МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Казанский государственный аграрный университет»

Институт экономики

Кафедра управления сельскохозяйственным производством

**Контрольная работа**

**по дисциплине: «Деловое общение»**

Выполнил студент

3 курса заочного отделения

Профиль: Производственный менеджмент

Группы Б372-05

Гавина Юлия Владимировна

Шифр: ЭЗ17158К

Проверил: доцент Куракова Чулпан Маликовна

Казань 2020

Содержание

1. Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении
2. Список использованных источников

1. **Конфликты и способы их предупреждения в деловом общении**

Конфликт (лат. conflictus) - 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 острыми отрицательными эмоциональными переживаниями. Любые организационные изменения, противоречивые ситуации, деловые и личностные отношения между людьми нередко порождают конфликтные ситуации, которые субъективно сопровождаются серьезными психологическими переживаниями. 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. 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.

Конструктивное разрешение конфликта зависит от следующих факторов:

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

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

- 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.

Однако следует сказать, что эта стратегия редко приносит долгосрочные результаты, так как проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки ее воле. 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.

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 - 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 - 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- либо 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.

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. Такой 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.

1. **Список использованных источников**
2. Деловое общение: учебное пособие / Е.В. Деревянкин. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2015. — 48 с.
3. Егоршин, А.П.Этика деловых отношений: Учебное пособие / А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова. – М.: НИМБ, 2016. – 416 с.
4. Жернакова,М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 370-375 с.