

# КОНФЛИКТО- ЛОГИЯ

**Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение)**

**— это столкновение противоположно  
направленных целей, интересов, позиций,  
мнений, точек зрения, взглядов партнеров по  
общению.**

# ТИПЫ КОНФЛИКТОВ:

*внутриличностный*

*межличностный*

*межгрупповой*

*конфликт между группой и личностью*

# *ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ*

**возникает из-за состояния неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанного с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.**

# *МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ*

**является самым распространенным типом конфликта; он возникает между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей, потребностей.**

# *Межгрупповой конфликт*

**происходит вследствие столкновения интересов различных групп.**

# КОНФЛИКТ МЕЖДУ ГРУППОЙ И ЛИЧНОСТЬЮ

**проявляется как противоречие между  
ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе  
нормами поведения и общения.**

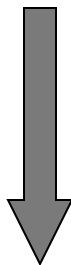
# КОНФЛИКТОГЕНЫ

**Главную роль в возникновении конфликтов играют конфликтогены — слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта.**



# СТАДИИ КОНФЛИКТА

1. **Предпосылка, возникновение и развитие конфликтной ситуации**
2. **Осознание конфликта хотя бы одним из участников, сопровождающееся эмоциональными реакциями на случившееся, изменением настроения, ограничением контактов с оппонентом, а также критическими и недоброжелательными заявлениями в его адрес и т.п.**
3. **Начало конфликтного взаимодействия, при котором одна из сторон начинает открыто действовать, выражая при этом претензии, стремясь добиться своего и, возможно, нанести ущерб «противнику». Другой участник конфликта предпринимает ответные активные действия.**



# СТАДИИ КОНФЛИКТА

- 4. Развитие открытого конфликта, когда обеими сторонами осознаются суть, предмет конфликта и собственные интересы в нем, выдвигаются требования и обозначаются позиции противостоящих. Эта стадия может иметь несколько фаз, сопровождаться спадами и обострениями**
- 5. Разрешение конфликта**

# ТИПЫ КОНФЛИКТОГЕНОВ:

- 1) стремление к превосходству;
- 2) проявление агрессии;
- 3) проявление эгоизма.

# ФОРМУЛА КОНФЛИКТА:

*конфликтная ситуация +  
инцидент = конфликт*

## ***конфликтная ситуация***

**— это накопившиеся противоречия, создающие истинную причину конфликта;**

## ***инцидент***

**— это стечение обстоятельств (искры), которые являются поводом для конфликта;**

## ***конфликт***

**— это открытое противостояние, являющееся следствием взаимоисключающих интересов и позиций.**

# РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ — ЗНАЧИТ:

- 1) устранить конфликтную ситуацию;
- 2) исчерпать инцидент.

**Высокий**

**Интересы  
свои**

**Низкий**



**Низкий** ← **Интересы другого** → **Высокий**

# ПОВЕДЕНИЕ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ (ПО К. ТОМАСУ)

**5 стратегий поведения в конфликте:**

- 1. Уход, избегание, как отсутствие стремления как к соревнованию, так и к приспособлению;**
- 2. Приспособление как принесение в жертву собственных интересов ради другого;**
- 3. Конкуренция (подавление ) как стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;**
- 4. Компромисс;**
- 5. Сотрудничество как поиск альтернативы, удовлетворяющей интересы обеих сторон;**

**Основания: преимущественная ориентация на интересы: свои или другого;**



# СПОСОБЫ СНЯТЬ АГРЕССИВНОСТЬ

- 1. ПАССИВНЫЙ**
- 2. АКТИВНЫЙ**
- 3. ЛОГИЧЕСКИЙ**

# **ПРАВИЛА БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ**

**Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.**

**Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.**

**Правило 3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.**

**Правило 4. Делайте как можно больше благожелательных посылов.**