

Конфликты в деловом общении



БЛИЦ - ОПРОС

- Дайте определение понятию «**конфликт**»
- В чём, на ваш взгляд, различия между **конфликтом** и **спором**? Как не довести спор до конфликта?
- Определите **вид конфликта**:
 - «*угрызения совести*», возникающие в сознании человека;
 - *конфликт, возникающий в компании друзей, общении коллег;*
 - *конфликт как следствие неприятия человеком общественных и культурных норм, правил, требований;*
 - *конфликт поколений, проблема «отцов и детей»;*
 - *войны, революции и перевороты.*

□ К какой **группе причин** относят следующие факты:

- «не сошлись характерами»;

- «окружающий мир для каждого человека свой»;

- «Пожалуй, мы справимся без Вас, дело очень сложное...»;

- «Если меня не назначат руководителем этого проекта, то я вообще не участвую в этой затее!»;

- «Выполните эту работу в срок, только, пожалуйста, не как в прошлый раз!»

□ По мнению психологов, в условиях самоизоляции количество конфликтов возрастает. Как вы думаете, почему?



Структурные компоненты конфликта



Структура конфликта

Конфликтная ситуация	совокупность всех объективных и субъективных условий, при которых возможно возникновение и развитие конфликта. Элементами конфликтной ситуации являются оппоненты и предмет конфликта
Оппоненты (субъекты) конфликта	противоборствующие стороны (индивиды, малые и большие социальные группы, общности, государства)
Предмет конфликта	причина конфликта, его движущая сила, лежащее в его основе противоречие
Образ конфликта	предполагает осознание несовместимости интересов, взглядов, потребностей и т. д.
Инцидент	первоначальное действие, провоцирующее конфликт (отличается от предмета конфликта, как повод от причины)
Конфликтное взаимодействие	совершение участниками конфликта действий, направленных на реализацию в конфликте их собственных интересов
Исход конфликта	результат конфликта



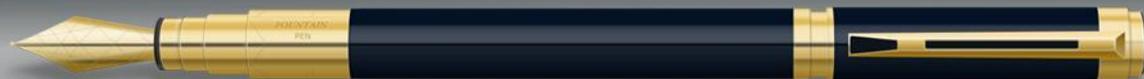
1. Объект конфликта — это ценность, которая способна удовлетворить потребность, из-за овладения которой возникает конфликт.

Ценности могут быть:

- *материальные;*
- *социальные;*
- *духовные.*

Объект конфликта всегда связан с **интересами** участников конфликта, причем эти интересы находятся в противоречии;

Объект конфликта всегда имеется в **ограниченном (дефицитном) количестве** или качестве и не способен одновременно удовлетворить обе стороны, участвующие в конфликте;



2. **Мотивы конфликта** – внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (потребности, интересы, цели, идеалы, убеждения).

3. **Участники конфликта**, которыми могут быть отдельные индивиды, социальные группы, организации, государства.

4. Противодействующие стороны или противники – главные участники конфликта, образующие его стержень. *Выход из противоборства одного из противников прекращает конфликт.*

5. Условия конфликта — конкретно-исторические социально-психологические условия, в которых конфликт развертывается.

6. Социальная среда — та почва, на которой возникает и развивается конфликт, включая не только ближайшее, но и дальнее, более широкое окружение конфликтующих ст





АНАЛИЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

- 
- ✓ объект
 - ✓ мотивы
 - ✓ участники
 - ✓ противники
 - ✓ условия
 - ✓ социальная среда

Два сотрудника из разных отделов поссорились из-за ксерокса. Каждому из них нужно было **срочно** размножить большое количество документов, и никто не хотел уступать первенство.

АНАЛИЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

- ✓ объект
- ✓ мотивы
- ✓ участники
- ✓ противники
- ✓ условия
- ✓ социальная среда

Две сотрудницы выполняли одни и те же функции, но получали разную зарплату. Когда об этом стало известно, та работница, что получала меньше, невзлюбила коллегу и начала холодную войну. У женщины начали исчезать важные документы в самый неподходящий момент. Руководитель не мог понять, что произошло, пока не обратился к охранникам и не просмотрел записи с камер видеонаблюдения.

ПОЗИЦИИ ЛЮДЕЙ ПО УЧАСТИЮ В КОНФЛИКТЕ

Подстрекатель — это физическое лицо, организация или государство, подталкивающее другого участника к конфликту. Сам подстрекатель может затем в этом конфликте и не участвовать; его задача ограничивается тем, чтобы спровоцировать, развязать конфликт между другими лицами (группами);

Часто подстрекатель заинтересован в конфликте больше самого участника. Целью подстрекателя может быть также ослабление враждующих сторон или групп, в которые они входят.

Пособник — лицо, содействующее конфликту советами, технической помощью и другими способами

С юридической точки зрения, пособник — это участник преступного деяния (соучастник), действия которого влекут уголовное наказание. При групповых конфликтах, таких, как массовые беспорядки, отличить пособника и активного участника технически очень сложно.

Организатор — это физическое лицо или группа, планирующие конфликт, намечающее его развитие, предусматривающие различные пути обеспечения и охраны участников и др. Организатор может в одном лице совпадать с противоборствующей стороной, но может быть и самостоятельной фигурой.

Очень важную роль в масштабности конфликта играет степень обеспеченности организатора различными аксессуарами (массовые, технические, интеллектуальные).



**ПОВТОРИМ,
ПОКА НЕ
ЗАБЫЛИ**

- Историческая, социально-психологическая ситуация, в которой разворачивается конфликт
- Материальная, социальная или духовная ценность, из-за овладения которой может возникнуть конфликт
- Участник конфликта, содействующий советами, технической или материальной помощью
- Почва, на которой возникает и развивается конфликт
- Роль этого участника конфликта в том, чтобы развязать и спровоцировать конфликт, подтолкнуть стороны к противоборству
- Главные участники конфликта
- «Режиссёр» конфликта, который планирует и продумывает его развитие, определяет роли для каждого участника

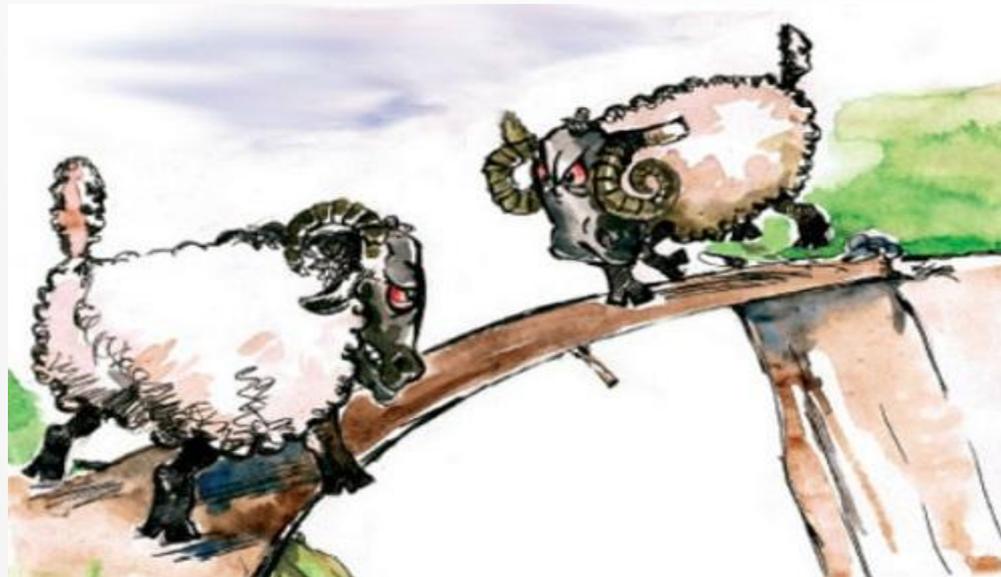


КОНФЛИКТНЫЕ ЛИЧНОСТИ И СТРАТЕГИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С НИМИ



ЧТО ЖЕ ТАКОЕ КОНФЛИКТНОСТЬ?

Это свойства личности, определяющие вероятность вступления человеком в ситуации спора, независимо от объективного повода.



□ **«Демонстративный»** - человек, которому присуща бурная деятельность в разнообразных направлениях; они любят быть на виду, имеют завышенную самооценку.

Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любит свои страданиями и стойкостью. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям. **Рациональное** поведение выражено слабо.

Налицо поведение **эмоциональное**. Планирование деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. Не уходит от конфликтов, в ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя хорошо.

Как противодействовать:

- Игнорирование такого поведения
- Загрузить адекватной, полезной работой
- Изолировать



□ **«Ригидный»** - не умеет перестраиваться, принимать мнения окружающих, честолюбивы, проявляют болезненную обидчивость, подозрительность.

Подозрителен. Прямолинеен и негибок. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения собственной значимости. Часто не учитывает изменения ситуации и обстоятельств. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Выражение недоброжелательности со стороны окружающих воспринимает как обиду.

Малокритичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышенно чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.

Как противодействовать:

- Взаимодействие через документы (должностные обязанности, правила и т.д)
- Объяснение правил, их необходимости
- Если нет определенного статуса, то дать его
- Снять страх к любым изменениям (объяснить, что это не страшно)

□ **Педант**» - личность всегда пунктуальная, придирчивая, хоть и исполнительная, зануда, отталкивает людей от себя.

Скрупулезно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе и окружающим, создавая впечатление придирок. Обладает повышенной тревожностью. Чрезмерно чувствителен к деталям. Склонен придавать излишнее значение замечаниям окружающих. Может разорвать отношения с друзьями из-за кажущейся обиды.

Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачиваясь болезнями (бессонница, головные боли и т. п.). Сдержан во внешних, особенно эмоциональных, проявлениях.

Как противодействовать:

- Нельзя давать власти, контролю над другими людьми – заездит.
- Можно дать поручение с ориентацией на предмет – например ответственный за журнал и т.п.
- Такие делают выводы из ситуации и даже чересчур преувеличенно
- У таких людей проблемы с вариативностью.



□ **Бесконфликтный**» - человек, сознательно уходящий от конфликта и перекладывающий ответственность в принятии решений на других

Неустойчивая оценка в мнениях. Внутренне противоречив. Обладает легкой внушаемостью. Зависит от мнения окружающих. Характерна некоторая непоследовательность в поведении. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях. Недостаточно хорошо видит перспективу. Излишне стремится к компромиссу.

Не обладает достаточной силой воли. Почти не задумывается над причинами и последствиями поступков как своих, так и окружающих

Как противодействовать:

- отправить на тренинг личностного роста
- объяснить нормы поведения в конфликте
- создавать ситуации успеха, поощрять и подбадривать
- критиковать по возможности наедине



□ **«Практик» («Танк»)** - человек, действующий под лозунгом «Лучшая защита – нападение». Для них важно изменять позиции других людей, что приводит к столкновениям и напряженности в отношениях.

Грубый, бесцеремонный человек, идущий напролом, презирающий тонкости взаимоотношений и чужие чувства. Эгоистичен и уверен в своей правоте. Считает, что окружающие должны уступать ему дорогу. Не любит, когда кто-то ставит под сомнение его правоту. Озабочен своим авторитетом. Болезненно самолюбив. Настороженно относится к шуткам, в каждой шутке он усматривает скрытую атаку на его личность и достоинство.

Такой человек нацелен на дело, люди для него – инструмент.



Как противодействовать:

Защититься от «Танка» непросто, защитить других тоже очень сложно – он все равно найдет, кого под себя подмять.

Рекомендации для общения:

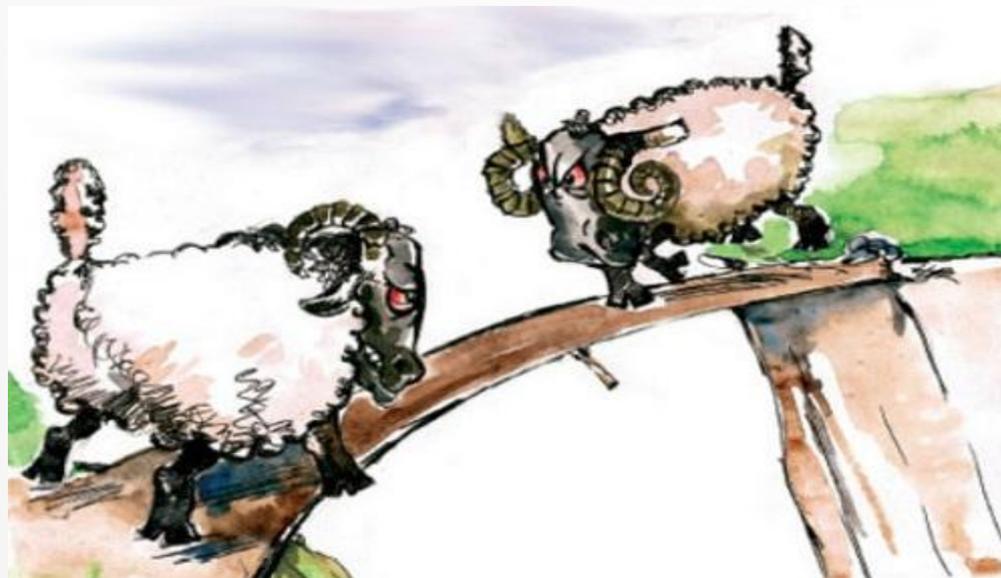
- Спокойно держитесь своей точки зрения.
- Если начнутся открытые оскорбления, – скажите, что не намерены продолжать разговор, поскольку им нарушены правила приличия
- Можно сделать некоторые уступки, но в главном нужно стоять на своем, без упреков, обвинений, срывания масок.



Конфликты в деловом общении



КОНФЛИКТНЫЕ ЛИЧНОСТИ И СТРАТЕГИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С НИМИ





Определите тип конфликтной личности по характеристикам, которые даны в каждом из приведенных ниже вариантов:

- а) они создают конфликт для того, чтобы побыть в центре внимания;
- б) эти люди настолько боятся конфликта, что постоянно избегают его, зависят от мнения окружающих, легко поддается внушению;
- в) негибкие люди, часто с завышенной самооценкой;
- г) этим людям свойственна повышенная тревожность, перфекционизм по отношению к себе и другим;
- д) с этим типом срабатывает тактика «спуска пар»; дайте ему поскандалить по малозначительному поводу, и они уступят в главном.



Как вы думаете, людям, какого типа личности труднее всех выполнять работу «на удалёнке», связанную с освоением новых способов и форм работы?



Какой тип конфликтной личности сложнее всех переживает условия самоизоляции?

Стратегии поведения в конфликте





1. Назвать стратегии поведения в конфликте.
2. Какая из стратегий поведения является самой жёсткой?
3. Почему сотрудничество является труднодостижимой стратегией?
4. Какие стратегии конфликтного взаимодействия не приводят к разрешению конфликта?
5. Почему нельзя использовать только одну стратегию для поведения в конфликтной ситуации?
6. Какая из стратегий наиболее характерна для вас в конфликтном взаимодействии?

Стратегии поведения в конфликте





Охарактеризуйте условия, при которых субъект конфликта выбирает:

- стратегию борьбы;
- стратегию ухода;
- стратегию компромисса;
- стратегию уступки;
- стратегию сотрудничества.

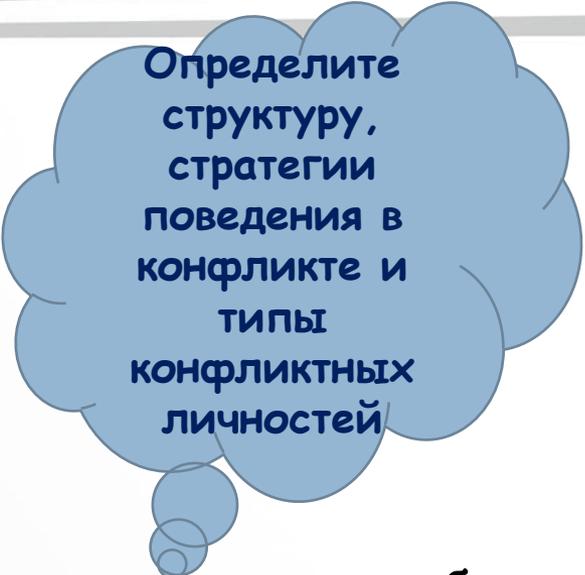


*Приведённые
половицы и
афоризмы можно
рассматривать как
краткие описания
различных стратегий
поведения в
конфликте*

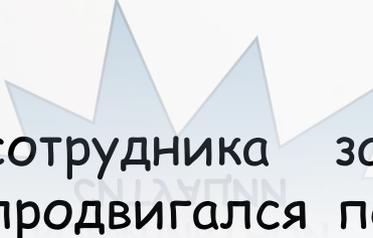
- Лучше синица в руках, чем журавль в небе
- В этом мире только две породы людей – победители и побеждённые
- Мягко стелет, да жёстко спать
- Худой мир лучше доброй ссоры
- Ум хорошо, а два – лучше
- Кто ударит и убежит, может драться и на следующий день
- Кто сильнее, тот и прав
- Не подмажешь, не поедешь
- Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит



АНАЛИЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ



Определите
структуру,
стратегии
поведения в
конflikте и
типы
конфликтных
личностей



Генеральный директор невзлюбил сотрудника за то, что он слишком быстро продвигался по карьерной лестнице. Буквально за несколько месяцев специалист вырос со стажера до руководителя отдела. Перспективный сотрудник решил уйти, ведь спорить с вышестоящим руководством бессмысленно, а работать в компании ему было некомфортно.



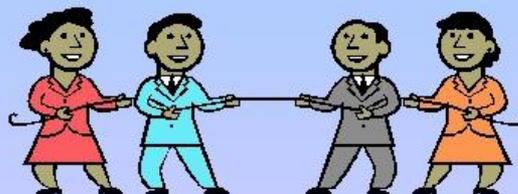
Динамика конфликта

Конфликт = Конфликтная ситуация (КС) +
Инцидент

*1КС – конфликт возможен
2КС – конфликт закономерен
3КС – конфликт неизбежен*

Динамика конфликта

1. Возникновение
объективных
противоречий



2. Осознание
конфликтной
ситуации

3. Переход
к конфликтным
действиям

4. Разрешение
конфликта



Этапы и алгоритм анализа конфликтов

Конфликт или «конфликтный эпизод» состоит из 5 этапов.

1-й этап — латентный (от лат. *latens* — скрытый, неосознаваемый) конфликт имеет свои первопричины (инцидент).

2-й этап — воспринимаемого конфликта — человек осознает возможность конфликтной ситуации.

3-й этап — ощущение конфликта. Ощущаемый конфликт также можно назвать индивидуализацией конфликта, так как на этой стадии он прямо воздействует на человека.

4-й этап — явный этап конфликта, т.е. проявление конфликтного поведения. Оно может варьироваться от агрессии до безразличия или сверх строгого соблюдения правил с намерением вывести из равновесия другую сторону.

5-й этап — последствия конфликта, т.е. результат того, насколько хорошо был разрешен эпизод или конфликт в целом.



Психологический анализ конфликтной ситуации на основе алгоритма вызывает необходимость осуществить **срочные практические действия:**

- признать наличие конфликта, создать атмосферу сотрудничества;
- выработать совместную процедуру — время, состав участников, место;
- очертить границы конфликта — общие термины, видение, сомнения;
- перечислить возможные варианты решения и формы их донесения — дискуссия, переговоры, беседа, стремиться к ясности общения;
- добиться соглашения — исследовать и отобрать приемлемые варианты, согласовать психологический контракт, документы;
- установить крайний срок решения конфликта и воплощать намеченную программу в жизнь — мероприятия, сроки, исполнители и оценивать принятые решения — удовлетворенность, потенциальные проблемы.

Способы управления конфликтами

Управлять конфликтом — значит:

- уметь влиять на конфликт в нужном для организации направлении;
- добиваться коррекции поведения участников конфликтного противоборства;
- повышать качество управления, проводить организационные изменения.

Деятельность руководителя по управлению конфликтом начинается с анализа всей необходимой информации, включает **три основных направления управленческой деятельности:**

1. анализ ситуации,
2. предупреждение (профилактику)
3. разрешение конфликтов.

Прежде чем перейти к разрешению конфликтной ситуации следует учесть **ряд условий, имеющих значение в процессе взаимодействия обеих сторон:**

- добровольность действий обеих сторон в отношении разрешения конфликтной ситуации;
- доброжелательное, корректное отношение ко всем участникам конфликта (эффект зеркального отражения);
- имидж специалиста по конфликтам должен соответствовать ситуации и быть позитивным (эффект первого впечатления).

Среди способов разрешения конфликтов достаточно широко используют **подавление**.

Однако этот способ является эффективным лишь в том случае, когда человек (руководитель) обладает авторитетом, и он уверен, что конфликт после его вмешательства прекратится.

Отсрочка конфликта возможна в том случае, если конфликт отвлекает от основного рассмотрения вопроса. В этом случае конфликтный прецедент (от лат. *praecedens* — идущий впереди, предшествующий) — случай — лучше рассмотреть не «здесь и сейчас», а позже, отдельно, но обязательно к нему вернуться и попытаться снять противоречия.

Наиболее рациональным способом разрешения конфликта является его **превращение в деловой разговор**.

С этой целью следует проводить переговоры, позволяющие внимательно выслушать каждую из сторон, проявить сочувствие, перевести разговор в спокойную тональность речи, просить конфликтующих четко сформулировать свои претензии к оппонентам, не затрагивая при этом личные и эмоциональные стороны.

Переговоры, как коммуникативная форма взаимодействия, могут привести, при несоблюдении описанных выше правил, к конфронтации или, при соблюдении правил и владении техниками ведения переговоров, к сотрудничеству.

АНАЛИЗ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Определите
структуру,
стратегии
поведения в
конflikте и
типы
конфликтных
личностей

Генеральный директор невзлюбил сотрудника за то, что он слишком быстро продвигался по карьерной лестнице. Буквально за несколько месяцев специалист вырос со стажера до руководителя отдела. Перспективный сотрудник решил уйти, ведь спорить с вышестоящим руководством бессмысленно, а работать в компании ему было некомфортно.



1. Можно ли данную ситуацию назвать конфликтом? Почему?

2. Смоделируйте условия, при которых ситуация перерастёт в конфликт.

3. Какие стратегии поведения участников в конфликте вы допускаете?

4. Какой способ разрешения конфликта Вы как руководитель посчитаете наиболее эффективным (*подавление, отсрочка, деловой разговор*)? Аргументируйте.

Вы - начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную - молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.



Если вы не хотите потерять общение с трудными людьми, какие из названных подходов вы считаете возможным использовать?



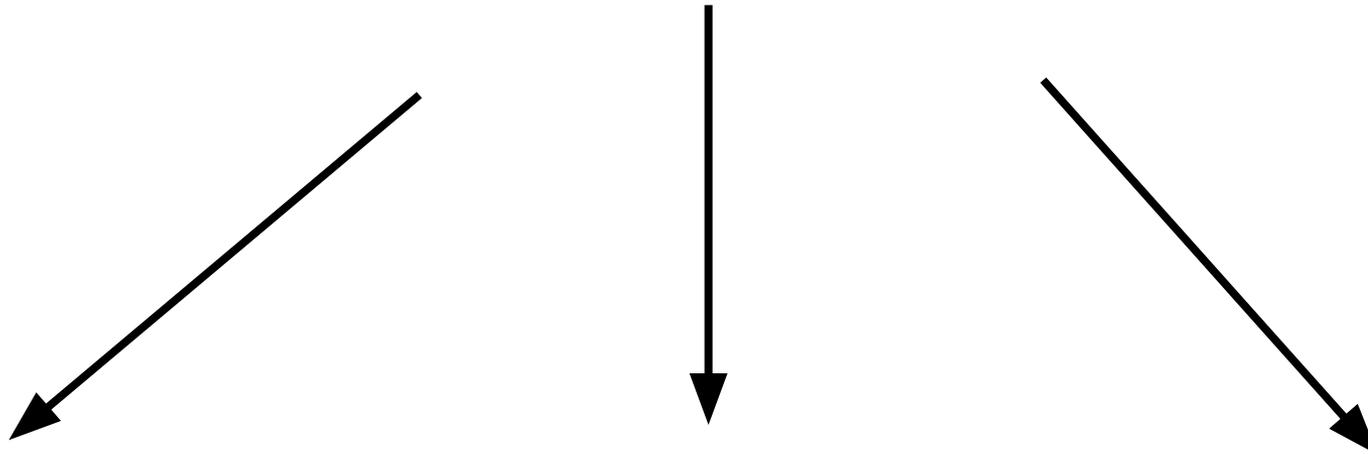
1. Понять, что человек труден в общении, и определить, к какому типу людей он относится.
2. Не попадать под влияние этого человека; сохранять спокойствие и нейтралитет.
3. Поговорить с ним и выяснить причины его «трудности».
4. Найти способ удовлетворения его скрытых интересов и нужд.
5. Использовать совместный подход к разрешению конфликта после его нейтрализации или взятия под контроль.

Технологии управления конфликтами



Название	Основное содержание
<i>Информационные</i>	Ликвидация дефицита информации в конфликте; исключение из информационного поля ложной, искажённой информации; устранение слухов и т. п.
<i>Коммуникативные</i>	Организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками; обеспечение эффективного общения
<i>Социально – психологические</i>	Работа с неформальными лидерами и микрогруппами; снижение социальной напряжённости и укрепление социально – психологического климата в коллективе
<i>Организационные</i>	Решение кадровых вопросов; использование методов поощрения и наказания; изменение условий взаимодействия сотрудников и т. п.

Модели поведения личности в конфликте



конструктивная



деструктивная



конформистская



Модели поведения личности в конфликте

- ❑ **конструктивная** – нацелена на улаживание конфликта и поиск взаимоприемлемого решения
- ❑ **деструктивная** – стремится к обострению конфликта, переполнена негативными эмоциями
- ❑ **Конформистская** – пассивна, склонна к уступкам, уходит от острых вопросов

Пути выхода из конфликта

- **Компромисс** – решение проблемы через взаимный уступки сторон.
- **Переговоры** – мирная беседа обеих сторон по решению проблемы.
- **Посредничество** – использование третьей стороны в заочном решении проблемы.
- **Арбитраж** – обращение к наделённому специальными полномочиями органу власти за помощью в решении проблемы.
- **Применение силы, власти, закона** – одностороннее использование власти или силы той стороной, которая считает себя сильнее.

Конструктивное

Юмор

Уступка

Компромисс

Сотрудничество

Деструктивное

Угрозы, насилие

Грубость, унижение

Разрыв отношений

Уход от решения проблемы

ПРОВЕРЬ СЕБЯ

1. Определите тип конфликтной личности . Характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом.

- а) ригидные
- б) демонстративные
- в) неуправляемые

Ответ: демонстративные

2 . Лицо, организация или государство, подталкивающие другого участника к конфликту - это....

- а) организатор
- б) подстрекатель
- в) пособник

Ответ: подстрекатель

3. Наиболее эффективной формой предупреждения конфликта является устранение его:

- а) последствий
- б) причин
- в) факторов.

Ответ: причин

4. Приемлемое для конфликтующих сторон решение, в выработке которого все члены группы сознательно и рационально идут на взаимные уступки -это...

- а) консенсус
- б) компромисс
- в) сотрудничество

Ответ: компромисс

5. Конфликт возникает только при наличии его

- а) объекта
- б) предмета
- в) интереса

Ответ: объекта



6. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения - это....

- а) внутриличностный конфликт
- б) межличностный конфликт
- в) внутригрупповой конфликт

Ответ: внутриличностный конфликт

7. Какие конфликты относятся к социальным?

- а) конфликт между руководителем и подчиненным
- б) конфликт между болельщиками разных команд
- в) конфликт между преподавателем и студентами

Ответ: конфликт между болельщиками разных команд

8. ... -это деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент общественной системы:

- а) предупреждение конфликта
- б) конфликт
- в) латентность

Ответ: предупреждение конфликта

9. Слова, действия, порождающее или способное привести к конфликту - это...

- а) конфликтоген
- б) конфликтность
- в) убеждение

Ответ: конфликтоген

10. Определите тип конфликтной личности . Негибкие, непластичные отличаются честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих:

- а) ригидные
- б) демонстративные
- в) неконфликтные

Ответ: ригидные

11. В противоположность соперничеству принесение в жертву собственных интересов ради другого - это...

- а) приспособление
- б) избегание
- в) сотрудничество

Ответ: приспособление

12. Эффективная форма участия третьего лица в разрешении конфликтов –это....

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

Ответ: переговорный процесс

13. — те, кто непосредственно участвует в конфликте и открыто заявляет свои позиции.

- а) участники
- б) косвенные участники
- в) прямые участники

Ответ: прямые участники

14. Уход от конфликта, игнорирование интересов своих и интересов другого человека. Стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее - это...

- а) приспособление
- б) избегание
- в) сотрудничество

Ответ: избегание

Особенности эмоционального реагирования в конфликтах

Тормозить себя нужно на каждом шагу, и это должно превратиться в привычку... человек без тормоза -- это испорченная машина.

А.С.Макаренко



*Антон
Семенович
Макаренко
(1888-1939)-
ученый,
педагог,
писатель.*

Неотъемлемой составляющей любого конфликта является эмоциональная включенность. Конфликт - это не просто различия в позициях.

Конфликтные ситуации чаще вызывают у людей негативные переживания, что приводит к поведению, лишь обостряющему их. Отрицательные эмоции в конфликтной ситуации доминируют и являются основной причиной перехода конфликтной ситуации в конфликт, поскольку, переполняя сознание человека, способны заставить его действовать нерационально.



❖ **Аффектами** называют сильные и относительно кратковременные эмоциональные переживания, сопровождаемые резко выраженными двигательными и внутренними проявлениями, содержание и характер которых может изменяться, в частности, под влиянием воспитания и самовоспитания.

❖ **Эмоции** представляют собой более длительные (по сравнению с аффектом) состояния, иногда слабо проявляющиеся во внешнем поведении. Они имеют выраженный ситуационный характер, т.е. выражают оценочное личностное отношение к складывающимся или возможным ситуациям.

❖ **Чувства** - это особый вид эмоциональных переживаний, носящих выраженный предметный характер и отличающихся сравнительной устойчивостью, глубиной, силой и длительностью протекания.

❖ **Настроение** - не специальное переживание, приуроченное к какому-то частному событию, а разлитое общее состояние. Настроение, в отличие от других эмоциональных переживаний, личностно.

❖ **Гнев** - сильное отрицательное эмоциональное состояние, протекающее чаще в форме аффекта; возникает в ответ на препятствие в достижении страстно желаемых целей.

❖ **Страх** - отрицательное эмоциональное состояние, появляющееся при получении человеком информации о возможном ущербе для его жизненного благополучия, о реальной или воображаемой опасности.

Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

Неотъемлемым компонентом конфликтных отношений являются негативные переживания, поэтому они зачастую служат индикатором имеющегося или зарождающегося конфликта.

Преодоление конфликта, как считают специалисты, связано с управлением эмоциями, к тому же умение управлять эмоциями, взяв их под контроль позволяет осуществить хладнокровный анализ происходящего, спрогнозировать возможные и лучшую стратегию п

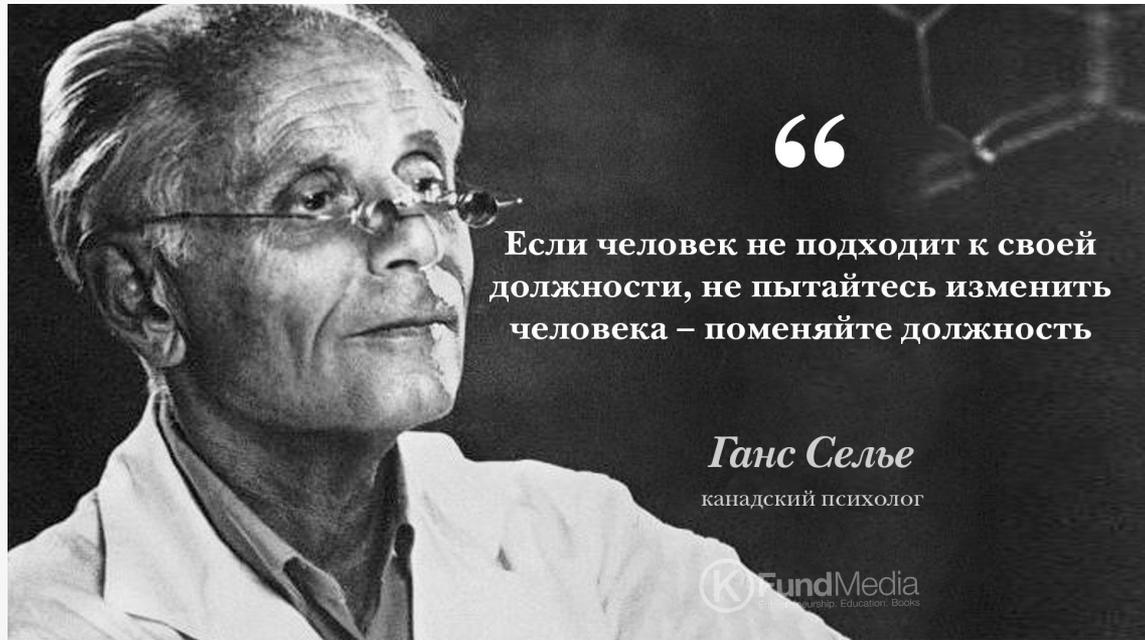


5 групп разрушающих переживаний, среди которых:

- ✓ эмоции тревожного круга: волнение, беспокойство, страх, тревога;
- ✓ эмоции агрессивного круга: обида, раздражение, гнев, ярость;
- ✓ аутоагрессия: чрезмерное чувство вины;
- ✓ эмоции депрессивного круга: глубокое уныние, апатия, тоска, депрессия; сильное огорчение, отчаяние.



Слово **стресс** в переводе с английского означает напряжение. В научный оборот этот термин введен в 1936 г. выдающимся канадским физиологом Гансом Селье (р. 1907), разработавшим общую концепцию стресса как приспособительной реакции организма на воздействие экстремальных факторов



Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении

Признаки стрессового состояния

- Невозможность сосредоточиться
- Чувство усталости
- Повышенная возбудимость
- Потеря чувства юмора
- Конфликтность
- Раздражительность
- Потеря аппетита
- Напряжение



В динамике стрессового реагирования Г. Селье видит 3 фазы:

- 1) *реакцию тревоги*, проявляющуюся в срочной мобилизации защитных сил и ресурсов организма;
- 2) *фазу сопротивления*, позволяющую организму успешно справляться с вызвавшими стресс воздействиями;
- 3) *фазу истощения*, если слишком затянувшаяся и чересчур интенсивная борьба приводит к снижению адаптационных возможностей организма и его способности сопротивляться разнообразным заболеваниям.



Профилактика стрессов в деловом общении

Основные правила поведения в условиях стресса:

- наблюдать за самим собой;
- искать способы "остановки" самого себя (типа "взять перерыв", "сделать паузу в общении");
- перевести свою энергию в другую форму деятельности (отвлечься);
- задуматься над тем, что помогает снять напряжение (Что больше радует в жизни?)





«Тот, кто думает, что может обойтись без других, сильно ошибается; но тот, кто думает, что другие не могут обойтись без него, ошибается еще больше».

Ф. Ларошфуко

□ Опишите 2-3 метода, которые помогут студентке справиться с гневом. Обоснуйте свой ответ.

Каким, на ваш взгляд, должно быть оптимальное поведение студентки в этой ситуации. Аргументируйте свой ответ.

Студентка два месяца интенсивно работала над курсовой работой. Досадная случайность помешала ей сдать работу вовремя. И вот теперь преподаватель отказывается выставить ей оценку, мотивируя это тем, что работа была сдана с опозданием на день. Студентка, услышав об этом, почувствовала, что ее лицо багровеет от гнева, а сердце начинает сильно колотиться.

Каждый из описанных ниже персонажей борется со стрессом.

Укажите, какой из трех стратегий он пользуется:

- решает проблему;
 - изменяет свое отношение к ней;
 - смирившись с проблемой, старается уменьшить влияние на свой организм стресса, вызванного ею?

Обоснуйте свой выбор.

Мужчина попал в автомобильную катастрофу и получил травму шеи. Он утверждает, что в результате этого несчастного случая стал лучше понимать людей, у которых постоянно что-то болит. Смирившись с проблемой, старается уменьшить влияние на свой организм.

Начальник крайне низко оценил работу своего подчиненного. Сотрудник думал о том, чтобы уволиться, перейти в другой отдел или обжаловать решение начальника. Он выбрал последний вариант. решает проблему





Pedsovet.su