Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования

«Уральский государственный горный университет»

Кафедра «Управление персоналом»

РЕФЕРАТ

по дисциплине «Социология и психология управления»

на тему: «Конфликты и пути их разрешения»

Исполнитель:

Лысаченко Татьяна Сергеевна

Екатеринбург 2013

Оглавление

Введение

. Определение конфликта

. Типы конфликтов

. Причины возникновения конфликтов

. Управление конфликтами

. Способы разрешения конфликтных ситуаций

.1 Стиль поведения при конфликте

.2 Переговоры - основа разрешения не согласий и конфликтов

Заключение

Список литературы

Введение

Очевидно, каждому из нас приходилось сталкиваться с конфликтными ситуациями. Конфликты проявляются в деятельности всех социальных институтов, социальных групп, во взаимоотношениях между людьми. Ничего странного в этом нет. Как образно заметил американский психолог Б. ВУП, «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. Кроме того, как только возникает конфликт, а он всегда связан с эмоциями, мы начинаем испытывать дискомфорт, напряжение, которые могут привести даже к стрессовым ситуациям, нанося тем самым ущерб здоровью участников конфликта.

В своей работе я постараюсь разобраться, что же такое конфликт, какие бывают конфликты, как они могут развиваться, а также какие пути разрешения конфликтов наиболее эффективны. Люди различны, они по-разному воспринимают реальную ситуацию, что часто приводит к тому, что мы по определенному поводу не соглашаемся друг с другом. Конфликты возникают не только в рамках переговоров, но и в любых деловых и личных контактах. Как известно, конфликт имеет субъективную природу, и поэтому необходим анализ всей совокупности факторов, предопределяющих его возникновение. Даже внутри фирмы, по мере того как она становится более специализированной и растет число ее подразделений, почва для противоречий только расширяется.

Управление конфликтом является одной из важнейших функций руководителя. Исследования показали, что руководители тратят около 20% своего рабочего времени на разрешение различного рода инцидентов. Но при всем при этом, конфликт способен иметь как разрушительные, так и конструктивные последствия.

1. Определение конфликта

Существуют различные определения конфликта, но все они подчеркивают наличие противоречия, которое принимает форму разногласий, если речь идет о взаимодействии людей. Конфликты могут быть скрытыми или явными, но в основе их всегда лежит отсутствие согласия. Поэтому определяют конфликт как отсутствие согласия между двумя или более сторонами - лицами или группами. Одна стороны пытается навязать свои взгляды и воспрепятствовать другой стороне сделать то же самое. Каждая сторона делает все, чтобы была принята ее точка зрения, отличная от точки зрения и целей другой стороны.

Отсутствие согласия обусловлено наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, интересов, точек зрения и т.д. Однако оно не всегда выражается в форме явного столкновения, конфликта. Это происходит только тогда, когда существующие противоречия, разногласия нарушают нормальное взаимодействие людей, препятствуют достижению поставленных целей. В этом случае люди просто бывают вынуждены каким-либо образом преодолеть разногласия, и вступают в открытое конфликтное взаимодействие.

Зарождение и развитие конфликта можно охарактеризовать следующей схемой [рис. 1]:

Присутствие серьезных причин вовсе не означает, что конфликт произойдет. Обычно он не происходит, если стороны считают, что выгоды от конфликта меньше возможных затрат и потрясений. Но когда конфликт происходит, приходится применять разные методы для его разрешения, что обычно зависит от причины возникновения конфликта.



Рис. 1.

конфликт управление инцидент руководитель

## 2. Типы конфликтов

Если конфликты способствуют принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений, то их называют функциональными (конструктивными). Конфликты, препятствующие эффективному взаимодействию и принятию решений, называют дисфункциональными (деструктивными). Надо уметь анализировать конфликты, понимать их причины и возможные следствия.

В соответствии с классификацией Л. Коузера, конфликты могут быть реалистическими (предметными) или нереалистическими (беспредметными).

Реалистические конфликты вызваны неудовлетворением определенных требований участников или несправедливым, по мнению одной или обеих сторон, распределением между ними каких-либо преимуществ и направлены на достижение конкретного результата.

Нереалистические конфликты имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, т. е. острое конфликтное взаимодействие становится здесь не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.

Начавшись как реалистический, конфликт может превратиться в нереалистический, например, если предмет конфликта чрезвычайно значим для участников, а они не могут найти приемлемое решение, справиться с ситуацией. Это повышает эмоциональную напряженность и требует освобождения от накопившихся отрицательных эмоций.

Нереалистические конфликты всегда дисфункциональны. Их гораздо сложнее урегулировать, направить по конструктивному руслу. Надежный способ профилактики подобных конфликтов в организации - создание благоприятной психологической атмосферы, повышение психологической культуры руководителей и подчиненных, овладение приемами само регуляции эмоциональных состояний в общении.

Существуют четыре основных типа конфликта: внутриличностный; межличностный; между личностью и группой; межгрупповой.

Внутриличностный конфликт. Этот тип конфликта не полностью соответствует определению. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности, часто кажущиеся или являющиеся несовместимыми: потребности, мотивы, ценности, чувства и т.п.

Внутри личностные конфликты, связанные с работой в организации, могут принимать различные формы. Одна из наиболее распространенных форм - это ролевой конфликт, когда различные роли человека предъявляют к нему противоречивые требования. Например, будучи хорошим семьянином (роль отца, матери, мужа, жены и т.п.), человек должен вечера проводить дома, а положение руководителя может обязать его задержаться на работе. Или: начальник цеха дал мастеру указание выпустить определенное количество деталей, а технический руководитель в то же самое время - произвести технический осмотр оборудования. Причиной первого конфликта является рассогласование личных потребностей и требований производства, а второго - нарушение принципа единоначалия. Внутренние конфликты могут возникать на производстве вследствие перегруженности работой или, напротив, отсутствия работы при необходимости находиться на рабочем месте.

Межличностный конфликт. Это самый распространенный тип конфликта. В организациях он проявляется по-разному. Многие руководители считают, что единственной его причиной является несходство характеров. Действительно, встречаются люди, которым из-за различий в характерах, взглядах, манере поведения очень непросто ладить друг с другом. Однако более глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов, как правило, лежат объективные причины. Чаще всего - это борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, производственные площади, время использования оборудования, рабочую силу и т.д. Каждый считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не другой. Конфликты возникают между руководителем и подчиненным, например, когда подчиненный убежден, что руководитель предъявляет к нему непомерные требования, а руководитель считает, что подчиненный не желает работать в полную силу.

Конфликт между личностью и группой. Неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа рассматривает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой. Другой распространенный конфликт этого типа - конфликт между группой и руководителем. Наиболее тяжело такие конфликты протекают при авторитарном стиле руководства.

Межгрупповой конфликт. Организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями, между работниками различных подразделений, между неформальными группами внутри подразделений, между администрацией и профсоюзом.

К сожалению, частым примером межгруппового конфликта служат разногласия между высшим и более низким уровнями управления, т. е. между линейным и штабным персоналом. Это яркий пример дисфункционального конфликта.

Межгрупповые конфликты обусловлены несовместимостью целей в борьбе за ограниченные ресурсы (власть, богатство, территория, материальные ресурсы и т.п.), т.е. наличием реальной конкуренции, а также возникновением социальной конкуренции.

Межгрупповые конфликты сопровождаются:

проявлениями «деиндивидуализации», т.е. члены группы не воспринимают других людей как индивидуумов, как самобытных личностей, а воспринимают их как членов другой группы, которой приписывается негативное поведение.

Деиндивидуалиэация облегчает проявление агрессивности к другим группам;

проявлениями социального, межгруппового сравнения, в ходе которого более высоко и положительно оценивают свою группу, повышают свой престиж и одновременно принижают, обесценивают чужую группу, дают ей отрицательную оценку («они злодеи, они глупые, они отсталые» и т. п.). Социальное сравнение может инициировать конфликты, а также поддерживать, «оправдывать себя» в конфликте, ведь чтобы победить, надо оценивать себя как «положительную группу, которая правильно поступает» и отрицательно оценивать чужую группу. Часто лидеры групп стремятся частично или полностью изолироваться от информации с чужой стороны о чужой группе («железный занавес»); тогда легче сохранять конфликт между своей и чужой группой. Для сглаживания конфликта полезен обмен реальной информацией друг о друге;

проявлениями групповой атрибуции, т.е. склонны считать, что именно «чужая группа ответственна за негативные события». Объяснение причин событий резко различается для своей и чужой группы: 1) так положительному поведению своей группы и негативному поведению чужой группы приписываются внутренние причины («мы поступаем правильно, потому что мы хорошие», «они поступают плохо, потому что они плохие»); 2) негативное поведение своей группы и положительное поведение чужой группы объясняются внешними причинами, внешними обстоятельствами. Так, нападения своей группы (негативное, агрессивное поведение) объясняют внешними причинами («нас вынудили обстоятельства»), а нападения противников объясняют внутренними причинами («они плохие люди»). Конструктивные положительные действия чужой группы оценивают, как внешне обусловленные («у них не было другого выхода, обстоятельства вынудили их пойти на «мировую») или порой воспринимаются как подвох, « военная хитрость» («что-то здесь не так, нельзя доверять их «миролюбивым» предложениям»). Даже раскол внутри своей группы склонны объяснять действиями «чужой группы», которые «вредят нам, строят заговоры против нас».

3. Причины возникновения конфликтов

Причинами возникновения конфликтов могут быть различия целей, психологическая несовместимость партнеров, недостатки в организации переговоров, неудовлетворительные коммуникации, некомпетентность, неполномочность и многое другое. Люди различны, они по-разному воспринимают реальную ситуацию, что часто приводит к тому, что мы по определенному поводу не соглашаемся друг с другом. Конфликты возникают не только в рамках переговоров, но и в любых деловых и личных контактах. Как известно, конфликт имеет субъективную природу, и поэтому необходим анализ всей совокупности факторов, предопределяющих его возникновение. Существуют неизбежные источники конфликта, зависимые от ряда внутренних и внешних факторов. Ниже рассмотрены некоторые часто встречающиеся причины и подходы к минимизации конфликтов.

Если конфликт возникает из-за недостатков в общении - непонимания друг друга, то оптимальный метод его решения - разъяснение позиций сторон. Люди с авторитарным характером, догматичные быстрее вступают в конфликт. Различия в жизненном опыте, ценностях, образовании, стаже, возрасте снижают уровень взаимопонимания и сотрудничества. Плохо организованные потоки информации тоже служат причиной конфликтов - неоднозначность критериев качества, неспособность определить должностные обязанности и функции, предъявление взаимоисключающих требований.

По мере того как организация становится более специализированной и растет число ее подразделений, почва для противоречий расширяется. Подразделения сами формулируют свои цели, уделяя большее внимание их достижению, нежели достижению целей всей организации. Когда налицо противоречивость целей, эффективен метод принятия принципиально новых решений. Стороны отказываются от своих первоначальных требований и переводят переговоры в новое русло. Это очень эффективно, когда обе стороны учитывают интересы друг друга и настроены на достижение согласия.

Целесообразно бывает и уклонение от конфликта, что происходит тогда, когда обе стороны, стараясь не попасть в конфликтную ситуацию, снимают предложения, вызывающие конфликт.

Используют также сглаживание конфликта в расчете на то, что ситуация разрешится сама собой. Это бывает, когда причина несогласия является малозначительной.

Стиль сотрудничества отличается большим желанием объединить усилия сторон. Здесь важно рассматривать конфликт, как нормальное явление, ведущее к творческому решению - способность проявлять доверие в отношении других и осознание равного права оппонента на собственную точку зрения.

Весьма эффективна концепция обоюдного выигрыша, когда предлагаемое решение учитывает интересы сторон. Такая стратегия укрепляет и улучшает взаимоотношения.

Немалый успех может принести применение технологии малоконфликтного поведения, которое основывается не на власти, а на кооперации; не на поиске «козла отпущения», а на помощи и личном примере. Необходимо ценить время своих коллег, быть пунктуальным, нельзя критиковать ради критики - строгость и требовательность должны быть обоснованы. Очень важна вежливость, ведь человек всегда внутренне протестует против грубости.

Подавление конфликта связано с предъявление ультимативных требований или с имитацией ухода с переговоров. Силовые методы используются при высокой заинтересованности в разрешении спора, но без учета позиций другой стороны. В отдельных случаях силовое давление помогает в достижении индивидуальных целей, но вызывает отрицательное впечатление у оппонента.

Более рациональны взаимные уступки, когда стороны предлагают, принимают или отвергают уступки. Иногда при этом используется посредничество - участие третьей стороны, причем посредник должен располагать доверием партнеров по переговорам.

Бывает и разъединение конфликтующих сторон, когда одна или обе стороны заменяют участников переговоров, что иногда вызывается психологической или другой несовместимостью.

4. Управление конфликтами

Управление конфликтом является одной из важнейших функций руководителя. По роду своей деятельности менеджеры нередко оказываются в числе конфликтующих субъектов. Исследования показали, что руководители тратят около 20% своего рабочего времени на разрешение различного рода инцидентов. Конфликт способен иметь разрушительные или конструктивные последствия. Здесь многое зависит от того, как конфликт управляется, и какие используются пути его разрешения. Главная задача любого руководителя заключается в том, чтобы решать возникающие проблемы на ранних стадиях развития противоречий, не допускать эскалации конфликта.

Конфликты можно активно разрешать посредством тщательного планирования. Управление конфликтами обычно идет по следующим направлениям: мониторинг среды, позитивный взгляд, оценка благоприятных и негативных факторов, переоценка их.

Если внимательно следить за изменениями внешней среды, то новые подходы не станут неприятным сюрпризом. Так, одно из возможных изменений окружающей среды - намерение конкурента снизить цены - может вызвать конфликт покупателя и продавца. Тщательное наблюдение и анализ помогут оценить неожиданности объективно и вовремя на них среагировать. Изменения анализируются на предмет благоприятных и угрожающих факторов. Обычно существуют реальные возможности снижения опасности через своевременные позитивные действия.

В теории и практике способов разрешения и управления конфликтными ситуациями существуют различные способы, которые были рассмотрены выше: уход от конфликта, силовые методы, стиль сотрудничества, стремление войти в положение другой стороны, стремление к компромиссу и другие.

Различия в подходах разрешения самых распространенных межличностных конфликтов рассмотрены в схеме [рис. 2]:



Рис. 2.

Для разрешения организационных конфликтов на предприятии часто используются следующие методы:

Использование руководителем своего положения в организации (приказы, меморандумы и т.п.);

Подробные разъяснения требований к работе;

Разъединение участников конфликта или уменьшение из взаимозависимости;

Слияние подразделений для решения общей задачи;

Системы поощрений, вознаграждений.

Применение таких методов управления конфликтными ситуациями помогает достижению общих целей, мобилизует работников, сплачивает их в единую команду.

В споре проявляются естественные человеческие рефлексы - уход от неприятного общения, игнорирование проблемы или «борьба до победного конца», провоцирующая силовые методы. Часто решать проблемы мешают следующие убеждения:

Каждый участник уверен, что другая сторона обладает всем ассортиментом личных недостатков.

Кажется, что подходы противников в споре настолько несовместимы, а проблема столь сложна, что найти выход невозможно.

Многие полагают, что лишь одна из сторон может быть права. А увидеть взаимовыгодное решение проблемы можно и стремиться к этому должен каждый участник взаимоотношений.

Здесь важна методика преодоления разногласий, разрядка обстановки, подавление зарождающихся конфликтов, чтобы они не переросли в серьезные столкновения. Важно достигнуть соглашения, учитывающего интересы каждой из сторон.

Решение конфликта за счет ущерба для одной из сторон может быть оправдано только в исключительных случаях. Но это обычно не приносит серьезных результатов.

Важен, конечно, учет издержек и выгод от решения или отказа от решения проблемы. Если положительный итог сопряжен с громадными затратами нервов и средств, а выгоды совсем незначительны, то, может быть, лучше сохранить все как есть.

5. Способы разрешения конфликтных ситуаций

.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:

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

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

- 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 Переговоры - основа разрешения не согласий и конфликтов

В условиях рыночных отношений переговоры между людьми становятся 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

В психологии конфликт определяется как столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями. Как следует из этого определения, основу конфликтных ситуаций в группе между отдельными людьми составляет столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения.

В социальной психологии существует многовариантная типология конфликта в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу.

. Конфликт может быть внутриличностным, межличностным, между личностью и группой, в которую личность входит, между организациями или группами одного или различного статуса.

. Возможны также классификации конфликтов по горизонтали (между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу), по вертикали (между людьми, находящимися в подчинении друг к другу) и смешанные, в которых представлены и те и другие. Наиболее распространены конфликты вертикальные и смешанные.

. Имеет место классификация по характеру причин, вызывающих конфликт. Выделяются три основные группы причин, обусловленных: трудовым процессом, психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, личностным своеобразием членов группы.

. Конфликты различают и по их значению для организации, а также по способу их разрешения. Различают конструктивные и деструктивные конфликты.

Существуют следующие способы разрешения конфликтов: разъяснение позиций сторон, принятие принципиально новых решений, уклонение от конфликта, сглаживание конфликта, концепция обоюдного выигрыша, подавление конфликта, силовое давление, взаимные уступки, посредничество, разъединение конфликтующих сторон и т.д.

Настоящий конфликт часто проявляется при попытке убедить другую сторону. Человек может попытаться убедить других принять его точку зрения или заблокировать чужую с помощью таких средств, как принуждение, вознаграждение, обращение к традициям, экспертной оценке, убеждения.

Ответьте себе честно, в чем вы больше заинтересованы, что для вас реально важнее - подавить противника, самоутвердиться или решить проблему? Нужно понять, что по большему счету совершенно не важно, насколько правы мы и ошибаются они. Если ни цель, ни отношения не являются для нас особо важными, благоразумнее уклониться от конфликта.

Список литературы

1. Психология и этика делового общения / Под ред. В.Н. Лавриненко. - Москва: ЮНИТИ, 2000 г.

. Психология делового общения и управленческих воздействий / Под ред. В.В. Горанчука. - Санкт-Петербург: Нева, 2003 г.

. Психология делового преуспевания - Москва: ВЛАДОС-ПРЕСС, 2001 г.

. Психология делового человека / Под ред. М.И. Станкина. - Москва: Бизнес школа ИНТЕЛ-СИНТЕЗ, 2003 г.

. Конфликты / Под ред. Л.Ю. Субботиной. - Ярославль: Академия развития, Академия Холдинг, 2001 г.

. Психология менеджмента / Под ред. А.В. Карпова. - Москва: Гардарика, 1999 г.