

Конфликт в деловом общении

Конфликтология как наука

- Конфликтология – современная наука, которая исследует теорию и практику конфликтов.

Два направления в конфликтологии

- 1) социологическое, ориентированное на изучение социальных межличностных и межгрупповых конфликтов и роли конфликта для становления и развития общества;
- 2) психологическое, ориентированное на изучение внутриличностных субъективных причин возникновения конфликтов.

Определение понятия «конфликт»

- Конфликт – это любые речевые действия сторон, направленные на нанесение ущерба противоположной стороне.

Основные характеристики конфликта

- объект, т.е. предмет спора;
- субъекты;
- условия протекания конфликта;
- масштаб конфликта;
- стратегии и тактики поведения сторон;
- исходы конфликтной ситуации;

Основные стадии конфликта

- - возникновение объективных причин конфликта (предконфликтная стадия);
- - конфликтное взаимодействие (инцидент или развивающийся конфликт);
- - разрешение конфликта (полное или частичное).
- - послеконфликтная стадия.

Управление конфликтом

- Управление конфликтом – это целенаправленное воздействие на его развитие с целью разрушения той ситуации, которая к нему привела.
- Два аспекта управления конфликтом:
- **Внутренний:** заключается в управлении собственным поведением участника конфликта.
- **Внешний:** субъектом управления может быть незаинтересованное лицо (руководитель, менеджер, лидер и др).

Функции конфликта

- **конструктивная функция конфликта** осуществляется в том случае, если был проведен его своевременный и детальный анализ. В этом случае конфликт будет способствовать повышению эффективности управления организацией;
- **деструктивная функция конфликта** имеет место, если отсутствует целенаправленный анализ конфликтных ситуаций, что приводит к снижению как личной удовлетворенности сотрудников, так и эффективности управления организацией.

Виды конфликтов (по отношению к субъекту)

- внутриличностные;
- межличностные;
- между личностью и группой;
- межгрупповые;
- международные.

Виды конфликтов (в аспекте потребностей)

- материальные;
- - статусно-ролевые;
- - духовные.

Виды конфликтов (по направленности)

- горизонтальные, возникающие между деловыми партнерами, коллегами;
- - вертикальные – между начальниками и подчиненными

Виды конфликтов (по временным параметрам)

- - кратковременные;
- - быстротечные;
- - длительные, продолжающиеся иногда годами и десятилетиями.

Виды конфликтов (по результативности)

- конструктивные (нормальные, позитивные).
- деструктивные (патологические, негативные)

Причины конфликтов

- разное или диаметрально противоположное восприятие людьми целей, ценностей, интересов, поведения;
- неравный статус людей (одни управляют, другие подчиняются);
- разлад между ожиданиями и поступками людей;
- недоразумения, связанные с недопониманием в процессе коммуникации (неверное толкование смысла высказывания собеседника);
- несовершенство человеческой психики, несоответствие между реальностью и представлениями о ней.

Прогнозирование и предупреждение конфликтов

- Дает возможность:
- обойти, предупредить возникновение нежелательных конфликтов;
- регулировать протекание конфликта, минимизируя потери и используя конструктивный потенциал.

Навыки, определяющие эффективность прогнозирования

- коммуникативные навыки (вербальное и невербальное общение, налаживание и использование разнообразных средств передачи информации);
- аналитические навыки (анализ информации о ситуации и ее участниках, моделирование возможных вариантов развития ситуации и поведения людей);
- навыки психологического воздействия (контроль и управление собственным эмоционально-волевым состоянием, оказание позитивного воздействия на окружающих и др.);
- навыки выявления, предупреждения и разрешения проблемных ситуаций (чрезвычайных, конфликтных).

Способности, необходимые для успешного прогнозирования

- сознательно оценивать свои поступки (думать прежде, чем действовать);
- уменьшать разрыв между отдаленными (стратегическими) и ближайшими (тактическими) целями;
- соизмерять желания и возможности;
- учитывать как свои интересы и планы, так интересы и планы других людей;
- уважительно относиться к другим людям независимо от их внешнего вида, образа жизни и привычек, которые могут отличаться от ваших.

Технология предупреждения конфликтов

- Технология предупреждения конфликтов – это совокупность приемов, методов и средств воздействия на предконфликтную ситуацию и участников взаимодействия.

Формы воздействия на предконфликтную ситуацию

- переделать реальность под ожидания заинтересованных сторон и тем самым изначально убрать предмет возможного конфликта;
- изменить свое отношение к проблеме, лежащей в основе противоречия (то есть повлиять на изменение своего поведения);
- изменить отношение оппонента к проблеме (то есть воздействовать на его сознание и поведение).

Методы поддержания и развития сотрудничества.

- Метод согласия;
- Метод практической эмпатии;
- Метод сохранения репутации партнера
- Метод взаимного дополнения
- Метод исключения социальной дискриминации
- Метод разделения заслуг
- Метод психологического настраивания

Стратегия поведения в конфликтной ситуации

- Необходимо:
- успокоиться, «остыть»;
- • проанализировать ситуацию;
- • объяснить другому человеку, в чем состоит проблема, объяснить свое отношение к ней;
- • дать человеку возможность завершить конфликт.

Методы управления конфликтом

- Соперничество (соревнование, противостояние);
- Уход или избегание;
- Уступка;
- Компромисс;
- Сотрудничество.