

image not found or type unknown



Конфликт — это качество взаимодействия между людьми, выражающееся в противоборстве сторон ради достижения своих интересов и целей. Конечная причина всякого социального конфликта — противоречие между интересами его субъектов: индивидов, социальных групп, общностей и обществ. Поэтому всякий конфликт есть форма выражения противоречия интересов.

Для того чтобы профессиональная коммуникация осуществлялась в нормальной обстановке и была эффективной, необходимо научиться управлять конфликтами, своевременно их предупреждать и продуктивно разрешать.

### **Деловой этикет в отношениях руководитель-подчиненный**

Важным фактором предотвращения конфликта в организации является постоянное повышение своей квалификации. Это придает чувство уверенности в себе и положительно влияет на отношения с коллегами и руководством. Однако не стоит впадать в чрезмерную зависимость от своей работы. В противном случае человек теряет свою целостную идентичность и выступает как человек-функция.

Особо следует сказать о том, что конфликты нередко происходят из-за отсутствия или ограниченности необходимой информации. Между тем избежать конфликтов в рабочем коллективе возможно только в том случае, если важнейшими чертами общения в нем являются открытость и гласность, честность и доверительность.

Для предупреждения конфликтов также важно, чтобы каждый работник имел четкое представление о своих правах и обязанностях в организации. Это поможет избежать ненужных недоразумений и обид, вызванных возможными противоречиями между правами и обязанностями, между статусом и ролью, между ожидаемыми от вас действиями и вашими поступками. При этом руководителю следует обратить особое внимание на то, чтобы довести до сведения подчиненных свой стиль и принципы руководства. Это поможет им определить линию поведения с вами.

## **Заключение**

Наиболее общие принципы и правила разрешения конфликта предполагают, что никогда не следует скрывать проблему, лежащую в основе конфликта. Изложив оппоненту подлинную причину конфликта, вы тем самым покажете, что искренне заинтересованы в его разрешении. При этом не следует акцентировать внимание на различиях в интересах сторон. Главное состоит в том, чтобы найти общие интересы и апеллировать именно к ним. При возможности привлеките на свою сторону союзников.