ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ г.СЕМЕЙ

**Кафедра:** неврологии,психиатрии, наркологии

**Дисциплина:**коммуникативные навыки

# СРС

**Тема:** Факторы возникновения конфликтов и пути их разрешения

**Выполнил:** Хрипунов Р.Ю. 115 ОМФ

**Проверила:** Шульга В.П.

2014г

.

# План:

1. Введение.
2. Понятие конфликта, причины  и этапы возникновения.
3. Характеристика и проявления конфликтного поведения.
4. Способы разрешения конфликтов.
5. Правила общения в конфликтной ситуации.
6. Заключение.

# Введение

**Конфликт** – неизбежное явление социальной жизни. Как решить проблему возникающих и назревающих конфликтов, как предотвратить их, как управлять им – вот вопрос, стоящий перед современным человеком. В силу своей профессиональной деятельности многие люди могут быть в большей степени подвержены конфликтной ситуации. Чтобы правильно управлять такой ситуацией, нужно знать природу возникновения конфликтов.

# Слово «конфликт» в переводе с латинского означает «столкновение».

- Конфликт – это столкновение противоположных интересов, целей, позиций, мнений двух или более людей.
- Конфликт отличается от огорчения тем, что в конфликтной ситуации всегда есть не менее двух путей, двух вариантов поведения, причем один из них или оба могут оказаться приемлемыми.

.

# ПРИЧИНЫ, ВЫЗЫВАЮЩИЕ РАЗНОГЛАСИЯ

- различие в целях,
- различие в ценностях,
- различие в манерах поведения,
- различие в уровне образования,
- неправильное распределение ответственности,
- плохие коммуникации,
- невозможность реализовать свои потребности,
- задеты личные интересы.

# У конфликта обычно несколько этапов развития:

- 1. Появление разногласий.
- 2. Нарастание напряженности в отношениях.
- 3. Понимание ситуации как конфликтной хотя бы одной из сторон.
- 4. Сам конфликт.
- 5. Действия для разрешения конфликта, которое сопровождается возрастанием или ослаблением эмоционального напряжения.
- 6. Исход (разрешение) конфликта, устранение проблемы.

# ХАРАКТЕРИСТИКА КОНФЛИКТНОЙ ЛИЧНОСТИ

- неадекватная оценка своих возможностей и способностей
- стремление доминировать
- консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции
- излишняя принципиальность и прямолинейность
- определенный набор эм… качеств личности

# ПРОЯВЛЕНИЯ КОНФЛИКТНОГО ПОВЕДЕНИЯ

1. открытое недоверие;
2. перебивание собеседника;
3. принижение значимости его роли;
4. подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу;
5. устойчивое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту;
6. заниженная оценка вклада партнера в общее дело и преувеличение собственного вклада;
7. постоянное навязывание своей точки зрения;
8. неискренность в суждениях;
9. резкое ускорение темпа беседы и ее неожиданное свертывание;
10. неумение выслушать и понять точку зрения собеседника и еще многое другое, что обычно воспринимается окружающими крайне негативно.

**Манера поведения в конфликте**

**Максималист.**

Ему необходимо быть правым во всем

Придерживается только своей позиции. Его трудно убедить, что другая сторона может быть права. Если проигрывает или идет на компромисс, остается недовольным, так как считает, что он все равно прав.

**Миротворец.**
Идет на компромисс, чтобы разрядить напряженность или создать видимость согласия.

Притворяется, что все в порядке. Готов вывернуться наизнанку и прогнуться по-всякому, чтобы все стало хорошо, пусть даже проблема решится неправильно. Опасен, т.к. никогда не раскрывает своей истинной позиции.

**Нейтрал.**
Никогда не занимает никакой позиции

Не отстаивает никакой позиции и избегает конфронтации даже старательней, чем миротворец. Опасен, т.к. имеет внутреннюю позицию, но не выражает ее, поэтому с ним окончательно уладить дело невозможно.

**Борец.**
Любит бороться ради самой борьбы.

Прошибает стену, «лезет в бутылку», угрожает насилием, но чаще его не применяет. Его позиция может быть необоснованной, но он отстаивает ее громогласно, с напором. Благодаря своей тактике нередко побеждает, но может и проигрывать, т.к. уже получил удовлетворение в ходе борьбы.

**Реалист.**

Смотрит на жизнь как возможность жить полной жизнью.

Рассматривает неудачу как новую возможность. Не отступает от своего мнения, но при этом воспринимает и доводы другой стороны, ищет шанс уладить дело как только возможно. Знает, что взаимоотношения и позиции – вещи разные и работает с конфликтом, учитывая различие.

# СЛОВА-КОНФЛИКТОГЕНЫ

- **Слова, выражающие недоверие**: «вы меня обманываете»,
  «я вам не верю»
- **Слова-оскорбления**: негодяй, подонок, дурак, бестолочь, лентяй
- **Слова-угрозы**: «мы еще встретимся», «я вам это припомню»
- **Слова-насмешки**: очкарик, лопоухий, мямля, дистрофик
- **Слова-сравнения**: «как скотина», «как свинья», «как попугай»

**Слова, выражающие отрицательное отношение**: «я тебя ненавижу», «я не хочу с тобой разговаривать», «ты мне противен»

- **Слова-долженствования**: «вы обязаны», «ты должен»
- **Слова-обвинения**: «вы все испортили», «вы обманщик»
- **Слова, выражающие категоричность**: «всегда», «никогда», «все»

# Для разрешения конфликта необходимо:

- - Установить его причины
- - Понять позиции и интересы каждой из сторон
- - Работать с ситуацией, а не с личностями
- - Максимально сузить “зону конфликта”, а не расширять его
- - Сохранять самообладание

# Способы разрешения конфликтов:

- Уклонение — это реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании и фактическом отрицании конфликта.

- Сглаживание — это удовлетворение интересов другой стороны через “приспособление”, чаще всего оно предполагает незначительное удовлетворение собственных интересов. Действуют здесь по принципу «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».
- Компромисс — это открытое обсуждение мнений и позиций, направленное на поиск решения, наиболее удобного и приемлемого для обеих сторон.
- Сотрудничество— это форма разрешения конфликта, при которой удовлетворение интересов обеих сторон более важно, чем решение вопроса.

Для оценки любого конфликта необходимо научиться проделывать действия:
остановиться
присмотреться
прислушаться

## Правила общения в конфликтной ситуации

Чтобы минимизировать конфликт или сделать его конструктивным, психологи советуют руководствоваться следующими правилами:

1. **Справедливо отнеситесь к инициатору конфликта**
2. **Создавайте атмосферу сотрудничества**
3. **Стремитесь к ясности в общении**
4. **Будьте сдержанны.** Гнев — плохой советчик. **.**
5. **Не переходите “на личности”, не оскорбляйте чувство собственного достоинства другой личности**
6. **Будьте открыты для новой информации.**
7. **Сконцентрируйтесь на интересах, а не на позициях сторон.**

## Самый верный способ разрешать конфликты – *это избегать их*

### Приёмы профилактики конфликтов

1.Умение определить, что общение становится конфликтным и вернуться из конфликтной ситуации к нормальному взаимодействию.
2.Умение понимать партнера и его позицию.
Терпимость к инакомыслию.
3.Заботиться о снижении собственной тревожности и агрессивности.
4.Управлять своим психическим состоянием, избегать конфликтных ситуаций при переутомлении и перевозбуждении. В общении с окружающими нужно быть внутренне готовым к решению возникающих проблем путем сотрудничества и компромисса.
5.Не нужно ждать от окружающих слишком многого.

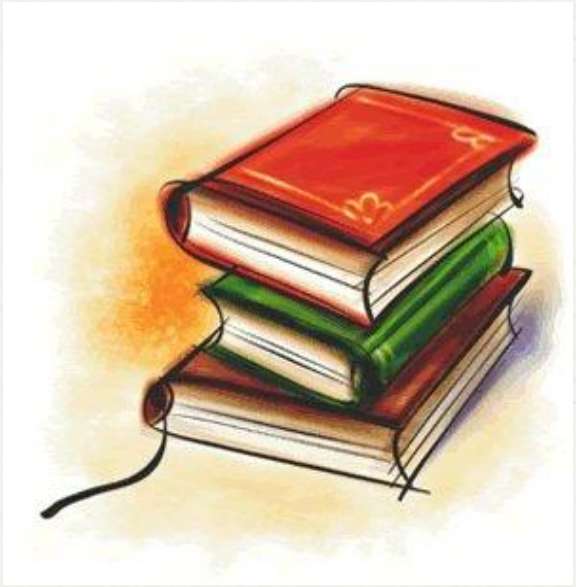
**Конфликтоустойчивость – способность человека сохранять конструктивный подход во взаимодействии с окружающими вопреки влиянию конфликтогенных факторов.**

**Использовать чувство юмора для снижения напряженности.**

# Заключение

Конфликты создают напряженные отношения в коллективе, переключают внимание сотрудников с непосредственных забот производства на “выяснение отношений”, тяжело сказываются на их нервно-психическом состоянии. И все же конфликты могут обладать не только разрушительной, но и созидательной силой, когда их разрешение ведет к улучшению условий труда, технологий, управленческих отношений.

# Список использованной литературы:

Интернет сайты:

- www.astrabis.com
- www.yourfreedom.ru
- psyznaiyka.net
- andreyeliseev.com
- www.grandars.ru