



# КОНФЛИКТ. ПУТИ ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ.

Презентацию подготовил: социальный педагог  
СПБ ГБУ «ЦССВ №10»

Калашникова-Жукова Лилия Сергеевна

# Понятие "конфликт"

Конфликт определяется как отсутствие согласия между двумя или более сторонами – лицами или группами.

Понятием "конфликт" оперируют многие области знания - социология, психология, педагогика, юриспруденция, лингвистика, поскольку противоречия и столкновения возникают практически во всех сферах человеческой жизни: профессиональной, личной, бытовой

**Конфликтоген** — слова, действия (или бездействие), порождающие или могущие привести к конфликту

- Термин введён психологом А. П. Егидесом и в настоящее время приобрёл значительную популярность в научных работах



## Типы конфликтוגенов

проявление  
агрессивности

проявление  
эгоизма

стремление к пре-  
восходству

наруше-  
ние  
правил

неблагоприятн  
ое стечение  
обстоятельств

# Стремление к превосходству

- Прямые проявления превосходства: приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм.
- Снисходительное отношение, то есть проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности: “Не обижайтесь”, “Успокойтесь” и т.д. Конфликтогеном является и снисходительный тон.



- Категоричность, безапелляционность - проявление излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности; предполагает свое превосходство и подчинение собеседника. Сюда относятся любые высказывания категоричным тоном, в частности такие, как “Я считаю”, “Я уверен”. Вместо них безопаснее употреблять высказывания, отличающиеся меньшим напором: “Я думаю”, “Мне кажется”.

Конфликтогенами данного вида являются фразы типа “Все мужчины - подлецы”, “Все женщины - обманщицы”.

Категоричные суждения родителей о принятой в среде молодежи музыке, одежде, манере поведения могут оттолкнуть от них детей



- Хвастовство, то есть восторженный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых, вызывает раздражение, желание “поставить на место” хвастуна.
- Навязывание своих советов. Есть правило: давай совет лишь тогда, когда тебя об этом просят.
- Перебивание собеседника, повышение голоса или когда один поправляет другого. Тем самым показывается, что его мысли более ценны, чем мысли других, именно его надо слушать.
- Утаивание информации. Информация - это необходимый элемент жизнедеятельности. Отсутствие информации вызывает состояние тревоги.



- Нарушения этики, намеренные или непреднамеренные. Воспользовался чужой мыслью, но не сослался на автора. Доставил неудобство (нечаянно толкнул, наступил на ногу и т.п.), но не извинился; не пригласил сесть; не поздоровался.
- Напоминание (возможно, и непреднамеренное) о какой-то проигрышной для собеседника ситуации



# Проявления агрессивности

- В латинском языке слово “agressio” означает “нападение”. Агрессия может проявляться как черта личности и ситуативно, как реакция на сложившиеся обстоятельства.



# Проявления эгоизма

- Корнем слова “эгоизм” является латинское “ego”, обозначающее “я”.
- Все проявления эгоизма являются конфликтогенами, ибо эгоист добивается чего-то для себя (обычно за счет других), и эта несправедливость, конечно, служит почвой для конфликтов.
- Эгоизм - это ценностная ориентация человека, характеризующаяся преобладанием своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей



Характер конфликтогена	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение, унизительная похвала, упрек, подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания, навязывание своих советов, своей точки зрения, напоминание о неприятном, нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации, обман или попытка обмана, манипуляция сознанием человека
Нарушение этики	Причиненные случайно неудобства без извинения, игнорирование партнера по общению, перебивание собеседника
Регрессивное поведение	Наивные вопросы, ссылки на других при получении справедливого замечания, пререкания

# Классификация конфликтов

№ п/п	Основание классификация	Виды конфликтов	Общая характеристика
1	Сферы проявления конфликта	Экономические Идеологические Социально-бытовые Личностные	В основе лежат экономические противоречия противоречия во взглядах противоречия социальной сферы противоречия личных отношений
2	Степень длительности и напряженности конфликта	Бурные быстротекущие конфликты  Острые длительные конфликты  Слабовыраженные и вялотекущие конфликты  Слабовыраженные и быстротекущие	Возникают на основе индивидуальных психологических особенностей личности,  Отличаются агрессивностью и крайней враждебностью конфликтующих  Возникают при наличии глубоких противоречий, связаны с не острыми противоречиями, либо пассивностью одной из сторон  Связаны с поверхностными причинами, носят эпизодический характер

# Классификация конфликтов

№ п/п	Основание классификации	Виды конфликтов	Общая характеристика
3	Субъекты конфликтного взаимодействия	Внутриличностные конфликты Межличностные конфликты Конфликты «личность— группа» Межгрупповые конфликты	Столкновение противоположно направленных мотивов личности Субъектами конфликта выступают две личности Субъекты конфликта с одной стороны личность, а с другой— группа (микрогруппа) Субъектами конфликта выступают малые социальные группы или микрогруппы
4	Социальные последствия	Конструктивные конфликты  Деструктивные конфликты	В основе таких конфликтов лежат объективные противоречия способствуют развитию организации или другой социальной системы В основе таких конфликтов, как правило, лежат субъективные причины Они создают социальную напряженность и ведут к разрушению социальной системы
5	Предмет конфликта	Реалистичные (предметные) конфликты Нереалистичные (беспредметные) конфликты	Имеют четкий предмет  Не имеют предмета или имеют предмет, который является жизненно важным для одного или обоих субъектов конфликта

# Межличностные конфликты

- 1. Противоборство происходит непосредственно на основе столкновения личных мотивов; соперники сталкиваются лицом к лицу.
- 2. Отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений.
- 3. Затрагивают интересы окружающих.



# Межличностно-групповые конфликты

- «Конфликты между личностью и группой в основном обусловлены несовпадением индивидуальных и групповых норм поведения, а межгрупповые порождаются в борьбе за ограниченные ресурсы или сферы влияния»



# Способы урегулирования конфликтов



Соперничество



Сотрудничество

Стратегия поведения

Приспособление

Компромисс

Избегание

