

УДК 338.2
ББК 65

Рецензенты:

Д.э.н., профессор Павленко Ю.Г. Институт Экономики РАН

К.и.н., доцент Пепелина О.В. МГАВМиБ-МВА им. К.И. Скрябина

ISBN: 978-5-4443-0252-1

Коммуникации и конфликты управления: учебное пособие / Лисейкина О.В., Яковлева О.А., Миндлин Ю.Б., Новиков М.В. – М.: Научные технологии. 2022. – 96 с.

Учебное пособие «Коммуникации и конфликты управления» предназначен для самостоятельной работы студентов и магистров неэкономических специальностей. В учебном пособии рассмотрены некоторые управленческие аспекты коммуникаций и конфликтов в среде персонала организации. В учебном пособии представлен теоретический материал, практические примеры, вопросы для самопроверки.

Учебное пособие представляет интерес для направлений подготовки, изучающих управленческие дисциплины.

Лисейкина О.В., Яковлева О.А., Миндлин Ю.Б., Новиков М.В., 2022
ООО «Научные технологии», 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. КОММУНИКАЦИИ.....	4
1.1. ПОНЯТИЕ КОММУНИКАЦИИ, ЕЕ ЭЛЕМЕНТЫ И ВИДЫ.....	4
1.2. ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ.....	8
1.3. КОММУНИКАТИВНЫЕ СЕТИ В ОРГАНИЗАЦИИ.....	16
2. ПСИХОЛОГИЯ ПРИМЕНЕНИЯ СРЕДСТВ СТИМУЛИРОВАНИЯ.....	20
3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ПЕРСОНАЛ.....	22
3.1. КОМПЛИМЕНТ.....	25
3.2. КОМАНДОВАНИЕ.....	29
3.3. ПРОСЬБА.....	31
3.4. ВНУШЕНИЕ.....	33
3.5. «ВЗРЫВ», КАК ВИД ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ ...	38
3.6. ПОРИЦАНИЕ.....	42
3.7. ПЛАЦЕБО.....	44
3.8. ПРИНУЖДЕНИЕ.....	45
3.9. ПОДРАЖАНИЕ.....	49
3.10. ВОВЛЕЧЕНИЕ.....	51
3.11. МЕТОД СОКРАТА.....	54
4. КОНФЛИКТ.....	57
4.1. ПОНЯТИЕ, ПРИЧИНЫ, ПРИЗНАКИ, СТАДИИ КОНФЛИКТА.....	57
4.2. КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТОВ.....	59
4.3. РОЛЬ КОНФЛИКТА.....	64
4.4. ОСНОВНЫЕ СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ.....	66
4.5. СПОСОБЫ ЗАВЕРШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ.....	72
4.6. КАК ПРЕДОТВРАЩАТЬ КОНФЛИКТЫ.....	74
4.7. СТРАТЕГИЯ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИЯХ.....	75
4.8. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ.....	79
4.9. ПОНЯТИЕ И МЕТОДЫ ПО УПРЕЖДЕНИЮ И РАЗРЕШЕНИЮ КОНФЛИКТА В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ.....	82
4.10. БЕСКОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ: ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА, СПОСОБЫ, ПРИЕМЫ.....	88
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	94