

# КЛАССНЫЙ ЧАС: «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ. ЗАКОНЫ РЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.»

Кл. руководитель: Прохорова Н.П.

---



- 
- **КОНФЛИКТ** – это результат взаимодействия двух или более субъектов, имеющих взаимоисключающие цели и реализующих их один в ущерб другому.
  - **КОНФЛИКТОМ** называется также противоположность психологических установок и поведения, доходящая до несовместимости, то есть психологической неспособности партнеров продолжать совместную деятельность.
  - **КОНФЛИКТ** – ситуация, включающая противоположные позиции сторон или противоположные цели и противоположные средства разрешения существующей проблемы.

- 
- Конфликт всегда - противоречие между ожиданиями и реальностью. Следовательно, линия выхода из конфликта всегда либо перестройка ситуации, либо отношения к ней. При этом надо иметь в виду, так называемую теорему Томаса: «Если ситуация кем-то определяется как реальная, то она реальна по своим последствиям». То есть, если я считаю, что у меня с Вами конфликт, то у меня с Вами конфликт, даже если Вы так не считаете.

# ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА

---

- Существуют объективные различия между людьми, люди определенного психологического типа, психологические установки и ситуации, более или менее благоприятствующие развитию конфликтов.
- Гендерные различия, возрастные различия, национальные и религиозные различия объективно и субъективно могут быть основанием или причиной для конфликтов.

# ГРУППЫ КОНФЛИКТНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ

---

- Экстраординарные люди, типа «гений».
- Конструктивные разрушители с критическим складом ума.
- Люди с социально неодобряемыми личностными качествами.



# КОНФЛИКТНЫЙ СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ

- Грубиян – танк;
- «Крикун» – нервный;
- «Привычный крикун»;
- «Всезнайка»;
- «Пассивно-агрессивный»;
- «Сверхпокладистый».



# КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

- С одной стороны конфликты имеют универсальные черты, с другой обладают некоторыми содержательными особенностями.
- в организациях возникают конфликты, различающиеся по статусу участвующих в них субъектов.



# КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ ПОДРАЗДЕЛЯЮТСЯ НА:

---

- 1. Инновационные – в момент реформ. Люди не любят перемен, поэтому при их приближении напряжение в организации всегда возрастает.
- 2. Конфликты справедливости – из-за распределения денег или льгот. Это выяснение отношений по принципу: «Почему так?».

# СТАТУСУ УЧАСТВУЮЩИХ В КОНФЛИКТАХ СУБЪЕКТОВ.

---

- **МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ** - конфликт отношений между конкретными людьми, конфликты между отдельными частями группы или между руководителем и группой или между группой и ее членом.
- **МЕЖГРУППОВЫЕ** - конфликт между группами или подразделениями.
- **МЕЖВЕДОМСТВЕННЫЕ** - конфликт, обусловленный не личностными, а ведомственными интересами.
- **ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ** - конфликты между противоречащими друг другу личностными установками. Например, конфликт между личной и корпоративной этикой.

# УРОВНИ БАРЬЕРА НЕПОНИМАНИЯ

- 1) фонетические;
- 2) семантический;
- 3) стилистический;
- 4) логический.



# СТИЛИ ПОВЕДЕНИЯ

---

- КОНКУРЕНЦИЯ;
- УКЛОНЕНИЕ;
- ПРИСПОСОБЛЕНИЕ;
- СОТРУДНИЧЕСТВО;
- КОМПРОМИСС.

# КОНКУРЕНЦИЯ-( ПРИНЯТИЕ ВОЛЕВОГО РЕШЕНИЯ И СТРЕМЛЕНИЕ ОТСТОЯТЬ ЕГО ДО КОНЦА).

Рекомендуется в том случае.

- если Вы обладаете определенной властью или абсолютно уверены, что Ваше решение правильно.
- Если решение необходимо принять быстро, и Вы имеете достаточную власть . Если Вы находитесь в критической ситуации , и надо действовать немедленно.
- Если Вы обладаете достаточным авторитетом, и Ваше решение наилучшее.
- Если Вы должны принять нестандартное решение. И у Вас есть для этого полномочия.
- Если Вы уверены в себе , и если исход дела суперважен для Вас. Ставка на победу. Если Вы чувствуете, что у Вас нет другого выхода , и Вам нечего терять.

# УКЛОНЕНИЕ-НЕ УЧАСТВОВАТЬ В ЧУЖОМ КОНФЛИКТЕ, ПРЕКРАТИТЬ ОБЩЕНИЕ, ЕСЛИ ВОЗНИКАЕТ КОНФЛИКТ.

Рекомендуется –

- Если Вы чувствуете необходимость ослабить накал страстей. Если Вы хотите выиграть время.
- Если исход дела не очень важен для Вас и Вы не хотите тратить на него время и силы. Если попытка решения конфликта добавит Вам отрицательных эмоций.
- Если Вы знаете, что не сможете решить конфликт в свою пользу.
- Если Вы боитесь ухудшить ситуацию.

# ПРИСПОСОБЛЕНИЕ – ИЗМЕНЕНИЕ СВОЕЙ ПОЗИЦИИ, ПЕРЕСТРОЙКА ПОВЕДЕНИЯ, СГЛАЖИВАНИЕ ПРОТИВОРЕЧИЙ В УЩЕРБ СОБСТВЕННЫМ ИНТЕРЕСАМ.

- Рекомендуется:
- Если Вы действуете совместно с противоположной стороной, не пытайтесь отстаивать свои личные интересы.
- Он эффективен, если исход дела более важен для оппонента . Вас не особенно интересует случившееся. Вы хотите в этот момент сохранить со всеми хорошие отношения.
- Если Вы не можете одержать верх из-за обладания малой властью. у Вас мало шансов на победу.
- Если в случае разрастания конфликта возникнут еще более сложные противоречия.
- Если Вы рассчитываете в результате упрочить свои позиции.

# СОТРУДНИЧЕСТВО – ПОИСК ОБОЮДОВЫГОДНОГО РЕЗУЛЬТАТА.

Рекомендуется –

- Если решение вопроса важно для обеих сторон.
- Если у Вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения.
- Если есть время для решения.

# КОМПРОМИСС ПРЕДПОЛАГАЕТ ЧАСТИЧНОЕ УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ИНТЕРЕСОВ ОБЕИХ СТОРОН ЗА СЧЕТ ВЗАИМНЫХ УСТУПОК.

Рекомендуется –

- Если стороны обладают равной властью и имеют взаимоисключающие интересы.
- Если стороны хотят найти решение быстро.
- Если Вас устраивает временное решение.  
Если Вы предпочитаете получить хоть что-то.
- Если ничего нельзя сделать.
- Если в результате компромисса удастся сохранить отношения.

# ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

---

- Шаг 1. Найдите время для беседы.
- Шаг 2. Обсудите проблему.
- Шаг 3. Заключите соглашение.

---

Конфликт любой всегда уладит  
мудрец, владеющий собой.



---

Спасибо за  
внимание!!!

