

Министерство образования и науки Российской Федерации
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Н.А. ДЕНИСЕНКО
Е.А. САЙКИН

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ КОНФЛИКТЫ В ОРГАНИЗАЦИЯХ

Утверждено Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного пособия

НОВОСИБИРСК
2008

ББК 60.55-422я73+60.833.1я73
Д 332

Рецензенты:
д-р философ. наук, проф. *В.В. Крюков*
канд. техн. наук, доц. *В.В. Богданов*

Работа подготовлена
на кафедре социально-массовых коммуникаций
для студентов V курса ФГО
(специальность 030602 – «Связи с общественностью»)

Денисенко Н.А.
Д 332 Деловое общение. Конфликты в организациях : учеб. пособие / Н.А. Денисенко, Е.А. Сайкин. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2008. – 52 с.

ISBN 978-5-7782-1101-8

Конфликт на работе – дело обычное и, как правило, непредсказуемое. Любой человек хоть раз, но попадал в неоднозначную ситуацию. Если не уделять должного внимания проблемам возникновения конфликтов, они могут негативным образом сказаться на психологическом климате коллектива и осложнить бизнес-процессы компании. Хотя, по мнению многих психологов и менеджеров, разногласия на работе могут способствовать как личностному росту сотрудника, так и развитию деятельности предприятия в целом.

Данное учебное пособие дает студентам теоретическое и практическое представление о трудовом конфликте, иллюстрирует конкретными примерами сложные ситуации на производстве и дает практические советы по их преодолению.

ББК 60.55-422я73+60.833.1я73

ISBN 978-5-7782-1101-8

© Денисенко Н.А., Сайкин Е.А., 2008
© Новосибирский государственный
технический университет, 2008

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теория конфликта	4
Список литературы к главе 1	17
Глава 2. Виды конфликтов.....	18
Список литературы к главе 2.....	25
Глава 3. Причины конфликтов.....	26
Список литературы к главе 3.....	35
Глава 4. Способы выхода из конфликтных ситуаций	36
Список литературы к главе 4.....	50