

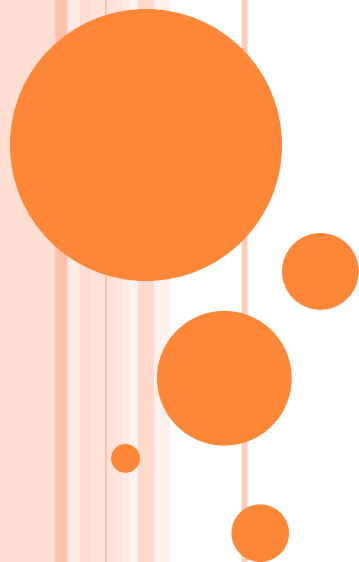
Конфликты и их социальная роль

Работу выполнила:

Кравченко Мария Владимировна

ГБДОУ Д/С 37

**НЕВСКОГО РАЙОНА
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**



Конфликт (от лат. Conflictus – столкновение) – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами.

Конфликт

```
graph TD; A(Конфликт) --> B[Агрессия, угрозы, споры, враждебность]; A --> C[Конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает доп. информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем.]; B --> D[Конфликт-явление нежелательное];
```

Агрессия,
угрозы,
споры, враждебность



Конфликт-
явление
нежелательное

Конфликт помогает выявить разнообразие точек зрения, дает доп. информацию, помогает выявить большее число альтернатив или проблем.



Конфликт

```
graph TD; A[Конфликт] --> B[Конструктивный]; A --> C[Деструктивный];
```

Конструктивный –

способствует принятию обоснованных решений и развитию взаимоотношений

Деструктивный –

препятствующий эффективному взаимодействию и принятию решений



ФОРМУЛА КОНФЛИКТА:

Конфликт

(открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций)

=

Конфликтная ситуация

(накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта)

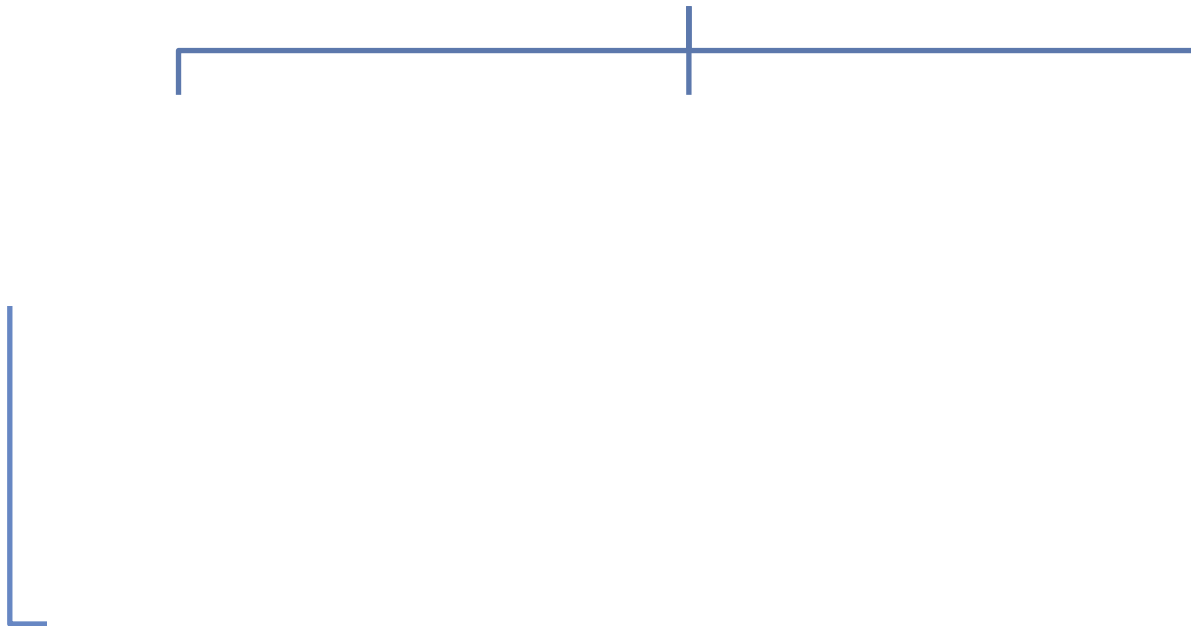
+

Инцидент

(стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта)



КЛАССИФИКАЦИЯ КОНФЛИКТОВ:



Конфликты по времени



Кратковременные

(Следствие взаимного непонимания или ошибок, которые быстро осознаются).

Затяжные

(Связаны с глубокими нравственно-психологическими травмами или с объективными трудностями).



• По источнику возникновения

- Объективно обусловленные

- Субъективно обусловленные



Типы поведения людей в конфликтной ситуации

Три типа поведения в конфликте:

- «Практик» (лучшая защита – нападение).
- «Собеседник» (плохой мир лучше, чем хорошая война).
- «Мыслитель» (пускай думает, что он победил).



Типы конфликтогенов

□ Стремление к превосходству:

- приказания, угроза, замечания;
- снисходительное отношение;
- хвастовство;
- категоричность «Я считаю», «Я уверен»;
- навязывание своих советов;
- перебивание собеседника;



□ Проявление агрессивности:

- Природная агрессивность. Человек с повышенной агрессивностью конфликтен, является «ходячим конфликтогеном». Человек с агрессивностью ниже средней рискует добиться в жизни намного меньше, чем он достоин. Полное отсутствие агрессивности граничит с апатией или бесхарактерностью, ибо означает отказ от борьбы. Ситуационная агрессивность возникает как ответ на внутренние конфликты, вызванные сложившимися обстоятельствами.



□ Проявление эгоизма:

- Эгоист добивается чего-то для себя (обычно за счет других), и эта несправедливость, конечно, служит почвой для конфликтов.



ФАКТОРЫ ДЛЯ КОНФЛИКТОВ:

- 1) Информация;
- 2) Структура;
- 3) Ценности;
- 4) Отношения;
- 5) Поведение.



РЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ И СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ

Типовые стили поведения в конфликтных
ситуациях:

- 1) Конкуренция;
- 2) Уклонение;
- 3) Приспособление;
- 4) Сотрудничество;
- 5) Компромисс.



□ Стиль конкуренции:

- Стремление в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб другим, вынуждая других людей принимать ваше решение проблемы.



□ Стиль уклонения:

- Реализуется тогда, когда вы отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняетесь от решения конфликта.



□ Стиль приспособления:

- Действуете с другим человеком, не пытаетесь отстаивать собственные интересы.

□ Стиль сотрудничества:

- Если вы оба понимаете, в чем состоит причина конфликта, вы имеете возможность вместе искать новые альтернативы или выбрать приемлемые компромиссы.



□ Стиль компромисса:

- Вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает то же самое.



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Настоящий конфликт часто проявляется при попытке убедить другую сторону. Человек может попытаться убедить других принять его точку зрения или заблокировать чужую с помощью таких средств, как принуждение, вознаграждение, убеждения и др. по моему мнению конфликт, как и болезнь легче предупредить, чем лечить.

Нужно стараться делать упор на положительные суждения и оценки, помня, что все люди более благосклонно принимают позитивную информацию, а не негативную, которая часто приводит к конфликтным ситуациям.

Хорошим средством для предупреждения конфликта служит умение слушать собеседника.

Ни в коем случае не допускать при деловом общении возникновения споров, как как во время спора человеку редко удастся сохранить самообладание и достоинство. Споря, мы начинаем горячиться и, сами того не замечая, делаем обидные замечания и допускаем досадную грубость.



СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.:ИНФРА – М, 2004.
2. Скотт Д.Г. Конфликты. Пути их преодоления. – Киев, 1991.



Спасибо за внимание!

