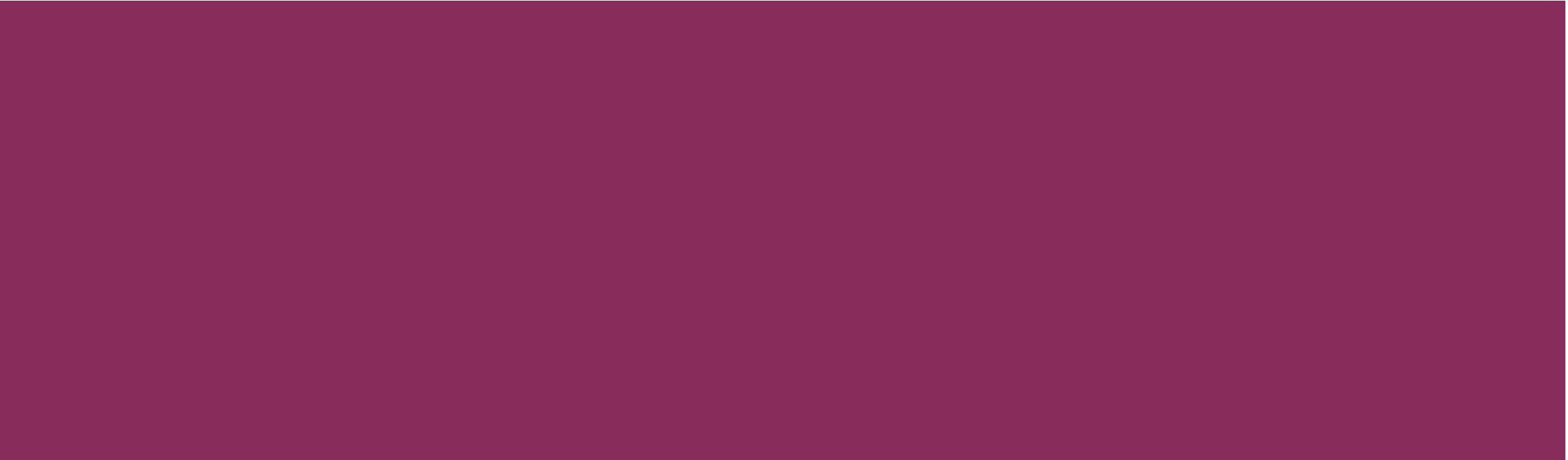


---

***ТЕМА:*** «КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ,  
ВОЗНИКАЮЩИЕ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ,  
ВОЗМОЖНЫЕ СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ».



# ИСТОРИЯ И ТЕОРИИ КОНФЛИКТОВ:

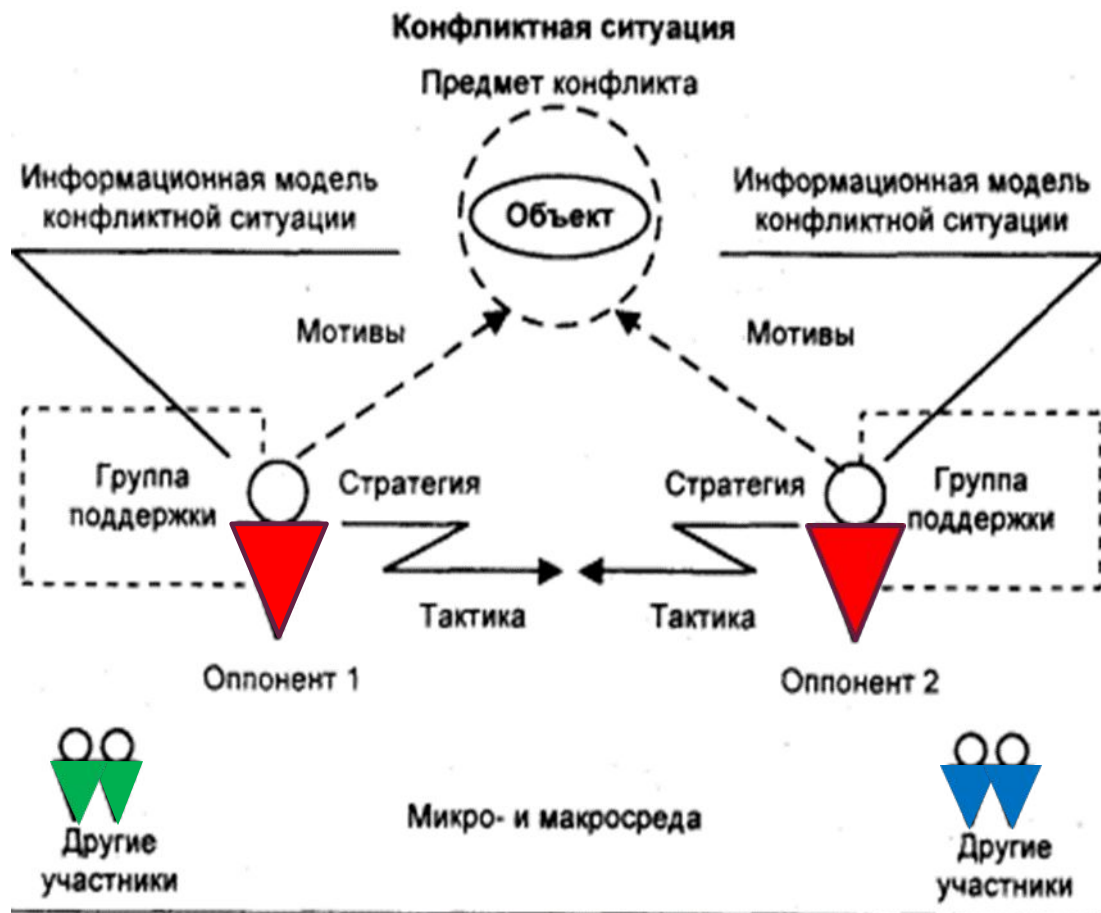
- **Конфликт** – одна из наиболее распространенных форм организационного взаимодействия и других отношений между людьми, известных с древних времен. Конфликты существуют ровно столько, сколько существует человек, так как возникают они только в процессе общения людей.
- **Первые попытки** рационального осмысления природы конфликта принадлежат древнегреческим философам.
  - Античный философ-диалектик **Гераклит** стремился связать свои рассуждения о войнах и социальных конфликтах с общей системой взглядов на природу мироздания. Он считал, что в мире все рождается через вражду и распри.
  - Философ-материалист древности – **Эпикур** считал, что негативные последствия столкновений когда-нибудь вынудят людей постоянно жить в мире.

# СУЩНОСТЬ КОНФЛИКТА. КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ

- **Конфликт** (от лат.conflictus-столкновение)- это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению.
- **Конфликт** – это, не всегда осознанные противоречия, разногласия, возникающие в одной личности, между двумя и более субъектами или группами, из-за взаимно противоположных, несовместимых, исключающих друг друга потребностей, интересов, взглядов, установок, стремлений, целей, отношений, ценностей, существенно значимых для личностей и групп.
- **Конфликт** – это всегда столкновение интересов, целей или мотивов, при котором ни одна из сторон не желает отступить. **Деловой конфликт** – это специфическое столкновение, которое возникает только в профессиональной сфере.
- **Конфликтная ситуация** – это ситуация, объективно содержащая явные предпосылки для возникновения конфликта, провоцирующая враждебные действия, противостояние и, собственно, конфликт



# СТРУКТУРА КОНФЛИКТА



## Основные элементы конфликта:

### ■ Участники конфликта:

- Основные участники (оппоненты)
- Группа поддержки
- Другие участники

■ Предмет конфликта — проблема, служащая основой конфликта

■ Объект конфликта — причина, повод к конфликту

■ Микро- и макросреда — условия, в которых находятся и действуют участники конфликта

# ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

- **Причины конфликта** - это явления, события, факты, ситуации, предшествующие конфликту и вызывающие его при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия.
- **Причины конфликтов** раскрывают источники их возникновения и определяют динамику течения.
- **Возникновение и развитие** конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов:
  1. **Объективных**
  2. **Организационно-управленческих**
  3. **Социально-психологических**
  4. **Личностных.**



# КОНФЛИКТОГЕНЫ

- Главную роль в возникновении конфликтов играют конфликтогены – слова, действия, способствующие возникновению и развитию

- Конфликтогены
  - 1 тип: стремление к превосходству
  - 2 тип: проявление агрессии
  - 3 тип: проявление эгоизма



# КЛАССИФИКАЦИЯ ПРИЧИН КОНФЛИКТОВ

• Причины конфликтов

• **Общие**

• **Частные**

• **Внутренние**

• **Внешние**



# ОБЩИЕ И ЧАСТНЫЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

Общие

- Социально-политические и экономические
- Социально-демографические
- Социально-психологические

Частные

- Неудовлетворенность условиями деятельности
- Нарушение служебной этики
- Нарушение трудового законодательства
- Различия в целях, ценностях, средствах достижения целей
- Неудовлетворительн



# ВНУТРЕННИЕ И ВНЕШНИЕ ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ

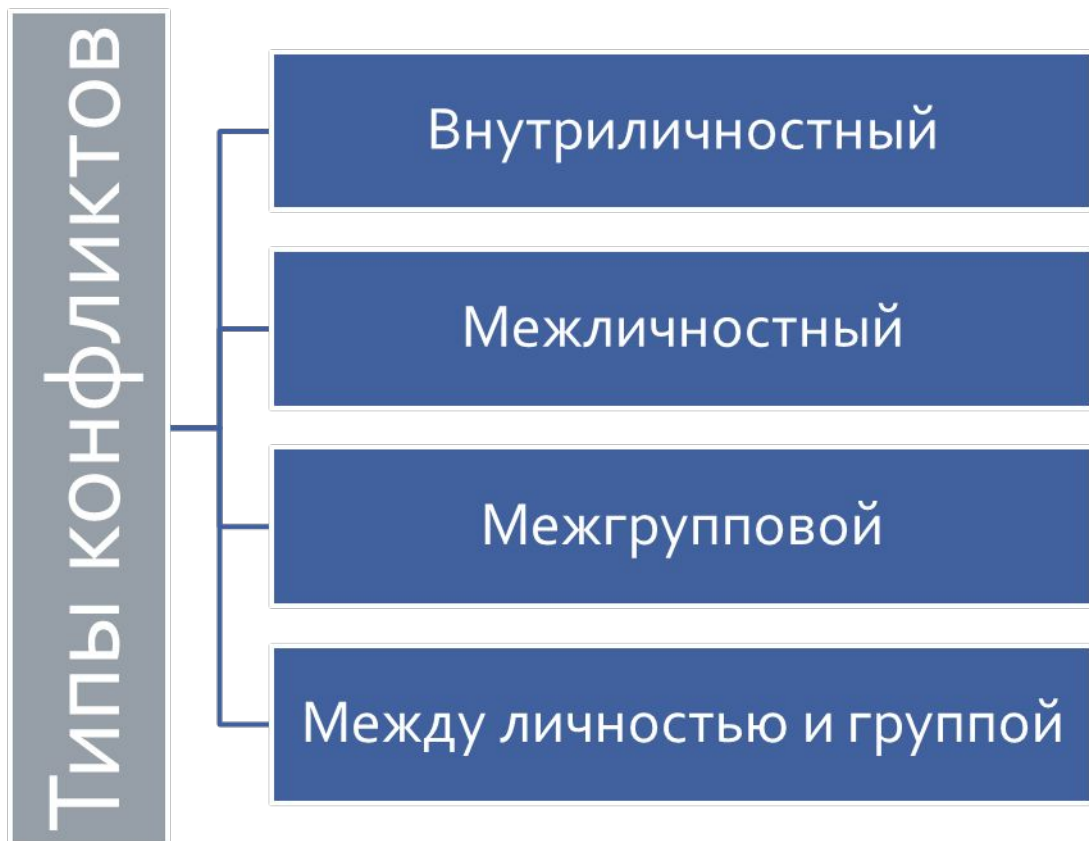
Внутренние

- Симпатии, антипатии
- Психологическая несовместимость
- Различия в возрасте/ квалификации/ стаже работы в коллективе

Внешние

- Конкуренция
- Слухи
- Клевета
- Пороченье деловой репутации в СМИ

# ТИПЫ КОНФЛИКТОВ



# ФОРМЫ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

- Формы поведения
  - Активно- конфликтное поведение (вызов)
  - Пассивно- конфликтное поведение (ответ на вызов)
  - Конфликтно- компромиссное поведение
  - Компромиссное поведение



# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ КОНФЛИКТА

- **Мотивы сторон** — внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений)
- **Позиции** — система отношений оппонента к элементам конфликтной ситуации, проявляющаяся в соответствующем поведении и поступках
- **Информационные модели конфликта** - восприятие конфликтной ситуации (отображение предмета конфликта в сознании субъектов конфликтного взаимодействия), в соответствии с которым оппоненты организуют свое поведение в конфликте
- **Стратегии** (способы) **и тактики** (приемы) конфликтного поведения.

# СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ



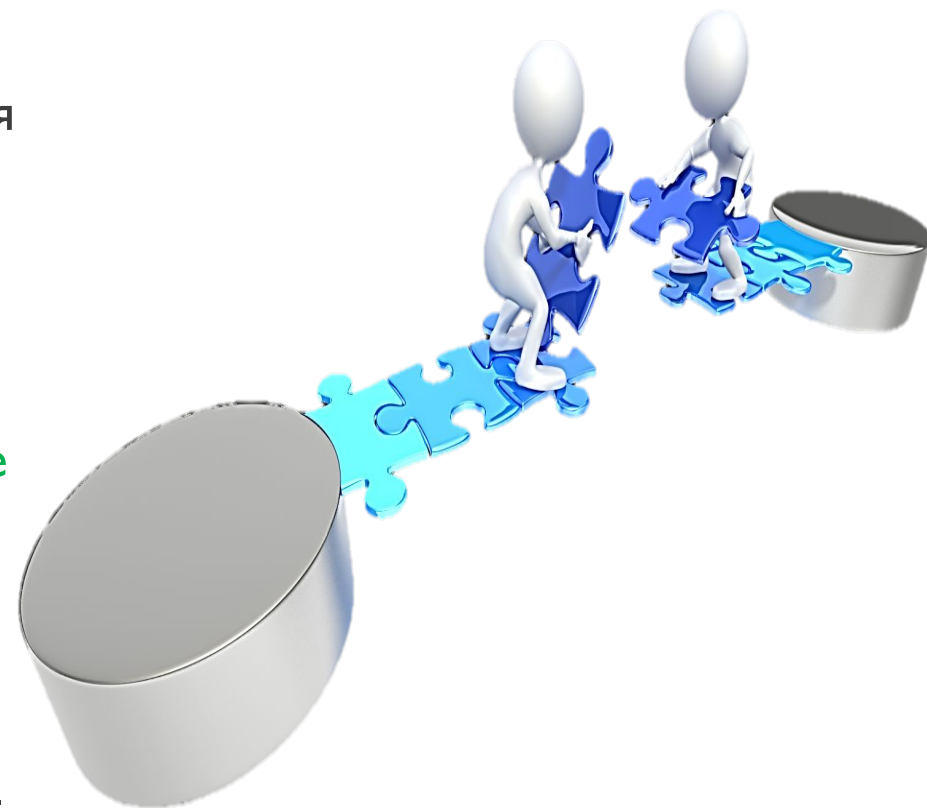
- Стратегии
- Соперничество
- Сотрудничество
- Компромисс
- Избегание
- Приспособление



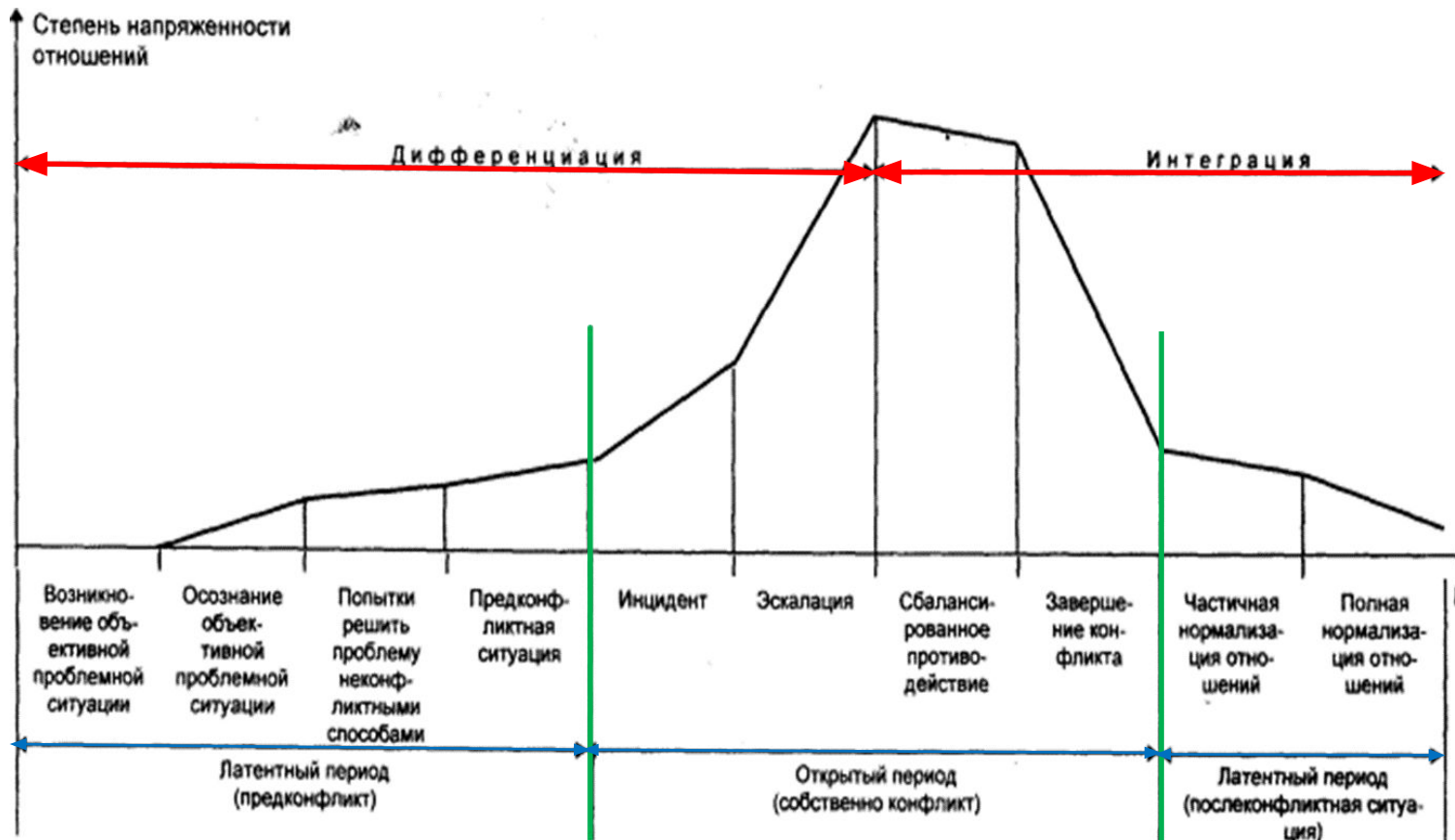
# КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

■ **Дайте партнеру «выпустить пар».** Если партнер раздражен и агрессивен, переполнен отрицательными эмоциями и договориться с ним трудно, а зачастую невозможно, постарайтесь помочь ему снизить внутреннее напряжение. **Во время его «взрыва» рекомендуется вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.**

■ **Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушать отношения.** Выразите свое уважение и расположение коллеге, партнеру и выскажите согласие по поводу возникших трудностей. Если вы не испортите отношения и дадите человеку «сохранить свое лицо», **вы не потеряете его как коллегу или партнера и сохраните свое собственное лицо, достоинство и авторитет.**



# ЭТАПЫ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА



- **Изучить** цели, мотивы, особенности характера его участников
- **Изучить** существование ранее межличностные отношения участников конфликта
- **Определить** намерения конфликтующих сторон о способах примирения
- **Применить** необходимые способы разрешения данной конфликтной ситуации

# ЗАВИСИМОСТЬ СПОСОБА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА ОТ СТРАТЕГИЙ, ВЫБИРАЕМЫХ ОППОНЕНТАМИ





# НЕГАТИВНЫЕ АСПЕКТЫ КОНФЛИКТА

- С одной стороны, конфликты, безусловно, вредны, поскольку:
  - нередко ведут к беспорядку;
  - являются источником нестабильности;
  - создают напряженность в коллективе;
  - отвлекают от решения главных задач;
  - замедляют принятие решений;
  - нередко ведут к потере кадров и др.



**Запретить конфликт** - значит запретить коллективу расти и развиваться. Именно с этой целью в Англии содержится «Теневой кабинет» (***Official Opposition Shadow Cabinet***).

# ПОЗИТИВНЫЕ АСПЕКТЫ КОНФЛИКТА

- **С другой стороны, конфликты имеют очень серьезное позитивное значение:** Помните философский закон единства и борьбы противоположностей, без которого не возможен прогресс
  - конфликты в организации являются источником инноваций;
  - стимулируют оптимизацию отношений, помогают найти точки соприкосновения;
  - улучшают взаимопонимание между членами коллектива;
  - способствуют прояснению позиций конфликтующих сторон;
  - подвигают к нахождению компромисса в спорных вопросах;
  - способствуют разрядке напряженности между конфликтующими сторонами;
  - обеспечивают объективную диагностику возможностей оппонентов;
  - выявление управленческих проблем в организации и появление новых правил поведения;
  - сплочение коллектива при противостоянии внешним деструктивным факторам или «тирану-руководителю».



***СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!  
ИЛЬИН МИХАИЛ 10-А***

