

КОНФЛИКТ. КВАНТОВАННЫЙ ТЕКСТ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ВУЗОВ

Зарина Кузьмина,

Казахский национальный медицинский университет,
кафедра коммуникативных навыков, основ психотерапии,
общей и медицинской психологии
kuzminazv@bk.ru

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.

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 распространённый 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 определённой степени. При этом поиск приемлемого решения осуществляется за счёт 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.

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

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

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) внутриличностным
- 6) межгрупповым

ПОТОМУ ЧТО КОНФЛИКТ ПРОИСХОДИТ МЕЖДУ

- 1) двумя равными по должности личностями
- 2) начальником и группой подчинённых
- 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 ПОДЧИНЁННЫЙ, ТО ТАКОЙ КОНФЛИКТ НАЗЫВАЕТСЯ

- 1) межличностным
- 2) внутриличностным
- 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

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> – способ | <input type="checkbox"/> – мнение |
| <input type="checkbox"/> – принять | <input type="checkbox"/> – один из |
| <input type="checkbox"/> – участник | <input type="checkbox"/> – зрения |
| <input type="checkbox"/> – без учёта | <input type="checkbox"/> – пытаться |
| <input type="checkbox"/> – конфликт | <input type="checkbox"/> – который |
| <input type="checkbox"/> – свою | <input type="checkbox"/> – оппонент |
| <input type="checkbox"/> – разрешения | <input type="checkbox"/> – точка |
| <input type="checkbox"/> – заставить | <input type="checkbox"/> – при |

9. УКЛОНЕНИЕ

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> – при | <input type="checkbox"/> – человек |
| <input type="checkbox"/> – который | <input type="checkbox"/> – уйти |
| <input type="checkbox"/> – стремится | <input type="checkbox"/> – способ |
| <input type="checkbox"/> – от | <input type="checkbox"/> – конфликт |

10. ПРИСПОСОБЛЕНИЕ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> – от | <input type="checkbox"/> – когда |
| <input type="checkbox"/> – интересы | <input type="checkbox"/> – другой |
| <input type="checkbox"/> – их | <input type="checkbox"/> – в |
| <input type="checkbox"/> – человек | <input type="checkbox"/> – готов |
| <input type="checkbox"/> – принести | <input type="checkbox"/> – отказывается |
| <input type="checkbox"/> – собственные | <input type="checkbox"/> – жертва |

11. КОМПРОМИСС

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> – другой | <input type="checkbox"/> – принимает |
| <input type="checkbox"/> – одна | <input type="checkbox"/> – до |
| <input type="checkbox"/> – степень | <input type="checkbox"/> – зрения |
| <input type="checkbox"/> – когда | <input type="checkbox"/> – определённой |
| <input type="checkbox"/> – точка | <input type="checkbox"/> – сторона |
| <input type="checkbox"/> – но | <input type="checkbox"/> – лишь |

12. СОТРУДНИЧЕСТВО

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> – друг | <input type="checkbox"/> – собственное |
| <input type="checkbox"/> – и | <input type="checkbox"/> – понять |
| <input type="checkbox"/> – участники | <input type="checkbox"/> – найти |
| <input type="checkbox"/> – мнение | <input type="checkbox"/> – что |
| <input type="checkbox"/> – на | <input type="checkbox"/> – приемлемый |
| <input type="checkbox"/> – для всех | <input type="checkbox"/> – признают |
| <input type="checkbox"/> – право | <input type="checkbox"/> – друга |
| <input type="checkbox"/> – его | <input type="checkbox"/> – позволяет |
| <input type="checkbox"/> – выход | |