

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 переходите из оппонентов к партнерству. 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 утопистов.
- Сама сущность современного периода 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: лучше мир чем ссоры и конфликты.