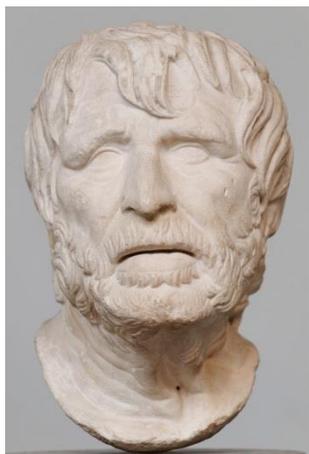
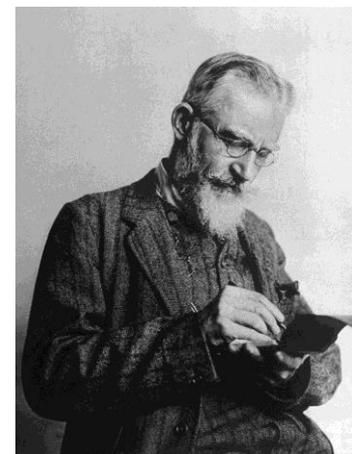


# КОНФЛИКТ КАК СОЦИАЛЬНО- ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ФЕНОМЕН

Козлова Т.В., преподаватель психологии  
Ступинское медицинское училище

# МУДРЫЕ МЫСЛИ

○ Леди отличается от цветочницы не тем, как она себя держит, а тем, как с ней себя держат. (Бернард Шоу)



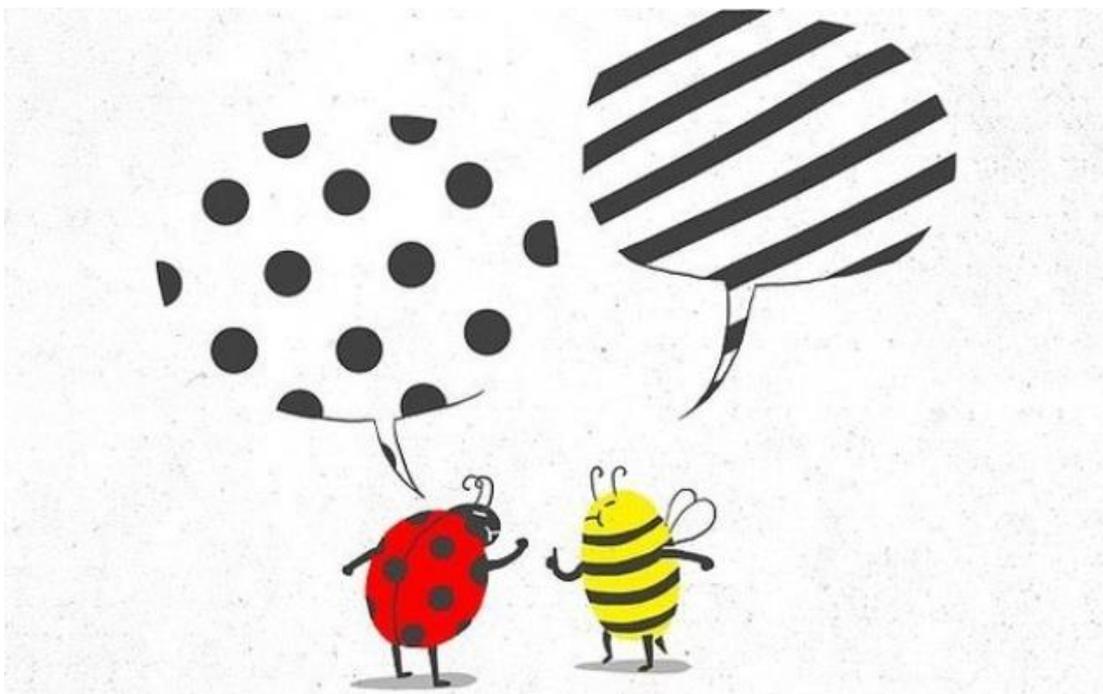
○ От любви до ненависти один шаг, от ненависти к любви - километр шагов. (Сенека)

○ Твоё право - ругаться, моё право - не слушать. (Аристипп)

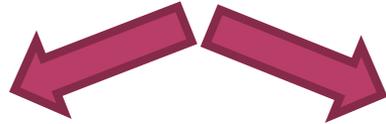


# КОНФЛИКТ - ЭТО

столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.



# ПОСЛЕДСТВИЯ КОНФЛИКТА



## ◎ НЕГАТИВНЫЕ

1. Уменьшение сотрудничества
2. Материальные затраты
3. Эмоциональные затраты
4. Ухудшение климата

## ◎ ПОЗИТИВНЫЕ

1. Инновационная
2. Информационная
3. Интеграционная
4. Активизирующая
5. Диагностическая
6. Снятие напряжения

Каждый убежден, что другие  
ошибаются, когда судят о  
нем, и что он не ошибается,  
когда судит о других.  
Андре Моруа



## Структура конфликта

Предмет  
конфликта

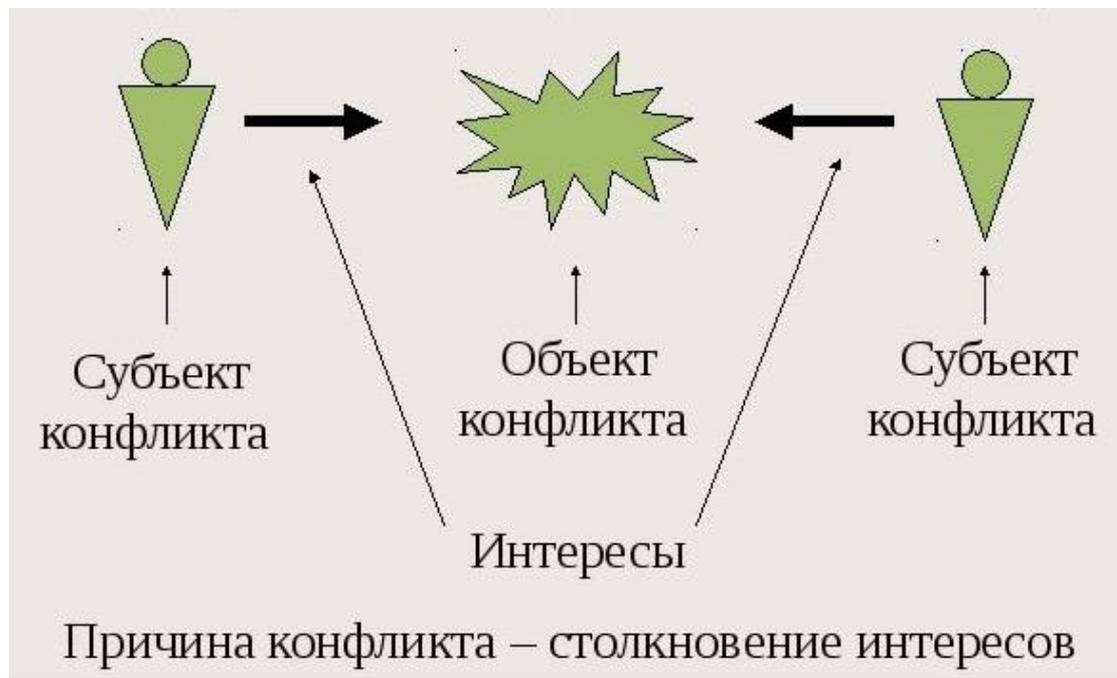
Участники  
конфликта

Макросреда  
конфликта

Образ  
конфликта

**Субъект конфликта**  
активная сторона,  
способная создать  
конфликтную ситуацию  
и влиять на ход  
конфликта в  
зависимости от своих  
интересов.

**Объект конфликта** -  
конкретная причина,  
мотивация,  
движущая сила  
конфликта.



# УЧАСТНИКИ КОНФЛИКТА

могут сознательно (или не вполне осознавая цели и задачи противостояния) принять участие в конфликте, а могут случайно или помимо своей воли быть вовлечены в конфликт

*субъекты*



*участники*

# ОБРАЗ КОНФЛИКТА



# ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

# ВИДЫ КОНФЛИКТОВ

Внутриличностный



Между группами



Межличностный



Между личностью и группой



# КОНФЛИКТЫ

## ○ Эмоциональные

Цель - открытое выражение отрицательных эмоций, обид, враждебности. Острое конфликтное взаимодействие становится не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.



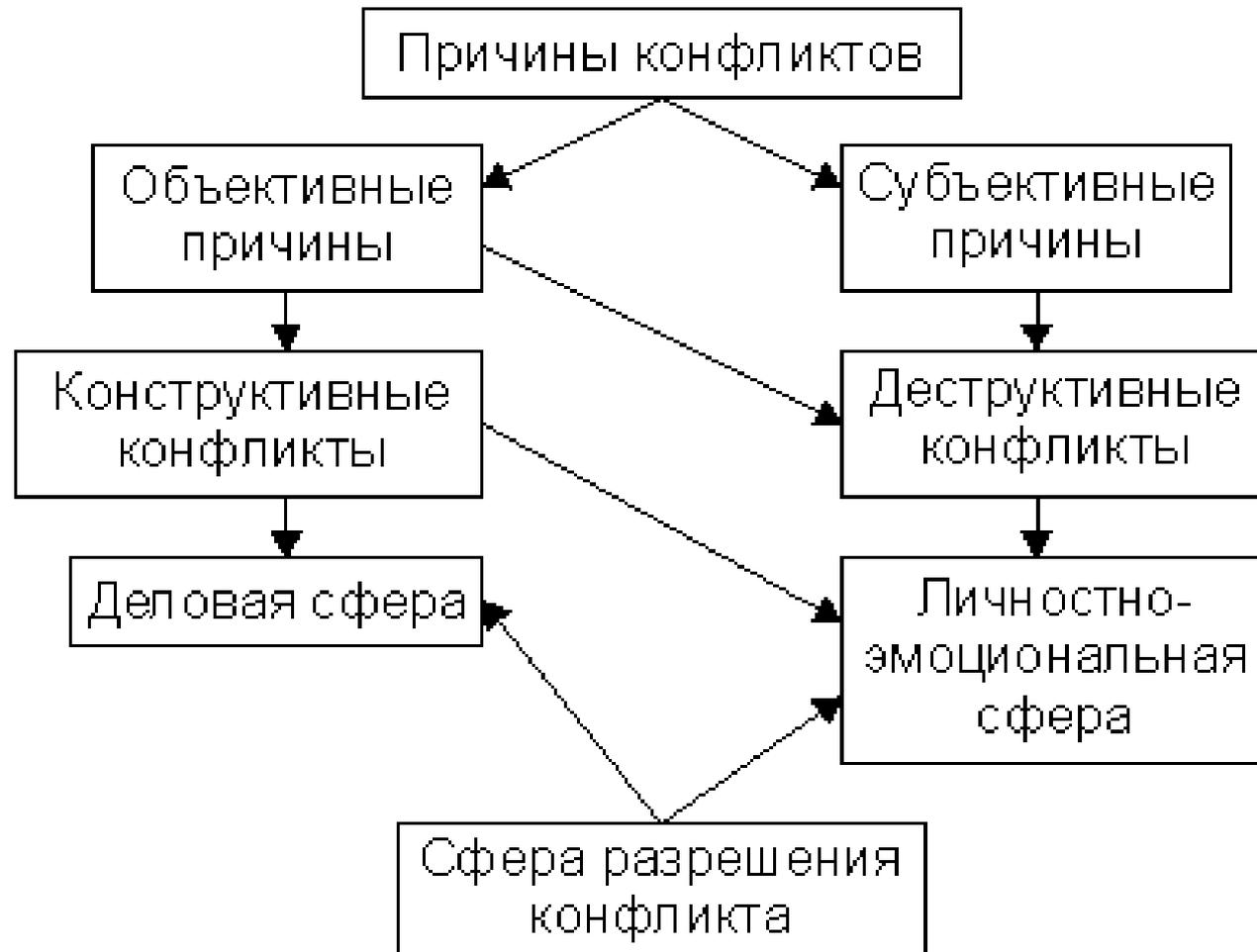
## ○ Рациональные

Охватывают сферу разумного, делового сотрудничества, перераспределения ресурсов и совершенствования управленческой или социальной структуры.

**Настоящий профессионал  
всегда способен отвлечься  
от эмоций и подойти  
к вопросу рационально**



# ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТА



# ТРИАДА КОНФЛИКТА



## В ЗАВИСИМОСТИ ОТ МОТИВАЦИИ И СУБЪЕКТИВНОГО ВОСПРИЯТИЯ СИТУАЦИИ:

- Ложный конфликт.
- Потенциальный конфликт.
- Истинный конфликт:
  - конструктивный/деструктивный;
  - случайный;
  - смещенный;
  - неверно приписанный.

# ВИДЫ КОНФЛИКТОВ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ПОСЛЕДСТВИЙ

## ○ Деструктивный

Решение не найдено

Отношения  
ухудшились



## ○ Конструктивный

Решение найдено

Отношения  
улучшились



НАСКОЛЬКО ВЫ  
КОНФЛИКТНЫ?

# НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

**1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор на повышенных тонах. Вы:**

**а) избегаете вмешиваться;**

**б) можете встать на сторону потерпевшего или того, кто прав;**

**в) всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения.**

# НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

**2. На собрании (совещании и т. д.) критикуете ли вы руководство за допущенные ошибки?**

**а) нет;**

**б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;**

**в) всегда критикуете за ошибки не только начальство, но и тех, кто его защищает.**

# НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

**3. Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который кажется вам нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?**

- а) Если другие вас поддержат, то да;**
- б) вы обязательно будете поддерживать свой план;**
- в) боитесь, что за критику вас могут лишить премиальных.**

# НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

**4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?**

**а) Только, если они необидчивы и эти споры не портят ваших отношений;**

**б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;**

**в) вы спорите со всеми и по любому поводу.**

# НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

**5. Вы стоите в очереди. Кто-то пытается пролезть вперед. Ваши действия?**

- а) Возмущаетесь в душе, но молчите;**
- б) открыто высказываете негодование;**
- в) проходите вперед и начинаете наводить порядок.**

# НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

**6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые предложения, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите?**

**а) Выделите положительные стороны работы и предложите предоставить возможность продолжить ее;**

**б) выскажетесь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;**

**в) вы станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.**

# НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

**7. Представьте: свекровь (теща) говорит вам о необходимости бережливости, экономии, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете?**

- а) Одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;**
- б) говорите, что эта вещь безвкусная;**
- в) постоянно ругаетесь, ссоритесь из-за этого.**

# НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

**8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?**

**а) Думаете: "Зачем мне портить себе настроение из-за плохо воспитанных чужих озорников?";**

**б) делаете замечание;**

**в) если это происходит в общественном месте, то вы их отчитаете из-за этого.**

# НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

**9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:**

**а) в таком случае вы не даете ему чаевых, которые заранее приготовили на случай, если бы он поступил честно;**

**б) просите, чтобы он еще раз посчитал сумму;**

**в) это будет поводом для скандала.**

# НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

**10. Вы в доме отдыха. Администратор сам развлекается, вместо того, чтобы выполнять свои обязанности, не следит за уборкой в комнатах, за разнообразием меню.**

**Возмущает ли вас это?**

**а) Да, но полагаете, что если вы даже и выскажете ему какие-то претензии, вряд ли это что-то изменит;**

**б) вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят;**

**в) вы вымещаете недовольство на младшем персонале - уборщицах, официантах.**

# НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

**11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Вы признаете свою ошибку?**

**а) Нет;**

**б) разумеется, признаете;**

**в) какой же у вас авторитет, если вы признаете, что были неправы?**

# НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

**12. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваши действия:**

**а) не замечаете такой пустяк;**

**б) молча возьмете солонку;**

**в) не удержитесь от замечания и, может быть, демонстративно откажетесь от еды.**

# НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

**13. На улице, в транспорте вам наступили на ногу. Ваша реакция:**

**а) с возмущением посмотрите на обидчика;**

**б) сухо сделаете замечание;**

**в) выскажетесь, не стесняясь в выражениях.**

# НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

14. Кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась. Вы:

а) промолчите;

б) ограничьтесь кратким тактичным комментарием;

в) устроите скандал из-за пустой траты денег.

# НАСКОЛЬКО ВЫ КОНФЛИКТНЫ?

**15. Не повезло в лотерее. Как вы воспринимаете это?**

**а) Постараетесь быть равнодушным, но в душе дадите себе слово никогда в ней больше не участвовать;**

**б) не скроете досаду, но отнесетесь к происшедшему с юмором, пообещаете взять реванш;**

**в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.**

# ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ОТВЕТОВ

**Каждый ответ "а" оценивается в 4 балла;**

**"б" - в 2 балла;**

**"в" - в 0 баллов**

# ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ОТВЕТОВ

**От 42 до 60 баллов - вы тактичны, не любите конфликтов, даже если можете их сгладить, избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?**

# ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ОТВЕТОВ

**От 22 до 40 баллов - о вас говорят, что вы - конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это отразится на вашем положении. И вас за это уважают.**

# ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ОТВЕТОВ

**20 и менее баллов - вы ищете повод для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только тогда, когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать "любителем поскандалить"? Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?**

ОТЧЕГО  
УХУДШАЕТСЯ  
КОНФЛИКТ?

Желание доказать или отстоять свою точку зрения  
гораздо сильнее желания найти решение



Установка: я должен победить тебя любыми  
средствами и в любом случае,  
для этого тебе остаётся только проиграть

Отсутствие гибкости, стереотипность,  
узость мышления:  
не может менять тактику,  
не умеет применять разные средства к себе  
или к ситуации,  
не умеет вести себя в конфликте,  
не может понять другого,  
видит только один путь для решения.



принципиальная неприемлемость  
другой точки зрения  
(нетолерантность)



Страх риска, боязнь конфликтов,  
желание избежать трений любой ценой,  
согласие без нужды, лишь бы замять  
начинающийся конфликт



# СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

# СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ



# СОПЕРНИЧЕСТВО (ПРИНУЖДЕНИЕ)



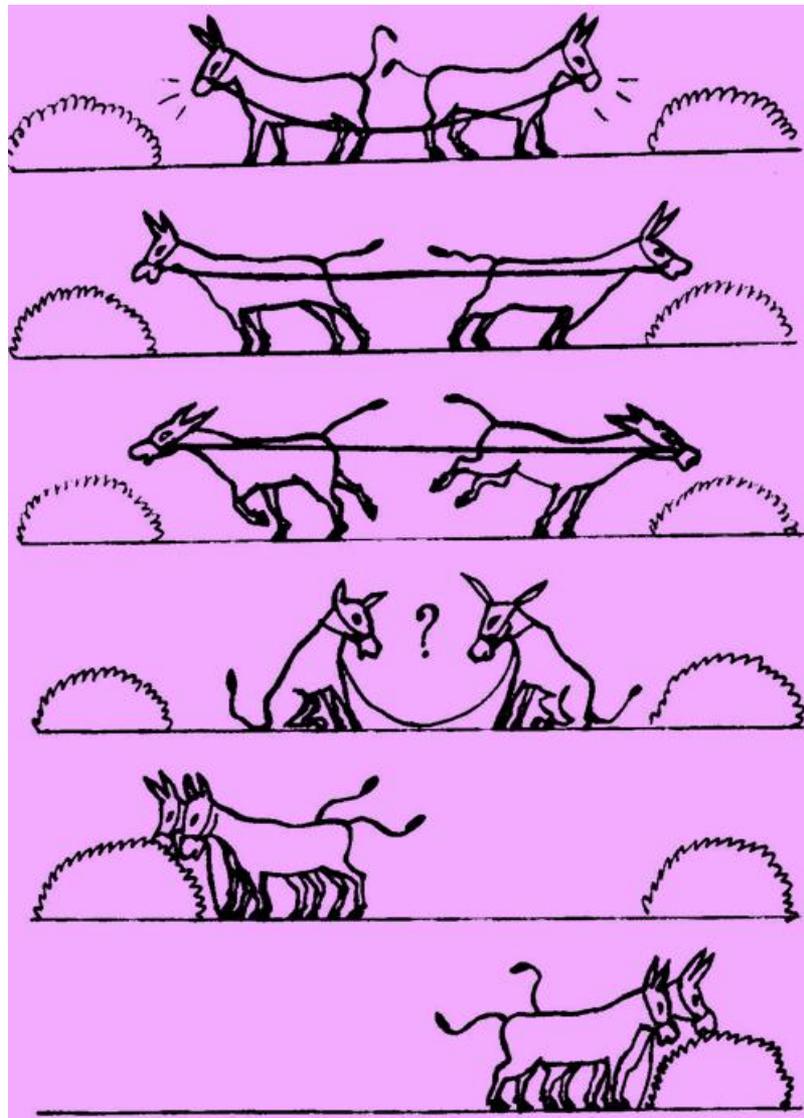
# ИЗБЕГАНИЕ (УХОД, УКЛОНЕНИЕ)



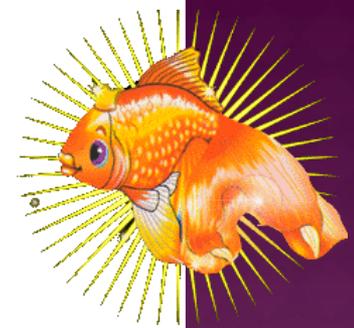
# ПРИСПОСОБЛЕНИЕ (УСТУПКА)



# КОМПРОМИСС



# СОТРУДНИЧЕСТВО

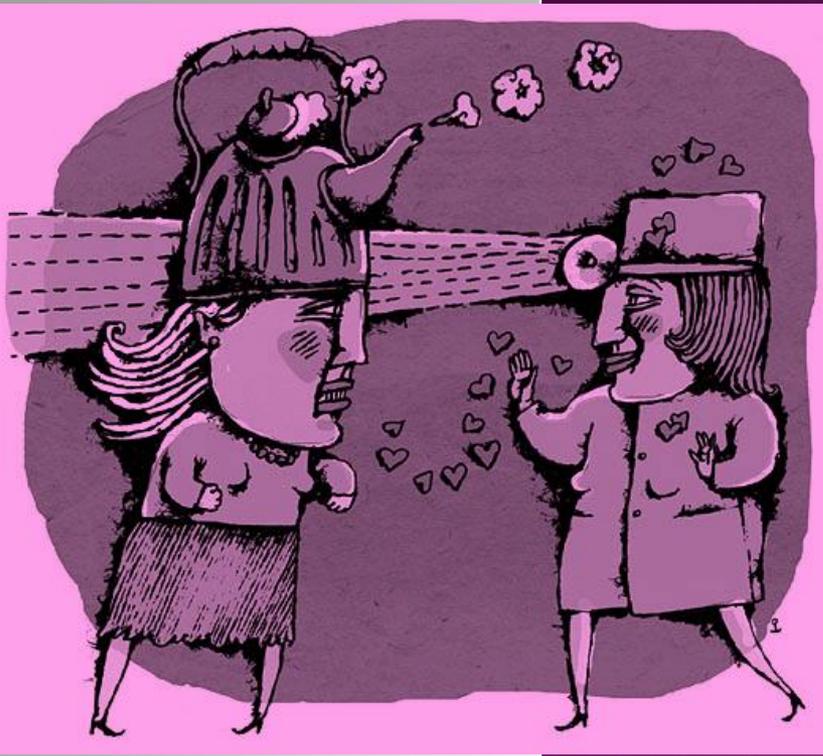


Старая проблема?



Новое решение!





ЧТО ДЕЛАТЬ,  
ЕСЛИ КОНФЛИКТ  
ВОЗНИК?

# НЕЛЬЗЯ!

Критиковать человека, личность,  
а не его поступки или проявления.

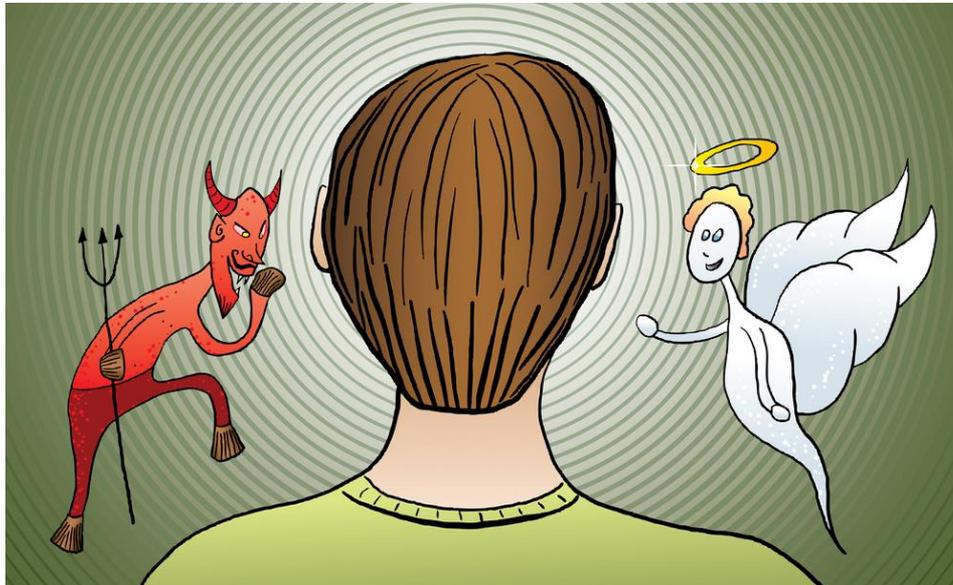
*«Вечно у тебя всё,  
как у какого-то неудачника.»*



# НЕЛЬЗЯ!

Приписывать человеку причины для его поведения, зачастую низменные или отрицательные.

*«Я понял: ты сейчас просто хочешь найти оправдания для своих постоянных отлучек!»*



# НЕЛЬЗЯ!

Оценивать состояние,  
давать характеристику состоянию партнера.  
*«Ты сейчас злишься, это неконструктивно».*



# НЕЛЬЗЯ!

Демонстрировать своё превосходство,  
читать мораль.

*«Я всё-таки более грамотный в медицине  
человек, чем собственно вы...»*



# НЕЛЬЗЯ!

Всё, что случилось плохого, приписывать  
партнеру. Или себе.

*«Короче! Во всем виноваты вы сами!»*



# НЕЛЬЗЯ!

Не учитывать интересы другого человека.

*«Мне наплевать, что ты там считаешь.  
Главное – что сейчас происходит между  
нами!»*



# НЕЛЬЗЯ!

Специально задевать уязвимые и слабые места человека.

*Обращение к слабовидящему: «Конечно, где уж вам объявление разглядеть?!»*



# НЕЛЬЗЯ!

Вываливать сразу много претензий,  
в том числе застарелые обиды.

*«Вы постоянно опаздываете, не здороваетесь  
и вообще когда я с вами ещё первый раз  
разговаривала, я сразу поняла, что вы не  
решите мою проблему!»*



# НЕЛЬЗЯ!

Расширять зону конфликта.

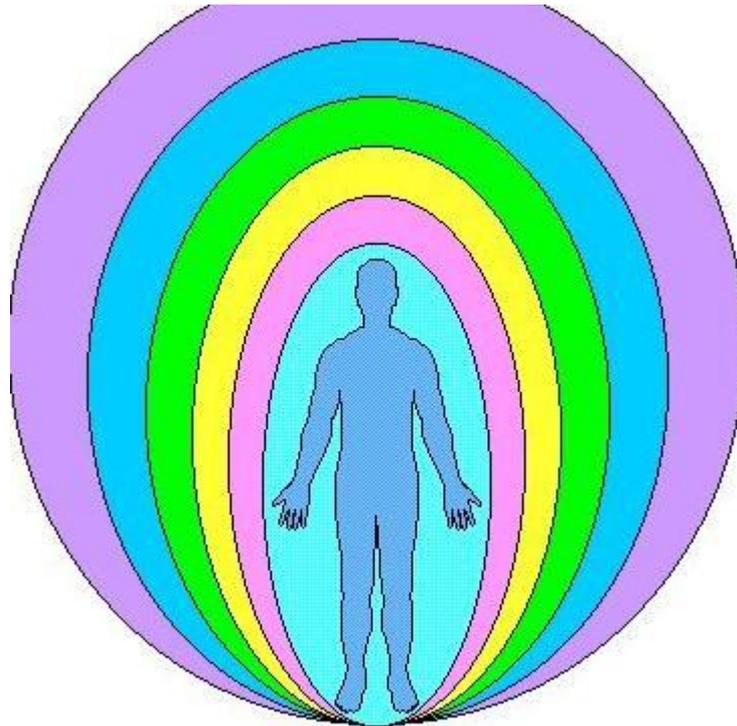
*«Женщина, вы - свидетель! Вы же слышали,  
что мне сказала эта дама!»*

*Мы вместе не могли ослышаться!»*



# КАК СЕБЯ ВЕСТИ

1. **Позвольте пациенту «выпустить пар».**  
Ведите себя спокойно, уверенно,  
но не высокомерно.  
Используйте прием «защитный кокон».



# КАК СЕБЯ ВЕСТИ

2. Спокойно попросите обосновать претензии.

Учитывайте только факты.

Люди путают факты и эмоции, поэтому эмоции отмечайте: «То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?»»



# КАК СЕБЯ ВЕСТИ

## 3. Используйте неожиданные приемы.

Переключите сознание взволнованного пациента с отрицательных эмоций на положительные чувства: просьбами, воспоминаниями, комплиментами.



*Вы так хладнокровны в  
острой ситуации...*

*У Вас большой опыт в этом  
вопросе, думаю, нужно  
прислушаться к Вашему  
мнению...*

# КАК СЕБЯ ВЕСТИ

4. Не давайте отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.

~~«Вы грубый человек»~~

«Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».



# КАК СЕБЯ ВЕСТИ

5. Не ищите виновных,  
не объясняйте создавшееся положение,  
ищите выход из него.

Нахожу выход из любой  
ситуации! Удивляет другое:  
как я нахожу  
туда вход!!!



# КАК СЕБЯ ВЕСТИ

6. Извинитесь, если чувствуете свою вину.  
Это обезоруживает партнера,  
вызывает уважение,  
ведь способны к извинению только уверенные  
и зрелые личности.



# КАК СЕБЯ ВЕСТИ

## 7. Замолчите первыми.

Если вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное - замолчите.

~~«Замолчите! Прекратите!»~~



# КАК СЕБЯ ВЕСТИ

8. Дайте человеку «сохранить лицо». Это обезоруживает партнера, вызывает уважение, позволяет сохранить отношения и не потерять клиента.





**СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!**