

Конфликт

Квантованный учебный текст для самостоятельного изучения
и самоконтроля знаний¹

Зарина Кузьмина

Казахский Национальный Медицинский Университет

Кафедра коммуникативных навыков, основ
психотерапии, общей и медицинской психологии

kuzminazv@bk.ru

Опубликовано в ж. «Педагогические Измерения» № 1, 2014 г.

Конфликт – это форма столкновений противоположных устремлений между двумя или более сторонами – лицами или группами.

Виды конфликтов

Конструктивные конфликты приводят к принятию обоснованных эффективных решений и способствуют развитию взаимоотношений. Эффективные, конечные последствия такого конфликта – приобретаемый опыт сотрудничества, улучшение отношений между участниками конфликта, улучшение условий труда и пр.

Деструктивные конфликты препятствуют эффективному взаимодействию и принятию решений.

¹ Ред. докт. пед. наук, проф. В.С.Аванесов

Деструктивные последствия конфликта: сокращение или полное прекращение взаимодействия между конфликтующими сторонами, отсутствие сотрудничества, нездоровая конкуренция, отсутствие продуктивного решения проблемы, негативная психологическая атмосфера.

Вертикальный конфликт - между вышестоящим сотрудником и нижестоящим по статусу сотрудником. Например, между главным врачом и врачом, врачом и медицинской сестрой, врачом и пациентом и т.д.

Горизонтальный конфликт – между занимающими одну социальную нишу сотрудниками. Между двумя врачами, между двумя медицинскими сестрами, между двумя студентами.

Внутриличностный конфликт имеет место тогда, когда отсутствует согласие между различными психологическими факторами внутреннего мира личности: потребностями, мотивами, ценностями, чувствами и т. д.

Межличностный конфликт — это самый распространенный тип конфликта. Конфликт между двумя личностями.

Конфликт *между личностью и группой* возникает тогда, когда кто-либо из членов организации нарушает нормы поведения или общения, сложившиеся в неформальных группах. К этому виду относятся и конфликты между группой и руководителем.

Межгрупповой конфликт — это конфликт между формальными и (или) неформальными группами, из которых состоит организация. Например, между администрацией и рядовыми работниками, между работниками различных подразделений, между администрацией и профсоюзом.

Классификация конфликтов

По действию на функционирование группы: конструктивный, деструктивный.

В зависимости от статуса участников: вертикальный и горизонтальный.

По количественно-качественному составу участников конфликта: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой.

Стратегии поведения участников конфликта

Настойчивость (принуждение), способ разрешения конфликта, при котором один из участников пытается заставить принять свою точку зрения во что бы то ни стало, его не интересуют мнения и интересы других.

Уход (*уклонение*), способ при котором, человек стремится уйти от конфликта.

Приспособление (уступчивость), когда человек отказывается от собственных интересов, готов принести их в жертву другому, пойти ему навстречу.

Компромисс. Когда одна сторона принимает точку зрения другой, но лишь до определенной степени. При этом поиск приемлемого решения осуществляется за счет взаимных уступок.

Сотрудничество. Проявляется, когда участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять, что даёт им возможность проанализировать причины разногласий и найти приемлемый для всех выход.

Задания в тестовой форме

Вашему вниманию предлагаются задания, в которых могут быть 1, 2, 3 и большее число правильных ответов. Нажимайте на клавиши с номерами всех правильных ответов.

1. КОНФЛИКТОМ НАЗЫВАЕТСЯ

- 1) форма столкновений противоположных устремлений между двумя или более сторонами – лицами или группами.
- 2) непонимание друг друга
- 3) случай, происшествие, недоразумение.

Дополнить:

2. КОНФЛИКТ, ИСХОД КОТОРОГО ПРИВОДИТ К ПРИНЯТИЮ ОБОСНОВАННЫХ ЭФФЕКТИВНЫХ РЕШЕНИЙ И СПОСОБСТВУЕТ РАЗВИТИЮ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ, НАЗЫВАЕТСЯ _____.

Нажимайте на клавиши с номерами всех правильных ответов:

3. КОНФЛИКТ, КОТОРЫЙ ПРЕПЯТСТВУЕТ ЭФФЕКТИВНОМУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ И ПРИНЯТИЮ СОВМЕСТНЫХ РЕШЕНИЙ, НАЗЫВАЕТСЯ _____.

4. ЕСЛИ В КОНФЛИКТЕ УЧАСТВУЮТ ДВА СОТРУДНИКА ЗАНИМАЮЩИЕ ОДИНАКОВУЮ ДОЛЖНОСТЬ, ТО ТАКОЙ КОНФЛИКТ НАЗЫВАЕТСЯ

- 1) вертикальным
- 2) межличностным
- 3) горизонтальным
- 4) между личностью и группой
- 5) внутри личностный
- 6) межгрупповой

ПОТОМУ ЧТО КОНФЛИКТ ПРОИСХОДИТ МЕЖДУ

- 1) двумя равными по должности личностями
- 2) начальником и группой подчиненных
- 3) двумя разными по статусу сотрудниками
- 4) разными взглядами на предмет спора внутри личности

5. ОСНОВНЫМ ПРИЗНАКОМ ГОРИЗОНТАЛЬНОГО КОНФЛИКТА ЯВЛЯЕТСЯ

- 1) социальный статус
- 2) предмет конфликта
- 3) результат конфликта
- 4) количество участников
- 5) занимаемая должность

6. ЕСЛИ В КОНФЛИКТЕ УЧАСТВУЕТ НАЧАЛЬНИК И ПОДЧИНЕННЫЙ, ТО ТАКОЙ КОНФЛИКТ НАЗЫВАЕТСЯ

- 1) межличностным
- 2) внутри личностным
- 3) горизонтальным
- 4) вертикальным
- 5) внутригрупповым

7. ХАРАКТЕРНЫЕ ПРИЗНАКИ {межличностного, внутригруппового, межгруппового} КОНФЛИКТА МЕЖДУ

- 1) двумя группами
- 2) одной личностью и группой
- 3) двумя личностями

Установите правильную последовательность:

8. НАСТОЙЧИВОСТЬ

- ☐ - способ
- ☐ - принять
- ☐ - участник
- ☐ - без учета
- ☐ - конфликт
- ☐ - свою
- ☐ - разрешения
- ☐ - заставить
- ☐ - мнение
- ☐ - один из
- ☐ - зрения
- ☐ - пытаться
- ☐ - который
- ☐ - оппонент
- ☐ - точка
- ☐ - при

9. УКЛОНЕНИЕ

- ☐ - при
- ☐ - который
- ☐ - стремится
- ☐ - от
- ☐ - человек
- ☐ - уйти
- ☐ - способ
- ☐ - конфликт

10. ПРИСПОСОБЛЕНИЕ

- ☐ - от
- ☐ - интересы
- ☐ - их
- ☐ - человек
- ☐ - принести
- ☐ - собственные
- ☐ - когда
- ☐ - другой
- ☐ - в
- ☐ - готов
- ☐ - отказывается
- ☐ - жертва

11. КОМПРОМИСС

- ☐ - другой
- ☐ - одна
- ☐ - степень
- ☐ - когда
- ☐ - точка
- ☐ - но
- ☐ - принимает
- ☐ - до
- ☐ - зрения
- ☐ - определенной
- ☐ - сторона
- ☐ - лишь

12. СОТРУДНИЧЕСТВО

- ☐ - друг
- ☐ - и
- ☐ - участники
- ☐ - мнение
- ☐ - на
- ☐ - для всех

- ☐ - право
- ☐ - его
- ☐ -ВЫХОД
- ☐ - собственное
- ☐ - понять
- ☐ -найти
- ☐ -что
- ☐ -приемлемый
- ☐ - признают
- ☐ - друга
- ☐ -позволяет