

**ОГАПОУ «СТАРООСКОЛЬСКИЙ ТЕХНИКУМ  
ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

**КОНФЛИКТ. СТРАТЕГИИ И  
ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В  
КОНФЛИКТАХ**

Преподаватель ОГАПОУ «Старооскольский  
техникум технологий и дизайна»  
Провоторова Елена Михайловна



Проанализируйте данную картинку и сформулируйте тему нашего занятия

Тема занятия:

**КОНФЛИКТ. СТРАТЕГИИ  
И ПРАВИЛА  
ПОВЕДЕНИЯ В  
КОНФЛИКТЕ**

## ЦЕЛЬ ЗАДАНИЯ: СФОРМИРОВАТЬ:

ПОНЯТИЕ  
КОНФЛИКТА,  
ТИПОВ и ПРИЧИН  
КОНФЛИКТА;  
-СФОРМИРОВАТЬ  
МОДЕЛЬ  
ПОВЕДЕНИЯ В  
КОНФЛИКТНОЙ  
СИТУАЦИИ,  
ПРИМЕНЯЯ  
СТРАТЕГИИ  
ПОВЕДЕНИЯ В  
КОНФЛИКТЕ.

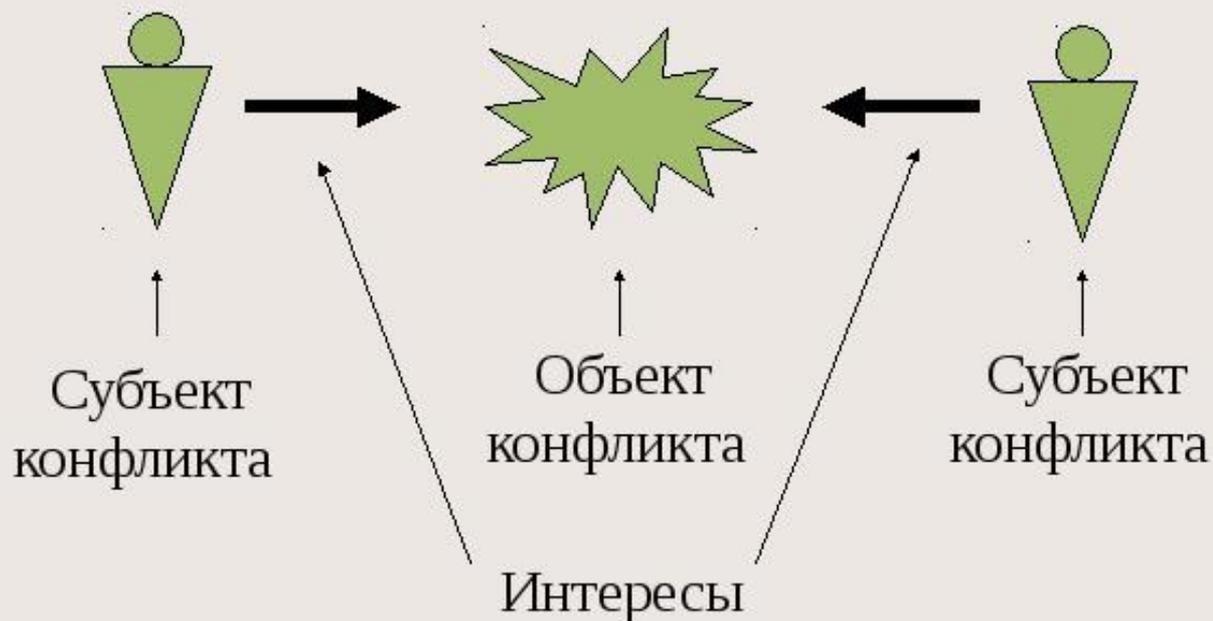
***Конфликт (от латинского — confliktus) - столкновение сторон, мнений, сил***



**Конфликт – это столкновение  
противоположных взглядов,  
интересов, точек зрения,  
форм поведения.**

# Понятие «Конфликт»

**Конфликт** – столкновение людей (групп людей) на почве пересечения их интересов



Причина конфликта – столкновение интересов

# Основные элементы конфликта



$$\boxed{\text{К}} = \boxed{\text{КС}} + \boxed{\text{И}}$$

**КС - конфликтная ситуация** — это накопившиеся противоречия, создающие истинную причину конфликта;

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

**К - конфликт**

# ОСНОВНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ КОНФЛИКТА



1. ПРЕДМЕТ –
2. СУБЪЕКТЫ –
3. ПРИЧИНА –
4. ПОВОД –
5. МАСШТАБ -

# Конфликт. Причины и источники его возникновения

**Конфликт** – это столкновения, серьезные разногласия, во время которых вас обуревают неприятные чувства или переживания.

Чарльз Ликсон «Конфликт. 7 шагов к миру».

## Причины и источники конфликтов:

- Противоречия между интересами, взглядами...
- Противоборство между лидерами, между отдельными группами в коллективе
- Особенности темперамента, восприятия, убеждений
- Ошибки в общении (неумение слушать, правильно задавать вопросы, проявлять эмпатию, реагировать на критику...)



# Исследователи различают ТИПЫ КОНФЛИКТОВ:

- **- межличностный** (самый распространенный; проявляется при столкновении точек зрения, характеров, убеждений);
- **- между группой и личностью** (групповые нормы поведения, ценности расходятся с таковыми у отдельных членов группы);
- **- межгрупповой конфликт** (может возникнуть между группами или частями группы).
- **- внутриличностный** (между долгом и совестью);

# Внутриличностный конфликт –

это...



- ▶ Это внутренние противоречия, борьба, сильные негативные переживания.
- ▶ Это столкновение двух тенденций в психике.
- ▶ **Это острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, которая отражает противоречивые связи с миром и задерживает принятие решения.**

# ФОРМЫ ПРОЯВЛЕНИЯ ВНУТРИЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ

- **Неврастения** (раздражительность, подавленное настроение, плохой сон, головные боли)

**Эйфория** (показное веселье)

**Регрессия** (обращение к примитивным формам поведения, уход от ответственности)

**Регрессия** (обращение к примитивным формам поведения, уход от ответственности)

**Номадизм** (частое изменение места жительства)

**Рационализм** (самооправдание своих поступков)

# Конструктивные последствия внутриличностных конфликтов

- внутренние конфликты усложняют психическую жизнь, способствуют ее переходу на новые уровни функционирования;
- оптимальный внутриличностный конфликт – основа морального развития;
- индивид осознает себя личностью на основе разрешения внутриличностных противоречий и конфликтов;
- позитивно разрешенные конфликты закаляют характер;
- внутриличностный конфликт может способствовать формированию адекватной самооценки

# Деструктивные последствия внутриличностных конфликтов

- длительный внутриличностный конфликт угрожает эффективности деятельности;
- длительные внутренние конфликты могут тормозить развитие личности;
- частые внутриличностные конфликты могут привести к утрате уверенности человека в своих силах, формированию устойчивого комплекса неполноценности, а иногда - и к потере смысла жизни;
- острые внутриличностные конфликты, как правило, приводят к деструкции существующих межличностных отношений в семье, на работе;
- существует проблема перерастания внутриличностного конфликта в невротический



## Межличностный конфликт



- **межличностный** конфликт возникает при общении людей с различными взглядами, целями и характерами, которым сложно ладить друг с другом;

## Межличностный конфликт

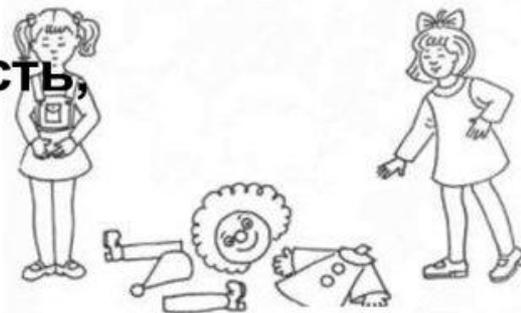


Межличностные конфликты, их конструктивное разрешение

**Межличностный конфликт – особое явление, выражающееся в столкновении интересов, мнений, взглядов отдельных людей.**

**Причины конфликтов:**

- 1) Неумение контролировать эмоции;
- 2) Негативные чувства (зависть, корысть);
- 3) Невоспитанность;
- 4) Различные ценностные ориентации;
- 5) Возрастные.

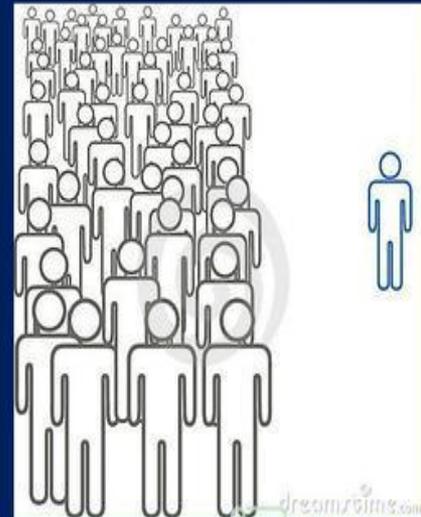


## *Конфликт между группой и личностью*

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

## Конфликт между личностью и группой

- ▶ Ожидания личности противоречат ожиданиям группы
- ▶ У личности и группы разные ценности, интересы
- ▶ Личность борется за повышение своего статуса
- ▶ Конфликт лидера группы и личности
- ▶ Конфликт руководителя и неформальной структуры
- ▶ Личность выбрана в роли «козла отпущения», виновника неудач группы или руководства



---

### *Межгрупповой конфликт*

происходит вследствие столкновения интересов различных групп.

Конфликты между группами людей могут происходить по разным причинам. Например на стадионе между фанатами.



### Последствия:

1. Массовые драки
2. Порча имущества
3. Нанесение тяжкого вреда здоровью
4. Убийства  
(в редких случаях)

# КОНФЛИКТ



3

- **конфликт является источником развития.**
- **дает возможность сформулировать и осознать проблему, выявить трудности;**
- **конфликт помогает найти новые пути решения;**
- **учит формам общения, умению налаживать отношения;**
- **конфликт — это возможность разрядки напряжения, «оздоровления» отношений.**



ПРОТИ

**физическая и духовная усталость;  
ухудшение взаимоотношений;  
снижение функциональности**



# Виды конфликтов

## Конструктивные

- Стороны не выходят за рамки деловых аргументов
- Их отношения не переходят границ приличия



## Неконструктивные

- Стороны используют недозволённые средства ради достижения цели
- Последствия могут быть самыми драматическими

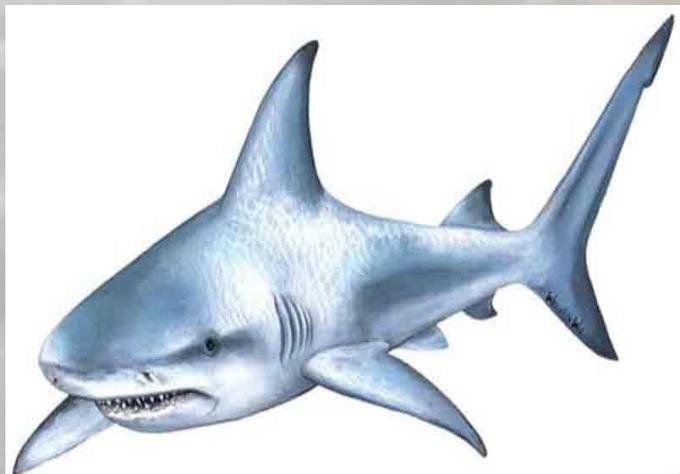


## Этапы разрешения конфликта



- 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

# Стратегии поведения в конфликте



**Стратегия:  
СОПЕРНИЧЕСТВО**

**Тактика:** АКУЛА - силовая стратегия цели, конфликт решается выигрывшем только для себя, стремление к доминированию.

Открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своих позиций и, в конечном счете, устранение одной из сторон.



## Стратегия: ИЗБЕГАНИЕ

**Тактика:** ЧЕРЕПАХА - уход под панцирь, отказ от достижения целей и от участия во взаимоотношениях с другими участниками, один из вариантов самодостаточности  
Стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая её.



## Стратегия: ПРИСПОСОБЛЕНИЕ

**Тактика:** МЕДВЕЖОНОК - сглаживание углов: такие люди любят, чтобы их понимали и ценили, ради чего жертвуют успехом.

Изменение своих позиций. Перестройка поведения, сглаживание противоречий.



## Стратегия: КОМПРОМИСС

**Тактика:** ЛИСА - стратегия хитроумного компромисса, при хороших взаимоотношениях добивается осуществления своих целей.

Урегулирование разногласий через взаимные уступки



## Стратегия: СОТРУДНИЧЕСТВО

**Тактика:** СОВА - мудрая птица, ценит и цели, и взаимоотношения, открыто определяет позиции и пути выхода в совместной работе по достижению целей, стремится найти решения, удовлетворяющие всех участников

Совместная выработка решений, удовлетворяющая интересы сторон: пусть длительная, и состоящая из нескольких этапов, но идущая на пользу делу.

## Черты «конфликтной» личности:

- нетерпимость к недостаткам других;
- пониженная самокритичность;
- импульсивность;
- несдержанность в чувствах;
- укоренившиеся негативные предрассудки;
- предубеждённое отношение к другим людям;
- агрессивность;
- тревожность;
- невысокий уровень общительности и др.

# Анти-конфликтные качества личности

- статус, сила
- теплота, позитив
- умение управлять своими эмоциями, влиять на эмоции партнера, создавать деловую и позитивную атмосферу
- выдержка, дипломатичность
- умение быть нужным
- умение понимать эмоциональное состояние и чувства партнера
- умение договариваться: видеть цели свои и партнера и находить общее решение

*В благодарность за сотрудничество  
я дарю вам этот смайлик*

