



ФГБОУ ВПО "Казанский
Национальный Исследовательский
Технологический Университет"

Работу выполнила
Хузина Лия Марсовна

* Межличностные конфликты

- * 1. Межличностные конфликты: понятие и причины.
- * 2. Сфера проявления МК.
- * 3. Управление и разрешения МК.
- * Вопросы и задания.
- * Литература для изучения межличностных конфликтов.

* **Содержание**

Это результат ситуации, в которой потребности, цели, представления одного человека вступают в противоречие с потребностями, целями и представлениями другого.



*** Межличностные
конфликты**

- * ограниченность ресурсов – их качественная и количественная сторона;
- * различные аспекты взаимозависимости (полномочия, власть, задания и другие ресурсы; в приведенном выше примере – это взаимозависимость в удовлетворении сексуальных потребностей);
- * различия в целях



* **Причины**

- * различия в представлениях и ценностях;
- * различия в манере поведения и жизненном опыте;
- * неудовлетворительные коммуникации;
- * личностные особенности участников столкновений



* **Причины**

* Основными сферами проявления межличностных конфликтов являются коллектив (организация), общество и семья, т.е. социальные общности, в которых большей частью протекает жизнедеятельность человека.

*** Сферы проявления**

- * **Конфликты в коллективе (организации)** развиваются по следующим схемам: «*руководитель-подчиненный*», «*равный с равным*», «*служебный*», «*неслужебный*». Причины этих конфликтов можно разделить на две группы:
- * *Организационно-технические* (распределение ресурсов, различия в целях, неудовлетворительная коммуникация, взаимозависимость задач, различия в методах);
- * *Психологические* (индивидуальные, статусные, ролевые особенности, различия в позициях, установках, взглядах, суждениях).



* Конфликты в обществе развиваются по схемам «гражданин-общество» и «гражданин-гражданин». Основной их причиной является низкая психолого-педагогическая культура их участников.



- * Конфликты в семье представлены схемами «супруг-супруг», «родители-дети» и «супруги-родственники». Среди них можно выделить следующие причины:
- * *Девиянтное поведение* одного из участников;
- * *Материальные проблемы*;
- * *Ограничение активности* (свободы, действий);
- * *Индивидуально-психологические особенности*



- * В процессе управления межличностными конфликтами важное значение имеет учет факторов их развития.
- * **Факторы конфликта**- это движущие силы или побудители конфликтного взаимодействия, определяющие его характер и отдельные черты.



***Управления
конфликтами**

По мнению американского конфликтолога В. Линкольна, можно выделить пять факторов межличностных конфликтов:

1. Информационные факторы сводящиеся к неприемлемости информации для одной из сторон конфликта. Обычно они проявляются в формах неполной и неточной информации, слухов, дезинформации, ненадежности источников, посторонних факторов;

2. Поведенческие факторы представляющие собой негативные проявления в поведении одного или обоих участников конфликта (грубость, бестактность, агрессивность). Они проявляются в форме стремления к превосходству, эгоизма, нарушения обещаний;

3. *Факторы отношений* выражаются в неудовлетворенности от взаимодействия между участниками конфликта. Они проявляются в форме несовместимости ценностей, различий в образовательном уровне, недоверия, отсутствия авторитета, разбалансированности отношений;

4. *Ценностные факторы* проявляются в противоположности принципов поведения конфликтующих сторон. Они выступают в форме предрассудков, приверженности традициям, представлений об этических нормах (о добре и зле, справедливости и несправедливости);



5. *Структурные факторы* представляют собой относительно стабильные объективные обстоятельства, которые трудно поддаются изменениям. Это отношение к власти, правовым нормам, праву собственности, системе управления, нормам поведения.



Межличностные способы разрешения конфликтов связаны с общим источником любого конфликта - несовпадением интересов двух и более сторон. К ним относятся следующие:

*** Способ конкуренции** заключается в разрешении конфликта активно, путем принятия собственных волевых решений. Этот способ состоит в том, что одна сторона стремится удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать свое решение. Такой способ оправдан, если конкурирующая сторона обладает определенной властью и авторитетом, если конфликт должен быть быстро разрешен. Вместе с тем, способ не применим в случае возникновения сложных конфликтов;



* Способ уклонения реализуется тогда, когда одна из сторон уходит от сотрудничества или даже от отстаивания своих интересов. Такой способ эффективен, если конфликт неглубокий, если заранее известно, что одна из сторон не права, если необходима отсрочка в решении проблемы;



* **Способ приспособления** означает то, что стороны конфликта взаимодействуют не пытаясь отстаивать собственные интересы. Такой способ целесообразно выбирать, если значимость конфликта неодинакова для его сторон;



* **Способ сотрудничества** проявляется в том, что стороны активно взаимодействуют и при этом отстаивают свои интересы. Такой способ по времени самый продолжительный, он эффективен, если стороны имеют различные скрытые нужды, а решение проблемы одинаково важно для обоих.



* **Способ компромисса** заключается в том, что одна из сторон немного уступает другой и настраивается на урегулирование разногласий через взаимные уступки. Этот способ эффективен, если ситуация важна для обоих, а участники конфликта обладают одинаковой властью.



Межличностные способы разрешения конфликта



- * 1. Что такое межличностный конфликт? Сферы его проявления?
- * 2. Сотрудничество и компромисс как способ разрешения межличностного конфликта?
- * 3. Межличностные способы разрешения конфликта. Конкуренция и уклонение.
- * 4. Причины межличностных конфликтов?
- * Игра: Сказка о тройке. (В конце учебного процесса для разрядки)

* Вопросы и задания

- * Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология [Текст] / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - Москва Изд-во Юнити, 2004.
- * Зеркин, Д.П. Основы конфликтологии [Текст] / Д. П. Зеркин. - Ростов-на-Дону Изд-во Феникс, 2005.
- * Кибанов, А.Я. Конфликтология [Текст] / А.Я. Кибанов. - Москва Изд-во Инфра-М, 2007.

* Литература

**Спасибо за
внимание**