

УДК 316.7

КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Горшенина Е.В., руководитель учебно-методического отдела ООО «ИнтерКонсалт», д.э.н., профессор

Редакция журнала «Экономические исследования» продолжает публикацию материалов в разделе: «Приёмы делового общения. Практикум». В данном номере журнала вниманию читателей предлагается одна из тем раздела: «Конфликты в деловом общении».

The editorial board of the journal of Economic Research continues to publish materials in the section: "Business communication techniques. Practicum". In this issue of the magazine, readers are offered one of the topics of the section: "Conflicts in business communication."

Ключевые слова: конфликт, деловой конфликт, структура делового конфликта, предмет делового конфликта, объект делового конфликта, стадий делового конфликта

Keywords: conflict, business conflict, structure of business conflict, subject of business conflict, object of business conflict, stages of business conflict

Конфликт – это ситуация, в которой две или более стороны имеют противоположные интересы, цели, мнения или потребности, что приводит к столкновению или противодействию.

Деловые конфликты – это споры или разногласия, возникающие между участниками деловой среды, такими как организации, их сотрудники, клиенты или поставщики.

Структура делового конфликта – это совокупность элементов и факторов, которые влияют на возникновение, развитие и разрешение конфликта в деловой среде.

Стороны делового конфликта (оппоненты) – это участники конфликта, имеющие противоположные интересы, цели или позиции.

Предмет делового конфликта – это конкретная проблема или вопрос, который вызывает разногласия между сторонами.

Объект делового конфликта – это то, на что направлены разногласия или борьба сторон.

Каждый деловой конфликт в процессе своего развития проходит разные **стадии**. Понимание этих стадий помогает лучше управлять конфликтами и находить конструктивные решения. Обычно выделяют **пять стадий делового конфликта** (рис. 1).

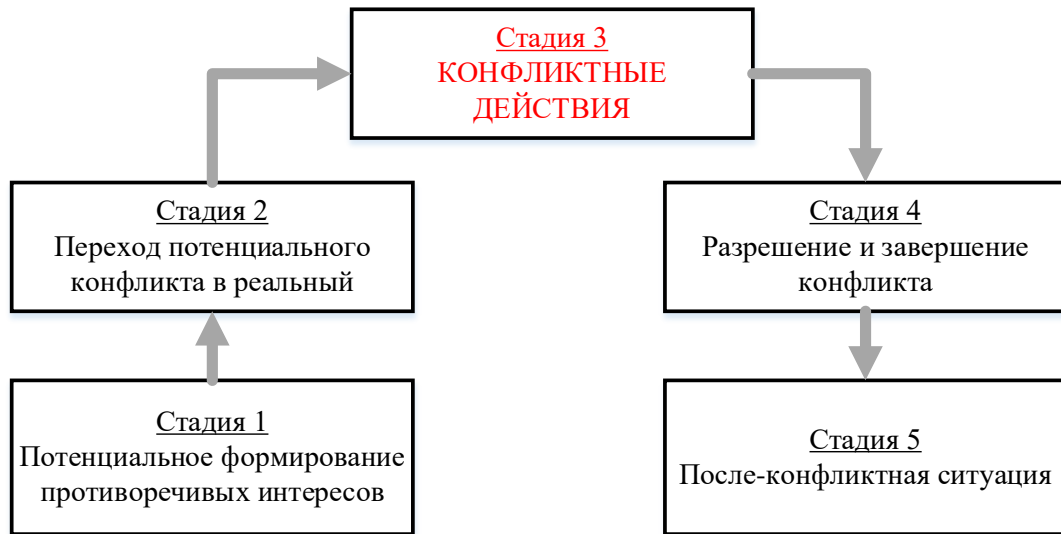


Рисунок 1 – Стадии делового конфликта

ЗАДАНИЕ 1

- Как часто у Вас случаются конфликты? Сформулируйте причины конфликтов.

ЗАДАНИЕ 2

- Разберите любой конфликт на стадии (см. рис. 1). Какие стадии конфликта Вы игнорируете?

ЗАДАНИЕ 3

- Какие методы управления конфликтами Вы обычно используете: предвидение, предотвращение, подавление, отсрочка, разрешение?

ЗАДАНИЕ 4

- Оцените, соблюдаете ли Вы принципы бесконфликтного общения? Для выполнения задания используйте следующую таблицу:

Принципы бесконфликтного общения	Да / Нет
Принцип терпимости к собеседнику – «Принимайте собеседника таким, каков он есть»	



Принцип благоприятной самоподачи – «Добивайтесь расположения собеседника, стремитесь понравиться ему»	
Принцип минимизации негативной информации – «Сведите к минимуму сообщаемую собеседнику негативную информацию»	

Список литературы

1. Жернакова, М.Б. Деловые коммуникации: Учебник и практикум для прикладного бакалавриата / М.Б. Жернакова, И.А. Румянцева. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 370 с.
2. Долгова М.С., Мордвинцева К.С., Пирогова С.В. Решение конфликтов в деловой коммуникации // Universum: общественные науки: электрон. научн. журн. – 2022. – 4(83). – URL: <https://7universum.com/ru/social/archive/item/13581> (дата обращения: 01.09.2025).



Продолжение публикации материалов раздела «Приёмы делового общения. Практикум» в следующих номерах журнала.