

Частное учреждение профессионального образования

«Высшая школа предпринимательства»

(ЧУПО «ВШП»)

РЕФЕРАТ

«Конфликтное общение»

Выполнил:

студент 3-го курса специальности

09.02.07 «Информационные системы и программирование»

Харьков Данила Витальевич

подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

СОДЕРЖАНИЕ

Глава 1: **Понятие конфликта и его особенности**

**1.1. Определение понятия конфликта**

**1.2. Цели и функции конфликта**

**1.3. Общие принципы конфликтного общения**

Глава 2: **Психологические аспекты конфликта**

**2.1. Психологические механизмы конфликта**

**2.2. Модели конфликта**

**2.3. Причины конфликта**

**2.4. Эффекты конфликта**

Глава 3: **Процесс конфликта**

**3.1. Стадии конфликта**

**3.2. Эмоциональный аспект конфликта**

**3.3. Коммуникационный аспект конфликта**

Глава 4:**Решение конфликта**

**4.1. Методы решения конфликта**

**4.2. Роль эмпатии в решении конфликта**

**4.3. Роль медиации в решении конфликта**

**ВВЕДЕНИЕ**

**Психология - это наука, изучающая человеческое поведение и психические процессы. Ее область интересов включает в себя множество тем, таких как личность, развитие, мотивация, эмоции, восприятие и многое другое. В данном реферате мы рассмотрим одну из наиболее важных областей психологии - психологию личности. Мы изучим основные теории личности, методы ее измерения и роль личности в различных аспектах жизни человека. Кроме того, мы рассмотрим такие темы, как личностные расстройства, психологические аспекты здоровья и болезни, а также проблемы личностного роста и развития. В конце реферата мы обсудим современные направления исследования личности и перспективы развития этой области психологии.**

**Глава 1. Понятие конфликта и его особенности**

**1.1. Определение понятия конфликта**

Конфликт - это неприятная ситуация, возникающая в общении между людьми, когда их ценности, цели, интересы, мнения или потребности противоречат друг другу и вызывают отрицательные эмоции.

**1.2. Цели и функции конфликта**

Конфликты могут иметь различные цели и функции, включая защиту своих интересов, установление границ, обеспечение лидерства и действенности, разрешение проблем и диалога.

**1.3. Общие принципы конфликтного общения**

Конфликтное общение характеризуется наличием контактов между сторонами, столкновением точек зрения, конкуренцией и необходимостью принятия решения.

**Конец первой ОСНОВНОЙ ГЛАВЫ**

**С кратким описанием темы.**

**Глава 2. Психологические аспекты конфликта**

**2.1. Психологические механизмы конфликта**

Психологические механизмы конфликта включают факторы, такие как интеллектуальные и эмоциональные различия, стереотипизация, предубеждение, недостаток информации и плохая коммуникация.

**2.2. Модели конфликта**

Модели конфликта представляют собой попытки объяснить и классифицировать конфликты. Они могут включать категории, такие как конкуренционный, сотрудничающий, избегающий и компромиссный конфликт.

**2.3. Причины конфликта**

Причины конфликта могут включать такие факторы, как эмоциональное напряжение, конкуренцию за ресурсы, несогласия по поводу целей, различия в восприятии и недостаток информации.

**2.4. Эффекты конфликта**

Конфликты могут иметь различные эффекты, включая рост творческих решений, улучшение коммуникации, повышение эффективности, а также сокращение лояльности, затраты времени и энергии, повышение напряжения и риска физического насилия.

**Глава 3. Процесс конфликта**

**3.1. Стадии конфликта**

Конфликты проходят несколько стадий, включающих напряжение, взаимное оскорбление, проблему и решение. На каждой стадии конфликта взаимодействие между сторонами может становиться все более эмоциональным и напряженным.

**3.2. Эмоциональный аспект конфликта**

Эмоциональный аспект конфликта включает в себя выражение и управление эмоций сторон. Ключевыми эмоциями, которые могут вызывать конфликты, могут быть гнев, страх, скрытое недовольство и обида.

**3.3. Коммуникационный аспект конфликта**

Коммуникационный аспект конфликта включает в себя способы коммуникации между сторонами, такие как восприятие, изложение своих взглядов и слушание других. Проблемный аспект конфликта может возникать из-за недостаточной информации или неправильного восприятия.

**Конец 3 главы, описывающей основные процессы конфликта**

**Глава 4. Решение конфликта**

**4.1. Методы решения конфликта**

Методы решения конфликта могут включать терапию, тренинги, медиацию, урегулирование, консультации и компромиссы.

**4.2. Роль эмпатии в решении конфликта**

Эмпатия - это способность находиться на месте другого человека и воспринимать его чувства и эмоции. Развитие эмпатии может помочь в решении конфликта, улучшении коммуникации и улучшении взаимоотношений.

**4.3. Роль медиации в решении конфликта**

Медиация - это процесс, в котором третья сторона работает с последующими сторонами в целях облегчения их диалога и поиска компромисса. Медиация может помочь урегулировать конфликтные ситуации, улучшить отношения и снизить негативные эмоции.

**Конец 4 главы, показывающей основные способы решения конфликта**.

**Глава 5. Управление конфликтом**

**5.1. Управление конфликтом на работе**

Конфликты на работе могут возникнуть из-за различий в работе, сильной конкуренции, конфликта групп или межличностных проблем. Управление конфликтом на работе может включать установление процедур, регулирующих конфликтные ситуации, повышение культуры поведения и консультаций.

**5.2. Управление конфликтом в личной жизни**

Конфликты в личной жизни могут возникать из-за разногласий в отношениях, финансовых вопросах, сексуальных дифференциациях или культурных различиях. Управление конфликтом в личной жизни может включать улучшение коммуникации, поиск компромиссов и общение с третьими сторонами.

**5.3. Решение конфликта в коллективе**

Решение конфликта в коллективе может быть трудной задачей из-за различных характеристик его участников. Это может включать улучшение коммуникации, принятие взаимопонимания и наделение каждого участника конструктивным выбором.

В заключение я бы хотел привести пару примеров, того, чем можно вызвать конфликт.

Какие факторы могут привести к конфликтам; на учебе, работе или же просто в кругу друзей?

Обычные шутки: За частую коллектив, будь то рабочий или учебный не всегда могут быть в хорошем настроение для шуток, и не заметив этого, вы можете пошутить, тем самым вызвав в человеке желание выйти на конфликт.

Обычные проступки: Например, в кругу семьи, вы узнали, что вас, например отчисляют, и естественно вы сказали об этом членам семьи, тем самым вызвав конфликт.

Нежелание чем-либо делиться: Представим ситуацию, что в компании друзей, вы купили пачку чипсов, и естественно ваши друзья захотят, чтобы вы поделились с ними, но происходит так, что ВЫ этого не хотите, в следствие чего, может возникнуть конфликт

**Выводы**

Конфликты - это неизбежная часть жизни каждого человека и поэтому важна умение управлять ими, чтобы не допустить негативных последствий. Они могут возникать в различных ситуациях и контекстах, но поиск компромисса, уважение других, улучшенная коммуникация и поиск решений могут помочь решить конфликты и улучшить отношения между людьми.

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

### 1)[Конфликтное общение, Определение, виды и функции](https://studme.org/49676/psihologiya/konfliktnoe_obschenie)

[Электронный ресурс ]

https://studme.org/49676/psihologiya/konfliktnoe\_obschenie

### 2)[ПСИХОЛОГИЯ КОНФЛИКТА](http://www.law.vsu.ru/structure/criminalistics/books/grishina_psy_conf.pdf)

[Электронный ресурс ]

<http://www.law.vsu.ru/structure/criminalistics/books/grishina_psy_conf.pdf>

### 3)[Процесс развития конфликта](https://psyera.ru/process-razvitiya-konflikta-1769.htm)

[Электронный ресурс ]

**https://psyera.ru/process-razvitiya-konflikta-1769.htm**

### 4)[Конфликт и пути его решения](https://blog.agrokebety.com/konflikt-i-puti-yego-resheniya)

[Электронный ресурс ]

<https://blog.agrokebety.com/konflikt-i-puti-yego-resheniya>

### 5)[Соучастие и эмпатия при разрешении конфликтов](https://psy.wikireading.ru/59825)

[Электронный ресурс ]

<https://psy.wikireading.ru/59825>

### 6)[Конфликт: понятие, особенности, как управлять](https://zaochnik-com.com/spravochnik/psihologija/psihologija-konflikta/kak-upravljat-konfliktami/#:~:text=%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%8F%D0%B5%D1%82%20%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D0%B9%20%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5,%D1%81%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%BD%D0%BE%20%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B8%D1%82%D1%8C%20%D0%B0%D0%B1%D1%81%D0%BE%D0%BB%D1%8E%D1%82%D0%BD%D0%BE%20%D0%BD%D0%B5%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D1%83%D1%8E%20%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%BD%D1%83.)

[Электронный ресурс ]

<https://zaochnik-com.com/spravochnik/psihologija/psihologija-konflikta/kak-upravljat-konfliktami/#:~:text=%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82%D0%B0%D0%BC%D0%B8%20%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%8F%D0%B5%D1%82%20%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D0%B9%20%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5,%D1%81%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%BD%D0%BE%20%D0%BE%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%B8%D1%82%D1%8C%20%D0%B0%D0%B1%D1%81%D0%BE%D0%BB%D1%8E%D1%82%D0%BD%D0%BE%20%D0%BD%D0%B5%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D1%83%D1%8E%20%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%BD%D1%83>.

### 7)[Конфликт в коллективе, его последствия и способы решения](https://blog.cognifit.com/ru/%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82-%D0%B2-%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B5/)

[Электронный ресурс ]

<https://blog.cognifit.com/ru/%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82-%D0%B2-%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%B5/>

### 8)[Медиация как способ решения конфликтов](https://mir.pravo.by/edu/o-mediatsii/mediatsiya-kak-sposob-resheniya-konfliktov/)

[Электронный ресурс ]

<https://mir.pravo.by/edu/o-mediatsii/mediatsiya-kak-sposob-resheniya-konfliktov/>