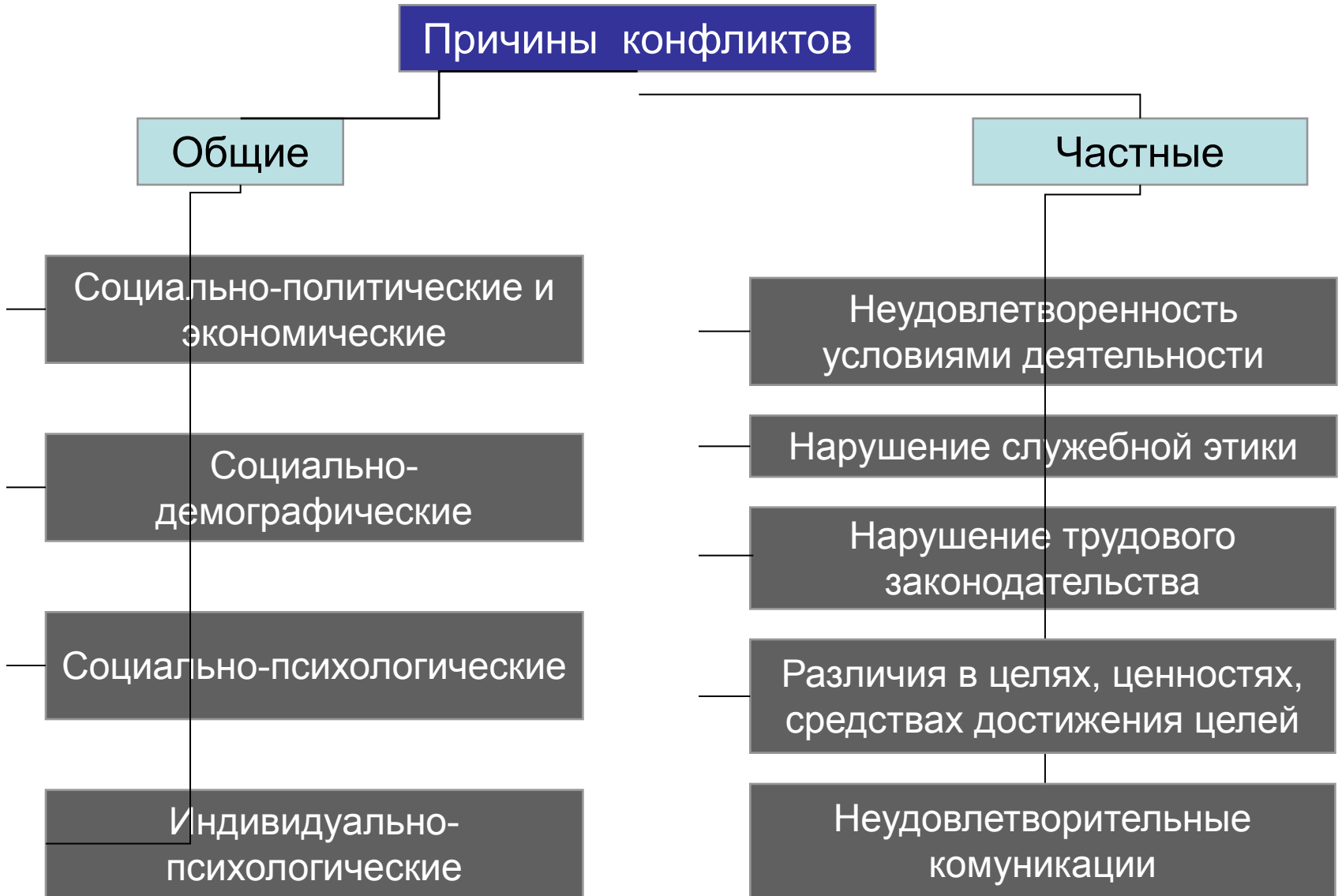
СУЩНОСТЬ И ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

Понятие конфликта

Конфликт – это такое отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) и/или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.).



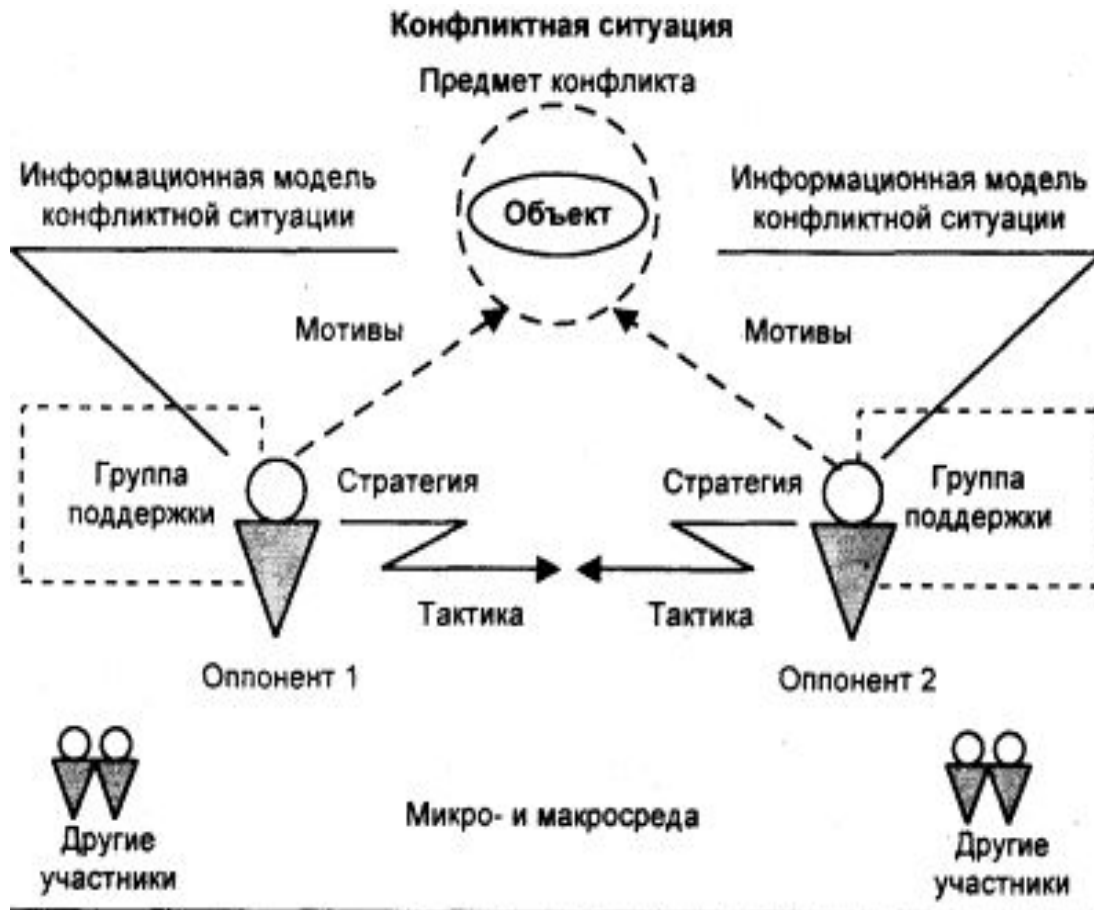
Классификация причин конфликтов



2 вопрос

СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

Структура конфликта



Основные элементы конфликта

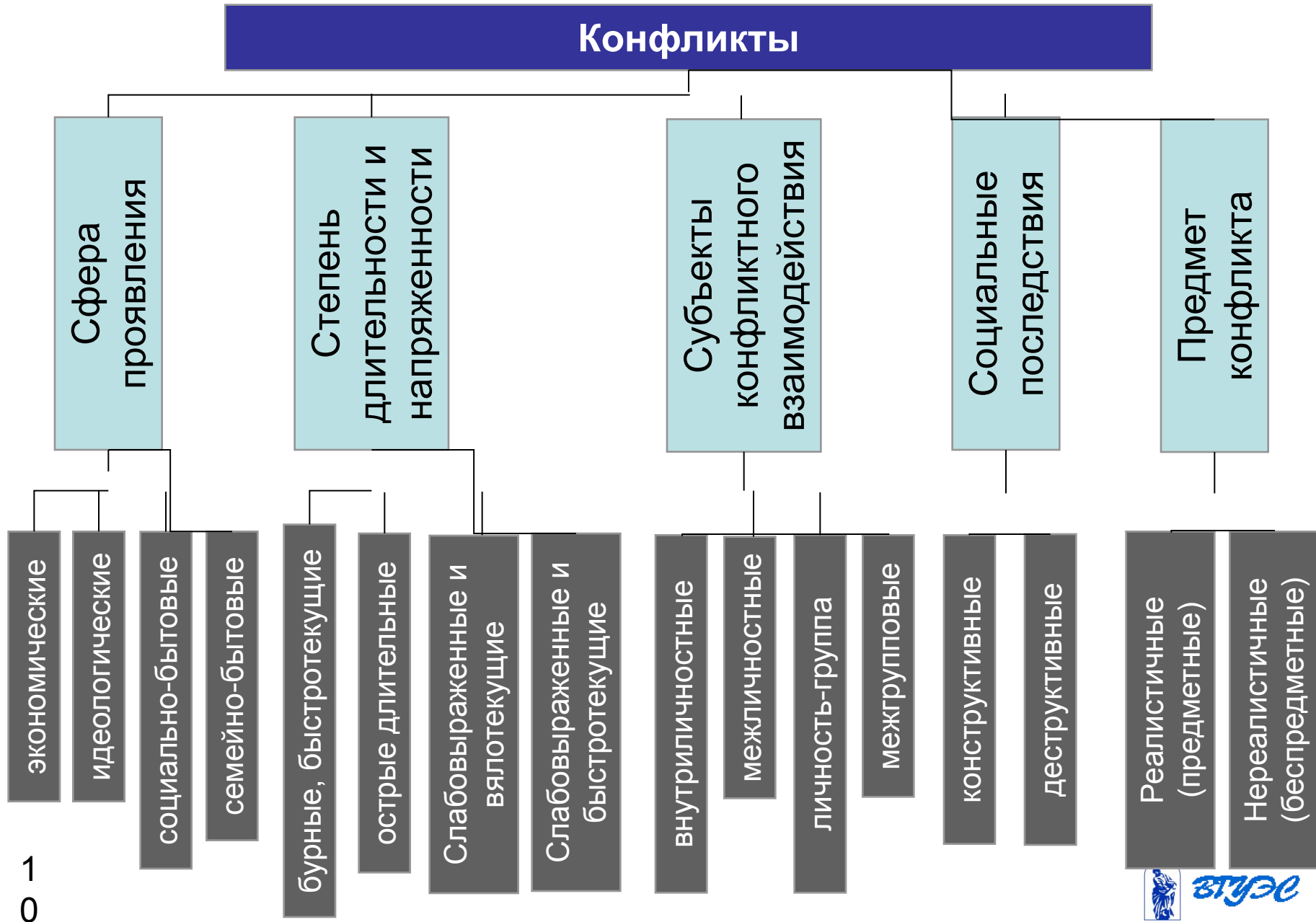
- **Участники конфликта**
 - Основные участники (оппоненты)
 - Группа поддержки
 - Другие участники
- **Предмет конфликта** — проблема, служащая основой конфликта
- **Объект конфликта** — причина, повод к конфликту
- **Микро- и макросреда** — условия, в которых находятся и действуют участники конфликта

- **Мотивы сторон** — внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений)
- **Позиции** — система отношений оппонента к элементам конфликтной ситуации, проявляющаяся в соответствующем поведении и поступках
- **Информационные модели конфликта** - восприятие конфликтной ситуации (отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия), в соответствии с которым оппоненты организуют свое поведение в конфликте
- **Стратегии (способы) и тактики (приемы) конфликтного поведения**

3 вопрос

КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТОВ

Классификация конфликтов



Внутриличностный конфликт

- Конфликт внутри психического мира личности, представляющий собой столкновение ее противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, ценностей, целей, идеалов)
- **Особенности**
 - необычность с точки зрения структуры конфликта (нет субъектов конфликтного взаимодействия в лице отдельных личностей или групп людей)
 - специфичность форм протекания и проявления (сопровождается специфическими состояниями: страхом, депрессией, стрессом, неврозом)
 - латентность (не всегда легко обнаружить)

Формы проявления внутриличностных конфликтов

Форма проявления	Симптомы
Неврастения	Невыносимость к сильным раздражителям; подавленное настроение; снижение работоспособности; плохой сон; головные боли
Эйфория	Показное веселье; выражение радости неадекватно ситуации; «смех сквозь слезы»
Регрессия	Обращение к примитивным формам поведения; уход от ответственности
Проекция	Приписывание негативных качеств другому; критика других, часто необоснованная
Номадизм	Частое изменение места жительства, места работы, семейного положения
Рационализм	Самооправдание своих поступков, действий

Способы разрешения внутриличностных конфликтов

Способ разрешения	Содержание действий
Компромисс	Сделать выбор в пользу какого-то варианта и приступить к его реализации
Уход	Уход от решения проблемы
Переориентация	Изменение притязаний в отношении объекта, вызвавшего внутреннюю проблему
Сублимация	Перевод психической энергии в другие виды деятельности – занятие спортом, творчеством, музыкой
Идеализация	Предавание мечтаниям, фантазиям, уход от действительности
Вытеснение	Подавление чувств, устремлений, желаний
Коррекция	Изменение Я-концепции в направлении достижения адекватного представления о себе

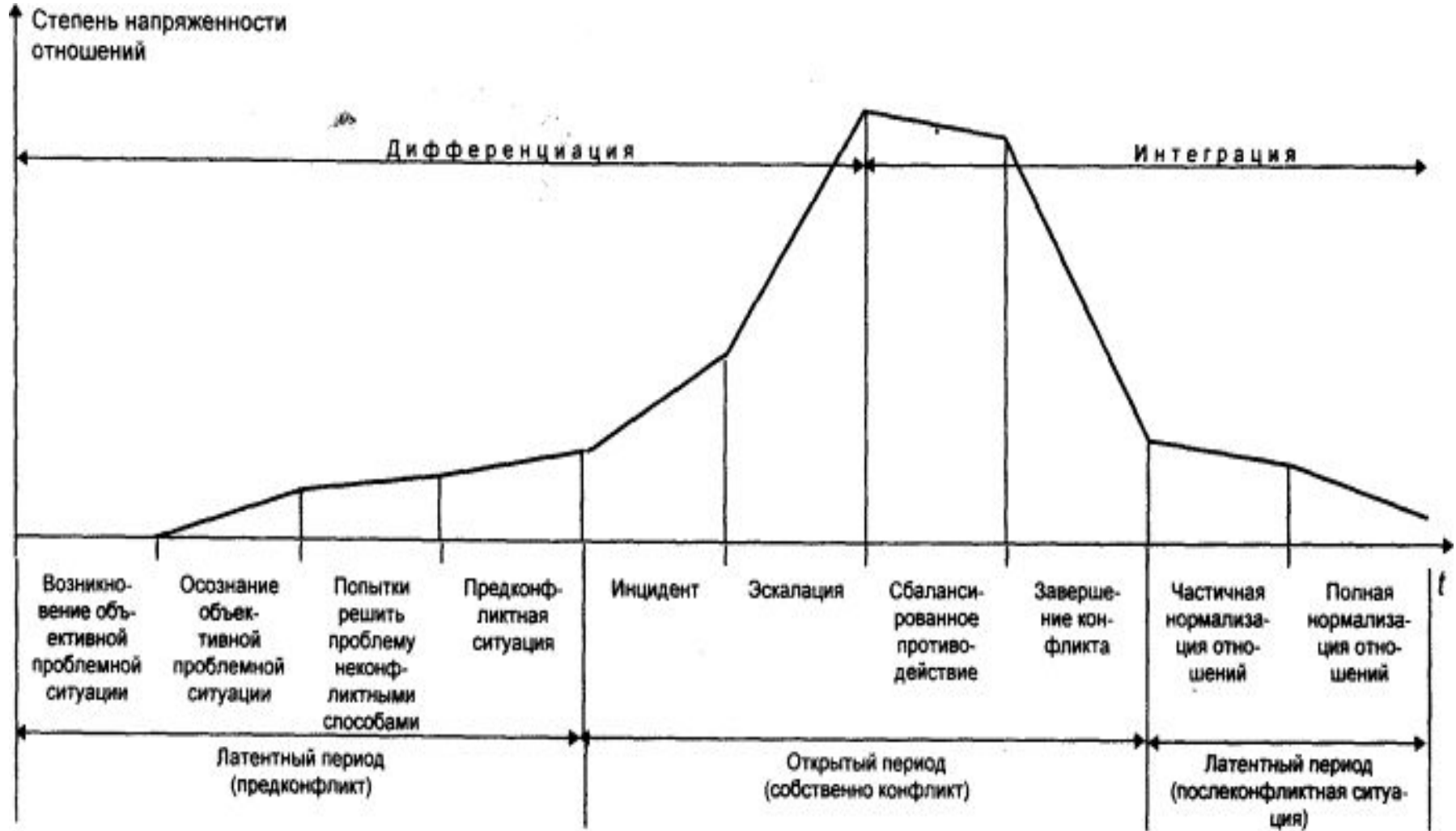
Межличностный конфликт

- Противоборство двух человек на основе столкновения противоположно направленных мотивов
- **Особенности**
 - противоборство людей происходит непосредственно, здесь и сейчас
 - проявляется весь спектр известных причин: общих и частных, объективных и субъективных
 - являются своеобразным «полигоном» проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей
 - отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами
 - затрагивают интересы не только конфликтующих, но и тех, с кем они непосредственно связаны либо служебными, либо межличностными отношениями

4 вопрос

ДИНАМИКА КОНФЛИКТА

Основные периоды и этапы динамики конфликта



Основные формы завершения конфликта



5 вопрос

СПОСОБЫ КОНСТРУКТИВНОГО РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

Условия и факторы разрешения конфликта

Условия

- Прекращение конфликтного взаимодействия
- Поиск общих или близких по содержанию точек соприкосновения
- Снижение интенсивности негативных эмоций, переживаемых по отношению к оппоненту
- Перестать видеть в оппоненте врага, противника
- Уменьшение негативных эмоций противоположной стороны
- Объективное обсуждение проблемы
- Учет статусов (должностного положения) друг друга
- Выбор оптимальной стратегии разрешения

Факторы

- Время
- Третья сторона
- Своевременность
- Равновесие сил

Двухмерная модель стратегий поведения в конфликте Томаса-Килмена



Принуждение (соперничество, борьба)

Навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения

- Используются власть, сила закона, связи, авторитет и т. д.
- Оправдано в случаях:
 - явной конструктивности предлагаемого решения;
 - при защите интересов дела от посягательств на них со стороны конфликтной личности;
 - выгоды результата для всей группы, организации, а не для отдельной личности или микрогруппы;
 - важности исхода борьбы для проводящего данную стратегию;
 - отсутствии времени на уговоры оппонента

Стремление уйти от конфликта при минимуме затрат

• применяется при:

- отсутствию сил и времени для решения противоречия
- стремлении выиграть время
- наличии трудностей в определении линии своего поведения
- нежелании решать проблему вообще

Приспособление (уступка)

Вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций

- применяется при:
 - осознании своей неправоты
 - необходимости сохранения хороших отношений с оппонентом, сильной зависимости от него
 - незначительности проблемы
 - значительном ущербе, полученном в ходе борьбы
 - угрозе еще более серьезных негативных последствий
 - отсутствии шансов на другой исход
 - давлении третьей стороны

Компромисс

Характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить

- применяется при:
 - пониманию оппонентом, что он и соперник обладают равными возможностями; наличия взаимоисключающих интересов;
 - удовлетворению временным решением;
 - угрозе потерять все

Сотрудничество

Предполагает направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения

- Наиболее эффективно в случаях:
 - сильной взаимозависимости оппонентов;
 - склонности обоих игнорировать различие во власти;
 - важности решения для обеих сторон;
 - непредубежденности участников

Зависимость способа разрешения конфликта от стратегий, выбираемых оппонентами



Правила поведения в конфликте

- Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции
- Стремитесь к уважительной манере разговора
- Стремитесь вести обсуждение не по поводу занимаемых сторонами позиций, а по существу проблемы
- Придерживайтесь многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера
- Осознайте значимость разрешения конфликта для себя
- Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение, «выпустить пар»
- Ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке
- Предложите собеседнику встать на ваше место и спросите
- Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства
- Независимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения

Приобретенные знания

- Определение понятий «конфликт» и «конфликтная ситуация»
- Знание причин возникновения конфликтов
- Знание структуры конфликта и его основных элементов
- Знание видов конфликтов
- Знание этапов и фаз протекания конфликтов
- Знание основных форм завершения конфликта
- Знание стратегий поведения в конфликте

Вопросы для самопроверки

- Дайте определение конфликта.
- Сформулируйте необходимые и достаточные условия возникновения конфликта.
- Изобразите графически структуру конфликта и дайте определения основных структурных элементов конфликта.
- Приведите классификацию причин конфликта.
- Приведите классификацию конфликтов.
- Перечислите основные способы разрешения внутриличностных конфликтов
- Перечислите особенности межличностных конфликтов
- Охарактеризуйте стадии протекания конфликта
- Охарактеризуйте основные формы завершения конфликта
- Назовите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу и Р. Килмену.

Рекомендуемая литература

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. — СПб.: Издательство Питер, 2008. — 496 с.
2. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с.
3. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. - СПб.: Питер, 2009. — 384 с.
4. Самыгин С.И., Руденко А.М. Деловое общение. - М.: Кнорус, 2010. — 440 с.
5. Ворожейкин И.Е., Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Конфликтология: Учебник для вузов. — М.: ИНФРА-М, 2002. — 238с.
6. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с.
7. Селюк Е. Ю. Конфликтология: Учеб. пособие. — Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2006. — 192 с.

Использование материалов презентации

Использование данной презентации, может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.