

Учебная дисциплина "КОНФЛИКТОЛОГИЯ"

Тема № 7:

«Конфликты в деловом общении»

1 вопрос. Сущность, причины, виды и закономерности развития конфликта.

2 вопрос. Истоки и предпосылки возникновения конфликтов в сфере делового общения.

1 вопрос. Сущность конфликта

Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение) — столкновение противоположно направленных **целей, интересов, позиций, мнений, взглядов** оппонентов или субъектов взаимодействия.



Конфликтная ситуация — предельный случай обострения противоречия в коллективе. Известный социальный психолог М. Дрэйл считал важнейшими мотивами общения, а значит, и **возможными причинами конфликтов:**

- самопознание, самоутверждение,
 - духовный и эмоциональный контакт,
 - реализацию полового и других биологических влечений,
 - руководство, подчинение себе других,
 - агрессию.
- В конфликте нарушается исходное условие успешности общения:**

соответствие поведения взаимодействующих людей ожиданиям



Время эволюции человека

Причины конфликта

Причины конфликта — это явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и, при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия, вызывают его.

Среди огромного множества причин конфликтов прежде всего выделим так называемые общие причины, которые

влияют так или иначе практически во возникающих конфликтах.

К ним можно отнести следующие причины:



1) **Индивидуально-психологические** –

отражают индивидуальные психологические особенности личности (черты характера, темперамент, способности, мотивы и

т.д.)

Причины конфликта

3) **Социально-политические и экономические причины** связаны с социально-политической и экономической ситуацией в стране.

4) **Социально-демографические причины** отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др.

Вторую группу причин в нашей классификации назовем **частными**.

Эти причины непосредственно связаны с конкретным **видом конфликта**.

Здесь мы назовем лишь некоторые из них:

1) **неудовлетворенность условиями деятельности;**

2) **нарушение служебной этики;**

3) **нарушение трудового законодательства;**



Виды и закономерности конфликта

В зависимости от количества

участников **конфликт** может быть:

1. Внутриличностным.
2. Межличностным.
3. Личностно-групповым.
4. Межгрупповым.
5. Общеколлективным.



Обычно можно отчетливо выделить пять основных стадий конфликта:

1. Возникновение конфликтной ситуации.
2. Осознание конфликта



2 вопрос. Истоки и предпосылки возникновения конфликтов в сфере делового общения

Общение – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей.

Общение является разновидностью человеческой **деятельности** и ему присущи все сущностные аспекты, характеристики и

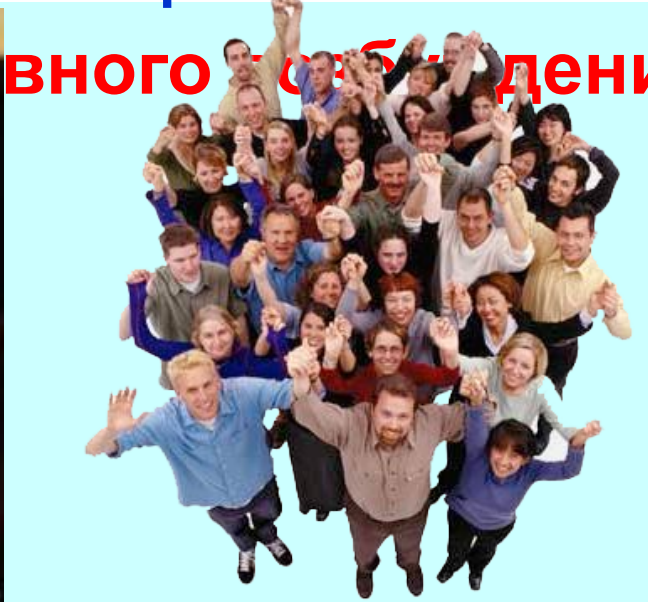
1. **Цели.**
2. **Объект (партнер по общению).**
3. **Результат.**
4. **Обратная связь.**
5. **Содержание, средства и правила общения.**

В процессы общения включены как минимум два человека, и



Некорректность исполнения функции общения как предпосылка возникновения конфликтов

1. Контактная.
2. Обмена информационными сообщениями
3. Понимания.
4. Установления отношений.
5. Оказания влияния.
6. Побудительной стимуляции
7. Координационная.



Психологические механизмы социальной перцепции как предпосылки возникновения конфликтов

Психологические механизмы социальной перцепции:

1. Механизмы межгруппового общения.
2. Механизмы межличностного общения.

К механизмам межгруппового общения относятся:

- 1) Фактор превосходства;
- 2) Фактор привлекательности;
- 3) Фактор отношения к нам.

- 1) Идентификация;
- 2) Эмпатия;
- 3) Рефлексия;

Барьеры общения как предпосылка возникновения конфликтов

Факторы, которые служат причиной неэффективного делового общения, непонимания собеседников и могут создавать предпосылки их конфликтного поведения, называют барьерами общения.

Эффективность взаимодействия деловых партнеров может снижаться в результате

различного рода барьеров.

Психосоциальные и психологические барьеры общения представляют собой :

личностные особенности партнеров по общению,

актуальные проявления психологической защиты,

психические состояния,

установки и мотивы,

социальный и эргономический контексты общения



Барьер темперамента



Барьер темперамента имеет место в том случае, когда взаимодействующие лица плохо осведомлены об особенностях и

закономерностях функционирования В результате, чисто динамические, нервной системы собеседника, импульсивные реакции партнера могут интерпретироваться как осознанные ответы на Ваши действия, как демонстрация отношения лично к Вам. А это не всегда верно. В научной литературе

выделяют две основные теории темперамента:

- 1) Конституционная (Кречмер, Шелдон).
- 2) Гуморальная



Барьер характера

Барьер характера выражается в сформировавшихся у отдельных людей крайне выраженных поведенческих стереотипах, которые воспринимаются окружающими не как устойчивые качества, а как реакции на их конкретные

действия, слова, отношения к ним. Такие заостренные, находящиеся на границе нормы, гипертрофированно выраженные, черты названы

К. Леонгардом **акцентуациями характера.**

В научной литературе выделяют следующие акцентуированные черты характера:

1. Демонстративный.
2. Застревающий.
3. Педантичный.
4. Возбудимый.
5. Гипертимический.
- 6.



Вспомогательная информация

Другие барьеры общения



Барьеры понимания:

- 1) Фонетический барьер;
- 2) Стилистический барьер;
- 3) Семантический;
- 4) Логический.

Барьеры социально-культурного различия:

- 1) социальные;
- 2) политические;
- 3) религиозные;
- 4) профессиональные различия, приводящие к разной интерпретации понятий, употребляемых в процессе общения.

Барьеры отношения:

1) неприязнь, 2) недоверие к коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию.

Барьер отрицательной эмоции, препятствующий точному восприятию и оценке

