

КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ И ПУТИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ

Алёнова У.М., Базаев В.Е.

Научный руководитель: Герасимов К.Б.

Россия, г. Самара,
Самарский государственный технический университет

***Аннотация.** Деловые коммуникации являются одной из важнейших составляющих успешного развития любого предприятия. Знание психологических особенностей, способность грамотно выстраивать взаимоотношения и эффективно вести переговоры с коллегами, руководством – все это лежит в основе качественного взаимодействия в коллективе. Однако разница во взглядах, интересах и позициях может привести к зарождению конфликта. В статье рассмотрены сущность конфликта, его структура, основные причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях и пути его разрешения.*

***Ключевые слова:** конфликт, деловые коммуникации, деловое общение, структура конфликта, конфликтующие стороны, конфликтоген, пути разрешения конфликта*

Деловые коммуникации – вид социального взаимодействия, направленный на оптимизацию того или иного вида предметной деятельности [1]. Он основан на обмене информацией и согласовании точек зрения, позиций, однако различия во взглядах и мнениях приводят к возникновению межличностных противоречий, чем и характеризуется сущность конфликтов.

Проявление конфликта возможно лишь на стадии полного созревания, когда все элементы структуры сформированы и представляют собой единый взаимосвязанный комплекс.

Выделяют следующие структурные элементы конфликта [9]:

1. Субъекты (участники) конфликта.

В первую очередь участникам важно осознать свои интересы и подготовиться к вступлению в конфликт. Помимо субъектов, провокаторов разногласия, в конфликте присутствуют и объекты, ставшие его участниками не по собственной воле. В этом процессе между субъектами и объектами конфликта может производиться обмен ролями.

2. Предмет конфликта.

Существующая или воображаемая проблема, или любой другой источник противоречий могут послужить предметом конфликта. Субъекты и объекты, принимающие непосредственное участие в конфликте, действуют с целью обретения наиболее выгодного им положения, получения предмета конфликта в свои руки.

3. Ключевые мотивы конфликтующих сторон.

Потребности участников – главная движущая сила всей активности в рамках конфликта. Осознанные потребности и являются интересами конфликтующих сторон. Мотивы участников более детально отражены в их целях – желаемых исходах конфликта.

4. Взаимодействие субъектов конфликта.

Активное противоборство участников конфликта, которое основано на отстаивании своих интересов является необходимой основой для возникновения самого конфликта. Действия каждой стороны могут быть явными и скрытыми.

5. Впечатления конфликтующих сторон о произошедшем столкновении.

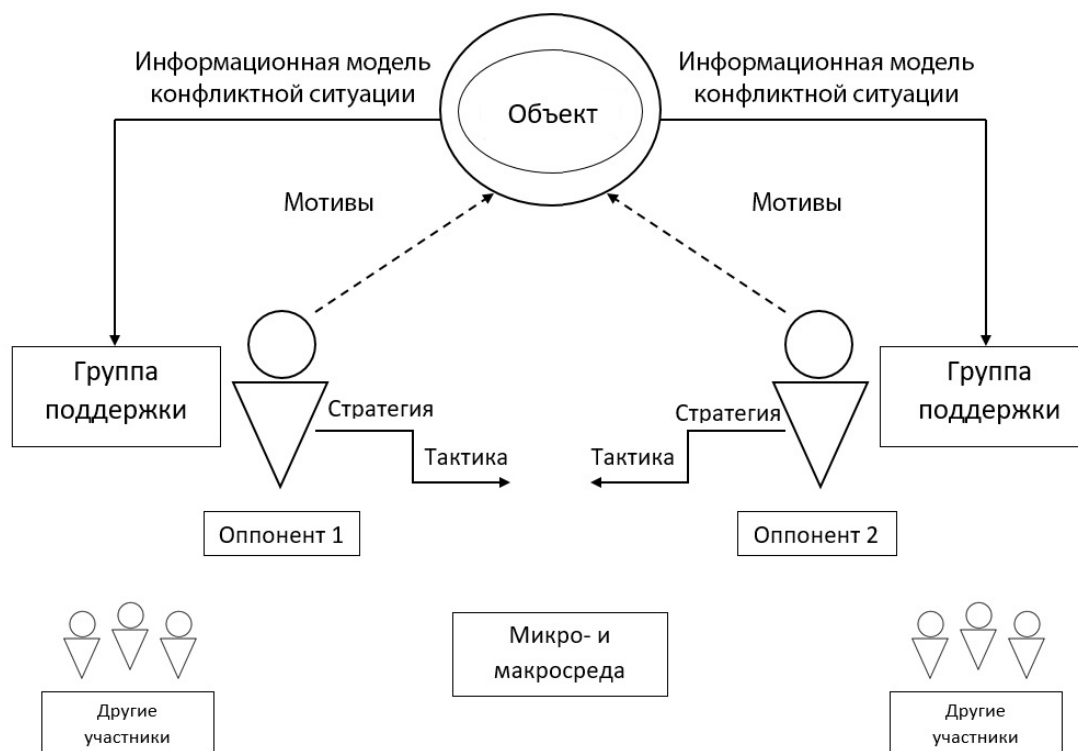


Рисунок 1 – Модель конфликта

Любое противостояние всегда будет включать в себя причинение вреда субъектами конфликта друг другу. По характеру взаимодействия субъектов конфликта выделяют следующие типы враждебных действий [6]:

- создание прямых или косвенных проблем для оппонента;
- пренебрежение одной из сторон своими обязанностями и обязательствами;
- присвоение и удержание чего-либо, что, по мнению удерживающей стороны, не должно находиться у оппонента;
- унижение человеческого достоинства оппонента;
- шантаж и принуждение, целью которых является заставить другую сторону делать что-то против ее воли;
- физическое насилие.

Конфликтные ситуации в деловой среде зачастую возникают по следующим причинам [6]:

1. Условия трудового процесса.

Коллективный трудовой спор часто перерастает в коллективный трудовой конфликт, реже – в акции протеста, забастовки. Наиболее эффективный способ избегать трудовые конфликты – налаженная система социального партнерства.

2. Психологические особенности человеческих взаимоотношений.

Стоит отметить, что зачастую взаимоотношения в трудовом коллективе строятся на основе социального статуса и реже на основе симпатий и антипатий. Людям свойственна субъективная оценка событий извне, а также демонстрация их отношения к существующей проблеме. Поэтому имеет место следующее утверждение: «Построение внутри системы безличных общественных отношений второго ряда отношений – межличностных».

3. Корпоративная культура, деловая этика и традиции данного трудового коллектива.

Необходимо выявить и рассмотреть противоречия, которые присутствуют в организации, которые на самом деле и представляют конфликт внутри организации. При анализе будет понятно, что нужно достичь в организационной культуре и от чего нужно будет уйти. Конфликт в данной ситуации является катализатором при формировании организационной культуры управления. По итогу конфликт провоцирует изменение поведенческой и корпоративной культуры сотрудников. Это причина дальнейших преобразований во всех взаимоотношениях, что присутствуют в фирме.

Не последнюю роль в зарождении конфликтов играют слова или действия (бездействие), то есть конфликтогены. Чтобы разрешить или смягчить конфликтную ситуацию, следует еще до разговора с сотрудником, который вызвал своим поведением конфликт, дать понять, что конфликт – это не что-то такое, что обязательно затрагивает честь и достоинство его участников, конфликт – это часть жизни корпорации и его вполне можно разрешить.

Применение подавляющего большинства конфликтогенов может быть мотивировано следующим рядом причин:

1) желание занять доминирующую позицию (прямые проявления превосходства, приказы, угроза, критика, обвинение, издевка, снисходительный тон общения, хвастовство, навязывание своих советов, перебивание собеседника, утаивание информации, нарушение этики поведения, напоминание о какой-то проигрышной для собеседника ситуации и пр.);

2) проявления агрессии (природная склонность к агрессии или ситуативная агрессия от неприятных для субъекта личностей, плохое настроение, фрустрации);

3) эгоизм.

Наличие тех или иных предпосылок для возникновения разногласий не всегда приводит к конфликту сторон, ведь субъекты, оценив ситуацию, могут отказаться от вступления в противоборство. Иногда потенциальные выгоды от участия в конфликте не стоят затрат. Вступив же в конфликт, обычно каждая сторона делает всё, чтобы была принята именно ее точка зрения, достигнута ее цель и параллельно мешает другой стороне делать то же самое. В данном случае необходимо управление конфликтом. В зависимости от его эффективности,

последствия конфликта будут функциональными или дисфункциональными. Это, в свою очередь, повлияет на вероятность возникновения последующих конфликтов.

Большое количество различных факторов, способствующих конфликтам, подводит нас к почти такому же объему возможностей изучения и их решения. Выделяют два типа способов разрешения конфликтов (рис. 2):

- открытые;
- скрытые (косвенные).

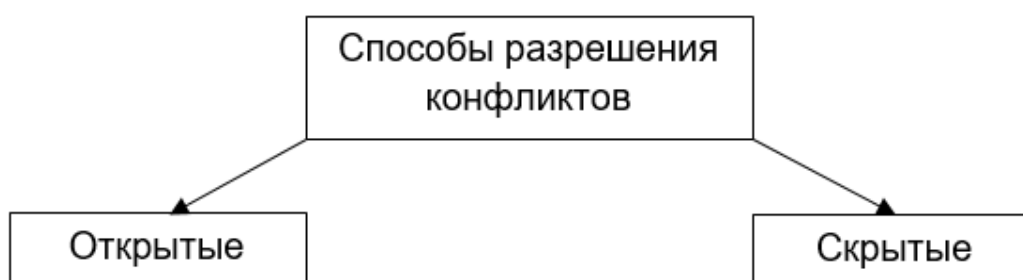


Рисунок 2 – Классификация способов разрешения конфликтов

Изучим более подробно пути разрешения конфликтных ситуациях (табл. 1 и 2).

Для открытых способов разрешения конфликтов характерна прямота совершаемых действий. Пути открытых способов решения конфликтов рассмотрены в табл. 1.

Таблица 1 – Виды открытых путей разрешения конфликтов

Путь разрешения конфликта	Описание	Условия применения
1. Директивный	Данный метод не отличается высокой результативностью, однако он является наиболее простым. Бескомпромиссное доказывание своей правоты уместно лишь в отдельных ситуациях.	- наличие власти и сильного авторитета, предлагаемое решение - наилучшее; - отсутствие иных альтернатив для выбора; - недостаток полномочий для принятия необходимого, но непопулярного решения; - взаимодействие с подчиненными, предпочитающими авторитарный стиль.
2. Сотрудничество	Метод сотрудничества - один из самых трудно реализуемых в рамках конфликта. Несмотря на это, средства оправдывают цель, ведь в ходе разрешения возникшего оппоненты объединяют свои усилия, становясь друг для	- долгосрочный и крепкие взаимоотношения с оппонентом; - главная цель – обретение совместного рабочего опыта; - необходима общая точка зрения на конфликт и вовлечение всех в решение проблемы.

	друга партнерами.	- способность выслушать друг друга.
3. Игнорирование конфликта	Бездействие в данном случае тоже можно считать решением. Обе стороны находятся в ожидании подходящего момента для возобновления диалога и поиска оптимального решения, когда оппоненты поймут, что они готовы.	<ul style="list-style-type: none"> - источником разногласий является несущественным, если сравнивать с другими, более важными задачами; - при высокой напряженности – необходимо время для того, чтобы восстановить спокойствие; - нужно изучить конфликтную ситуацию, а не принимать срочное решение; - не предоставляется возможность или нет желания решить конфликт в свою пользу; - открытое обсуждение конфликта способно ухудшить ситуацию; - подчиненные сами в состоянии урегулировать конфликт между собой без вмешательства посторонних
4. Компромисс	Прежде всего, компромисс подразумевает те или иные уступки, корректировка собственного поведения с целью разрешения конфликта. При это не каждый готов или способен на подобного рода действия, поэтому такая методика может носить односторонний характер.	<ul style="list-style-type: none"> - возможно временное решение, которое может быть отменено; - удовлетворение желаний оппонента имеет небольшое значение для вас; - конфликтующие стороны имеют одинаково убедительные аргументы.

Отличие скрытых методов разрешения конфликтов от открытых заключается в том, что скрытые методы подразумевают использование психологической манипуляции. Основные методы скрытых способов разрешения конфликтов представлены в табл. 2.

Таблица 2 – Скрытые (косвенные) методы разрешения конфликтов

Путь разрешения конфликта	Описание
Метод выхода чувств	Обеспечив человека возможностью полноценного выражения накопленных эмоций, руководитель или иное лицо, ответственное за разрешение конфликта, может добиться снижения уровня напряжения в коллективе. В этом случае сотрудник почувствует себя значимым, ведь его выслушали, а, значит, на смену негативным эмоциям придет чувство удовлетворение и спокойствие.
Метод эмоционального возмещения	Человека, обращающегося с жалобами, нужно воспринимать как жертву обстоятельств, так как его внутренние ощущения делают его страдающим лицом. Свою неправоту он будет пытаться компенсировать активной защитой своего положения, представляя себя главным пострадавшим. В данной ситуации человек нуждается в понимании и сочувствии. Полученная моральная поддержка стабилизирует его эмоциональное состояние.
Принцип обнаженной агрессии	Данный принцип подразумевает явную или скрытую провокацию конфликтующих сторон. Побуждая противников к открытому выражению агрессии, посредник способствует тому, чтобы обе стороны смогли высказаться. Однако по мере утихания конфликта третье лицо не просто отпускает их, а предлагает каждому из них, прежде чем ответить оппоненту, повторить его последнюю реплику. Зачастую такая процедура помогает сторонам сконцентрироваться на словах своего оппонента и добросовестно выслушать друг друга.

Резюмируя вышесказанное, можно утверждать, что основополагающим фактором в регулировании системы коммуникаций и управлении предприятием в целом является этика служебных взаимоотношений. В рамках деловых коммуникаций особое значение принимает знание и понимание нравственных основ служебной субординации, позволяющих гибко и эффективно разрешать многие производственные проблемы, а также не предотвращать возможность их возникновения. Таким образом, успех на деловом поприще может быть достигнут лишь при развитии навыке эффективного ведения переговоров.

Библиографический список

1. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И. и др. Деловые коммуникации. М.: Финансовый университет, 2018. 338 с.
2. Емельянова Е.А. Деловые коммуникации. Томск: Эль Контент, 2014. 122 с.
3. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. М.: Издательство Юрайт, 2020. 408 с.

4. Левин С. Разрешение конфликтов. От конфликта к сотрудничеству. М: Олимп-Бизнес, 2008. 246 с.
5. Лыскова И.Е. Нравственная культура личности в аспекте этики деловых отношений // Проблемы экономики и менеджмента. 2015. №11(51). С. 11-15.
6. Хохлов А.С. Конфликтология. История. Теория. Практика. Самара: СФ ГБОУ ВПО МГПУ, 2014. 312 с.
7. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. СПб.: Питер, 2009. 384 с.
8. Метлякова Л.А. Конфликтология. Пермь: Перм. гос. гуманитар.- пед. ун-т, 2016. 208 с.
9. Федосеева Л.А. Структурные характеристики конфликта // Современные научные исследования и инновации. 2019. № 12.
10. Герасимов Б.Н. Исследование и проектирование процессов управления конфликтами в организациях // Менеджмент и бизнес-администрирование. 2018. №3. С. 99-108.

CONFLICTS IN BUSINESS COMMUNICATIONS AND WAYS THEIR OVERCOMING

Alyonova U.M., Bazaev V.E.

Scientific adviser: Gerasimov K.B.

Samara State Technical University, Samara, Russia

Abstract. *Business communications are one of the most important components of the successful development of any enterprise. Knowledge of psychological characteristics, the ability to competently build relationships and effectively negotiate with colleagues, management - all this underlies high-quality interaction in a team. However, the difference in views, interests and positions can lead to conflict. The article considers the essence of the conflict, its structure, the main causes of the conflict in business communications and ways to resolve it.*

Keywords: *conflict, business communications, business communication, conflict structure, conflicting parties, conflictogen, ways of conflict resolution.*