

Учреждение образования
«Белорусский государственный медицинский колледж»

ЛЕКЦИЯ

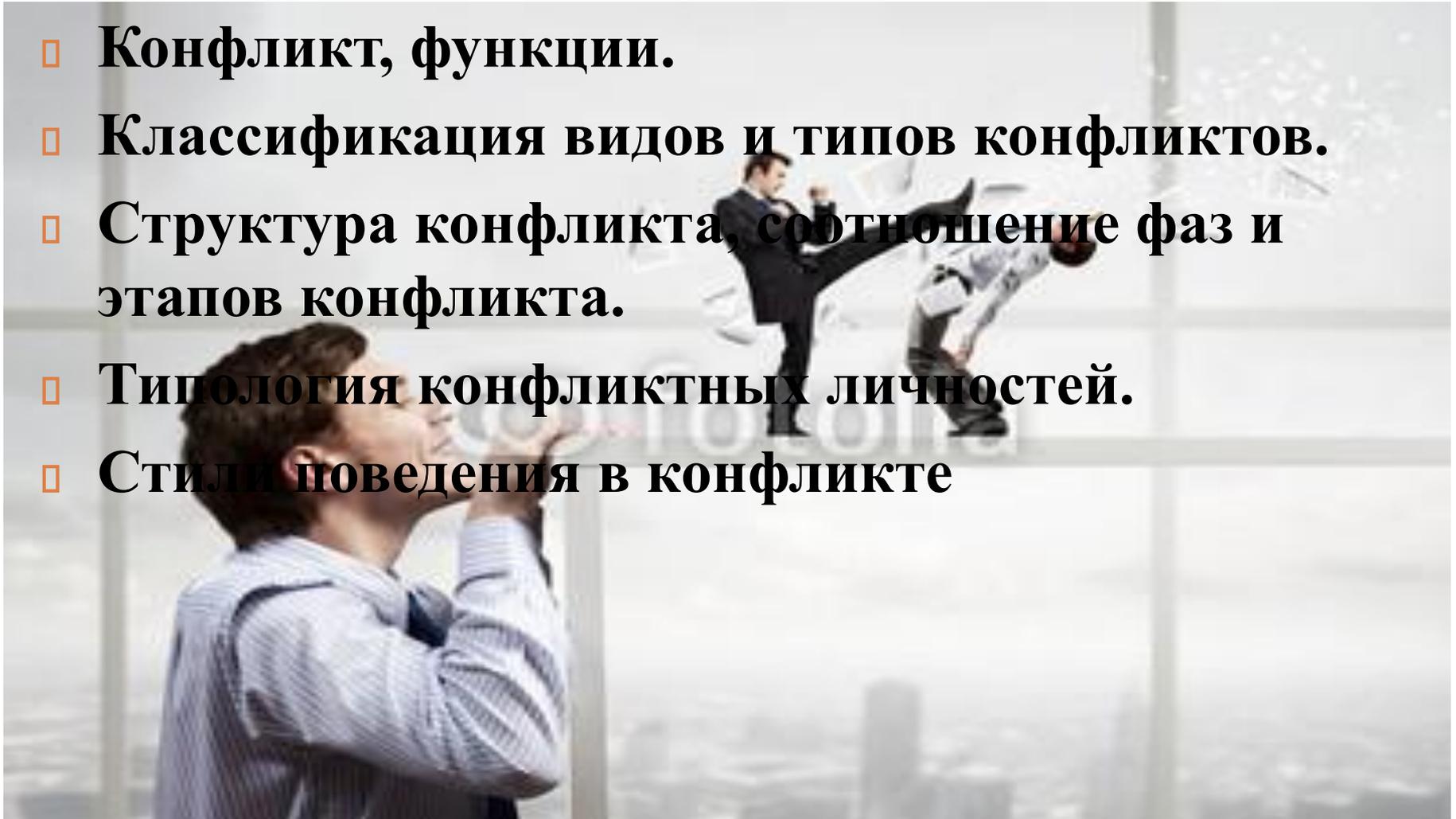
КОНФЛИКТ



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 всего 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, **не 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

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



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



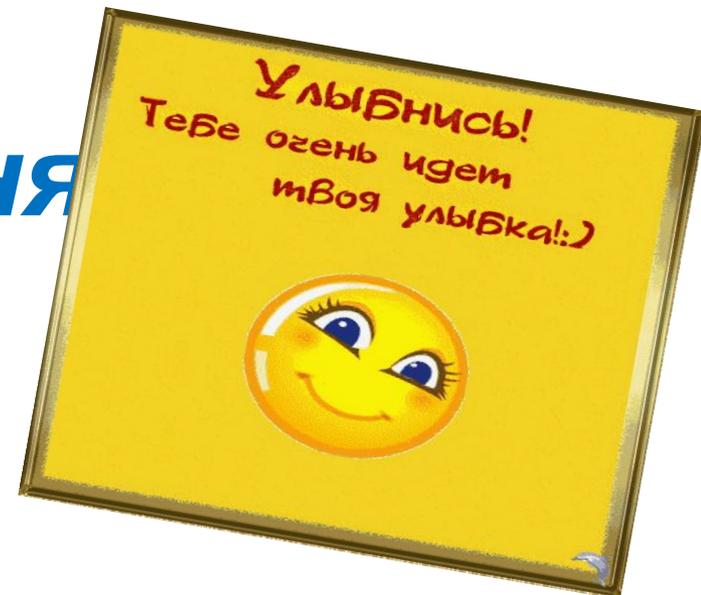
**Ничто не стоит так
дешево**

и не ценится так дорого,

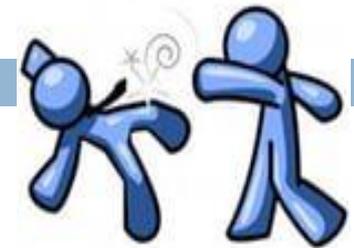
как вежливость,

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

- **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!