



ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

ЭДВАЙЗЕРСКИЙ ЧАС  
НА ТЕМУ:

# Профилактика межличностных конфликтов

— просто и понятно.



Алматы 2025

**Деловое общение** – это, прежде всего, взаимодействие партнеров, обмен информацией, согласование точек зрения и позиций. Как любое взаимодействие, оно уже в самом себе содержит возможности возникновения противоречий, которые могут перерасти в конфликтную ситуацию.



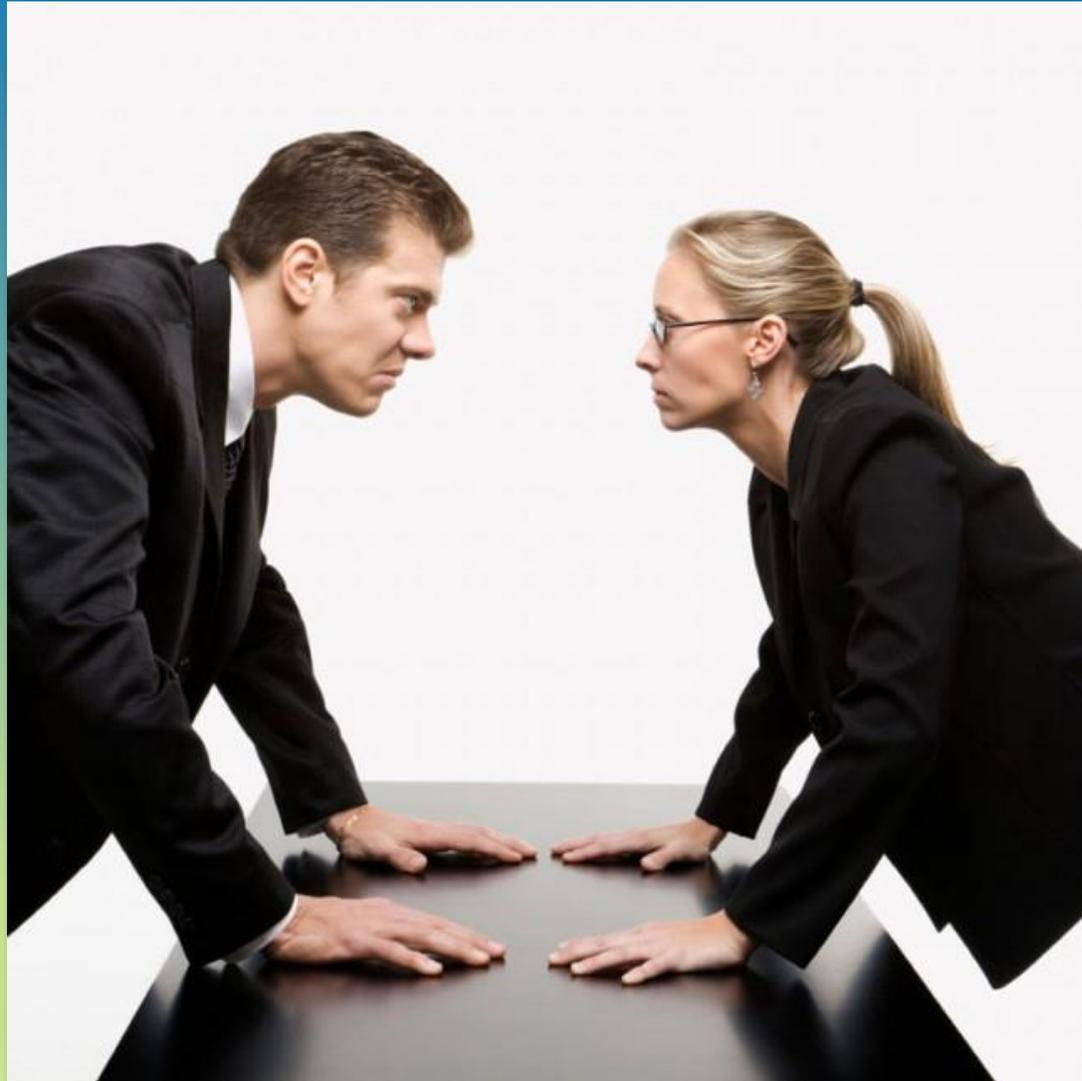
**Конфликт – стадия развития противоречий в профессиональном взаимодействии, характеризующуюся столкновением противоположно направленных целей, интересов, позиций, взглядов субъектов данного взаимодействия и обычно сопровождающуюся негативными эмоциями и чувствами, переживаемыми такими субъектами по отношению друг к другу.**

**Другими словами, конфликт – это процесс, в котором два (или более) субъекта активно ищут возможность помешать друг другу достичь определенную цель, предотвратить удовлетворение интересов соперника или изменить его взгляды и позиции, достигая при этом реализации своих интересов.**



**Важнейшими характеристиками конфликта являются:**

- **противоречия между сторонами;**
- **столкновения между сторонами;**
- **наличие отрицательных эмоций.**



**Конфликт нужен для того, чтобы**

- 1. Соперничающие индивиды или группы, осознали противоположность своих интересов и целей**
- 2. И начали скрытно или явно, но всегда активно противодействовать друг другу.**

**(Только противоречие, приводящее к активному противодействию друг другу, становится первоосновой и истоком конфликта)**

## Типы конфликтов

```
graph TD; A[Типы конфликтов] --> B[Внутриличностный конфликт]; A --> C[Межличностный конфликт]; A --> D[Конфликт между личностью и группой]; A --> E[Межгрупповой конфликт];
```

**Внутриличностный конфликт**

**Межличностный конфликт**

**Конфликт между личностью и группой**

**Межгрупповой конфликт**

## **1. Внутриличностный конфликт.**

**Он возникает тогда, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования.**

**Например, заведующий секцией может потребовать, чтобы продавец все время находился на рабочем месте и "работал" с покупателем.**

**Позже заведующий уже выражает недовольство тем, что продавец тратит слишком много времени на покупателей и не занимается подсортировкой товара.**

**Внутриличностный конфликт может также возникнуть в результате того, что производственные требования не согласуются с личностными потребностями или ценностями.**

**Например, подчиненный планировал в субботу, в свой выходной, какие-то семейные мероприятия, а начальник в пятницу вечером объявил, что он в связи с производственной необходимостью должен в субботу работать.**

**Внутри личностный конфликт проявляется как ответ на рабочую перегрузку или недогрузку.**



**Внутриличностные конфликты классифицируют лишь условно, т.к. в «чистом» виде ни один из них не присутствует внутри индивидуума.**

## **Разнообразие:**

- 1. Мотивационный (разногласие между желанием обладать и безопасностью, дилемма среди двух положительных вещей или действий, внутри бессознательных стремлений).**
- 2. Нравственный (не стыкуются личные установки и моральные, желание и долг не находят компромисс).**
- 3. Нереализованного желания (несоответствие внутренних предпочтений и внешней обстановки, препятствующей их реализации).**
- 4. Адаптационный (разлад субъекта с окружающей действительностью, возникновение трудности в социальном и профессиональном привыкании).**
- 5. Межролевой (невозможность осуществления сразу нескольких ролей)**  
**\*Личностно-ролевой (несоответствие своей роли по причине отсутствия желания или способности)**

**Конфликты внутри личности могут проявляться как:**

- 1. Неврастения (выражается в подавленности, снижении работоспособности, мигренях, бессоннице и др.);**
- 2. Эйфория (веселое настроение «напоказ», слезы, перемежающиеся со смехом, неоправданная радость);**
- 3. Регрессия (уход от несения ответственности, проявление примитивизма в поведении);**
- 4. Проекция (преобладание негативизма в отношениях с людьми, оценки их качеств, излишняя критика);**
- 5. Номадизм (стремление к изменениям в разных сферах жизни – профессии, семье, месте проживания и т.п.);**
- 6. Рационализм («обеление» своих поступков, самооправдание).**



## Способы разрешения внутриличностного конфликта:

1. **Компромисс** (очень важно принять решение и начать реализацию выбранного действия).
2. **Уход** (в некоторых случаях важно «отпустить» ситуацию и уйти от ее решения).
3. **Переориентация** (изменение отношения к объекту, который привел к конфликту внутри личности, дает хорошие результаты в плане выхода из конфликта).
4. **Сублимация** (переключение вида деятельности в область, которая отвлекает и приносит положительные эмоции – творчество, спорт, музыка).
5. **Идеализация** (фантазирование, мечтательность, отрыв от действительности).
6. **Вытеснение** (влияние на свои чувства, желания, стремления с целью их подавления).
7. **Коррекция** (адекватное, объективное отношение к своему «Я»).



## **2. Межличностный конфликт.**

**Этот тип конфликта, пожалуй, самый распространенный. Чаще всего это борьба руководителя за ограниченные ресурсы, рабочую силу, финансы и т.п. Каждый считает, что если ресурсы ограничены, то он должен убедить вышестоящее начальство выделить их именно ему, а не другому руководителю.**

**Межличностный конфликт может также проявляться и как столкновение личностей, т.е. люди с разными характерами, несовместимыми темпераментами просто не в состоянии ладить друг с другом.**



**Межличностный конфликт формируется под воздействием таких причин как несдержанность, агрессивность, нежелание уступать своему оппоненту. Конфликт особенно осложняется тем, что каждый человек стремится отстаивать свои интересы в споре и совершенно не заботится о своем партнере. Мало кто в критической ситуации оказывается способным думать об окружающих.**

### **Причины:**

- 1. Столкновение характеров. (Многие не желают слышать своего оппонента, а только стараются доказать ему свою правоту)**
- 2. Несоответствие взглядов**
- 3. Неумение уступать, находить золотую середину может привести к обострению межличностного конфликта.**



## **Поведение в межличностном конфликте**

- 1. Доминирование(Это тип поведения, при котором люди ни за что не желают уступать друг другу. Доминирование как метод предполагает, что личность считает свою персону правой, а другое лицо должно подчиниться.)**
- 2. Поиск компромисса(Поиск компромисса предполагает, что люди начинают искать конструктивное решение проблемы)**
- 3. Уступка(Уступка заставляет человека отказываться от собственного мнения и амбиций. Обычно к данному методу люди прибегают в том случае, когда крайне неуверенно чувствуют себя в конфликте. Уступка поможет смягчить разрушительное действие конфликта, но не решить его в действительности.)**

## Разрешение этого вида конфликта

**1. Принятие ситуации (Проанализируйте ситуацию, постарайтесь понять, какие ваши действия привели к формированию конфликта)**

**2. Эмоциональная сдержанность (Найдите в себе силы на время отстраниться от собственных амбиций и просто наблюдайте за тем, что происходит)**



### 3. Конфликт между личностью и группой.

**В связи: тем, что производственные группы устанавливают нормы поведения и выработки, бывает так, что ожидания группы находятся в противоречии с ожиданиями отдельной личности. В этом случае возникает конфликт. Другими словами, между личностью и группой появляется конфликт, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы.**

**Например, обсуждая на собрании пути увеличения объема продаж, большинство будет считать, что этого можно добиться путем снижения цены. А кто-то один будет убежден, что такая тактика приведет к уменьшению прибыли. Хотя этот человек, мнение которого отличается от мнения группы, может принимать близко к сердцу интересы компании, его все равно можно рассматривать как источник конфликта, потому что он идет против мнения группы.**



## 4. Межгрупповой конфликт.

Организации состоят из множества формальных и неформальных групп. Даже в самых лучших организациях между такими группами могут возникнуть конфликты.

Неформальные группы, которые считают, что руководитель относится к ним несправедливо, могут крепче сплотиться и попытаться "рассчитаться" с ним снижением производительности.

Стихийные конфликты возникают сами по себе, без соответствующей подготовительной деятельности со стороны отдельных субъектов или групп субъектов.

Институционализированные конфликты тщательно и заблаговременно подготавливаются. Субъекты будущего конфликта разрабатывают стратегию действий, оценивают свои возможности достижения цели. Происходит формирование групп, сторонников.



## Причины конфликтов

Недостаточная согласованность целей отдельных групп и личностей

Устарелость организационной структуры, нечеткое разграничение прав и обязанностей работников

Ограниченность ресурсов

Неодинаковое отношение к членам трудового коллектива

Противоречие между функциями и видом трудовой деятельности

Различия в манере поведения и жизненном опыте

Неопределенность перспектив роста

Неблагоприятные физические условия

Недостаточность благожелательного внимания со стороны менеджера

Психологический феномен

Недостаточный уровень профессионализма

# Стратегии выхода из конфликтной ситуации

- **Приспособление**
- **Компромисс**
- **Избегание**
- **Сотрудничество**

# Приспособление

**В этом случае одна из сторон пытается сгладить конфликтную ситуацию пойдя на односторонние уступки, то есть готова поступиться своими интересами, приспособиться. Часто для того, чтобы не потерять что-то значимое для себя(например, дружбу)**

## **Пример:**

**Вместе с другом вы нашли яблоко. Не можете договориться, кто его возьмет себе. Уступкой будет то, что вы отдаете всё яблоко вашему другу.**



# Компромисс

**Этот вариант поведения похож на сотрудничество. Разница лишь в том, что для решения спора стороны идут на взаимные уступки.**

## **Пример:**

**Найденное яблоко делится пополам. Вы не получаете целое и ваш друг не получает целое.**



# Избегание

**Такой вариант поведения заключается в стремлении выйти из конфликтной ситуации не разрешая её. Не уступая, но и не настаивая на своем мнении. Часто предполагает молчание, игнорирование, физический уход. Часто используется, когда попросту не хочется связываться, разжигать еще больший конфликт.**

## **Пример:**

**Сделали вид, что яблоко вам совершенно не нужно.**



# Сотрудничество

При таком варианте поведения основные усилия участников конфликта будут направлены на поиск такого решения, которое привело бы к примирению без ущерба для каждой стороны .

Эта стратегия предполагает поиск решения, которое не только удовлетворило интересы обеих сторон, но позволило бы им извлечь пользу из конфликта.

Важно быть готовому к тому, что иногда для этого необходимо отложить получение желаемого результата на некоторое время.

## Пример:

Решили яблоко использовать таким образом, чтобы в выигрыше остались оба.



# Конфликт: плюсы и минусы

## Плюсы

- ▶ Конфликт это определенная форма разрешения противоречий
- ▶ Может объединять людей, перед внешней угрозой
- ▶ Помогает «выпустить пар» и способствует снятию напряжения
- ▶ Стимулирует творчество, мобилизует энергию участников на поиск выхода из ситуации
- ▶ Позволяет лучше осознать свои потребности, дает опыт
- ▶ Может помочь снять напряженность в группе
- ▶ Способствует самореализации и самоутверждению личности
- ▶ Может служить средством адаптации человека к группе (во время конфликта каждый максимально раскрывается, и можно увидеть «кто есть кто»)

## Минусы

- ▶ Может быть связан с насильственными методами
- ▶ Может способствовать подавленности, пессимизму, негативному настроению
- ▶ Может привести к разочарованию в своих способностях, возможностях
- ▶ Может привести к отрицательной оценке партнера по совместной деятельности
- ▶ Можно потерять дружбу



**Составитель презентации:**  
**Международная образовательная корпорация**  
**Департамент социального развития**  
**И.И. Хаджиев**