

КАК ВЕСТИ СЕБЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

- ⇒ При возникшем конфликте сохраняйте спокойствие и дайте возможность оппоненту высказаться. Не перебивайте и не комментируйте его высказывания. Терпеливо выслушайте все его претензии и заявления. После этого спадет внутреннее напряжение обоих участников, и можно переходить к следующей стадии.
- ⇒ Попросите собеседника обосновать претензии. После того как он выплеснул эмоции, он готов к продуктивному диалогу, и вам осталось его подтолкнуть к этому. Только не позволяйте оппоненту снова переходить на эмоции, тактично направляйте его на разговор по существу.
- ⇒ Разрядите обстановку - вызовите у человека положительные эмоции. Если ваш оппонент женщина, сделайте ей искренний комплимент. Можно рассказать уместный анекдот или напомнить собеседнику о прежних хороших отношениях.
- ⇒ Не обостряйте обстановку своей отрицательной оценкой ситуации, лучше упомяните о своих чувствах. Скажите, что расстроены произошедшим. Таким образом вы дадите понять, что участников конфликта - двое, и кроме точки зрения оппонента может существовать и дру-

- ⇒ Старайтесь совместными усилиями обозначить проблему спора и конечный результат его решения. Нередко бывает так, что двое людей по-разному видят суть одной и той же проблемы. Придите к единому пониманию и найдите общие пути выхода из данной ситуации.
- ⇒ Во время беседы дайте оппоненту возможность почувствовать ваше уважение. При оценке ситуации используйте в качестве критерия действия, а не личность человека. Подчеркнуть внимание к его персоне можно с помощью фраз: «Есть ли у вас другая точка зрения», «Давайте уточним, правильно ли мы понимаем друг друга». Такое подчеркнуто уважительное отношение уменьшит его агрессию.
- ⇒ Не бойтесь извиниться, если вы не правы. Признание ошибок - это не проявление слабости. Напротив, на извинения способны умные и зрелые люди.
- ⇒ Как бы не разрешился конфликт, сохраните отношения. Ситуация меняется, а люди остаются. Несмотря на возникшие разногласия, выскажите надежду на дальнейшие хорошие отношения.



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

АНАПСКИЙ
ИНДУСТРИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
КОЛЛЕДЖ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ЦЕНТР СОДЕЙСТВИЯ ТРУДОУСТРОЙСТВУ
ВЫПУСКНИКОВ «КАРЬЕРА»
РЕСУРСНЫЙ ЦЕНТР



КОНФЛИКТЫ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ



Серия
«Успешный выпускник»

КАК ИЗБЕЖАТЬ КОНФЛИКТА В КОЛЛЕКТИВЕ

Конфликт в организации — это открытая форма существования противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного и личного порядка.

Причины конфликтов:

- * нарушение принципов управления, которые проявляются в неправильных действиях руководителей (нарушение трудового законодательства, несправедливое использование поощрений и наказаний, самонадеянное использование кадрового потенциала, недостаточного учета психологических особенностей, личных интересов и потребностей работников;
- * неправильные действия подчиненных (несерьезное отношение к труду, личная неорганизованность, эгоистические желания);
- * психологическая несовместимость сотрудников, столкновение их целей, установок, интересов, мотивов, потребностей, поведения в процессе и результате общения, а также в процессе их сотрудничества в трудовом коллективе;
- * наличие в коллективе так называемых «трудных людей», «жалобщиков», «зануд» и т. п., которые своим поведением создают в ближайшем социальном окружении состояние социальной напряженности, что приводит к возникновению конфликтов;
- * возникновение в межличностных контактах работников коллектива противоречий, которые приводят к тому, что одни индивиды своими словами, суждениями, поступками касаются или унижают социальный статус других, их материальные и духовные интересы, моральную достоинство, престиж;
- * манипулирования, то есть скрытое управление собеседником, партнером против его воли, во время которого манипулятор получает односторонние преимущества за счет жертвы;
- * несоответствие слов, оценок, поступков одних членов коллектива ожиданиям, требованиям других его членов.

1. Помните золотое правило – лучше плохой мир, чем хорошая война.

Следуя данному правилу становится понятным то, что никогда не следует доводить дело до конфликта. То есть, надо стараться избежать конфликта любым способом. Пусть вы не будете здороваться по утрам, пускай вы будете избегать друг друга. Но это все же лучше, нежели крупная ссора и последующее за ним взаимное избегание.

2. Никогда не начинайте конфликт сами.

Коллективный суд укажет вас виновником затеянной ссоры, или что совсем плохо - драки. Попробуйте терпеть до конца, помните, что для окружающих чаще виноват тот, кто начал ссору, а не тот кто вынудил.

3. Попробуйте быть максимально корректными в поведении и учтивыми со всеми членами коллектива.

Ведь ваше отношение легко прочувствовать. Вспомните случаи, когда человека начинал избегать весь коллектив за то, что он хорошо относился к одним и плохо к другим. Коллектив, как общественный разум, начинает сам изгонять таких членов из своего состава.

4. Будьте вежливыми.

Причем это правило касается любых отношений. И самое главное в нем – быть вежливым искренне. Ведь все люди чувствуют, когда вежливость наигранная. И очень часто таких людей, которые неискренни называют впоследствии лицемерами. Поэтому помните, что ничто не дается нам так дешево, и не ценится так дорого как вежливость.



5. Всем известно, что в любом коллективе есть нелюбимые элементы.

Это могут быть задиры, стукачи, нахалы и хамы. Вот именно с такими людьми в общении следует быть максимально осторожным. Ведь они также играют на чувствах и эмоциях людей, и очень остро чувствуют психологически слабого человека. Поэтому, чем сильнее вы будете духом и увереннее в поведении, тем меньше шанса стать жертвой таких людей.

6. Никогда не следует обсуждать плюсы и минусы одних коллег с другими.

Поверьте, такие факты обсуждения быстро обрастают дополнениями и становятся сплетнями. А источника таких слухов обычно ожидает конфликт с тем человеком, о котором был данный разговор.



7. Если у вас случился конфликт с коллегами, никогда не выносите это за пределы коллектива.

Не стоит выносить сор из избы. Пусть все ваши ссоры останутся лишь достоянием вашего коллектива, ведь ничто так не подрывает имидж компании, как упоминание о частых ссорах в его коллективе.

