



КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ И ПУТИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

Конфликт – это

столкновение противоположных интересов партнеров по общению на почве соперничества или отсутствия взаимопонимания.

Типы конфликтов

Внутриличностный

Межличностный

Межгрупповой

Конфликт между
группой и
личностью

Индивидуальные особенности личности, создающие у человека предрасположенность к конфликтам

Неадекватная самооценка своих способностей и возможностей

Стремление доминировать во что бы то ни стало

Консерватизм мышления

Излишняя принципиальность и прямолинейность

Критический настрой

Конфликтогены - это

слова, действия или бездействия,
приводящие к возникновению и
развитию конфликта.

Типы конфликтогенов

Стремление к
превосходству

Проявление
агрессии

Проявление
эгоизма

Формула конфликта

Конфликтная + инцидент = конфликт
ситуация (повод для
(накопившиеся конфликта)
противоречия)

Разрешить конфликт – значит:

Устранить конфликтную ситуацию;

Исчерпать инцидент.

Стратегии поведения в конфликтах

Стратегия	Характеристика
Соперничество	открытая «борьба» за свои интересы
Сотрудничество	поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. Начать реализацию этой стратегии можно с фразы: «Давайте посмотрим, что можно сделать, чтобы получить то, чего мы оба хотим»
Компромисс	урегулирование разногласий через взаимные уступки
Избегание	стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего
Приспособление	сглаживание противоречий в ущерб своим интересам

Правила поведения в конфликтах

Дайте партнеру «выпустить пар». Во время его «взрыва» ведите себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

Не позволяйте эмоциям управлять вами.

Не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Вы меня обманываете», скажите: «Я чувствую себя обманутым».

Правила поведения в конфликтах

Не затрагивайте личность партнера, а давайте оценку только его действиям. Нельзя говорить: «Вы – необязательный человек», можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание».


Старайтесь сохранить отношения.

Критика в деловой коммуникации

Разрушительная критика по форме выражения монологична.



Она не предполагает взаимодействия критикующего и критикуемого, двух позиций, взаимно уточняющихся или вырабатывающихся в процессе критики.



У автора такой критики только одна точка зрения: он заранее присвоил себе право быть правым.

Критика в деловой коммуникации

Конструктивная критика ставит своей целью не уничтожение оппонента, а совместный поиск средств преодоления обнаружившихся проблем.



Здесь налицо две равноправные позиции, во взаимодействии которых и осуществляется критика.



Критический диалог – это не просто средство обнаружения недостатков, относительно которых нужно потом «принять меры», но и сам процесс устранения этих недостатков.

Задание:

Сравните приведенные ниже высказывания руководителя, содержащие критическую оценку деятельности сотрудника.

Рассмотрите эти высказывания с точки зрения их мотивирующего воздействия на работу сотрудника.

Высказывание 1:

Ну, что же, Сергей, графика в программе, над которой ты работаешь, не идет ни в какое сравнение с тем, что делают наши конкуренты. Может, тебе это задание не по силам? Или тебе наплевать на успех нашей фирмы?

Высказывание 2:

Я вижу, Сергей, что ваша работа над новой математической игрой для детей движется по графику. Ваши программы отлично сделаны и с педагогической точки зрения. Мне это подтвердили учителя, которые уже использовали эти программы.

Правда, наши конкуренты тоже оживились в последнее время. Может быть, есть смысл внести некоторые изменения в нашу компьютерную графику?

Я хотел бы, чтобы вы в ближайшее время обсудили с коллегами возможные изменения. Не сомневаюсь, что у вас возникнут конструктивные предложения.

Формы критических высказываний руководителя, не создающие конфликтных ситуаций

Формы	Примеры
Подбадривающая критика	«Ничего. В следующий раз сделаете лучше. А сейчас – не получилось».
Критика-похвала	«Работа сделана хорошо, но только не для этого случая».
Критика-сопереживание	«Я хорошо вас понимаю, вхожу в ваше положение, но и вы войдите в мое. Ведь работа не выполнена».
Критика-сожаление	«К сожалению, я должен отметить, что работа выполнена некачественно».
Критика-смягчение	«Наверное, в том, что произошло, виноваты не только вы...»
Конструктивная критика	«Работа выполнена неверно. Что собираетесь теперь предпринять?»

Позитивные установки на восприятие критики

Самая важная установка – понимание того, что все, что я делаю или сделал, можно сделать лучше.

Если меня критикуют – значит, верят в мои способности исправить дело.

Если критика в мой адрес отсутствует – это показатель пренебрежения ко мне как к работнику.

Критика моих действий дает возможность своевременно предотвратить сбой в работе.

Критика заставляет задуматься: чем она вызвана, как исправить положение.