Элективные курсы для учащихся 9 «А» класса

по специальности технология

Элективные курсы : Конфликты в деловом общении

Урок 1: Взаимоотношения в коллективе

Если внимательно присмотреться к стилю общения отдельных руководителей в конфликтных ситуациях, можно заметить типичность этого поведения. Для одного характерным лозунгом является: "Лучшая защита - нападение" (свойственно "практикам"). Для другого - "Лучше плохой мир, чем хорошая война" (чаще проявляется в поведении "собеседников"). Для третьего - "Пускай думает, что он победил" (отличает "мыслителей").

"Собеседники" не способны на длительное противостояние. Иначе протекает конфликт у "мыслителей" и "практиков". Погруженность в себя, медлительность мыслителя способствует затяжным состояниям напряженности отношений. "Действенность" практического типа также увеличивает продолжительность конфликта. Самые опасный для деловых и личных отношений - длительные конфронтации. Ведь они препятствуют выяснению отношений в общении. Конфликтующие личности закрепляют при очень долгом напряжении свое негативное состояние. Практический тип личности компенсирует сложности отношений ориентацией либо на длительность, либо на поиск других контактов.

"Мыслитель" выстраивает в уме сложную систему доказательств собственной правоты и неправоты своего оппонента. И только изменившиеся жизненные обстоятельства или третий соучастник - арбитр - могут вывести конфликтующие стороны из тупика.

"Собеседник умеет так выйти из этой неприятной ситуации, что меньше затрагиваются глубинные чувства личности. Он более чувствителен к изменениям настроения партнера и своевременно пытается снять недоразумение, напряженность в отношениях.

"Практик", в силу "действенности" своих побуждений, мотивов, потребностей, склонен недооценивать последствия конфликтов, менее восприимчив к мелким недомолвкам. Поэтому факт конфликта свидетельствует о большой глубине нарушения отношений.

"Мыслитель" более осторожен в действиях, он больше продумывает логику своего поведения, хотя и менее чувствителен в отношениях, чем "собеседник". На производстве, в широком кругу общения более дистантен в отношениях, поэтому ему сложнее попасть в конфликтную ситуацию. Но зато он больше раним в близких отношениях. В этой сфере глубина конфликта и степень включенности у него будет больше. Конфликт протекает по-разному, в зависимости от психологических типов спорщиков. Реже всего вступают в него "собеседники", так как их ориентированность на общение, коммуникативные способности своевременно снимают напряженность. Этот тип личности более открыт для принятия позиций "соперника", не стремится изменить его мнение и поведение. Другое дело "практик". Его неуемная потребность преобразования внешнего мира, и в том числе позиций окружающих, может приводить к разнообразным столкновениям. Естественно, что, вступая даже в мимолетный контакт, два таких человека будут испытывать межличностную напряженность. А если им совместно придется решать задачу и отношения "руководства - подчинения" заранее не заданы официальной инструкцией? Конфликт практически неизбежен

Специфичны взаимоотношения двух или более "мыслителей" в силу их ориентированности на себя и плохой управляемости извне (сотрудничают малоэффективно, так как межличностная дистанция взаимна и вследствие этого они будут больше действовать самостоятельно). Конфликт "мыслителей" специфичен тем, что для них чрезвычайно важно интенсивное общение в этот момент, позволяющее лучше осознать причину, обстоятельства, позицию сторон. Без осознания и вербализации им очень трудно разобраться в том, что происходит с ними.

Типы руководителей по-разному чувствительны к противоречиям и конфликтам, затрагивающим различные сферы личности. Так, "мыслители" острее всего принимают противоречия в сфере духовных ценностей, идейного родства. "Практику" важно единство практических исходов, целей совместной деятельности. Если в сфере целей и средств деятельности, влияний и управления возникает противоречие, они очень быстро вступают в конфликт.

Более благоприятная позиция "собеседника". Ему обычно выпадает роль арбитра в конфликтных ситуациях. Не случайно неофициальными эмоционально-исповедными лидерами в коллективе становятся именно эти личности. Правда, и они имеют уязвимые места и чрезвычайно чувствительны к оценке их эмоционально-коммуникативных способностей. В отличие от "мыслителей", для которых основной ценностью является интеллектуальный, духовный мир, их меньше трогает оценка интеллектуальных способностей и практичности. "Практик" так же чувствителен к несправедливым высказываниям по поводу его работоспособности, пунктуальности, успешности деятельности. Острота реакции на оценку указанных сфер может ослабляться, если такой человек удовлетворен достижением практических, интеллектуальных, аффективно-коммуникативных целей. Чувствительность возрастает, если на пути удовлетворения личностно-значимых потребностей и целей есть препятствия.

Урок 2 : Конфликт и его структура

Существуют следующая структура конфликтов.

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

. Модель конфликта как процесса

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.

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

Главную роль в возникновении конфликтов играют конфликтогены – слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта. Однако 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 стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто выбирая самый сильный из всех возможных.

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

стремление к превосходству;

проявление агрессии;

проявление эгоизма.

Урок 3: Стратегия поведения в конфликтных ситуациях

 Тот, кто первым скомандует себе: "Стоп! Никакой грубости и бестактности !", тот предотвращает ссору. Это называется "взять себя в руки". Мастеру часто приходится сталкиваться с подобной ситуацией.

 Разобраться в причинах и источниках конфликта любому человеку может помочь совет старшего, более опытного товарища, вышестоящего руководителя. Но главное, не спешить объективировать конфликт, предать его гласности или публичной оценке. Этим можно только обидеть человека.

 Лучше видеть добрые намерения в каждой из конфликтующих сторон. Если же видеть их только с одной стороны, то другая будет обречена на роль ябедника.

 Чтобы ликвидировать конфликт, не нужно торопиться сказать что-то резкое, оскорбляющее или угрожающее. В такой ситуации психологи советуют, прежде всего, избавиться от внутреннего беспокойства или волнения. Растревоженное чувство - плохой советчик разуму. Для того чтобы хорошо овладеть собой в конфликтной ситуации, полезно сделать паузу в разговоре, глубоко вздохнуть, встать, пройтись, либо перевести разговор на другую тему, либо перенести его на другое время.

 С целью овладения собственной речью, эмоциями и поведением в конфликтной ситуации руководителю производства могут быть полезны приемы аутогенной тренировки, сознательной концентрации волевого усилия на мысли о необходимости быть спокойным, быть выдержанным, быть доброжелательным. Для начала следует нащупать у себя пульс, подсчитать его удары, сконцентрировать волю, произнося про себя нужные слова-команды. Если периодически применять этот прием, можно избавиться от лишнего напряжения в конфликтных ситуациях.

 Чтобы легче найти индивидуальный подход в разрешении конфликта, полезно определить возможный тип взаимной реакции конфликтующих, Здесь полезно вспомнить о темпераментах. Холерик отличается повышенной возбудимостью, меланхолик - наоборот. Но зато последний дольше помнит и переживает обиду. Флегматик труднодоступен для убеждения, сангвиник легко успокаивается, но ему также бывает трудно сдерживать свои чувства.

 Одним из эффективных средств предупреждения конфликта является их запрещение на работе. Руководитель как властное лицо в коллективе просто может приказать: "Не ссориться!" Но не всегда такой приказ целесообразен и выполним. Иногда предотвратить межличностный конфликт не удается. В этом случае можно ослабить его силу разными приемами. Один из них - перевести участников на другие места, загрузить работой так, чтобы им некогда было конфликтовать и др.

 Лучшие способы разрешения производственно-организационных конфликтов - постоянная забота руководителя о совершенствовании условий труда, своевременная информированность рабочих о производственной ситуации

Урок 4: Выход и виды выхода из конфликтных ситуаций

Попытаемся дать характеристику типов исхода из конфликтной ситуаций.

Первый - уход от разрешения возникшего противоречия, когда одна из сторон, к которой предъявлено "обвинение", переводит тему разговора в другое русло. При этом "обвиняемый" ссылается на недостаток времени, несвоевременность спора, и "оставляет поле брани".

Уход как вариант исхода конфликта более всего свойственен для "мыслителя", который не всегда сразу готов к разрешению сложной ситуации. Ему необходимо время для продумывания причин и способов решения конфликтной задачи. Такой тип разрешения использует и "практик", добавляя при этом элемент взаимности обвинения. Но в общем "практику" более свойственна активность позиции, поэтому она чаще всего избирается в межличностных противоречиях.

Тактика ухода нередко обнаруживается у "собеседника", что объясняется основным его свойством - "сотрудничество при любых обстоятельствах". "Собеседник" лучше других понимает ситуацию взаимодействия. Он также более податлив в отношениях и общении, предпочитает уход от конфликта, нежели конфронтацию, и тем более принуждение.

Второй вариант исхода - сглаживание, когда одна из сторон либо оправдывает себя, либо соглашается с претензией, но только в данный момент. Оправдание себя полностью не решает конфликта и даже может усугублять его, так как внутреннее, мысленное противоречие усиливается.

Этот прием чаще всего использует "собеседник", так как для него предпочтителен любой, даже самый плохой, неустойчивый мир, чем самая "хорошая война". Конечно, это не означает, что он не может использовать прием принуждения ради сохранения взаимоотношений, но с целью устранения, а не усугубления противоречий.

Третий тип - компромисс. Под ним понимается открытое обсуждение мнений, направленных на поиск наиболее удобного для обеих сторон решения. В этом случае партнеры выставляют аргументы в свою и в чужую пользу, не откладывают решения на потом и не принуждают в одностороннем порядке к одному возможному варианту. Преимущество этого исхода во взаимности равности прав и обязанностей и легализации (открытости) претензий. Компромисс при соблюдении правил поведения в конфликте действительно снимает напряженность или помогает найти оптимальное решение.

Четвертый вариант - неблагоприятный и малопродуктивный исход конфликта, когда никто из участников не принимает во внимание позицию другого. Он обычно возникает, когда одна из сторон накопила достаточно мелких обид, собралась с силами и выдвинула сильнейшие аргументы, которые не сможет снять другая сторона. Единственным положительным моментом конфронтации является то, что экстремальность ситуации позволяет партнерам лучше увидеть сильные и слабые стороны, понять запросы и интересы друг друга.

Пятый вариант - самый неблагоприятный - принуждение. Это тактика прямолинейного навязывания того варианта исхода противоречия, который устраивает его инициатора. Например, начальник отдела, пользуясь своим административным правом, запрещает разговаривать по телефону по личным вопросам. Он будто бы и прав, но так ли уж универсально его право? Чаще всего к принуждению прибегает "практик" уверенный в своем абсолютном влиянии и власти над партнером. Конечно, такой вариант возможен между "собеседником" и "мыслителем", но совершенно исключается в отношениях двух "практиков". Обвиняемый "практик" скорее всего, использует в этом случае конфронтацию и только в крайнем случае уход, но только для того, чтобы "взять реванш" в другой раз".

Этот исход конфликта в некотором смысле действительно быстро решает и решительно устраняет причины недовольства инициатора. Но он самый неблагоприятный для сохранения отношений. И если в экстремальных условиях, в официальных отношениях военнослужащих, регламентированных четкой системой прав и обязанностей, он отчасти оправдан, то в системе современных личных, родственных, супружеских отношений он все больше изживает себя.

План разрешения споров

При искреннем желании разрешить спорный вопрос, нужно следовать следующему плану ведения разговора. Лучше, если с вашим партнером разбора конфликтной ситуации ознакомлен соперник. Разговор на чистоту лучше вести в специально выбранное время и в помещении, где не будет посторонних свидетелей.

Конструктивный спор как сознательно организованное выяснение противоположных точек зрения способствует разрешению конфликтных ситуаций в межличностных отношениях. Методика проведения его достаточно проста и может быть использована в деловых и личных сферах. Она позволяет активно развивать психологическую структуру взаимных отношений.

Развитие конструктивного спора должно иметь три четкие и последовательные фазы.

1 фаза - вводная. "Пострадавший" должен сказать, что хочет спросить. Например: "Я хочу выяснить то-то и то-то, почему вы поступили так-то и не сделали того-то?"

2 фаза - средняя (собственно спор). Говорите о сути дела, а не вокруг да около. Обязательно отреагируйте на высказанное недоразумение, критику. Изложите свое мнение конкретно и четко.

3 фаза - заключительная, когда принимается решение по вопросу, вызвавшему противоречие. Признайте свою ошибку или докажите обратное. Найдите у другого что-нибудь приятное, положительно его характеризующее.

Элективные курсы для учащихся 9 «А» класса

по специальности технология

Элективные курсы: Секреты общения в поисках работы.

Урок 1: Где и как искать работу

 Первый способ, который приходит в голову большинству людей – расспросить друзей и знакомых. Это часто работает, но есть как плюсы, так и минусы. К плюсам можно отнести и низкие усилия на поиск, и зачастую более выгодны условия работы, и определенное преимущество перед другими кандидатами, и некоторая привилегированность положения на новом рабочем месте. Но та же привилегированность может оказаться и минусом, когда Ваши коллеги станут обращать на это внимание. И это не единственная возможная проблема. Так, например, при устройстве человека на работу по знакомству его часто не оформляют официально. Да и отношения с начальством в таком случае сложно назвать рабочими, что может быть плохо и для подчиненного, и для начальника, и для самой работы в итоге. Поэтому относитесь к этому вопросу внимательно.

 Следующее, что стоит сделать обязательно – это разослать свою резюме по всем известным Вам адресам кадровых агентств и в те компании, в которых Вы хотели бы работать. Сюда же можно отнести и рекомендацию к размещению резюме в базах данных кандидатов в Интернете (на специальных ресурсах, посвященных трудоустройству) и в специализированных газетах, где есть подобные рубрики. Не стоит также забывать о возможности заполнить стандартную анкету компании через Интернет, например – на нашем сайте. Проявите усердие, старайтесь разослать резюме всем, кто может заинтересоваться Вашей кандидатурой, это повысит Ваши шансы. Иногда нелишне обратиться и в центр занятости населения – там тоже ведут учат специалистов, находящихся в поиске работы. Не забывайте также, что резюме имеют свойство устаревать. Поэтому если Вы меняет работу регулярно и не привыкли подолгу сидеть на одном месте, Вам стоит позаботиться о том, чтобы присылать потенциальным работодателям новые резюме так же регулярно. Обычно раза в год достаточно, чтобы освежить данные и напомнить о себе. Не переусердствуйте: слишком частое обновление Вашего резюме работодателя скорее станут раздражать, нежели радовать. Повторно заполнять и присылать анкеты обычно не надо – в кадровых агентствах и отделах персонала компаний они хранятся подолгу, а вот добавлять туда новые данные не помешает.

 Это не очередной шаг, его надо выполнять не после, а одновременно со вторым. Это активный поиск вакансий, которые Вас интересуют. Ведь порой недостаточно забросить много «удочек»-резюме и ждать результата, за хорошей вакансией часто приходится «погоняться». Именно здесь Вам пригодятся номера телефонов, газеты, журналы и web-адреса, которые мы Вам рекомендовали узнать. Регулярно просматривайте объявления о вакансиях во всех доступных источниках, звоните по телефону в кадровые агентства и отделы кадров, ходите на встречи и собеседования, не стесняйтесь задавать вопросы, старайтесь узнать как можно больше, проявите активность в поиске. Кто ищет, тот найдет. Обращу Ваше внимание на то, что не всегда предложения работы правдивы и добропорядочны. Такой способ завлечения людей до сих пор используется мошенниками и недобросовестными работодателями, которые не выполняют своих обещаний и обязательств перед своими сотрудниками. Поэтому настоятельно рекомендуем узнать о Вашем потенциальном работодателе как можно больше еще на стадии поиска и выбора, а не на стадии принятия решения, когда может оказаться поздно. Такой подход позволит Вам избежать проблем с нечестными работодателями. В то же время любой специалист по подбору персонала отметит как плюс то, что Вы подготовились к беседе и знаете довольно много о компании, в которую пришли устраиваться на работу. Еще? один момент, которому следует уделить внимание – это то, что предложения вакансий по некоторым специальностям на рынке встречаются нечасто. Поэтому если Вы – специалист с эксклюзивной квалификацией или же имеете очень узкую специальность, не следует бросаться в омут с головой, в Вашем случае лучше терпеливо ждать нужной вакансии.

Элективные курсы для учащихся 9 «Б» класса

по специальности технология

Элективные курсы : Конфликты в деловом общении

Урок 1: Взаимоотношения в коллективе (см. выше)

Урок 2 : Конфликт и его структура (см. выше)

Урок 3: Стратегия поведения в конфликтных ситуациях (см. выше)

Урок 4: Выход и виды выхода из конфликтных ситуаций (см. выше)

Элективные курсы для учащихся 9 «Б» класса

по специальности технология

Элективные курсы: Секреты общения в поисках работы.

 Урок 1: Где и как искать работу (см. выше)