Конфликты в
деловом общении и
пути их преодоления

1. Конфликты

1.1. Типология конфликта.

Как образно заметил американский психолог Б.Вул, «жизнь-процесс решения бесконечного количества конфликтов. Человек не может избежать их. Он может решить, участвовать в выработке решений или оставить это другим». Поэтому руководителю да и каждому культурному человеку необходимо иметь хотя бы элементарные представления о конфликтах, способах поведения при их возникновении; к сожалению, для большинства людей характерно неумение находить достойный выход из них.

Что же такое конфликт? Конфликт – столкновение противоположных интересов на почве соперничества, противоборства или отсутствия взаимопонимания по разным причинам. В социальной психологии существует многовариантная типология конфликта:

1. - внутриличностный конфликт;
 - межличностный конфликт;
 - конфликт между личностью и группой;
 - межгрупповой конфликт.
2. Возможны также классификации конфликтов по горизонтали и по вертикали.

1.2. Предпосылки возникновения конфликта в процессе делового общения.

Процесс делового общения предполагает наличие трех факторов: восприятия, эмоций и обмена информацией. В конфликтных ситуациях легко забыть об этом. Поэтому можно выделить следующие предпосылки возникновения конфликта в деловом общении:

- несовпадение рассуждений, т.е. разногласия из-за несовпадения ваших рассуждений с рассуждениями другой стороны.
- особенности восприятия, т.е. люди, очень часто разговаривая, не понимают друг друга.

Поэтому конструктивное разрешение конфликта зависит от следующих факторов:

1 – адекватности восприятия конфликта, т.е. достаточно точной, не искаженной личными пристрастиями оценки поступков, намерений как противника, так и своих собственных;

2 – открытости и эффективности общения, готовности к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают свое понимание происходящего и пути выхода из конфликтной ситуации;

3 – создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.

Способы разрешения конфликтной ситуации

2.1. Стилъ поведения при конфликте.

Поскольку в реальной жизни не так просто выяснить истинную причину конфликта и найти адекватный способ его разрешения, то целесообразно выбрать определенную стратегию поведения в зависимости от обстоятельств. Существует пять основных стилей поведения при конфликте:

- конкуренция или соперничество;
- сотрудничество;
- компромисс;
- приспособление;
- игнорирование или уклонение.

Стилъ поведения в конкретном конфликте, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

Стилъ конкуренции или соперничества – этот стилъ наиболее типичен для поведения в конфликтной ситуации. Его можно использовать, если вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы, поскольку исход конфликта очень важен для вас:

1 – обладаете достаточной властью и авторитетом, и вам представляется очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее;

2 – чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;

3 – должны принять непопулярное решение и у вас достаточно

полномочий для выбора этого шага

- Однако следует сказать, что эта стратегия редко приносит
 - долгосрочные результаты, так как проигравшая сторона может не
-
- поддержать решение, принятое вопреки ее воле. Кроме того, тот, кто
 - сегодня проиграл, завтра может отказаться от сотрудничества.
 - Сотрудничество – наиболее трудный из всех стилей, но вместе с тем
 - наиболее эффективный при разрешении конфликтных ситуаций. Преимущество его в том, что вы находите наиболее приемлемое для обеих сторон решение и делаете из оппонентов партнеров. Такой подход ведет к успеху как в делах, так и в личной жизни. Однако такой стиль требует умения объяснить свои решения, выслушать другую сторону, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает этот стиль неэффективным.

■ **Стиль компромисса – суть его заключается в том, что стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки. Этот стиль наиболее эффективен, когда обе стороны желают одного и того же. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, с которым каждый мог бы согласиться.**

■ **Стиль уклонения – реализуется обычно, если конфликт не затрагивает прямых интересов сторон или возникшая проблема не столь**

■ **важна для сторон и у них нет нужды отстаивать свои интересы.**

■ **Стиль приспособления означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной**

■ **рабочей обстановки. В таком случае вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны. Но это не означает, что вы должны отказаться от своих интересов. Вы просто должны как бы отставить их на некоторое время, а потом, в более благоприятной обстановке, вернуться к их удовлетворению за счет уступок со стороны вашего оппонента или каким-либо иным образом.**

Заключение

- Жизнь не может быть бесконфликтной. Всеобщая гармония интересов – удел социалистов-утопистов.
- Сама сущность рыночных и демократических отношений основана на свободном противоборстве, состязательности личностей и социальных структур. Однако это противоборство должно находиться в русле цивилизованных правил социального взаимодействия. Суть человека во многом определяется тем, как он себя ведет в конфликтной ситуации.
- Народная же мудрость предписывает универсальное правило: худой мир лучше доброй ссоры.