

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ Г. СЕМЕЙ  
КАФЕДРА: НЕВРОЛОГИИ, ПСИХИАТРИИ, НАРКОЛОГИИ

СРС

ТЕМА: ФАКТОРЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ  
КОНФЛИКТОВ И ПУТИ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

Выполнил: Абыше Е.К.  
Группа: 123 ОМФ  
Проверила : Шульга В.П.

СЕМЕЙ-2014

# План:

## **1.Введение**

1.1 Конфликт

1.2 Виды конфликтов

1.3 Факторы возникновения конфликтов в организаций

1.4 Способы разрешения конфликта

## **2.Заключение**

## **3.Список литературы**

# Введение

Конфликты существуют ровно столько, сколько существует человек, так как возникают они только в процессе общения людей. Большую часть времени человек проводит на работе, взаимодействуя с начальством и подчиненными, общаясь с сослуживцами, строя совместную деятельность с партнерами компании. При таком плотном графике общения возникает масса причин, по которым люди не совсем правильно понимают друг друга, что и приводит к спорам. Если создавшаяся ситуация представляет собой угрозу достижению поставленных целей хотя бы для одного из участников взаимодействия, то возникает конфликт.



# Конфликт

**Конфликт** – это такое взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства личностей или общественных сил, интересов, взглядов, позиций по меньшей мере двух сторон. В процессе его развертывания имеют место и действия и контрдействия, так как осуществление намерений участников конфликта неизбежно сопряжено с вмешательством в дела другой стороны (или сторон), нанесением ей определенного ущерба, преодолением сопротивления, созданием помех, мешающих добиться поставленной цели.



## Виды конфликтов

**Внутриличностные конфликты** Здесь участниками конфликта являются не люди, а различные психологические факторы внутреннего мира личности. Ставшее классическим описанием внутриличностных конфликтов принадлежит немецко-американскому психологу К. Левину. Он характеризует конфликт как ситуацию, в которой на человека одновременно действуют противоположно направленные силы равной величины

**Межличностный конфликт.** Это самый распространенный тип конфликта. Он может возникать между участниками педагогического процесса одного или разных статусов: преподаватель – учащийся, преподаватель – преподаватель и т. д. Многие считают, что основными причинами этих конфликтов являются необоснованные притязания или неуживчивый характер участников ситуации. Действительно, встречаются люди, которым из-за особенностей характеров, различий во взглядах, манере поведения очень непросто ладить друг с другом. Однако более глубокий анализ показывает, что в основе таких конфликтов, как правило, лежат объективные причины.

**Конфликт между личностью и группой.** Как известно, неформальные группы устанавливают свои нормы поведения, общения. Каждый член такой группы должен их соблюдать. Отступление от принятых норм группа расценивает как негативное явление, возникает конфликт между личностью и группой. Еще один распространенный конфликт этого типа – конфликт между классом и преподавателем. Наиболее тяжело такие конфликты протекают при авторитарном стиле педагогического общения.



# Факторы возникновения конфликтов в организаций

**Распределение ресурсов.** В любых организациях, даже самых крупных и богатых, ресурсы всегда ограничены. Необходимость их распределять практически всегда приводит к конфликтам, так как люди всегда хотят получать не меньше, а больше, и собственные потребности всегда кажутся более обоснованными.

**Взаимозависимость задач.** Если один человек (или группа) зависит от другого человека (или группы) в выполнении задачи, то это всегда возможность для конфликтов. Например, руководитель подразделения объясняет низкую производительность труда своих подчиненных неспособностью ремонтной службы быстро и качественно ремонтировать оборудование. Ремонтники же, в свою очередь, жалуются на нехватку специалистов и винят отдел кадров, который не может принять на работу новых работников.

**Различия в целях.** Вероятность такой причины возрастает по мере увеличения организации, когда она разбивается на специализированные подразделения. Например, отдел сбыта может настаивать на расширении ассортимента продукции, ориентируясь на потребности рынка, а производственные подразделения заинтересованы в увеличении объёма выпуска существующей номенклатуры изделий, поскольку освоение новых видов связано с объективными трудностями.

**Различия в способах достижения целей.** Очень часто руководители и непосредственные исполнители могут иметь разные взгляды на пути и способы достижения общих целей даже при отсутствии противоречивых интересов. При этом каждый считает, что его решение самое лучшее, и это является основой для конфликта.

# Способы разрешения конфликта

**Соперничество** заключается в навязывании другой стороне выгодного для себя решения. Соперничество оправдано в случаях: явной конструктивности предлагаемого решения; выгоды результата для всей группы или организации, а не для отдельного лица или микрогруппы; важность результата борьбы для того, кто поддерживает эту стратегию; отсутствие времени на договоренность с оппонентом. Соперничество целесообразно в экстремальных и принципиальных ситуациях, в случае дефицита времени и высокой вероятности опасных последствий.

**Компромисс** состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками. Он характеризуется отказом от части требований, которые ранее выдвигались, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить. Компромисс эффективен в случаях: понимания оппонентом, что он и соперник имеют равные возможности; наличия взаимоисключающих интересов; удовлетворения временным решением; угрозы потерять все.



**Приспособление или уступка**, рассматривается как вынужденный или добровольный отказ от борьбы и сдача своих позиций. Принять такую стратегию оппонента вынуждают различные мотивы: осознание своей неправоты, необходимость сохранения хороших отношений с оппонентом, сильная зависимость от него; несерьезность проблемы. Кроме того, к такому выходу из конфликта приводит значительный ущерб, который нанесен в процессе борьбы, угроза еще более серьезных негативных последствий, отсутствие шансов на иной результат, давление третьей стороны.

**Уход (уклонение)**, когда человек стремится уйти от конфликта. Такое поведение может быть уместным, если предмет разногласий не представляет большой ценности или если сейчас нет условий для продуктивного разрешения конфликта, а также тогда, когда конфликт не является реалистическим.

## Заключение

В настоящее время теории и практики управления все чаще склоняются к той точке зрения, что некоторые конфликты даже в самой эффективной организации при самых лучших взаимоотношениях сотрудников не только возможны, но и желательны. Надо только управлять конфликтом. Проблема конфликта всегда актуальна. Ведь с конфликтом сталкивается каждый человек, будучи существом социальным.