

# Лекция №6

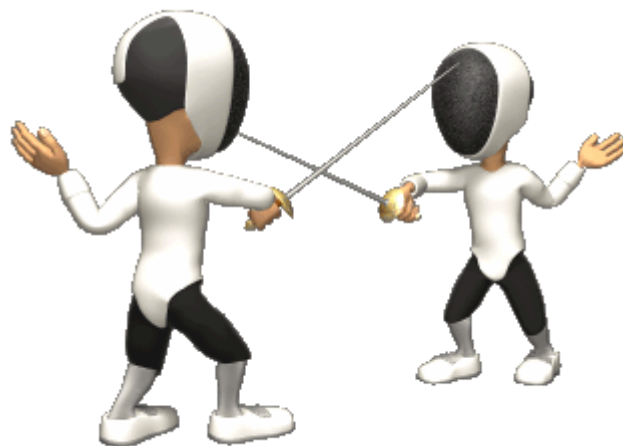
## Конфликты в деловом общении



## План:

1. Понятие конфликта
2. Виды конфликтов
3. Причины конфликтов
4. Структура и участники конфликта
5. Способы разрешения конфликтов.

**Конфликт** (лат. confliktus) – столкновение противоположных интересов на почве соперничества, противоборства или отсутствия взаимопонимания по разным причинам.



# Виды конфликтов

1.
  - внутриличностный конфликт
  - межличностный конфликт
  - конфликт между личностью и группой
  - межгрупповой конфликт
  
2.
  - по горизонтали
  - по вертикали

# Предпосылки возникновения конфликта :

несовпадение  
рассуждений

особенности  
восприятия



*«Реки и ручьи отдают свою воду морям потому, что те ниже их. Так и человек, желая возвыситься, должен держать себя ниже других»*

*Лао Цзы*



# Возможно ли избежать конфликтогенов?

«слово – не  
воробей»

эмпатия



# Причины возникновения конфликта в деловом общении:

условия труда

психологические особенности  
человеческих взаимоотношений

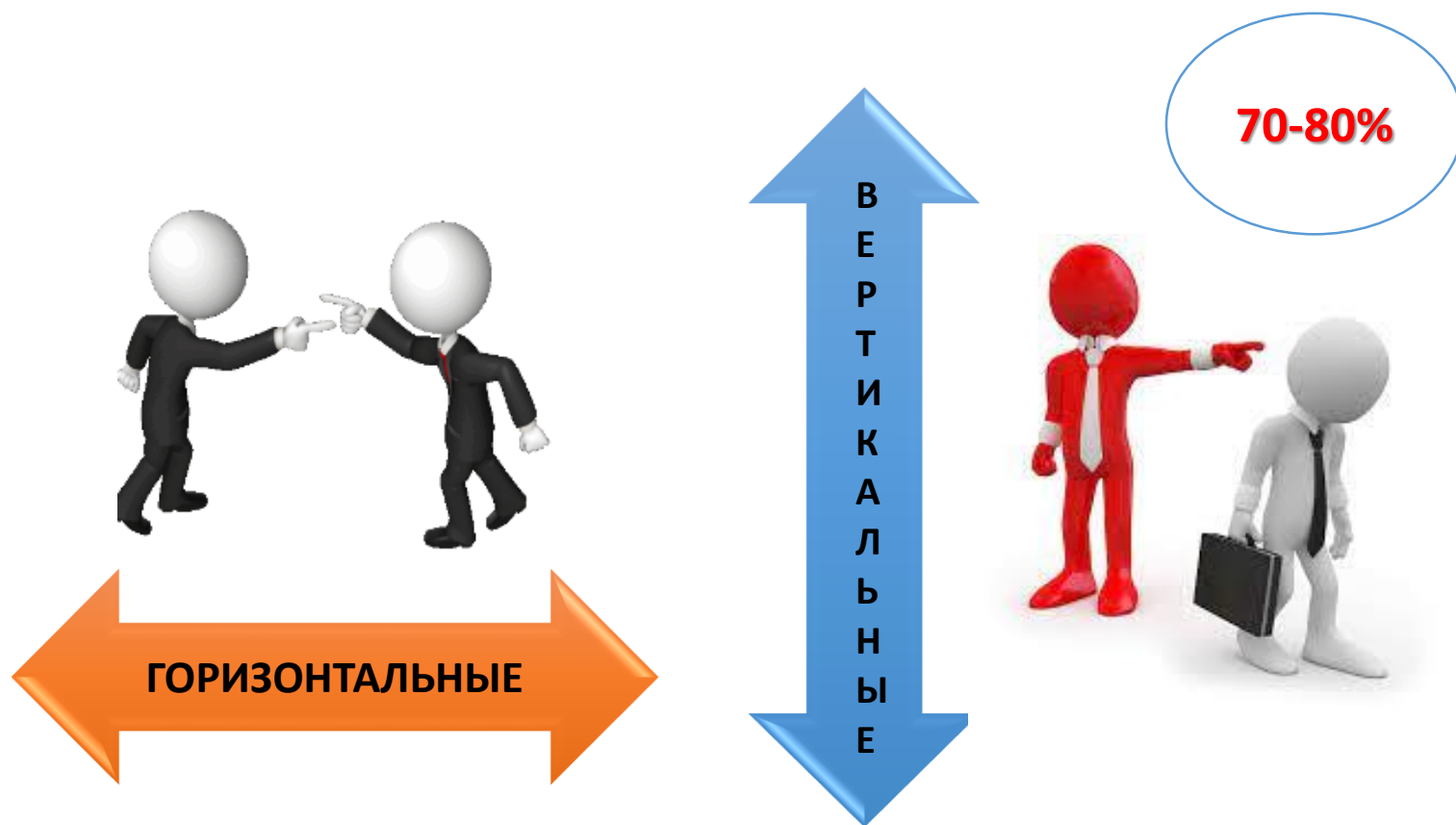
корпоративная культура, деловая этика  
и традиции трудового коллектива



# Конструктивное разрешение конфликта

- адекватность восприятия конфликта
- открытость и эффективность общения
- создание атмосферы взаимного доверия и сотрудничества

# КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОЙ СРЕДЕ



# ФУНКЦИИ КОНФЛИКТА

## ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ

### На группу:

**Разрядка сложившейся напряженности.**  
**Стимуляция социальных процессов.**  
**Сплачивание единомышленников.**  
**Толчок к изменению и развитию.**  
**Устранение противоречия в функционировании группы.**

### На личность:

**Познание друг друга.**  
**Ослабление психической напряженности.**  
**Стимуляция активности человека.**  
**Улучшение качества деятельности.**  
**Повышение авторитета в случае правильного поведения.**  
**Развитие личности.**

## ОТРИЦАТЕЛЬНЫЕ

### На группу:

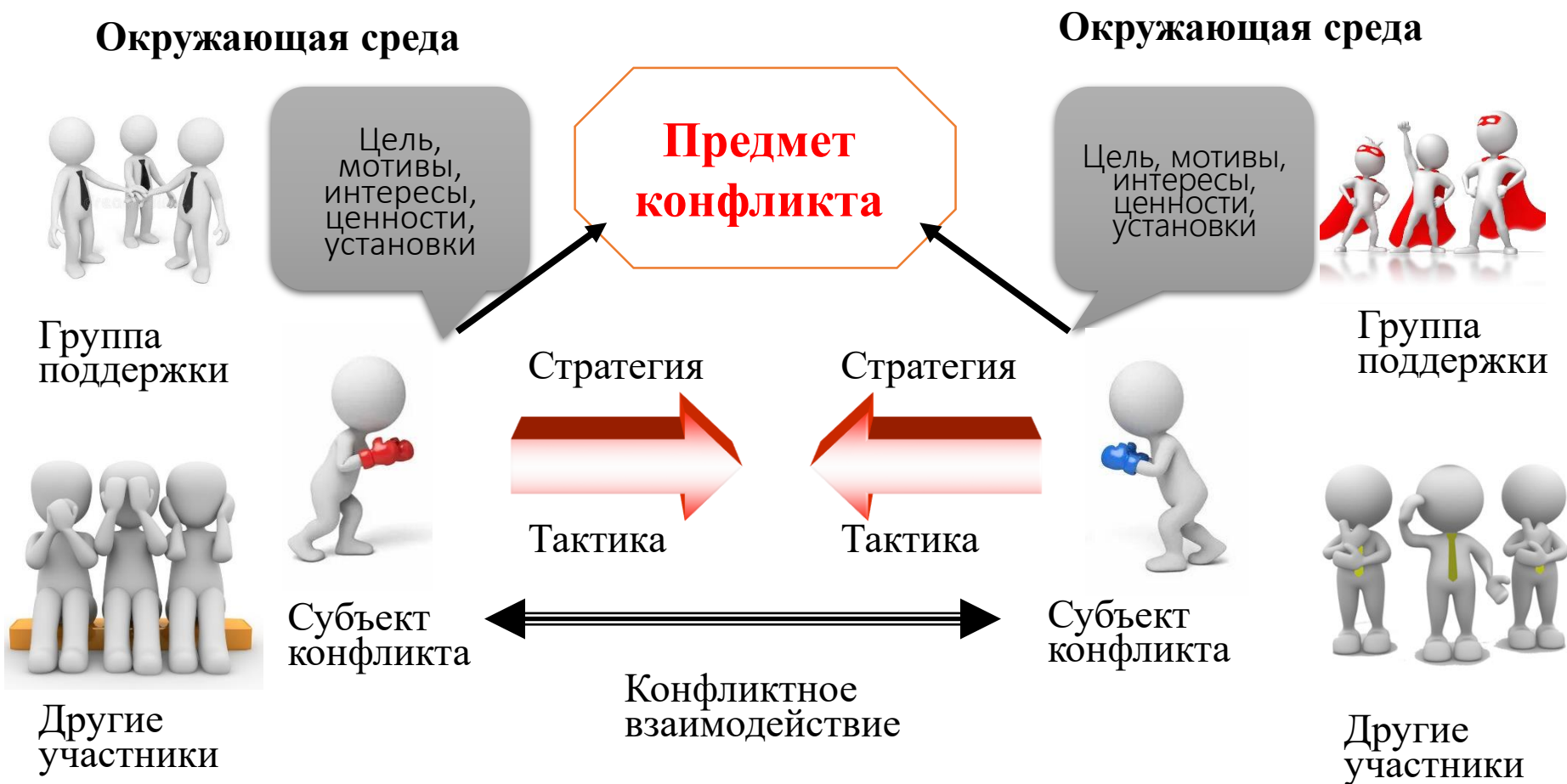
**Нарушение межличностных отношений.**  
**Ухудшение социально-психологического климата.**  
**Ухудшение качества совместной деятельности.**  
**Снижение сплоченности группы.**

### На личность:

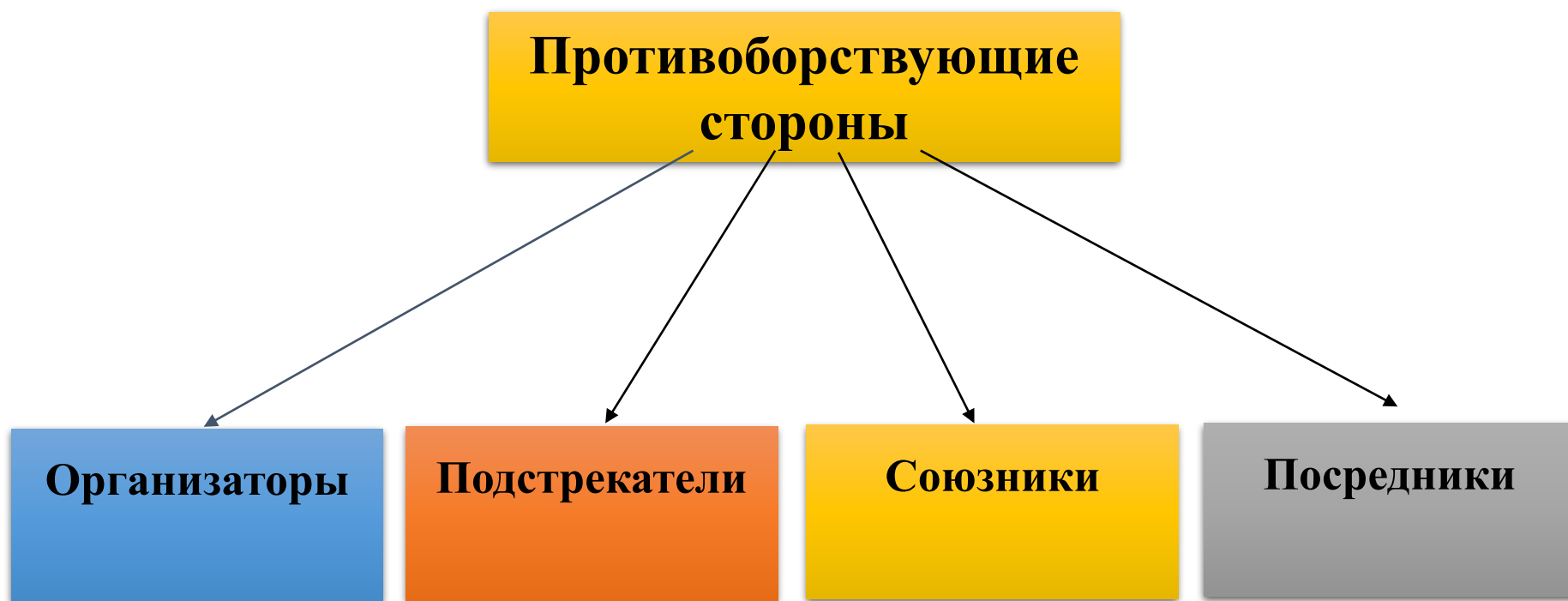
**Ухудшение настроения.**  
**Ощущение насилия.**  
**Ухудшение качества индивидуальной деятельности.**  
**Закрепление социальной пассивности личности.**  
**Угроза здоровью.**

# СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

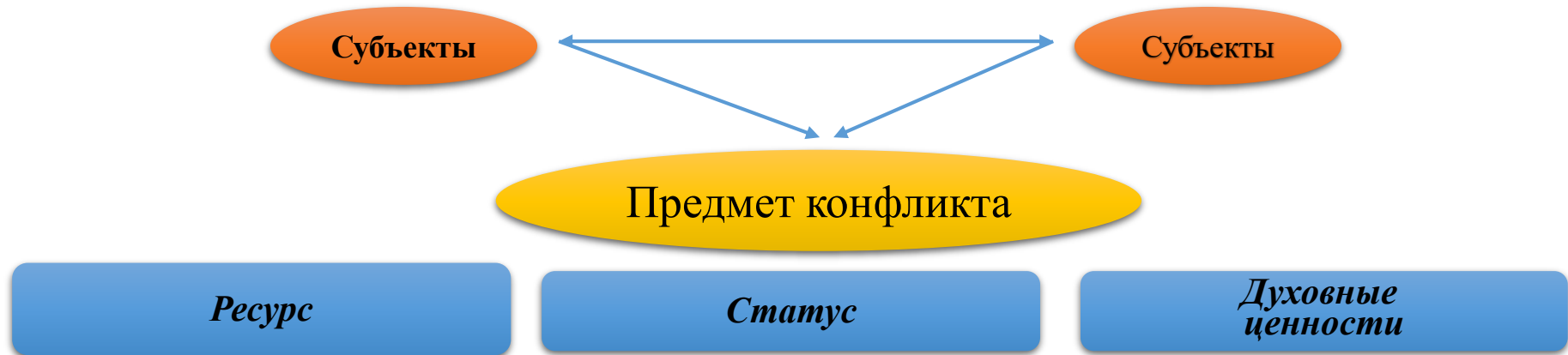
**КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ + ИНЦИДЕНТ = КОНФЛИКТ**



# РОЛИ КОСВЕННЫХ УЧАСТНИКОВ КОНФЛИКТА

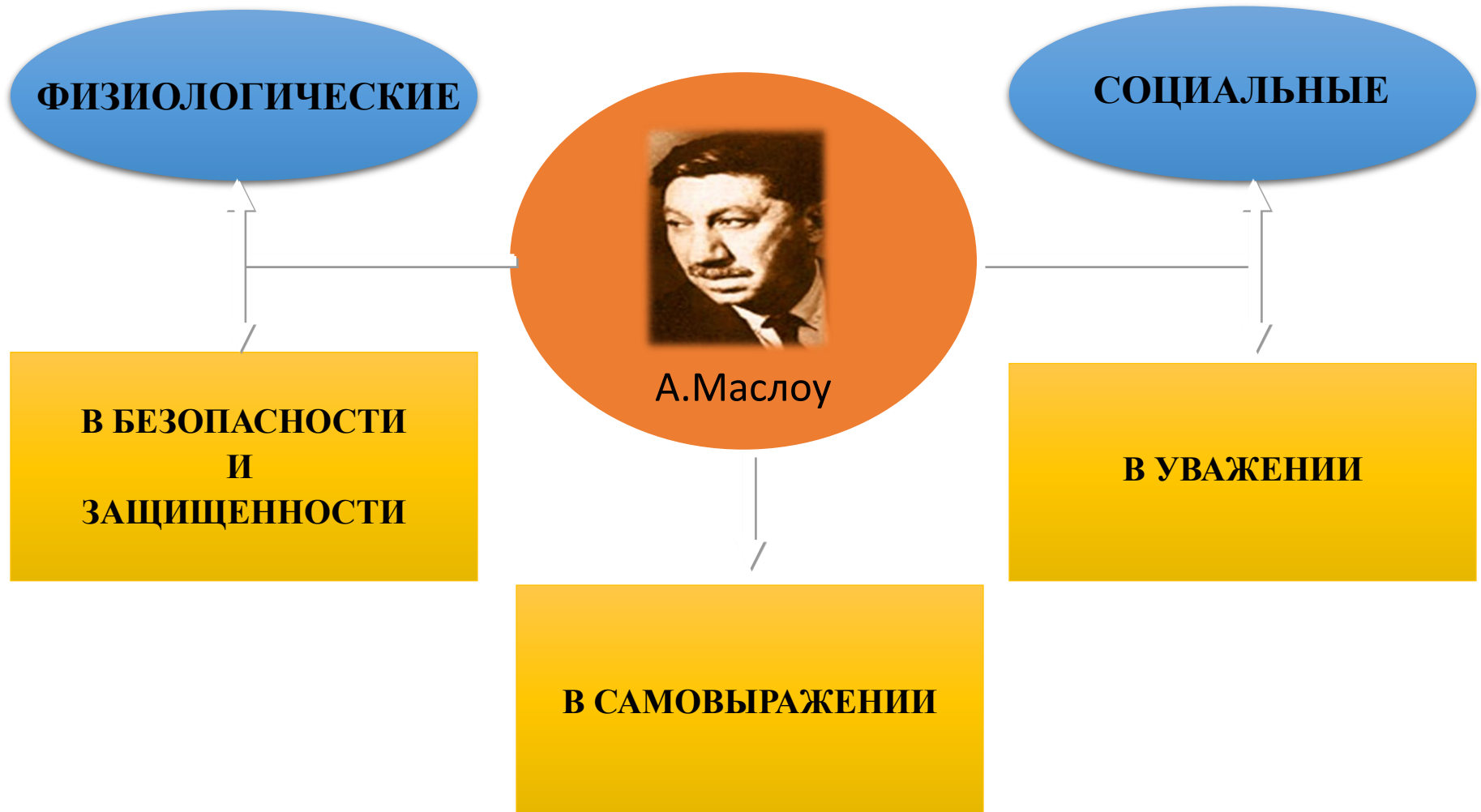


# ОБЪЕКТ И ПРЕДМЕТ КОНФЛИКТА



Предметом конфликта считается та сторона объекта конфликта, из-за которой сталкиваются интересы разных субъектов

# ТЕОРИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ А.МАСЛОУ



***Социальное  
положение***

**ИНТЕРЕС**

***Мотивы***

***Действия***





# ФАЗЫ РАЗВИТИЯ КОНФЛИКТА



**Инцидент**- действие, в основе которого лежит формальный повод для непосредственного столкновения участников.

**Эскалация конфликта** – тенденция к нарастанию конфликта после его начала.

**Деэскалация конфликта** – тенденция к снижению напряженности конфликта

# Способы разрешения конфликта

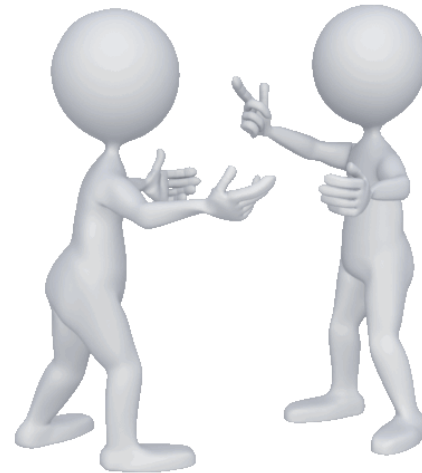
```
graph TD; A[Способы разрешения конфликта] --> B[Прямые (открытые)]; A --> C[Косвенные (скрытые)];
```

Прямые  
(открытые)

Косвенные  
(скрытые)

# Прямые способы разрешения конфликта

- Конкуренция или соперничество
- Сотрудничеств
- Игнорирование или уклонение
- Компромисс
- Приспособление



# Стратегии

Мой  
интерес



Их  
интерес

# Косвенные способы разрешения конфликта

- Принцип выхода чувств
- Принцип эмоционального возмещения
- Поощрение
- Принцип обнаженной агрессии





продолжение следует...



НО ЭТО НЕ ТОЧНО