



Министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Уренский индустриально-энергетический техникум»

---

# «Конфликт: его сущность и основные характеристики»

Урень, 2018

Г.

## **Понятие конфликта**

Общение с людьми – неотъемлемая часть, необходимое условие полноценной жизни каждого человека.

В процессе общения неизбежно возникают противоречия и различия во взглядах, действиях. Так же как и общение, конфликты являются частью нашей повседневной жизни.

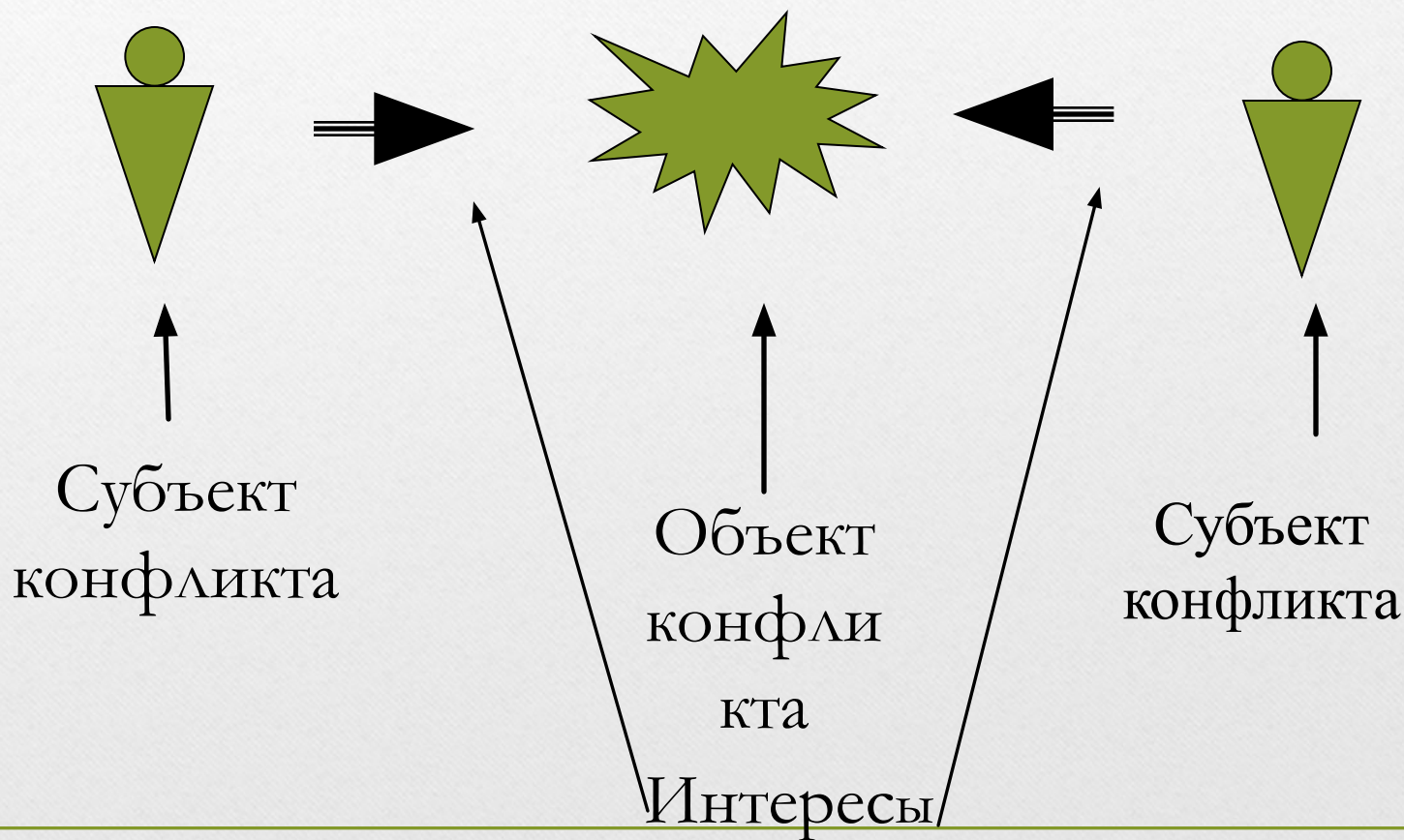


***Конфликт (с лат.) –  
столкновение***

- Процесс резкого обострения противоречий и борьбы двух или более сторон участников в решении проблемы, имеющей личную значимость.
- Это столкновение противоположно направленных целей, интересов, взглядов оппонентов или субъектов



**Конфликт** – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух сторон.





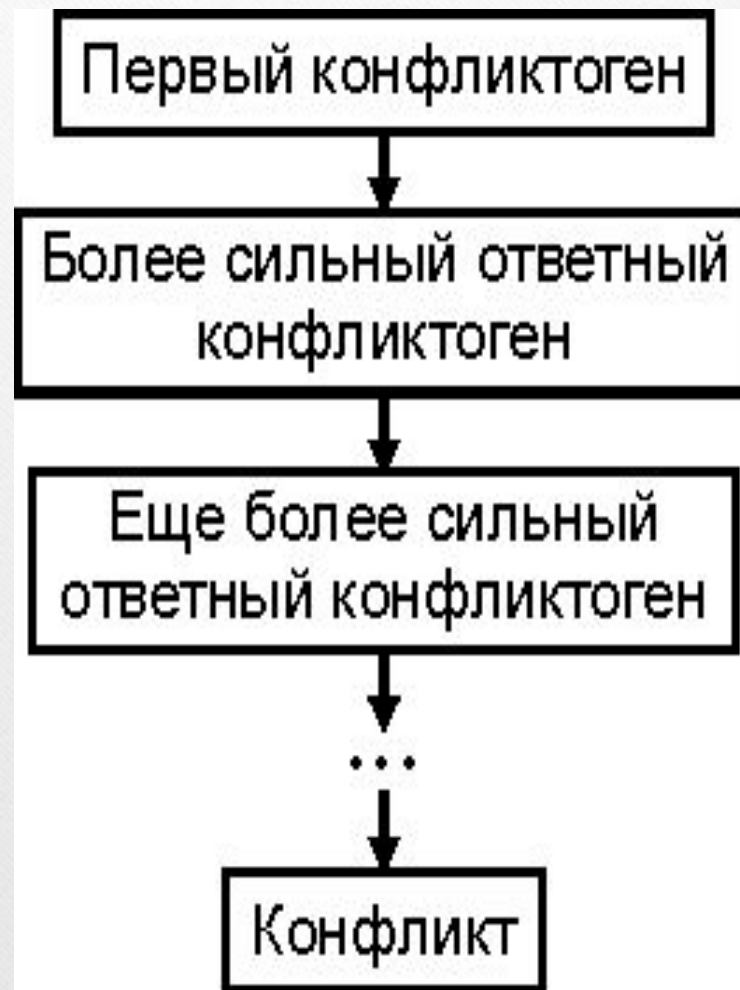
# Как возникает конфликт?

Конфликтная ситуация (к.с.) - это условие возникновения конфликта; это представления человека о существующем противоречии, о своих целях, возможностях и т.п., об оппоненте - его целях.

Для перерастания к.с. в конфликт необходимо внешнее воздействие, толчок или инцидент.

Инцидент – это действия участников к.с., провоцирующие резкое обострение противоречия и начало борьбы между ними.

Конфликтоген – слова, действия (или бездействие), порождающее или могущие привести к конфликту.



# Типы конфликтогенных действий

- Стремление к превосходству (хвастовство; категоричность и подшучивание; навязывание советов др.)
- Проявление агрессии
- Проявление эгоизма (преобладание личных интересов)
- Открытое недоверие
- Неблагоприятное стечение обстоятельств
- Перебивание собеседника, принижение его значимости
- Подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу
- Устойчивое нежелание признавать свои ошибки или чью-то правоту
- Постоянное навязывание своей точки зрения
- Неискренность в суждениях
- Резкое увеличение темпа беседы и неожиданное ее окончание
- Неумение выслушать и понять точку зрения другого



***Конфликты могут возникать по любому поводу. Можно выделить несколько основных причин конфликтов между участниками взаимодействия:***

***1. Различия в ценностях.*** Участники деятельности всегда наделяют ее для себя определенным ценностным смыслом (зачем, ради чего, что главное). Возникающие противоречия часто касаются именно ценностей деятельности.

***2. Различие в целях.*** Группы внутри одной организации или отдельные личности как известно могут преследовать собственные цели, не совпадающие с целями других участников деятельности.

**3. Различия в способах достижения цели.** Участники совместной деятельности могут иметь различные взгляды на пути и способы достижения цели.

**4. Неудовлетворительные коммуникации.** Конфликты в педагогической среде часто связаны с неудовлетворительными коммуникациями («почему мне не сообщили вовремя?», «я не знал об изменениях в расписании» и т.д.). Плохая коммуникация препятствует управлению конфликтами.

**5. Взаимозависимость.** Возможность возникновения конфликта существует везде, где один человек (или группа) зависит от другого человека (или группы) в решении какой-либо задачи.

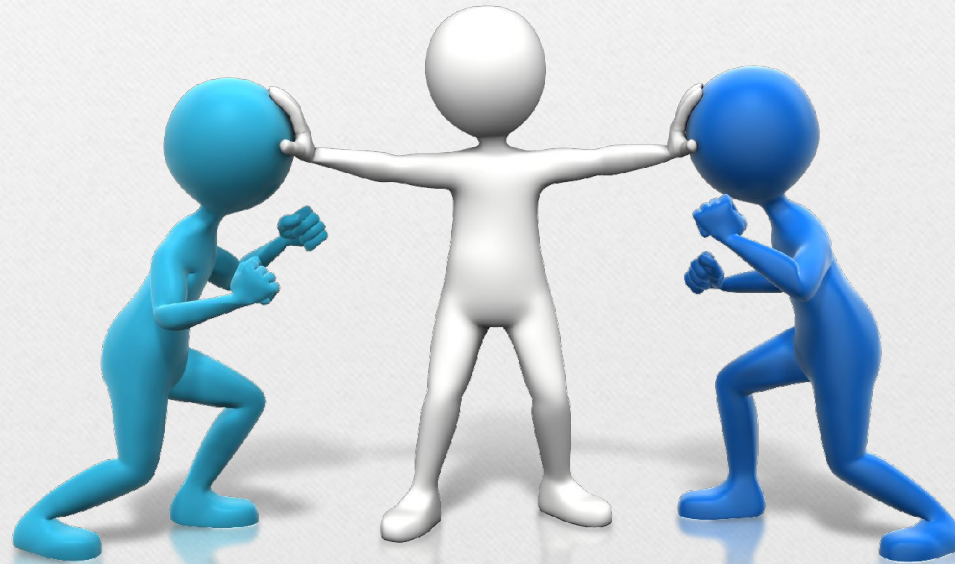


**6. *Распределение ресурсов.*** Даже в самых крупных и богатых организациях ресурсы всегда ограничены. Время, деньги, помещение, оборудование – все это ресурсы, необходимые для выполнения работы. Необходимость что-то распределять практически неизбежно ведет к конфликтам, потому что люди всегда хотят получить больше и собственные желания всегда кажутся более обоснованными.

**7. *Различия в психологических особенностях.*** Не следует считать ее главной причиной, но и игнорировать роль психологических особенностей тоже нельзя. Каждый человек обладает определенным темпераментом, характером, потребностями, установками, привычками. Порой эти различия участников деятельности могут осложнять взаимодействие.

# Классификация конфликтов

Единой классификации конфликтов нет, т.к. каждый автор оценивает их по своим критериям. Тем не менее, большинство из них выделяют следующие типы конфликтов.





# Виды конфликтов

Внутриличностные

Социальные

Межличностные

Внутри одного  
человека

Между  
отдельными  
людьми

Между  
группами людей

*Внутриличностные* – конфликты, которые происходят внутри нас. Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира человека. При этом развитие личности невозможно без преодоления внутренних противоречий.

*Межличностные* - самый распространенный тип конфликта. В образовательных учреждениях он может возникать между участниками педагогического процесса одного или разных статусов: учитель (воспитатель) – ребенок, педагог-педагог (начальник), педагог-родитель.



### Конфликт между личностью и группой

(внутригрупповой) – столкновение различий в интересах большинства и одного из членов группы. В педагогической практике конфликт между классом и преподавателем, учителем (воспитателем) и администрацией, между участниками неформальной молодежной группы и 1 ее участником.

Межгрупповой конфликт - Образовательное учреждение, как и любая другая организация состоит из множества формальных и неформальных групп, между которыми могут возникать конфликты. Например, между руководством и исполнителями (администрация – педагоги), между классами, между группами преподавателей.

## *Стадии прохождения конфликта*

*Возникновение конфликта  
(появление противоречия);*

*Осознание ситуации как  
конфликтной хотя бы  
одной из сторон*

*Конфликтное поведение*

*Исход конфликта:  
конструктивный,  
деструктивный,  
замораживание конфликта*

## *ВОЗМОЖНОСТЬ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА*

*начальная  
фаза - 92%*

*фаза подъема -  
46%*

*пик конфликта  
- 5%*

*фаза спада -  
20%*



## **Стили поведения и решения конфликтных ситуаций**

Для описания способов разрешения конфликтов К. Томас выделяет 5 способов выхода из конфликтной ситуации:

1. Соревнование (конкуренция) – действие только в своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.
2. Уклонение (избегание) - уход от ответственности, при этом отсутствует внимание интересам обеих сторон.
3. Компромисс достижение половинчатой выгоды для каждой стороны за счет взаимных уступок.
4. Приспособление полное признание правоты другого в ущерб собственным интересам.
5. Сотрудничество позволяет учесть интересы обеих сторон.

# Беспроблемная методика разрешения конфликта

1. **Определить проблему.** Каждый из участников должен определить свои интересы, используя «Я – высказывания». Можно задать себе следующие вопросы: Что произошло? В чем проблема? Какие чувства я при этом испытываю?





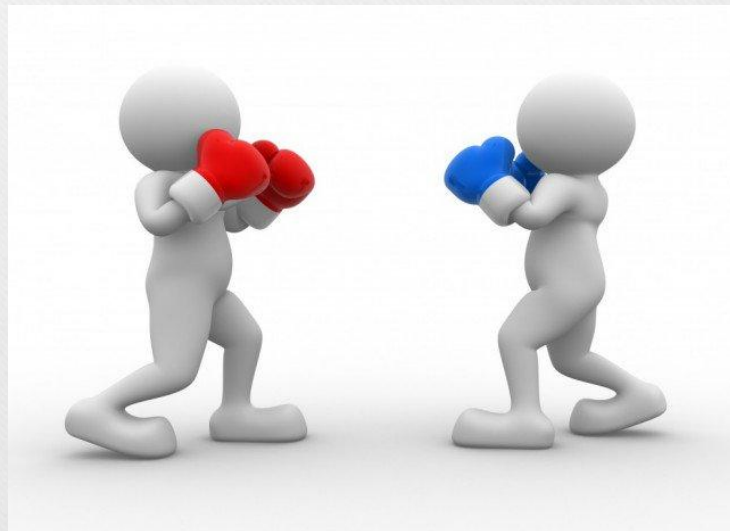
# Беспробитрышная методика разрешения конфликта

*2. Придумать возможные решения. Этот шаг похож на метод «мозговой атаки», важно найти выход из создавшегося конфликта, насколько это возможно, здесь главное – количество. Могут быть любые, сумасбродные идеи. Никакое из предложенных решений не критикуется.*



# Беспронимчивая методика разрешения конфликта

*3. Исключить решения, которые не удовлетворяют какую-либо сторону или такие, которые невозможно претворить. Здесь исключается любое решение, которое отвергается хотя бы одним человеком. Поощрять тех, кто дает аргументы «за» и «против» различных решений.*





# Беспронимчивая методика разрешения конфликта

## 4. *Выбрать подходящие решения.*

Необходимо идти по направлению к согласию. Не голосовать, так как голосование всегда имеет проигравших и победивших. Не допускать давления группы.

## 5. *Определить, как и когда решение будет выполнено.* Составить детально, что будет делать каждая сторона.

# Беспронимчивая методика разрешения конфликта

6. Проверить, насколько хорошо решение. После некоторого периода времени данная проблема поднимается вновь, ставится вопрос, насколько принятое решение удовлетворяет каждого. Возможно внести в решение ряд изменений



# Функции конфликта

## *Конструктивная*

- оппоненты не выходят за рамки этических норм, деловых отношений и разумных аргументов;
- разрешение такого конфликта приводит к развитию отношений между людьми и развитию группы (в соответствии с одним из законов диалектики, утверждающим, что борьба противоположностей - источник развития).

## *Деструктивная*

- одна из сторон упорно и жёстко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны;
- когда один из оппонентов прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, стремится психологически подавить партнёра, дискредитируя и унижая его.

# Последствия конфликтов

## Позитивные последствия:

- Проблема решается таким путем, который устраивает все стороны, и в результате люди чувствуют себя причастными к решению важной для них проблемы.
- Совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.
- Стороны приобретают опыт сотрудничества при решении спорных вопросов и могут использовать его в будущем.
- Эффективное разрешение конфликтов между преподавателями и учащимися разрушает так называемый «синдром покорности» - страх открыто высказывать свое мнение, отличное от других.
- Улучшаются отношения между людьми.



## *Негативные последствия:*

- Отношения конкуренции между людьми.
- Отсутствие стремления к сотрудничеству, добрым отношениям.
- Представления о противоположной стороне как о «враге», о своей позиции – как об исключительно положительной, о позиции оппонента – только как об отрицательной.
- Сворачивание или полное прекращение взаимодействия с другой стороной, препятствующее достижению общих целей.
- Убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение реальной проблемы.
- Чувство обиды, неудовлетворенности, плохое настроение, снижение мотивации учебной деятельности.

**Для разрешения и сохранения позитивных взаимоотношений лучше последовать таким советам:**

Остыньте.

Проанализируйте ситуацию.

Объясните другому человеку, в чем состоит проблема.

Оставьте человеку “выход”.

