

Модуль

«Устное деловое общение»

Занятие № 4

Конфликт и пути его разрешения

Владимирова Татьяна Леонидовна,
канд. филол. н., доцент ОРЯ ШБИП ТПУ



Конфликт

Конфликт – ситуация взаимодействия людей, которые либо преследуют взаимоисключающие или недостижимые одновременно обеими сторонами цели, либо стремятся реализовать в своих взаимоотношениях несовместимые ценности и нормы.

Конфликт – это всегда противоречие между ожиданиями и реальностью.

Деловой конфликт – это специфическое столкновение, которое возникает **только в профессиональной сфере**. Обычно это происходит при переговорах или разного рода заседаниях.

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

Характеристики конфликта



Конфликт – это процесс, в котором два (или более) субъекта активно ищут возможность помешать друг другу достичь определенную цель, предотвратить удовлетворение интересов соперника или изменить его взгляды и позиции, достигая при этом реализации своих интересов.

Характеристики:

- противоречия между сторонами;
- столкновения между сторонами;
- наличие отрицательных эмоций.

Фазы конфликта



1фаза – конфликтное острое начало с явным нарушением социально ценных норм и ценностей одним из участников ситуации;

2фаза – ответная реакция «соперника», от формы и содержания которой зависит исход конфликта;

3фаза – относительно быстрое и радикальное изменение бытующих норм и ценностей в двух различных направлениях – улучшения или ухудшения ранее сложившихся отношений.

Предпосылки конфликта

- Стереотипный взгляд, предубеждение, установка (восприятие существующей ситуации не напрямую, а через предварительно сформированную позицию).
- Слабое управление и низкий контроль эмоций (нежелание или отсутствие возможности усмирять собственные эмоциональные проявления).
- Эгоистическое убеждение (ориентация на себя и личные потребности).
- Необъективные суждения (приводят к ошибочным, искаженным выводам и умозаключениям).
- Неправильные ожидания (субъективизм в оценке ситуации и потребностей оппонента).
- Унижающая позиция (снисходительное отношение к собеседнику, когда обидными выглядят даже похвала и комплименты).
- Неискренность (ведет к необоснованным и искаженным отношениям).

Причины конфликта в деловом общении (1)

- **Особенности когнитивных схем каждого участника.** Люди в большинстве случаев практически неспособны смотреть на ситуацию напрямую, потому что у них есть сформированные когнитивные схемы. С одной стороны, это ускоряет процесс принятия решения, но с другой — может стать поводом для конфликта, если когнитивная схема участника отличается от когнитивной схемы другого.
- **Слабая способность контролировать эмоции.** Стрессоустойчивость и сдержанность у каждого человека развиты в разной степени, и там, где один человек сумеет промолчать либо спокойно высказать аргументацию, другой перейдет к агрессивному наступлению.
- **Эгоизм.** Эта предпосылка подразумевает под собой стремление одной или нескольких сторон ориентироваться исключительно на личные желания.

Причины конфликта в деловом общении (2)

- **Отсутствие объективности в суждениях.** Отчасти связано с первым пунктом: у всех есть определенные убеждения и когнитивные схемы, которые не дают им возможности судить полностью объективно.
- **Ошибочные ожидания.** Подразумевается, что одна либо несколько сторон будут судить оппонентов и оценивать ситуацию, исходя исключительно из своих желаний и восприятия.
- **Отсутствие искренности.** Неискренность в социальных взаимоотношениях никогда не шла им на пользу.
- **Уничижающая позиция.** Если в процессе социального взаимодействия человек либо группа людей относится уничижающе к оппонентам (насмешничает, использует завуалированные оскорбления, общается с нарочитой снисходительностью), это станет опорой для конфликтной ситуации в будущем.



Виды конфликтов

- **Реалистические.** Цель таких столкновений – достижение каких-либо конкретных преимуществ и результатов.
- **Беспредметные.** Их цель – обычная, ни с чем не связанная эмоциональная разрядка. В деловом общении этот вид конфликта почти не встречается.
- **Конструктивные.** Носят созидательный характер, позволяют улучшить производительность труда, а в дальнейшем приводят к развитию трудового коллектива и компании в целом.
- **Деструктивные.** Являются разрушительными и часто выходят за рамки морально-этических норм.

Причины конструктивных деловых конфликтов

- разные представления сотрудников о конечных целях деятельности;
- разный уровень интеллекта и образования;
- недостаток финансовых или человеческих ресурсов;
- неблагоприятные условия труда;
- несоответствие прав и обязанностей или неправильное их распределение в коллективе;
- неумение коллег правильно выстраивать коммуникацию друг с другом.

Группы

конфликтных личностей

- Люди, чья конфликтность имеет позитивные последствия с точки зрения интересов дела => активные, напористые доминантные личности, не признающие незыблемых стандартов, правил и норм; люди с критическим мышлением; творческие личности с нестандартным мышлением, поведением и образом жизни. Такие психологические типы могут быть источником или центром конфликтных ситуаций. В то же время в результате их деятельности появляется новое.
- Люди, конфликтные вследствие отрицательных социально неодобряемых личностных черт => склочники, сплетники, скряги, ревнивцы, завистники... Их поведение несет в себе опасность распада группы или снижения эффективности совместной деятельности.

Виды конфликтного взаимодействия

- создание прямых или косвенных помех для осуществления планов и намерений другой стороны;
- невыполнение другой стороной своих обязанностей и обязательств;
- захват или удержание того, что, по мнению одной стороны, не должно находиться во владении другой;
- нанесение прямого или косвенного вреда имуществу или репутации (например, распространение порочащих слухов);
- унижающие человеческое достоинство действия (в том числе словесные оскорбления и оскорбительные требования);
- угрозы и другие принуждающие действия, заставляющие человека делать то, что он не хочет и не обязан делать;
- физическое насилие.

Стратегии и пути разрешения



- **Нормативный:** участники устанавливают согласованные нормы поведения и стараются их точно соблюдать (требовать того же от другой стороны).
- **Конфронтационный:** жесткая позиция по отношению к другой стороне, когда осуществляется отстаивание своих целей и собственного оптимального решения.
- **Манипулятивный:** мягкая с виду позиция по отношению к оппоненту включает приемы скрытой манипуляции.
- **Переговорный:** позиция учета всех вариантов решения с возможностью найти согласие и общее решение.

Приемы преодоления конфликта



- объяснение своей позиции
- извинение
- признание своей вины
- умение вовремя промолчать
- игнорирование речевой агрессии
- умение идти на компромисс
- вежливый тон
- соблюдение правил этикета
- доброжелательное отношение к партнеру

Правила разрешения конфликта



1. Если возникает конфликт, то не поддавайтесь эмоциям и не спешите его формировать (конфликтуйте не спеша).
2. Анализируя конфликтную ситуацию, ищите причину и не «зацикливайтесь» на самом факте конфликта.
3. Мысленно проиграйте все «позитивные» и «негативные» стороны, моменты тех или иных вариантов развития конфликта.
4. Конфликт не стремитесь «замять», а доведите его до логического конца, если убеждены, что вы правы, что вас поймут и поддержат в коллективе, если не все, то наиболее прогрессивная часть коллектива.
5. Не конфликтуйте по пустякам!

Контактная информация



- Владимирова Татьяна Леонидовна
- tatvlad@tpu.ru