**Оглавление:**

Введение ..……………………………………………………. 3

1. Конфликты ………………………………………………. 3-5

1.1.Типология конфликтов ………………………………… 3-4

1.2.Предпосылки возникновения конфликта в процессе

делового общения ………………………………………. 4-5

2.Способы разрешения конфликтной ситуации ………… 5-10

2.1.Стиль поведения при конфликте ……………………… 5-7

2.2.Переговоры – основа разрешения не согласий и

конфликтов …………………………………………….. 7-10

Заключение ………………………………………………… 10

Список использованной литературы …………………….. 11

**Введение**.

Так как тема моей работы «Принципы, приемы и техники оптимального, конструктивного разрешения конфликтов и противоречий в деловом общении» , то для начала попытаемся понять, что же такое деловое общение – это прежде всего коммуникация, т.е. обмен информацией, значимой для участников общения. Нередко при общении возникают конфликтные ситуации или противоречия. В этом случае, чтобы добиться максимальных результатов от встречи необходимо уметь чувствовать ситуацию и управлять процессом общения.

Поэтому в своей работе я попыталась рассмотреть приемы и технику предупреждения и разрешения конфликтов в деловом общении.

**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.

1. Возможны также классификации конфликтов по горизонтали и по вертикали.

**1.2.Предпосылки возникновения конфликта в процессе**

**делового общения**.

Несмотря на свою специфику и многообразие, конфликты имеют общие стадии протекания, более или менее четко выраженную структуру.

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.

Для руководителя полезно также знать, какие индивидуальные особенности личности создают у человека склонность или предрасположенность к конфликтным отношениям с другими людьми. К таким качествам относятся:

* неадекватная самооценка своих возможностей и способностей;
* стремление доминировать во что бы то ни стало; сказать свое последнее слово;
* консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции;
* излишняя принципиальность и прямолинейность;
* критический настрой;
* определенный набор эмоциональных качеств личности.

1. **Способы разрешения конфликтной ситуации.**

**2.1.Стиль 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.

Стиль 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.

*Стиль конкуренции или соперничества* – этот стиль 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.

**2.2.Переговоры – основа разрешения не согласий и**

**конфликтов.**

В условиях рыночных отношений переговоры между людьми становяться особой сферой их повседневной жизнедеятельности, которая имеет свои психологические особенности, а также являются основой разрешения не согласий и конфликтов. Искусству ведения переговоров специально обучаются во всем мире. Правильно подготовленный к переговорам человек сможет добиться своей цели, не обидев при этом партнера и оставив о себе благоприятные впечатления. Цель переговоров – достичь разумного соглашения, отвечающего интересам переговаривающихся сторон.

Переговоры по стратегии разделяются на три типа:

* мягкий;
* жесткий;
* принципиальный.

Мягкий метод. Мягкий по характеру человек желает избежать личного конфликта и ради достижения соглашения с готовностью идет на уступки. Он хочет полюбовной развязки, но дело чаще всего кончается тем, что он остается в обиде и чувствует себя ущемленным.

Жесткий метод. Жесткий участник переговоров рассматривает любую ситуацию как состязание воли, в котором сторона, занявшая крайнюю позицию и упорно стоящая на своем, получит больше. Он хочет победить, но часто кончается тем, что он вызывает такую же жесткую ситуацию, которая изматывает его самого и его ресурсы, а также портит его отношения с другой стороной. Метод принципиальных переговоров- это третий путь ведения переговоров, предусматривающий позицию, основанную не на слабости или твердости, а скорее объединяющий и то и другое.

Метод принципиальных переговоров, разработанный в рамках Тавардского проекта по переговорам состоит в том, чтобы решать проблемы на основе их качественных свойств, то есть, исходя из сути дела, а не торговаться по поводу того, на что может пойти или нет каждая из сторон.

Этот метод полагает, что вы стремитесь найти взаимную выгоду там, где только возможно, а там, где ваши интересы не совпадают, следует настаивать на таком результате, который был бы основан на каких- то справедливых нормах независимо от воли каждого из сторон.

Метод принципиальных переговоров означает жесткий подход к рассмотрению существа дела, но предусматривает мягкий подход к отношениям между участниками переговоров.

Принципиальные переговоры показывают, как достичь того, что вам полагается по праву и остаться при этом в рамках приличия. Этот метод дает возможность быть справедливым, одновременно предохраняя от тех, кто мог бы воспользоваться во вред вашей честности.

Метод принципиальных переговоров может быть использован для решения одного вопроса или нескольких, в обстоятельствах, предписанных ритуалом, или в условиях непредсказуемой ситуации, как это бывает в переговорах с угонщиками самолетов. Этот метод в зависимости от методов противостоящей стороны.

Метод принципиальных переговоров является стратегией, предназначенной для достижения всех целей.

Кроме принципиального метода, существует метод позиционный, метод позиционных дискуссий, при котором упор делается не на суть спора , а на позиции каждого из сторон. Этот метод не соответствует основным критериям: он не эффективен, не достигает цели, портит отношения между сторонами.

Принципиальный метод составляет альтернативу позиционному подходу и предназначен для эффективных и дружеских переговоров и достижения разумного результата. Этот метод может быть сведен к четырем основным пунктам:

Люди - разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров;

Варианты - прежде чем решить что делать, выделите круг возможностей.

Интересы - сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях.

Критерии - настаивайте на том, чтобы результат основывался на какой- то объективной норме.

Для решения различных споров очень важным бывает выяснение образа мысли, мышление оппонентов, что очень способствует успешному ведению переговоров.

Важным моментом в ведении переговоров имеют также эмоции, которые необходимо подавлять так называемым методом « выпуска пара», что позволяет, освободится от чувства гнева, страха возникающих в спорах. Кроме того, враждебную ситуацию снимают извинения, выражения сожаления, обмен рукопожатиями, недорогие подарки и т.д.

**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.

В своей работе я попыталась рассмотреть принципы, приемы и техники оптимального конструктивного разрешения конфликтов в деловом общении и пришла к выводу, что, точно также, как ни один стиль руководства не может быть эффективным во всех без исключения ситуациях, так и ни один из рассмотренных выше принципов разрешения конфликтов не может быть выделен как самый лучший. Надо научиться эффективно использовать каждый из них и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

Народная же мудрость предписывает универсальное правило: худой мир лучше доброй ссоры.

**Список использованной литературы.**

1. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. Проф. В.Н.Лавриненко - 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2000. – 327 с.
2. Еникеев М.И. Общая и социальная психология. Учебник для вузов. – М.: Издательская группа НОРМА – ИНФРА М, 1999. – 624 с.
3. Емельянов Е.Н., Поварницына С.Е. Психология бизнеса. – М.: АРМАДА, 1998. – 511 с.
4. Бункина М.К., Семенов В.А. Экономика и психология. На перекрестке наук: Учебное пособие. – М.: Издательство «Дело и Сервис», 1998. – 400 с.
5. Волков И.П. Руководителю о человеческом факторе: Социально-психологический практикум. - Л.: Лениздат, 1989. – 222 с.