

Медицинский колледж

ФГБОУ ВО ДГМУ Минздрава России

Теоретическое занятие №6

Название УД: Основы этики и деловой культуры

Тема: Конфликтные ситуации в деловом общении

План:

1. Конфликт и его структура
2. Деловой конфликт
3. Типы конфликтов в психологии
4. Классификация конфликтов по горизонтали и по вертикали
5. Правила поведения в конфликтах

Конспект

Современный мир невозможно представить без обмена информацией. Коммуникация является основой любых отношений. Особенно если эти отношения касаются деловой сферы. Однако при столкновении различных точек зрения крайне сложно избежать разного рода конфликтов. Тем более, если это конфликты в деловой сфере. Почему они возникают, и как научиться искать компромиссы в общении с партнерами? Такой крайне важный вопрос мы и постараемся решить.

1. Конфликт и его структура

Издревна конфликт был предметом размышления философов.

Древнекитайский мыслитель Конфуций (551 – 479 до н.э.) отмечал, что конфликты порождаются неравенством и несхожестью людей; нормальному общению вредит корысть и стремление к выгоде, упрямство и лживость. Он предлагал улучшать нравы, устранять пороки и избегать ссор.

Древнегреческие философы Платон (ок. 428–348 до н.э.) и Аристотель (384 – 322 до н.э.) также огромное внимание уделяли изучению конфликтов (распрей), источнику их возникновения.

Философы древности стремились понять роль и значение конфликта в жизни людей. Они говорили о спорах, противоречиях и давали им различные оценки: одни полагали, что в спорах рождается истина, другие осуждали споры и рекомендовали их избегать.

Сегодня, так же как и раньше, остается множество вопросов, связанных с конфликтами, которые не нашли четких решений и не привели ученых к единодушию.

2. Деловой конфликт.

Конфликт – это всегда столкновение интересов, целей или мотивов, при котором ни одна из сторон не желает отступить. Деловой конфликт – это специфическое столкновение, которое возникает только в профессиональной сфере. Обычно это происходит при переговорах или разного рода заседаниях. Конфликты в деловых отношениях имеют нескольких разновидностей:

1. **Реалистические.** Целью таких столкновений является достижение каких-либо конкретных преимуществ и результатов.
2. **Беспредметные.** Их цель – обычная, ни с чем не связанная эмоциональная разрядка. В деловом общении второй вид конфликта почти не встречается.
3. **Конструктивные.** Носят созидательный характер.
4. **Деструктивные.** Являются разрушительными и часто выходят за рамки морально-этических норм.

Причины деловых конфликтов

Причины конфликтов в деловом общении разнообразны. Любой из них представляет собой несогласие двух и более сторон, вследствие которого они не могут удовлетворить свои потребности. Отличие желаний, целей, мотивов или ущемление чьих-либо интересов всегда несет разрушительный характер. Лучше всего суметь предотвратить это столкновение, чем попытаться восстановить равновесие после случившегося. В деловом общении принято рассматривать конфликты двух видов: конструктивные (или объективные) и деструктивные (субъективные).

Стратегия поведения в конфликтных ситуациях

По способу разрешения конфликты подразделяются на продуктивные (конструктивные) и непродуктивные (деструктивные).

Конструктивные конфликты не выходят за рамки деловых отношений и предполагают **пять стратегий поведения**: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и избегание.

1. **Соперничество** – это открытая «борьба» за свои интересы.

2. **Сотрудничество** – это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон.

3. **Компромисс** – это урегулирование разногласий через взаимные уступки.

4. **Избегание** – это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего.

5. **Приспособление** представляет собой тенденцию к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами. Если нужда другого человека окажется более важной, чем ваша, а переживания – сильнее, то эта стратегия является единственной для разрешения конфликта.

Понятно, что ни одна стратегия поведения в продуктивном конфликте не может считаться лучшей, поэтому важно научиться эффективно использовать каждую из них, учитывая обстоятельства и ситуацию.

Причины **конструктивных деловых конфликтов** в организации, фирме или компании могут быть следующими:

- 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.

Эти причины приводят к тому, что деловые конфликты в коллективе именуемые конструктивными, случаются с регулярной стабильностью. Их устранение, прежде всего, означает избавление от причины, приведшей к разногласиям. Кроме того, разрешение деловых конфликтов такого рода

позволит улучшить производительность труда, а в дальнейшем приведет к развитию трудового коллектива и компании в целом.

Деструктивные конфликты – это конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным.

Деструктивные конфликты в деловой среде рождаются благодаря субъективным причинам:

- неверная политика руководства организации в отношении коллектива;
- психологическая несовместимость коллег в одном трудовом коллективе;
- интриги определенных личностей, целью которых является продвижение собственных интересов.

Такие конфликты являются крайне неприятными и последствия для делового общения могут быть весьма плачевными. Отсутствие рабочего настроения, упадок сил и духа, формирование образа врагов в лице других коллег, враждебность в коллективе и нездоровая конкуренция вместо слаженности. Это лишь несколько примеров последствий деструктивного конфликта. Чтобы этого не происходило, лучшим вариантом было бы предупреждение такого столкновения. Однако если инцидент уже произошел, то важно суметь его остановить.

5. Управление деловыми конфликтами

Разрешение конфликтов в деловом общении психологи рекомендуют провести в несколько этапов:

1. Для того чтобы враждующие стороны адекватно оценили ситуацию нужно чтобы они задались следующими вопросами:

- как я понимаю данную проблему? Что привело к возникновению конфликта?
- как мой оппонент видит эту проблему? В чем, по его мнению, причина конфликта?

- в каких вопросах мы с оппонентом расходимся во мнении, а в каких мы единоголосны?

2. Оба партнера должны определить, какие действия друг друга они считают неприемлемыми, а также найти цели, ради которых конфликт необходимо завершить.

3. Также оба конфликтующих должны определить, что им обоим нужно сделать, чтобы разрешить конфликт. Какой из способов который они выбрали, вызывает у них чувство удовлетворения.

После анализа данных вопросов и принятии решения о способе выхода из конфликта обе враждующих стороны должны реализовать этот способ. При этом важно объяснить, что саму ситуацию, которая послужила причиной разногласий вспоминать и снова прокручивать в голове категорически нельзя.

Предотвратить конфликты в деловом общении полностью практически невозможно. Но если каждый из сотрудников компании возьмет за правило следить за тем, чтобы споры и разногласия решались сразу, многих проблем удастся избежать.

Как известно, служебные отношения влияют на настроение людей, создают микроклимат в коллективе. Не секрет, что деловые отношения связаны с быстро меняющимися ситуациями, что, в свою очередь, может привести к возникновению конфликтов. Каждому из нас приходилось сталкиваться с конфликтными ситуациями. Как только возникает конфликт, сразу «срабатывают» наши эмоции, мы испытываем напряжение, дискомфорт и наносим вред своему здоровью и здоровью участников конфликта.

Поэтому каждому культурному человеку полезно иметь элементарные представления о конфликтах, о способах достойного выхода из них и правилах поведения в конфликтных ситуациях.

Умение разрешать конфликтную ситуацию и не допускать развития конфликта на рабочем месте, особенно актуальны для специалистов, работающих в тесном контакте с другими людьми.

3.В психологии выделяются следующие типы конфликта

Внутриличностный конфликт возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

Межличностный конфликт является самым распространенным типом конфликта; он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Межгрупповой конфликт происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

Конфликт между группой и личностью проявляется как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения.

4. Классификация конфликтов по горизонтали и по вертикали

Встречается классификация конфликтов *по горизонтали*, т. е. конфликты, возникающие между рядовыми сотрудниками, которые не находятся в подчинении друг у друга; *по вертикали* – они возникают между людьми, находящимися в подчинении друг у друга; а также *смешанные* конфликты, в которых представлены и те и другие. Причем 70–80 % от всех конфликтов составляют вертикальные и смешанные конфликты.

Возникновение конфликтов возможно по разным причинам и обстоятельствам. Они могут являться результатом недостаточного понимания в процессе общения; неверных предположений по отношению к действиям собеседника, различий в планах и оценках. Причинами конфликтов могут быть индивидуально-личностные особенности партнера по общению; неумение (нежелание) контролировать свое эмоциональное состояние; бестактность и отсутствие желания трудиться, потеря интереса к работе.

Главную роль в возникновении конфликтов играют *конфликтогены* – слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта. Сам по себе «конфликтоген-одиночка» не способен привести к конфликту. Для этого должна возникнуть «цепочка конфликтогенов» – их эскалация, т. е. когда на конфликтоген в наш адрес мы

стараясь ответить более сильным конфликтогеном, часто выбирая самый сильный из всех возможных.

Как же происходит обмен «любезностями»? Получив в свой адрес конфликтоген, пострадавший отвечает обидой на обиду, чтобы компенсировать свой психологический проигрыш. При этом его ответ должен быть не слабее, поэтому для полной уверенности он делается с «запасом» (трудно же удержаться от соблазна проучить обидчика!). В результате сила конфликтогенов возрастает.

Выделяют три основных типа конфликтогенов:

- стремление к превосходству
- проявление агрессии;
- проявление эгоизма.

Для того чтобы в процессе общения и взаимодействия с другими людьми избежать конфликтогенов, следует:

- помнить, что любое неосторожное высказывание может спровоцировать конфликт (за счет эскалации конфликтогенов);
- проявлять эмпатию к собеседнику. Для этого нужно войти в его положение, представить как отзовутся в его душе ваши слова, действия и поступки;
- проявлять терпимое отношение к мнению и взглядам собеседника

и принимать несхожесть его суждений со своими.

Формула конфликта такова:

Конфликтная ситуация + инцидент = конфликт,

где *конфликтная ситуация* – это накопившиеся противоречия, создающие истинную причину конфликта; *инцидент* – это стечение обстоятельств (искры), которые являются поводом для конфликта; *конфликт* – это открытое противостояние, являющееся следствием взаимоисключающих интересов и позиций.

Разрешить конфликт – это значит:

- устранить конфликтную ситуацию;
- исчерпать инцидент.

Однако, как показывает практика, в жизни встречается много случаев, когда по объективным причинам невозможно устранить конфликтную ситуацию.

5. Правила поведения в конфликтах

В конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается и человек не отвечает за свои слова и действия. Великий персидский писатель и мыслитель Саади (между 1203 и 1210–1292) по этому поводу писал:

Разгневан – потерпи, немного охладев, Рассудку уступи, смени на милость гнев. Разбить любой рубин недолго и несложно, Но вновь соединить осколки невозможно.

Специалисты в области конфликтологии разработали кодекс поведения в конфликте. Ознакомимся с некоторыми правилами*:

1. *Дайте партнеру «выпустить, пар».* Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

2. *Сбивайте агрессию неожиданными приемами*

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

4. *Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.* Проблема – это то, что надо решать, а отношение к человеку – это фон, условия, в которых приходится принимать решение.

5. *Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.* Не надо искать виновных и объяснять создавшееся положение.

6. *В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо».* Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию и задевать достоинства партнера. можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы – необязательный человек».

7. *Отражайте, как эхо, смысл высказываний и претензий.* Употребление фраз типа «Правильно ли я Вас понял?», «Вы хотели сказать...» устраняет недоразумения и демонстрирует внимание к собеседнику, что уменьшает его агрессию

8. *Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину.* К извинениям способны уверенные и зрелые люди, поэтому это обезоруживает клиента и вызывает у него уважение и доверие.

9. *Ничего не надо доказывать.*
10. *Замолчите первым.*
11. *Не характеризуйте состояние оппонента.*
12. *Независимо от результата разрешения противоречия*

старайтесь не разрушать отношения.

Вопросы для закрепления нового материала:

1. Конфликт и его структура
2. Деловой конфликт
3. Причины делового конфликта.
4. Какова стратегия поведения в конфликтах
5. Как управлять деловыми конфликтами
6. Какие типы конфликтов в психологии вы знаете
7. Классификация конфликтов по горизонтали и по вертикали
8. Правила поведения в конфликтах

Домашнее задание:

1. По материалу текста составить небольшой доклад (на 10 мин.) ответа
2. Подготовиться к ролевой игре «Конфликты в жизни делового человека»
3. Использовать свободный материал (помимо обязательного, учебного) из сетей при подготовке домашнего задания .
4. Составить и изложить каждому письменно свой взгляд на выход из конфликта.
5. Реферирование по теме: «Конфликты в медицинской практике».

Шахбанова Д.Н. _____