



Конфликт в деловой сфере

Конфликт -

o острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия.

Причины конфликтов

- 0 1. Распределение ресурсов**
- 0 2. Взаимосвязь задач**
- 0 3. Различия в целях**
- 0 4. Различия в представлениях и ценностях**
- 0 5. Различия в манере поведения и жизненном опыте**

Коммуникативная неудача

**Агнонимы, многозначность,
омонимия**

Неадекватное обращение

Разная картина мира

Навешивание ярлыков

Стереотипы

Виды конфликтов

ПО ПРИРОДЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ

Социальные

Организационные

Эмоциональные

Виды конфликтов

ПО СФЕРЕ ПРОЯВЛЕНИЯ

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ

ИДЕОЛОГИЧЕСКИЕ

СОЦИАЛЬНО-БЫТОВЫЕ

СЕМЕЙНО-БЫТОВЫЕ

Виды конфликтов

ПО СПОСОБУ РАЗРЕШЕНИЯ

АНТАГОНИСТИЧЕСКИЕ

КОМПРОМИССНЫЕ

Виды конфликтов

ПО СТЕПЕНИ ВЫРАЖЕННОСТИ

ОТКРЫТЫЕ

СКРЫТЫЕ

Виды конфликтов

ПО СТЕПЕНИ ДЛИТЕЛЬНОСТИ

**БУРНЫЕ
БЫСТРОДЕЙСТВ
УЮЩИЕ**

**ОСТРЫЕ
ДЛИТЕЛЬНЫ
Е**

**СЛАБОВЫРАЖЕН
НЫЕ И
ВЯЛОТЕКУЩИЕ**

**СЛАБОВЫРА-
ЖЕННЫЕ И
БЫСТРОТЕКУЩИЕ**

Виды конфликтов

ПО НАЛИЧИЮ СУБЪЕКТОВ КОНФЛИКТА

**ВНУТРИЛИЧНОС
ТНЫЕ**

**МЕЖЛИЧНОС
ТНЫЕ**

**ЛИЧНОСТЬ-
ГРУППА**

МЕЖГРУППОВЫЕ

Виды конфликтов

ПО НАПРАВЛЕННОСТИ ВОЗДЕЙСТВИЯ

ВЕРТИКАЛЬНЫЕ

ГОРИЗОНТАЛЬНЫЕ

Виды конфликтов

ПО ПОТРЕБНОСТИ СУБЪЕКТА

РЕСУРСНЫЕ

**СТАТУСНО-
РОЛЕВЫЕ**

**КОНФЛИКТЫ
ИДЕЙ, НОРМ,
ПРИНЦИПОВ**

Динамика конфликта

- 0 1. Предконфликтный период**
- 0 2. Открытый период**
- 0 3. Постконфликтный период**

Реагирование на конфликт

- 0 1. Уход, избегание**
- 0 2. Подавление, борьба**
- 0 3. Поиск компромисса**

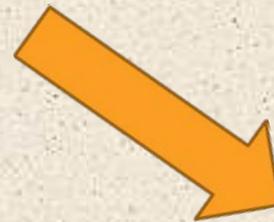
Уход от конфликта

Осознанный	Неосознанный
УСТУПКА	ВЫТЕСНЕНИЕ
ИГНОРИРОВАНИЕ	РАЦИОНАЛИЗАЦИ Я

Борьба, подавление



ДОМИНИРОВАНИЕ



АГРЕССИЯ

Поиск компромисса



спор



дискуссия

Речевые стратегии в конфликте



ИНВЕКТИВНАЯ



КУРТУАЗНАЯ



**РАЦИОНАЛЬНО-
ЭВРИСТИЧЕСКАЯ**

УРОВНИ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ ЛИЧНОСТИ



КОНФЛИКТНЫЙ

КООПЕРАТИВНЫЙ

ЦЕНТРИРОВАННЫЙ

КОНФЛИКТНЫЙ ТИП



**КОНФЛИКТНО-
АГРЕССИВНЫЙ**



**КОНФЛИКТНО-
МАНИПУЛЯТОРСКИЙ**

ЦЕНТРИРОВАННЫЙ ТИП



**АКТИВНО-
ЦЕНТРИРОВАННЫЙ**



**ПАССИВНО-
ЦЕНТРИРОВАННЫЙ**

КООПЕРАТИВНЫЙ ТИП



**КООПЕРАТИВНО-
ВОЗДЕЙСТВУЮЩИЙ**



**КООПЕРАТИВНО-
АКТУАЛИЗАТОРСКИЙ**

КООПЕРАТИВНО- ВОЗДЕЙСТВУЮЩИЙ ПОДТИП



КООПЕРАТИВНО-
КОНФОРМНЫЙ



КООПЕРАТИВНО-
АССЕРТИВНЫЙ

Тактики выхода из конфликтной ситуации

- 0 1. **«Не навреди партнеру»** (ложь, смещение фокуса, эвфемизмы).
- 0 2. **«Манипуляция проблемой»** (подмена проблемы).
- 0 3. **«Это не имеет к тебе лично прямого отношения»** (манипуляция позицией адресата).
- 0 4. **«Проблема существует, но это не влияет на наши отношения»** («вывод» партнера из зоны критики»)

КООПЕРАТИВНЫЙ ТИП



КОНФЛИКТНЫЙ



ЦЕНТРИРОВАННЫЙ



КООПЕРАТИВНЫЙ