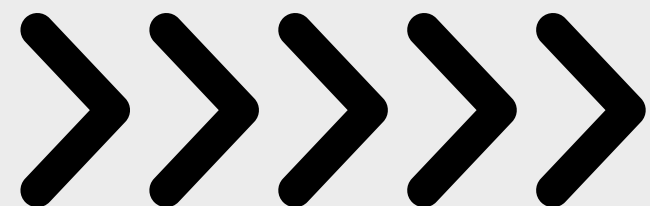


КОНФЛІКТИ В ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЯХ

СТРАТЕГІЇ ВИРІШЕННЯ

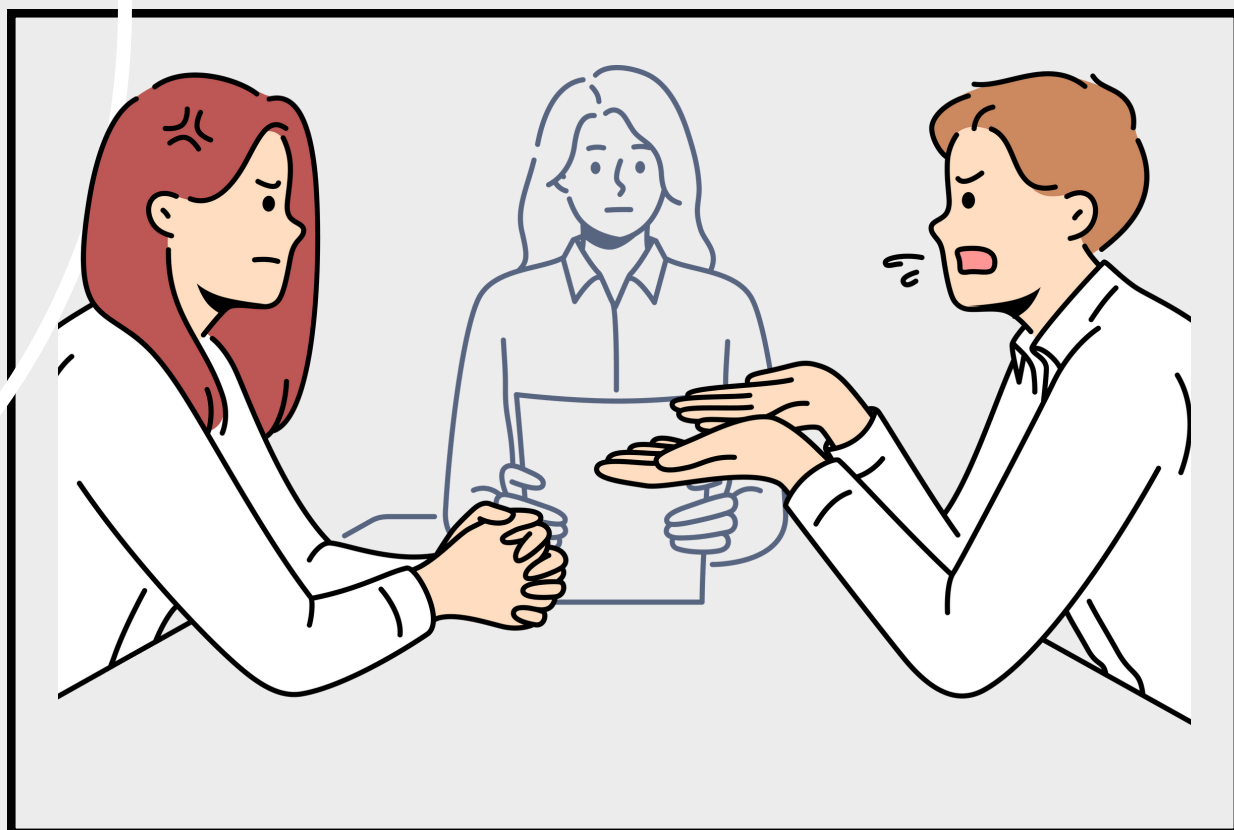


Заїка Софія МА-4



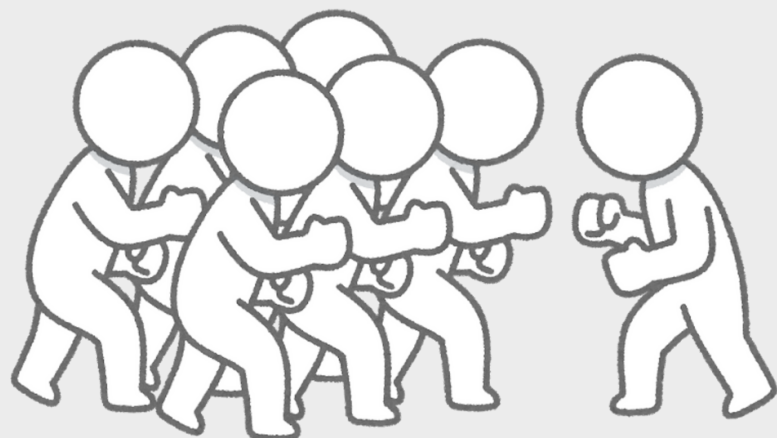


КОНФЛІКТ



Конфлікт – це зіткнення протилежних інтересів, поглядів, цілей або цінностей між двома або більше сторонами. Це може проявлятися як суперечка, боротьба або ворожість.

Конфліктна ситуація – ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності в цінностях, інтересах, потребах і соціальних очікуваннях сторін, або ситуація що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників взаємодії.



ЕТАПИ КОНФЛІКТУ



01

1) виникнення
конфліктної ситуації

02

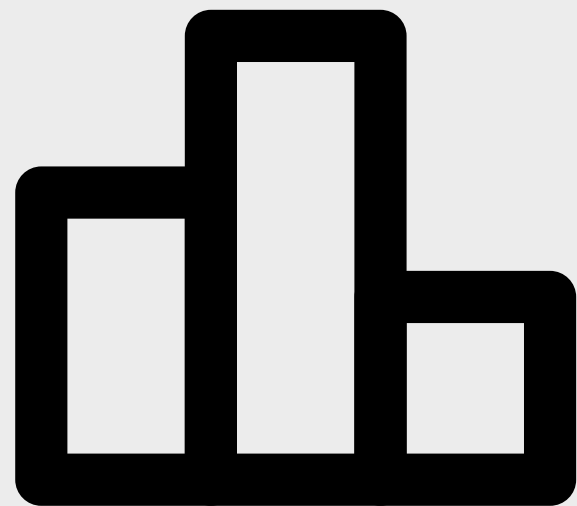
2) усвідомлення ситуації як
конфліктної хоча б однією із
сторін;

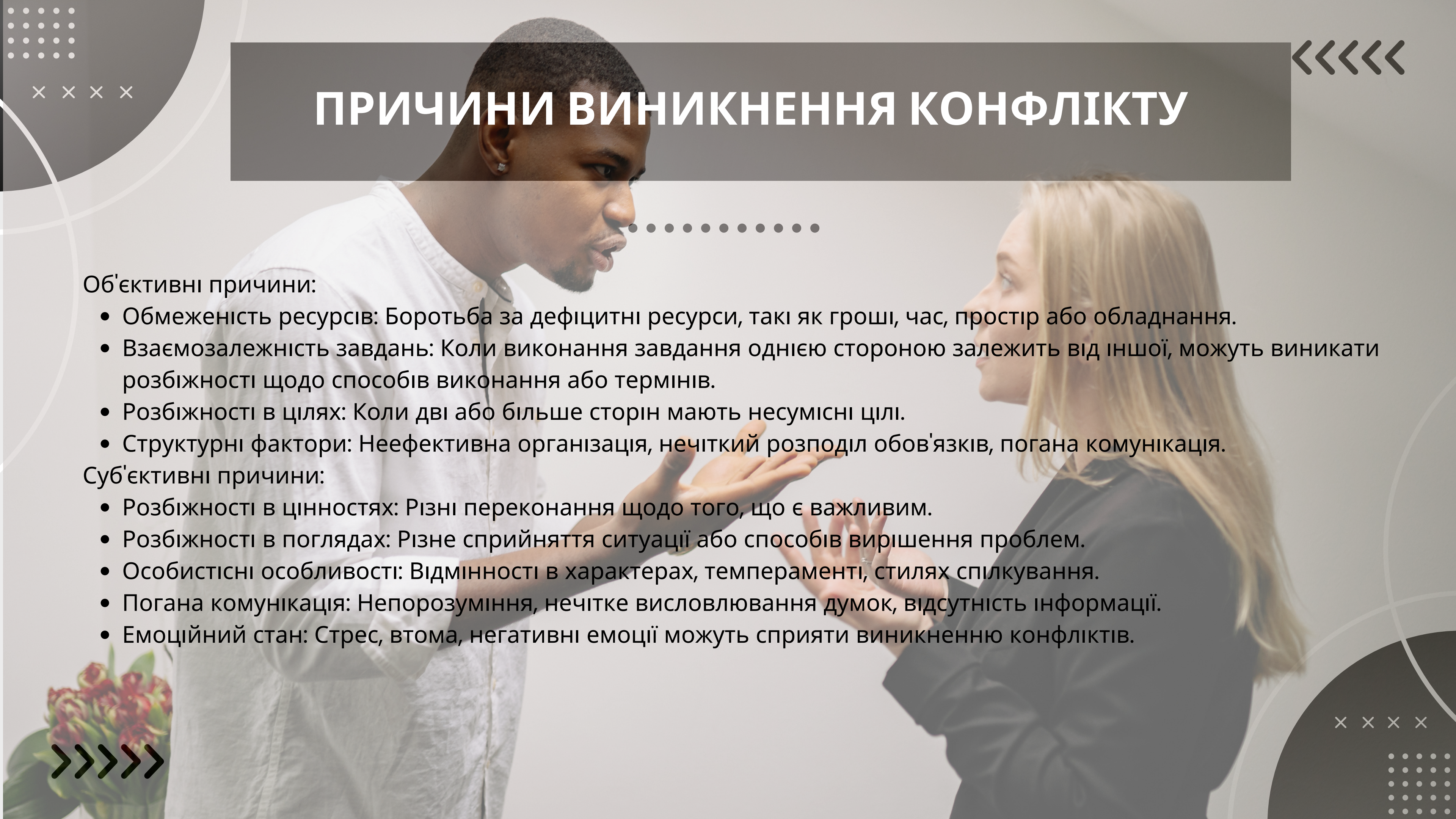
03

3) стадія конфліктної
поведінки або взаємодії;

04

4) стадія вирішення
конфлікту.



A background image showing a man and a woman in a heated conversation. The man, on the left, is a Black man with short hair, wearing a white shirt, looking towards the woman. The woman, on the right, is a white woman with long blonde hair, wearing a dark jacket, looking back at him. They are both gesturing with their hands. The background is a light gray with some decorative elements: a grid of dots in the top left, a row of 'x' marks in the top left, a row of 'x' marks in the bottom right, and a grid of dots in the bottom right. There are also decorative arrows: four left-pointing arrows in the top right and five right-pointing arrows in the bottom left.

ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТУ

Об'єктивні причини:

- Обмеженість ресурсів: Боротьба за дефіцитні ресурси, такі як гроші, час, простір або обладнання.
- Взаємозалежність завдань: Коли виконання завдання однією стороною залежить від іншої, можуть виникати розбіжності щодо способів виконання або термінів.
- Розбіжності в цілях: Коли дві або більше сторін мають несумісні цілі.
- Структурні фактори: Неефективна організація, нечіткий розподіл обов'язків, погана комунікація.

Суб'єктивні причини:

- Розбіжності в цінностях: Різні переконання щодо того, що є важливим.
- Розбіжності в поглядах: Різне сприйняття ситуації або способів вирішення проблем.
- Особистісні особливості: Відмінності в характерах, темпераменті, стилях спілкування.
- Погана комунікація: Непорозуміння, нечітке висловлювання думок, відсутність інформації.
- Емоційний стан: Стрес, втома, негативні емоції можуть сприяти виникненню конфліктів.

ТИПИ КОНФЛІКТІВ У ДІЛОВІЙ КОМУНІКАЦІЇ



01

Внутрішньоособистісний: Конфлікт всередині однієї людини (наприклад, між різними бажаннями або цінностями)

02

Міжособистісний: Конфлікт між двома або більше людьми.

03

Міжгруповий: Конфлікт між різними командами, відділами або підрозділами.

04

Організаційний: Конфлікт, що охоплює всю організацію (наприклад, через зміни в структурі або стратегії)



СТРАТЕГІЇ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ



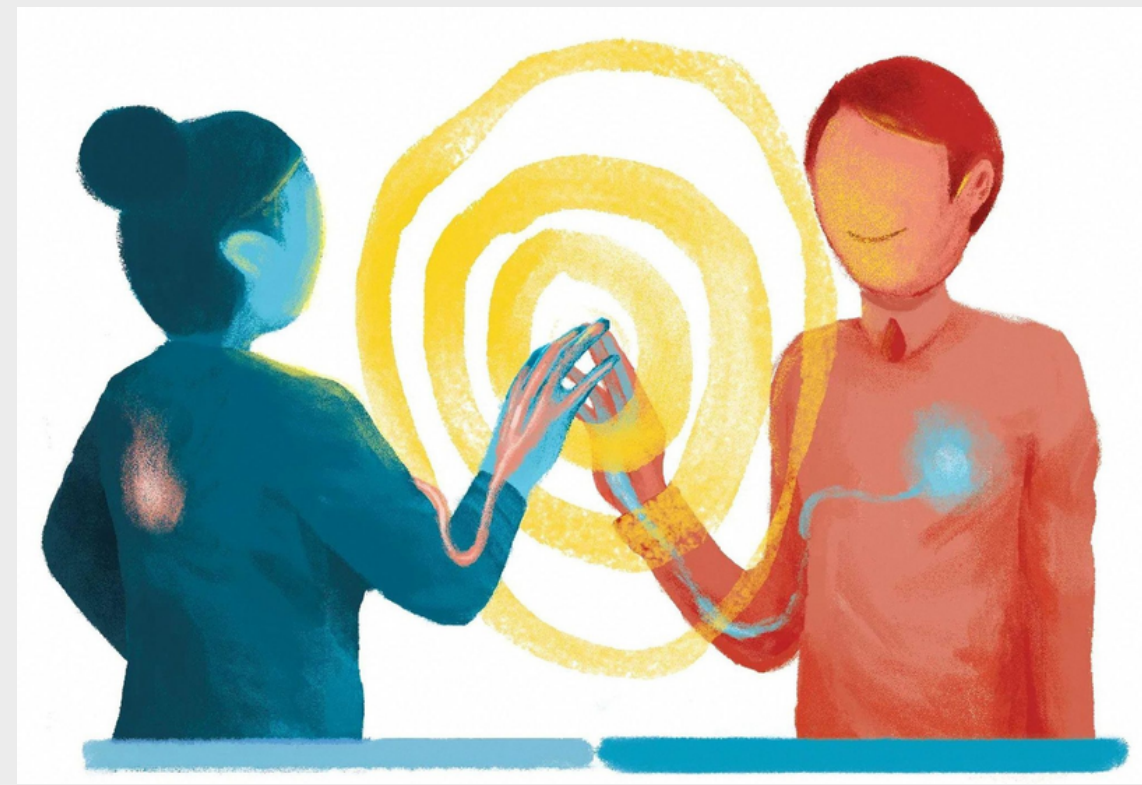
- Ухилення: Ігнорування конфлікту.
- Пристосування: Поступливість іншій стороні.
- Компроміс: Взаємні поступки.
- Суперництво: Наполягання на своєму.
- Співробітництво: Пошук рішення, яке задовольняє обидві сторони.



ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ



1. Активне слухання
2. Чітке та відкрите висловлювання думок
3. Емпатія та розуміння точки зору іншої сторони
4. Фокус на проблемі, а не на особистостях
5. Конструктивний зворотний зв'язок





НЕГАТИВНІ НАСЛІДКИ КОНФЛІКТІВ



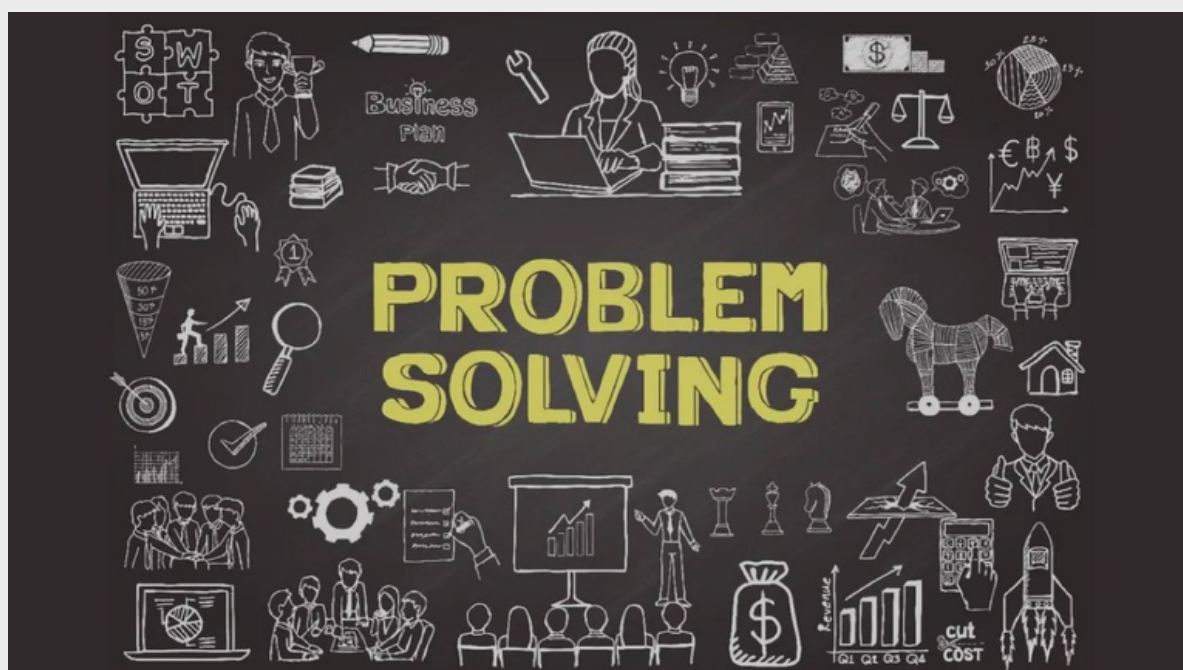
1. Зниження продуктивності та ефективності роботи
2. Погіршення морального клімату в колективі
3. Зростання плинності кадрів
4. Погіршення якості прийнятих рішень
5. Втрата часу та ресурсів на врегулювання конфліктів
6. Пошкодження ділових відносин та репутації



ПОЗИТИВНІ АСПЕКТИ КОНФЛІКТІВ (ЗА ПРАВИЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ)



1. Стимулювання інновацій та творчості
2. Виявлення та розв'язання проблем
3. Поліпшення комунікації та розуміння між сторонами
4. Зміцнення командного духу після успішного врегулювання
5. Сприяння особистісному зростанню учасників



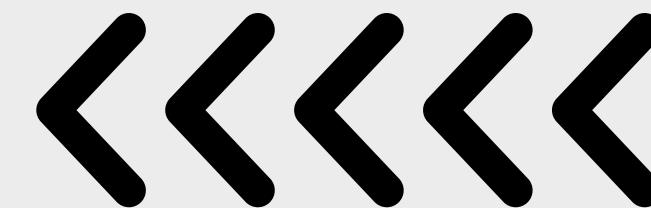


ВИСНОВОК



Конфлікти є невід'ємною частиною ділових комунікацій, виникаючи через різноманітні об'єктивні фактори, такі як обмеженість ресурсів, різні цілі та пріоритети, нечіткий розподіл обов'язків, а також через суб'єктивні причини, як відмінності в стилях роботи, неефективна комунікація та особистісні розбіжності. Розуміння різних типів конфліктів, включаючи внутрішньоособистісні, міжособистісні, міжгрупові та організаційні, є важливим кроком для їхньої ідентифікації та подальшого ефективного управління. Хоча конфлікти можуть мати негативні наслідки, такі як зниження продуктивності та погіршення атмосфери в колективі, за умови правильного підходу вони здатні стимулювати інновації, виявляти приховані проблеми та покращувати комунікацію. Існують різні стратегії управління конфліктами, і вибір оптимальної залежить від контексту ситуації. Ключову роль у запобіганні та конструктивному вирішенні конфліктів відіграє ефективна комунікація, що включає активне слухання, чітке висловлювання думок та емпатію. Отже, усвідомлення природи конфліктів у діловому спілкуванні, володіння методами їхнього врегулювання та розвинені комунікативні навички є важливими для забезпечення успішної та гармонійної роботи в будь-якій організації.





ДЯКУЮ ЗА УВАГУ

