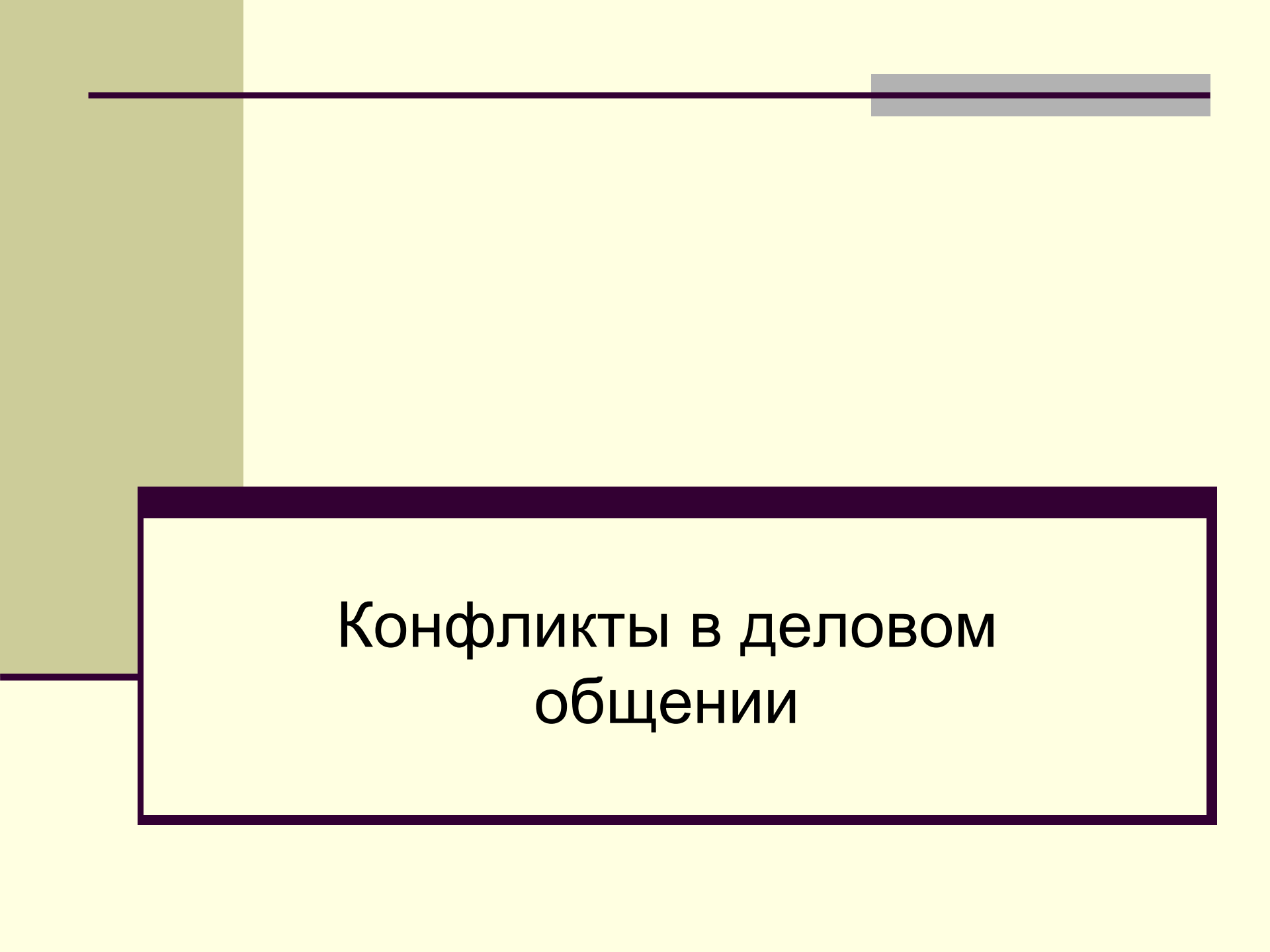


-
- **Кузнецова Татьяна Владимировна**
 - **Методист ГБПОУ НСО
«Новосибирский политехнический
лицей», г.Новосибирск , 2017 год**



Конфликты в деловом общении

Признаки конфликта

Отсутствие согласия между сторонами

Столкновение между сторонами (открытое или скрытое)

Наличие отрицательных эмоций в деловой коммуникации

Типы конфликтов

- Внутриличностные
- Межличностные
- Конфликты между личностью и группой
- Межгрупповые конфликты

Типы конфликтов

В зависимости от характера подчиненности

- Начальник – подчиненные (по вертикали)
- Сотрудник – сотрудник (по горизонтали)
- Смешанный тип(по диагонали)

В зависимости от потребностей субъектов

- Ресурсный
- Статусно - ролевой
- Конфликт из-за идей, норм, принципов

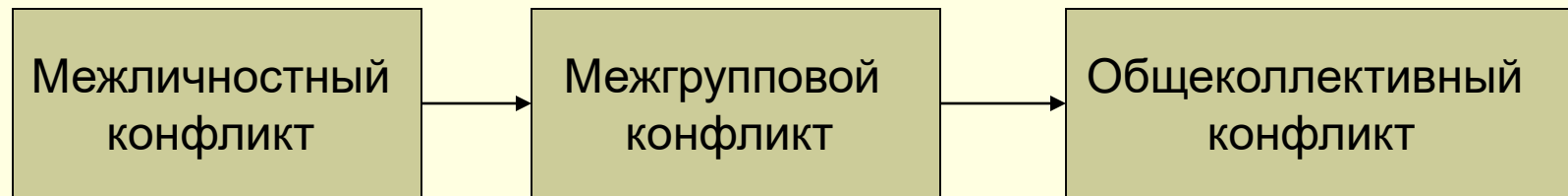
По значению для организации:

- Конструктивные
- Деструктивные

Варианты динамики конфликта

I этап – скрытый (латентный);

II этап – открытый конфликт



III этапа - стадия завершения (разрешения конфликта)

Мнимый выход из конфликта

Исключение конфликта

Переход в хроническое состояние

Возврат к состоянию готовности к конфликту

Последствия конфликтов

Позитивные:

Приобретается опыт совместного принятия решений

Проблема решается путем, который всех устраивает

Приобретается опыт сотрудничества при решении спорных вопросов

Разрушается «синдром покорности» и страх высказать свое мнение

Улучшаются отношения между людьми,
появляется открытость

Члены коллектива перестают рассматривать
наличие разногласий как зло

Последствия конфликтов

Негативные

Отсутствие стремления к сотрудничеству,
полное прекращение взаимодействия

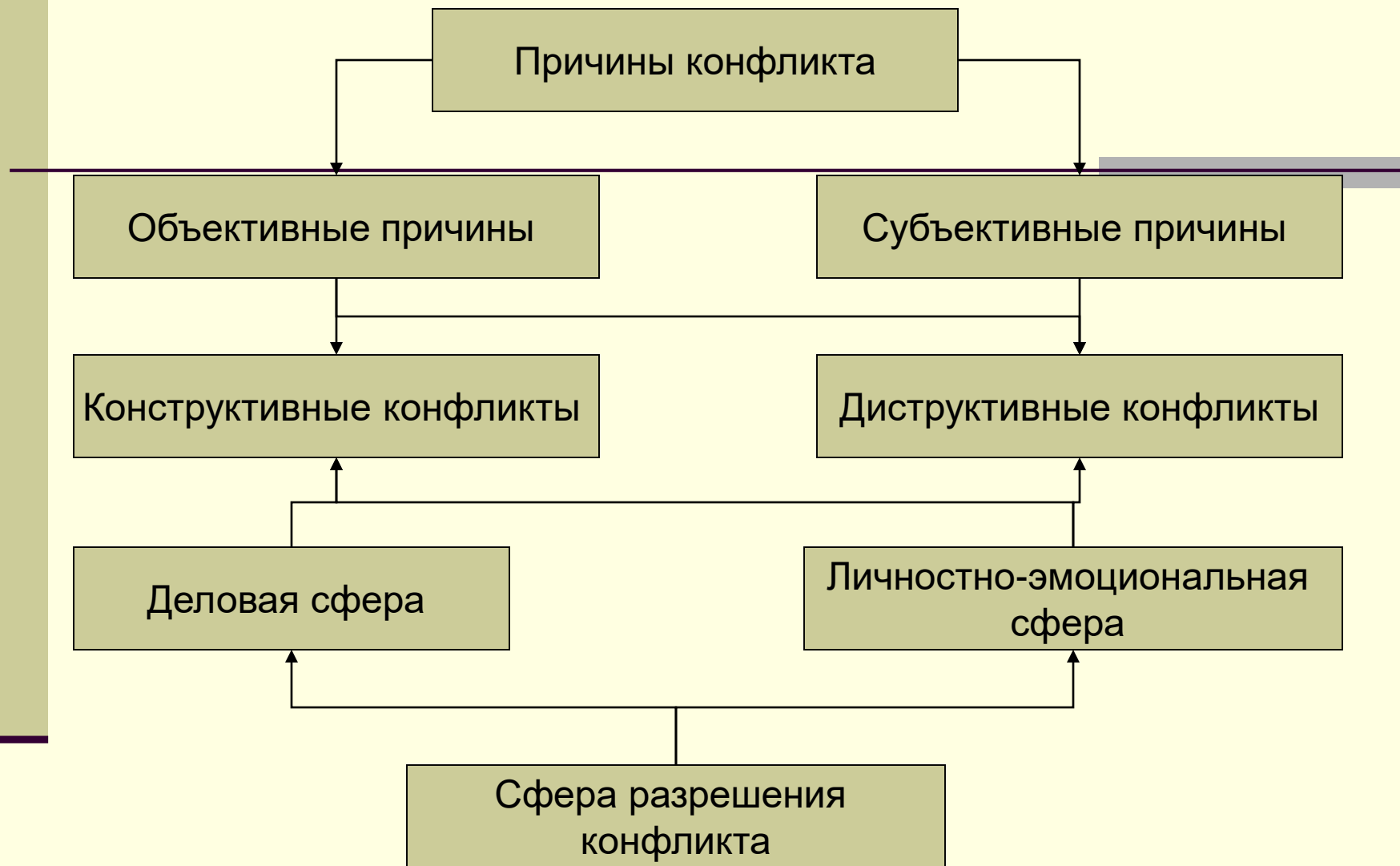
Представление о противоположной стороне как о
«враге»

Непродуктивные, конкурентные отношения между
людьми

Перенос конфликта в личностно-эмоциональную сферу:

Обострение чувства обиды, неудовлетворенности, плохое настроение

Формирование убеждения, что победа в конфликте важнее, чем решение реальной деловой задачи



Действия сотрудников формирующих предпосылки конфликта

Нарушение служебной этики:

- Проявление грубости, высокомерия, неуважительное отношение к коллегам\руководителю
- Нетерпимость к мнениям, отличным от собственного
- Критика, принижающая достоинства человека
- Неисполнение должностных обязанностей

Действия начальника, формирующие предпосылки конфликта

- Ущемление прав подчиненных
- Злоупотребление положением начальника
- Поручение исполнителю «через голову»
- обман подчиненных
- Утаивание стратегически важной информации

Несправедливое оценивание руководителем подчиненных

- Ошибки в применении поощрений и наказаний
- Установление оклада, нарушающего баланс «вклад – оклад»
- Приглашение работника со стороны, когда кандидаты на эту должность есть внутри коллектива

-
- Ревностное отношение руководителя к авторитету подчиненного
 - Нечеткая формулировка руководителем поручаемых заданий
 - Недооценка руководителем разъяснительной работы, коммуникации с подчиненными