

# Лекция по дисциплине «Управленческая психология и профессиональная этика»

## Тема «Конфликт»

Группа ОП21

Занятие от 07.04.2020

**Цель:** Ввести понятие «конфликт», «конструктивный конфликт», «деструктивный конфликт». Познакомить с причинами возникновения конфликтов. Выделить перечень способов предупреждения возникновения конфликтов. Дать представление о различных стилях разрешения конфликта; рассмотреть способы конструктивного поведения в конфликте.

### План:

1. Понятие «конфликт». Виды конфликта.
  2. Причины возникновения конфликта. Предупреждение конфликта.
  3. Стили разрешения конфликта. Правила поведения в конфликте.
- 
1. Наивно полагать, что в коллективе никто ни с кем не вступает в спор, что не возникают противоречия. Бесконфликтная жизнь – иллюзия. В любом коллективе, организации, все новое, передовое отстаивает право на существование в борьбе со старым, консервативным. Поэтому различные конфликты и противоречия не следует считать чем-то ненормальным.

Они во многом способствуют развитию общества, росту личности, иначе наступит застой. И все же чаще всего мы воспринимаем конфликтную ситуацию как серьезную неприятность.

**Конфликт** – явление, возникающее в результате столкновения противоположных целей, действий, взглядов, интересов, стремлений различных людей.

**Конфликт** – это осознаваемое противоречие между людьми, которое требует разрешения. В психологии выделяют следующие типы конфликта.

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

**Конфликты бывают конструктивными и деструктивными.**

**Конструктивный конфликт** способствует выявлению и разрешению противоречий, содействуют движению вперед, развитию, коррекции взаимодействия. Разрешение конструктивного конфликта объективно повышает качество отношений между членами группы, приводит к улучшению деятельности, знаменует собой новый этап в развитии группы.

**Деструктивный конфликт** приводит к разрушению всех или отдельных элементов социальной группы, к деформации отношений между ее членами, нарушает эффективное взаимодействие и приносит вред обеим сторонам. Деструктивный конфликт сказывается на работе, на настроении и самочувствии членов коллектива, затрудняется или становится невозможной совместная деятельность.

2. Возникновение конфликта возможно по разным причинам и обстоятельствам. Например, он может являться результатом недостаточного понимания в процессе общения, неверных предположений по отношению к действиям собеседника, различий в планах и оценках.

Причинами конфликта могут быть:

индивидуально-личностные особенности партнера по общению;  
неумение (нежелание) контролировать свое эмоциональное состояние;  
бестактность и отсутствие желания трудиться,  
а также потеря интереса к работе.

Как показывают исследования, 80% конфликтов возникает помимо желания их участников. Главную роль в возникновении таких столкновений играют так называемые **конфликтогены** – слова, действия, могущие привести к конфликту. Разжиганию конфликта способствует такая закономерность, как эскалация конфликтогенов, т.е. на конфликтоген в наш адрес мы отвечаем более сильным конфликтогеном, испытываем желание «проучить» обидчика как можно сильнее, больнее, обиднее, проявляем ответную агрессию.

Первый конфликтоген часто бывает непреднамеренным, ситуативно случайным. Чаще всего провоцируется неумелой критикой в адрес друг друга. А дальше вступает в действие эскалация конфликтогенов – и вот уже конфликт налицо.

Большинство конфликтогенов можно отнести к одному из трех типов:

- стремление к превосходству ( прямые проявления превосходства, приказы, угроза, критика, насмешка, издевка, снисходительный тон, хвастовство, нарушение этики поведения, навязывание своих советов)

- проявление агрессивности ( природная или ситуативная агрессивность от неприятелей, плохого настроения, фрустраций)
- проявление эгоизма

Чтобы предотвратить возникновение конфликта необходимо:

- 1) не употреблять конфликтогенов, не говорить, не делать того, что может задеть, обидеть собеседника;
- 2) не отвечайте конфликтогеном на чужой конфликтоген: если не остановитесь сразу, то позднее сделать это будет практически невозможно – так стремительно нарастает сила конфликтогенов;
- 3) проявляйте эмпатию к собеседнику, поймите его состояние;
- 4) делайте как можно больше доброжелательных обращений к собеседнику: дружеская улыбка, поддержка, уважительное отношение, сочувствие, похвала и т.д.

3. В конфликтной ситуации люди сознательно или неосознанно выбирают определенный стиль поведения.

Существует 5 основных стилей поведения (или пять основных стратегий разрешения конфликтов)

1. Приспособление (уступка) – это такой стиль поведения, который предполагает изменение своей позиции, перестройку своего поведения, сглаживание противоречий в ущерб своим собственным интересам.
2. Сотрудничество – это совместная выработка решения, удовлетворяющая интересы всех сторон.
3. Избегание – это уклонение уход от конфликта.
4. Соперничество (конкуренция) – это открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции.
5. Компромисс – урегулирование разногласий через взаимные уступки.

### **Домашнее задание**

1. Пройти Тест Томаса-Килманна на поведение в конфликтной ситуации

<https://psyttests.org/interpersonal/thomas-run.html>

Узнать свой типичный стиль поведения в конфликтной ситуации.

2. Расписать плюсы и минусы своего типичного стиля поведения в конфликтной ситуации. На сколько он эффективен в решении спорной ситуации.

Полученные результаты нужно отправить на [katalevska@mail.ru](mailto:katalevska@mail.ru) или на вотсап 8962 336 97 92