

Учреждение образования  
«Белорусский государственный медицинский колледж»

**ЛЕКЦИЯ**

**КОНФЛИКТ**



**Тагай Т.С.**

# Вопросы для изучения

- **Конфликт, функции.**
- **Классификация видов и типов конфликтов.**
- **Структура конфликта, соотношение фаз и этапов конфликта.**
- **Типология конфликтных личностей.**
- **Стили поведения в конфликте**



# Цели

- **Учебные:** охарактеризовать основные положения конфликтологии: изучить определение конфликта, функций, видов;
- ознакомиться со стилями поведения в конфликтной ситуации методами его разрешения
- **Воспитательные:** акцентировать внимание на конструктивных функциях и методах разрешения конфликтных ситуаций
- **Развивающие:** развивать психологическую готовность к разрешению конфликтов, повышать психологическую культуру личности

**«Управлять поведением  
работников -  
это прежде все  
управлять своим  
поведением».**



# Мотивация познавательной деятельности:

- ▣ **Успех делового человека на 85 % определяется его коммуникативными качествами и способностью решать или предотвращать разногласия и лишь на 15 % - профессиональными знаниями.**
- ▣ **В конфликтной ситуации теряется от 37 до 63 % производительности труда.**

# Конфликт



(лат. – «столкновение») –

**явление, возникающее в результате столкновения противоположных действий, взглядов, интересов, стремлений, планов различных людей или мотивов, потребностей одного человека (внутриличностный)**

- ▣ ***Конфликтология* - наука о закономерностях возникновения и развития конфликтов, методах их разрешения и предотвращения.**

# Динамика возникновения конфликта

Конфликты являются неотъемлемой частью межличностного общения.

Различают:

- **созидательные** и
- **разрушительные** конфликты.



Конфликты, позволяющие лучше понять друг друга, мобилизовать способности, волю, разум - *необходимы,*

конфликты, приводящие к стрессу, подрывающие физическое и психическое здоровье человека - *противопоказаны.*



# Причины возникновения конфликта

Все, что составляет межличностную ситуацию общения, может выступать в роли конфликтогенного фактора.

- ❑ **сниженная самокритичность,**
- ❑ **предубеждение и зависть,**
- ❑ **корыстолюбие и эгоизм,**
- ❑ **желание подчинить других себе,**
- ❑ **настроение и самочувствие,**
- ❑ **интеллект,**
- ❑ **знание и незнание психологии человека,**
- ❑ **психологии общения, болезнь и пр.**





# Конфликт



Возникает на основе

- *противоположно направленными мотивами или суждений.*
- *противоборства субъектов социального взаимодействия, характеризующееся нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психического и т. п.).*

# Виды и типы конфликтов



- ❖ ***Межличностный конфликт*** – несовместимые цели, ценности и нормы, во взаимоотношениях друг с другом, либо стремление к достижению одной цели, только одной из конфликтующих групп или сторон.
- ❖ ***Межгрупповой конфликт*** - социальные группы, преследующие несовместимые цели и своими действиями препятствующие друг другу.
- ❖ ***Между личностью и группой*** - столкновение противоположных мотивов, потребностей, интересов человека и группы.
- ❖ ***Внутриличностные конфликты*** - столкновение противоположных мотивов, потребностей, интересов у одного и того же человека.

# Виды и типы конфликтов



- ▣ **Производственно-деловой** - проблемная ситуация, возникающая на производстве в процессе деловых отношений.
- ▣ Особую разновидность представляют:
  - а) ролевой конфликт** - одновременное исполнение двух или более несовместимых ролей, типов поведения.
  - б) моно- и поликаузальный конфликты** (от лат. causa - причина) имеют одну или много причин.

# Виды конфликтов

*По степени проявления:*

- ▣ скрытые и открытые,
- ▣ случайные и хронические.

▣ *Скрытый* затрагивает людей, показывающих вида, что конфликтуют.

Как только у одного из них сдают нервы, конфликт превращается в *открытый*.

- ▣ *Случайный* - стихийно возникающий;
- ▣ *Хронический* - сознательно провоцируемый.



не

# Виды конфликтов

*По направленности:*

- ▣ *горизонтальные,*
  - ▣ *вертикальные,*
  - ▣ *смешанные.*
- ▣ вертикальные - между руководителями и подчиненными;
  - ▣ горизонтальные - между членами коллектива, работниками производства.



# Структура конфликта

## соотношение фаз и этапов конфликта

- ▣ **предмет конфликта** - противоречие (проблема), разрешающаяся противоборствующими сторонами;
- ▣ **объект конфликта** - проблемная ситуация на основе пересекающихся интересов оппонентов, желающих контролировать и управлять ею;
- ▣ **субъект конфликта** - конфликтная личность или проблемы, способные спровоцировать конфликт.

# Оппоненты (участники конфликта)

МОГУТ ВЫСТУПАТЬ:

- ОТДЕЛЬНЫЕ ЛИЦА,
- ГРУППЫ ЛЮДЕЙ,
- ОРГАНИЗАЦИИ.





# Манипулирование субъектом

скрытые или явные действия конфликтующей личности, направленные на субъект отношений с целью достижения определенного результата, для личности.

Например:

на определенные права можно претендовать чтобы затем ими воспользоваться.



# Инцидент

провокация конфликтной ситуации, возникшая в результате стечения обстоятельств и явившаяся поводом для конфликта



# Деструктивное манипулирование

воздействие оппонента, направленное на достижение своих целей в ущерб другой личности

*усиливает агрессию субъекта конфликта, и конфликт проходит по замкнутому кругу*



# Конструктивное манипулирование

система воздействий и взаимодействий, направленная на достижение общих целей без ущерба интересов других людей.



*Конструктивное манипулирование,  
может достичь уровня мастерства  
управления конфликтом*

# Этапы конфликта

- **Возникновение и развитие конфликтной ситуации.**
- **Осознание конфликтной ситуации.**
- **Начало открытого конфликтного взаимодействия.**
- **Развитие открытого конфликта.**
- **Разрешение конфликта**



# Фазы конфликта

- начальная фаза;
- фаза подъема;
- пик конфликта;
- фаза спада



# АЙСБЕРГ ОБЩЕНИЯ

**СОЦИАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ**

**слова**

*что говорят*

**чувства**

**мысли**

**ощущения**

**ценности**

**поведение**

**интонации**

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ  
УРОВЕНЬ**

*что дают  
понять*



# ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА

*Не "ТЫкай мне"*

*"Сама не ТЫкай!"*

*Ах, ты...*

*Ах, ты...*

# ТЫ!

*Сам ты!*

*Сама ты!*

*Ну, ты...*

*Ну, ты...*

*А ты...*

*А ты...*



# Соотношение фаз и этапов конфликта

| <b>Фаза конфликта</b> | <b>Этап конфликта</b>   | <b>Возможности разрешения конфликта (%)</b> |
|-----------------------|---|---|
| <b>Начальная фаза</b> | <b>Возникновение и развитие конфликтной ситуации; осознание конфликтной ситуации (1,2).</b> | <b>92%</b>                                  |
| <b>Фаза подъема</b>   | <b>Начало открытого конфликтного взаимодействия (3)</b>                                     | <b>46%</b>                                  |
| <b>Пик конфликта</b>  | <b>Развитие открытого конфликта (4)</b>   | <b>Менее 5%</b>                             |
| <b>Фаза спада</b>     | <b>Разрешение конфликта (5)</b>   | <b>Около 20%</b>                            |



бе-бе-бе  
- самый везки  
аргумент в  
любом споре)

# Типология конфликтных личностей

*Конфликтная личность* – человек с завышенным самомнением, выражающий постоянную тревогу, неудовлетворенность, претензии и необоснованные притязания к другой личности или коллективу



(Ф. М. Бородкин, Н. М. Коряк; В. П. Захаров, Ю. А. Симоненко)

# Демонстративный тип



- **хочет быть в центре внимания, хорошо выглядеть в глазах других;**
- **относится к людям, как они к нему относятся;**
- **поведение эмоциональное, рациональное выражено слабо;**
- **планирование деятельности ситуативно;**
- **избегает кропотливой систематической работы;**
- **не уходит от конфликтов, в конфликтном взаимодействии чувствует себя неплохо;**
- **является источником конфликта, не считает себя таковым**

# Ригидный тип



- **подозрителен, самооценка завышена;**
- **постоянно требуется подтверждение собственной значимости;**
- **прямолинеен, негибок;**
- **с трудом принимает точку зрения окружающих;**
- **выражение почтения со стороны окружающих воспринимает как должное;**
- **недоброжелательство воспринимается им как обида;**
- **малокритичен по отношению к своим поступкам;**
- **болезненно обидчив, чувствителен к несправедливостям**

# Неуправляемый тип



- **импульсивен, не контролирует себя;**
- **поведение плохо предсказуемо;**
- **ведет себя вызывающе, агрессивно;**
- **игнорирует общепринятые нормы;**
- **высокий уровень притязаний;**
- **в неудачах, неприятностях склонен обвинять других;**
- **не планирует свою деятельность;**
- **из прошлого опыта (даже горького) извлекает мало пользы**



# Сверхточный тип



- **скрупулезно относится к работе;**
- **повышенные требования к себе, окружающим;**
- **повышенно тревожен, чрезмерно чувствителен;**
- **придает излишнее значение замечаниям окружающих;**
- **страдает от себя сам, переживает просчеты, неудачи, расплачиваясь за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т.п.);**
- **не чувствует реальные взаимоотношения в группе**

# Бесконфликтный тип

- **неустойчив в оценках и мнениях;**
- **внутренне противоречив;**
- **непоследователен;**
- **недостаточно хорошо видит перспективу;**
- **зависит от мнения окружающих, особенно лидеров;**
- **излишне стремится к компромиссу;**
- **не обладает достаточной силой воли;**
- **не задумывается над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих**



# Стили поведения в конфликте

К. ТОМАС

- ❑ **Конкуренция** (*соревнование*) – стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.
- ❑ **Приспособление** – принесение в жертву собственных интересов ради другого.
- ❑ **Компромисс** – доминирует стремление урегулировать разногласие, уступая частично, в обмен на уступки другого (поиск средних решений).
- ❑ **Избегание** – *уход*, характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей.
- ❑ **Сотрудничество** – участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

# Тест «Предрасположены ли вы к конфликтам?»

Выберите подходящий вариант

## 1. Как вы реагируете на критику?

- А) как правило критика меня глубоко уязвляет;
- Б) критику обычно принимаю близко к сердцу;
- В) пытаюсь учесть, если критика справедлива;
- Г) на критику обычно не обращаю внимания.



## 2. Верите ли вы людям ?

- А) придерживаюсь того мнения, что лучше никому не верить;
- Б) людям почти не верю, я в них обманулся;
- В) я верю людям, когда нет особых оснований для недоверия;
- Г) обычно я доверяю всем людям без разбора.

## Выберите подходящий ответ



### *3. Вы умеете бороться за свою точку зрения?*

- А) я всегда упорно отстаиваю свои взгляды;
- Б) отстаиваю свои взгляды лишь тогда, когда полностью убежден, что прав;
- В) скорее уступлю, чем буду энергично отстаивать свои взгляды;
- Г) предпочитаю отказаться от своих взглядов, чем из-за них конфликтовать.

### *4. Вы предпочитаете руководить или подчиняться?*

- А) в любом деле люблю руководить сам;
- Б) люблю как руководить, так и быть руководимым;
- В) охотно работаю под чьим-либо руководством;
- Г) как правило, предпочитаю работать под чьим –нибудь руководством и ответственность передаю ему.

## Выберите подходящий ответ

### *5. Если вас кто-то обидел...*

- А) стараюсь оплатить тем же;
- Б) боюсь мстить из-за дальнейших последствий;
- В) считаю месть лишним, ненужным усилием;
- Г) если меня кто-то обидел- обиду быстро забываю.

### *6. Вас попытались обойти в очереди...*

- А) способен такого человека вышвырнуть вон;
- Б) ругаюсь, но если только ругаются другие;
- В) молчу, хотя возмущен;
- Г) предпочитаю отступить, в ссору не вникаю.



### ***7. Просто ли вас «выбить из колеи»?***

- А) я легко расстраиваюсь по самым незначительным поводам;
- Б) я расстраиваюсь, когда на то есть серьезные причины;
- В) расстраиваюсь редко и только по серьезным причинам;
- Г) меня мало что расстраивает.

### ***8. Вы «лед» или «пламя» ?***

- А) я горяч и вспыльчив;
- Б) не очень вспыльчив;
- В) скорее спокоен, чем вспыльчив;
- Г) я вполне спокойный человек.

### ***9. Легко ли вам говорить правду?***

- А) я всегда говорю то, что думаю прямо в глаза;
- Б) бывает, что я могу сказать все, что думаю;
- В) говорю обдуманно, лишь после размышления;
- Г) я не раз взвешу свои слова, прежде чем что-нибудь сказать.





*В зависимости от вариантов ответа поставить за:*

*А) 1 балл; Б) 2 балла; В) 3 балла; Г) 4 балла. Просуммируйте результаты:*

**От 9 до 19 баллов.** Вы человек тяжелый в общении, подчас идете на конфликт не ради дела, а «из-за принципа». Возможно, вы, не признаваясь самому себе, испытываете удовлетворение, давая волю своим эмоциям и наблюдая, как разгораются страсти вокруг вас. Иногда о вас люди говорят: «Борец за правду», «Смелый, не боишься критиковать недостатки». Но прислушайтесь к мнению других: «Побереги свои нервы и нервы окружающих», «Твою бы энергию да в мирных целях». Признайтесь себе честно, так ли велика полезная отдача от вашей борьбы за справедливость?

**От 20 до 25 баллов.** Эта сумма позволяет считать вас человеком уживчивым, общительным, покладистым, способным противостоять обострениям отношений в группе, коллективе.

**От 26 до 34 баллов.** Вы едва ли являетесь источником конфликта. Однако общение с вами немногим доставляет удовольствие, поскольку неинтересен тот человек, который всегда и во всем со всеми соглашается. К тому же пассивность, стремление уйти в сторону невольно делают вас косвенным виновником конфликтных ситуаций.

*Сервантес*



**Ничто не стоит так  
дешево**

**и не ценится так дорого,**

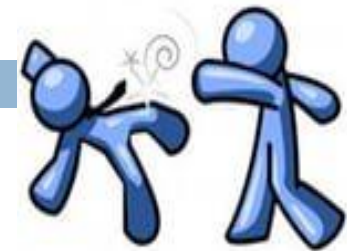
**как вежливость,**

**рашенная приня**

**ибкой**



# Если вы хотите, чтобы общение привело к конфликту:



- перебивайте партнера;
- проявляете личную антипатию;
- придирайтесь по мелочам;
- подчеркивайте разницу между собой и партнером;
- высказывайте подозрение в его негативных побуждениях;
- угрожайте;
- преуменьшайте вклад партнера в общее дело и преувеличивайте свой;
- не признавайте свои ошибки или правоту собеседника;
- постоянно навязывайте свою точку зрения;
- систематически отрицайте слова партнера;



## Если вы хотите, чтобы общение привело к конфликту:

- **демонстрируйте постоянную занятость, игнорируйте попытки партнера установить контакт;**
- **создавайте дефицит времени для решения проблемы или резко убыстряйте темп беседы;**
- **проявляйте некомпетентность;**
- **будьте неискренними;**
- **проявляйте несдержанность;**
- **нарушайте персональное пространство**



# Рекомендации



- проявляйте уважение к мнениям других людей;
- научитесь видеть достоинства других, быть искренним, сердечным в похвалах и одобрениях;
- прежде чем осудить других, постарайтесь понять и выяснить, почему они поступают так, а не иначе;
- если вы не правы, открыто признайте это;
- стремясь убедить человека, дайте ему сначала возможность выговориться;
- начинайте беседу, в которой вы хотите кого-то убедить или переубедить, с демонстрации дружеского отношения;

# ***Рекомендации***

- Беседуя по вопросам, в которых у вас имеются разногласия, не следует начинать разговор именно с них;**
- проявляйте искренний интерес к людям;**
- запоминайте имена людей, с которыми вам приходится общаться;**
- почаще улыбайтесь;**
- укрепляйте у людей веру в собственные силы;**
- повышайте свою эрудицию, больше читайте;**
- интересуйтесь событиями в нашей стране и за рубежом.**

# При возникновении напряжения проявите:



- **внимание к собеседнику;**
- **доброжелательность, дружелюбие,**
- **уважительное отношение;**
- **естественность;**
- **терпимость к его слабостям;**
- **сочувствие к нему, участие;**
- **выдержку, самоконтроль;**
- **спокойный тон;**







*Мы с братом ждем от вас колбаски...  
А также доброты и ласки...*

[foKart.net](http://foKart.net)

- **лаконичность, немногословность, нейтральность и позитивность;**
- **постоянно поддерживайте обратную связь с собеседником;**
- **чуть затягивайте ритм, темп беседы, если собеседник излишне взволнован, слишком быстро говорит;**
- **старайтесь смотреть в глаза партнеру, на его лицо, руки, позу, следите за их именениями;**
- **попытайтесь мысленно встать на его место и понять, какие события привели его в такое состояние.**

# Раздражительному человеку



- ❑ **Не оставайтесь наедине со своими неприятностями.**
- ❑ **Умейте на время отвлечься от забот.**
- ❑ **Не впадайте в гнев. Приучайте себя к паузе, предшествующей вспышке гнева.**
- ❑ **Бойтесь быть капризным. Уступайте.**
- ❑ **Не предъявляйте чрезмерных требований. Тот, кто слишком много ожидает от окружающих, постоянно испытывает раздражение оттого, что окружающие чаще всего не отвечают его чрезмерным требованиям.**

# Тест «Агрессивны ли вы?»



1. Легко ли вы выходите из терпения?
2. Уверены ли вы в приоритете силы над логикой?
3. Трудно ли вам удержаться от ссоры, если вы с кем-то категорически несогласны?
4. Считаете ли вы, что окружающие завидуют вам по тому или иному поводу?
5. Любите ли вы иногда делать что-нибудь назло другим?
6. Бываете ли вы грубы в тех или иных ситуациях?
7. Любите ли вы читать детективы, смотреть боевики и фильмы ужасов?
8. Нравится ли вам высмеивать других, быть критичным и саркастичным?
9. Есть ли в вашей жизни кто-либо, кого вы по-настоящему ненавидите?
10. Бываете ли вы неприятны для окружающих?
11. Часто ли вы наказываете детей, если они этого заслуживают?
12. Считаете ли вы, что применение смертной казни в определенных случаях оправдана?
13. Впадали ли вы когда-нибудь в такую ярость, что разбивали какой-нибудь предмет?

## ***Подсчитаем баллы.***

**Каждый ответ «да» - 5 баллов, «нет» - 0**

***От 65 до 25 баллов.*** Вы явно склонны к агрессивным импульсам и к потере контроля над собой. Содержание ваших высказываний, а также их форма и элементы, им сопутствующие, нередко свидетельствуют о намерении навредить другим, душевно ранить их. Вы можете даже сами не подозревать, что так называемое «высказывание правды в глаза» часто означает лишь проявление вашей агрессивности. Так же, как и то, что вы подчас не скупитесь на негативные оценки знакомых и близких, повышаете голос и используете чрезмерно острые аргументы, оспаривая отличную от вашей точку зрения. Подумайте, так ли уж конструктивно ваше поведение и так ли обязательно резка наступательная позиция? быть, вам удастся

заменить сарказм юмором.



***От 20 до 0 баллов.*** Вы относитесь к людям, которые добродушны к окружающим, полагая, что это наилучший способ взаимоотношений. Вы склонны верить в душевное богатство человека, в доброту, справедливость и любовь как факторы, которые определяют вашу цивилизованность. Правда, вам не дано легко привлекать других к реализации собственных целей. И ваше умение владеть собственными чувствами нередко соединяется с недостатком уверенности в себе и достаточно легким подчинением мнению окружающих. Поэтому вы часто становитесь объектом агрессивности других. Не позволяйте садиться вам на шею!

# Контроль усвоения теоретического материала

Закончите предложение

- Конфликт – это..
- Вертикальный конфликт – это
- Самыми трудно разрешаемыми для личности являются...
- Инцидент – это..
- 92% возможность разрешения конфликта...
- Конкуренция – это..
- Избегание – это ...
- Приспособление – это...





Давайте жить без  
горя и печали,  
Улыбкой озаряя  
всех друзей!  
Всем сердцем  
только нежность  
излучая,  
Давайте жить  
и радовать людей!





# Список литературы

- Андреев В.И. Конфликтология: Искусство спора, ведение переговоров, разрешения конфликтов. – Казань, 2002
- Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб., 2012.
- Вишнякова Н.В. Конфликтология. – Мн., 2008
- Социальная конфликтология: Учеб пособие / под ред. А.В. Морозова. – М., 2002.
- Управление персоналом: современная российская практика/С. К.Мордовин.- СПб.: Питер, 2003.- 288 с.

**СЧАСТЬЕ - ЭТО КОГДА ДОРОГИЕ ТЕБЕ  
ЛЮДИ РЯДОМ С ТОБОЙ И ЗДОРОВЫ,**

**А ОСТОЛЬНОЕ :  
ВЫБРОСИМ...**

**КУПИМ...**

**ЗАБУДЕМ...**





**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**