

Государственный Медицинский Университет г.  
Семей

Кафедра: Неврологии, психиатрии и  
наркологии

Дисциплина: Коммуникативные навыки

СРС

На тему: Факторы возникновения конфликтов  
и пути их разрешения

Выполнил: Артуков С. А. 115 г.  
ОМФ

Проверила: Шульга В. П.

# План:

1. Введение
2. Определения слово «конфликт»
3. Виды конфликта
4. Пути их разрешения конфликтов
5. Заключение
6. Использованные литературы

# Конфликт

- Слово конфликт берет свое начало от латинского *confictus* столкновение, и в практически неизменном виде входит в большинство европейских языков. В современной социологии, психологии и политологии встречается множество определений этого феномена. Не претендуя на полноту изложения, приведем некоторые из них.
- «Конфликт- это воспринимаемое расхождение интересов; убеждение сторон в том, что существующие у них в данной момент стремления не могут быть реализованы одновременно».



- Конфликтогенез — это процесс возникновения и развития современных конфликтных форм общества, накладывающих отпечаток, а нередко прямо детерминирующих направленность и содержание эволюции в целом. Конфликтогенез представляет собой непрерывный диалектический процесс зарождения, развития и модернизации существующей социальной реальности через свое ядро — конфликт.

# Различают следующие конфликты

- ▣ *Внутренние* конфликты — это взаимодействие противоположных сторон внутри данного объекта, например, внутри данного вида животных (внутривидовая борьба). Процесс развития объекта характеризуется не только развертыванием внутренних конфликтов, но и постоянным взаимодействием его с внешними условиями, со средой.
- ▣ *Внешние* конфликты — это взаимодействие противоположностей, относящихся к разным объектам, например между обществом и природой, организмом и средой и т. п.
- ▣ *Антагонистические* конфликты — это взаимодействие между непримиримо враждебными социальными группами и силами. Термин «антагонизм» распространен в биологии и медицине: антагонизм ядов, лекарств, микробов, антагонизм мышц, зубов и т. п. Математики рассматривают антагонизм как такую противоположность интересов (имеется в виду вероятность), при которой выигрыш одной стороны равен проигрышу другой, то есть равенство по величине и противоположность по знаку. В своем чистом виде антагонизм проявляется редко — в ситуации рыночной конкуренции, войны, революции, спортивных состязаниях и т. п.

# Виды личностных конфликтов

- Изменения в обществе является одной из главных предпосылок трансформации в системе ценностных ориентаций людей, что обуславливает появление конфликтов в структуре личности. Внутри личностные конфликты становятся массовыми и требуют изучения. Важно, прежде всего, выяснить причины и предпосылки их возникновения, а также каковы факторы возникновения конфликта. Движущими силами развития личности являются противоречия двух видов:
    - — Между личностью и внешними условиями деятельности;
    - — Между внутри личностными образованиями.
- Появление внутри личностных конфликтов определяют внешние и внутренние (индивидуально-личностные особенности, уровень интеллектуального и духовного развития личности) показатели.

- Эти уровни дают возможность выявить не только общие внутренние противоречия, присущие общественной среде, но и специфические противоречия микросреды, которые приводят к появлению внутри личностных конфликтов. Внутри личностные конфликты часто возникают в результате столкновения желаний личности и реальности, которая их не удовлетворяет. Чем выше претензия личности, более значимы и недостижимы ценности, тем вероятнее является появление внутри личностных конфликтов. Конкретизация некоторых особенностей этих конфликтов позволила выявить, что неудовлетворенными потребностями, которые определяют внутри личностный конфликт

Стратегия выхода из конфликта представляет собой основную линию поведения оппонента во время решения конфликта.

- Выделяют **пять** основных стратегий ( К.Томас): соперничество, компромисс, сотрудничество, уход, приспособление.
- **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** от решения проблемы или избегание, является попыткой выйти из конфликта при минимальных потерях. Отличается от аналогичной стратегии поведения во время конфликта тем, что оппонент переходит к ней после неудачных попыток реализовать свои интересы с помощью активных стратегий. Собственно, речь идет не о решении, а о угасании конфликта. Уход может быть вполне конструктивной реакцией на длительный конфликт. Избегание, применяется при отсутствии сил и времени для устранения противоречий, стремление выиграть время, наличия трудностей в определении линии своего поведения, нежелании решать проблему вообще.



# 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.

# Использованные литературы:

- Коммуникативные навыки: Учебник
- Google.kz
- Грушевицкая Т.Г, Попков В.Д, Садохин А.П. Основы межкультурной коммуникации М. 2003.
- Сысенко В. А. Устойчивость брака. Проблемы, факторы, условия. М.: 1981.
- Боголюбов Л. Н. Введение в обществознание — Москва: 2006

■ Спасибо за  
внимание!