МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Казанский национальный исследовательский технологический

университет» (ФГБОУ ВО КНИТУ)

Кафедра социальной работы, педагогики и психологии.

Реферат

по дисциплине

«Самоорганизация и командная работа»

на тему: «Методы разрешения конфликтов»

Исполнитель:

Студент(ка) группы 841-22 Као-Ден И.Е.

Научный руководитель:

К. психол. н., доцент кафедры «СРПП»

Соколова М. М.

Казань 2024г.

Оглавление

[Введение. 3](#_Toc406701167)

[1.Сущность конфликта: 3](#_Toc406701168)

[1.1Определение конфликта. 3](#_Toc406701169)

[1.2 Этапы развития конфликта. 3](#_Toc406701170)

[1.3 Основные виды конфликтов. 4](#_Toc406701170)

[2. Причины конфликтов 5](#_Toc406701171)

[2.1 Стили поведения в конфликтных ситуациях 5](#_Toc406701171)

[2.2 Разрешение конфликтов 6](#_Toc406701171)

[Заключение. 7](#_Toc406701173)

[Список литературы: 8](#_Toc406701174)

# **Введение**

Конфликт — это естественная часть человеческого взаимодействия, возникающая из-за различий в интересах, целях, ценностях или мировоззрении. Он может проявляться в самых разных сферах: на рабочем месте, в семье, в образовательных учреждениях или в общественных организациях. Конфликты часто ассоциируются с негативом, но при правильном подходе их разрешение может стать катализатором для роста и развития как отдельных личностей, так и коллективов.

В данном реферате подробно рассматриваются ключевые аспекты, связанные с конфликтами: их сущность, виды, причины, стили поведения в конфликтных ситуациях и способы разрешения. Эта работа направлена на формирование комплексного понимания проблемы и развитие навыков эффективного взаимодействия в конфликтных ситуациях.

# **1.Сущность конфликта**

# **1.1Определение конфликта**

Конфликт представляет собой сложное социальное явление, корни которого уходят в природу человеческого взаимодействия. Он возникает, когда две или более стороны имеют противоречивые интересы, взгляды, цели или поведение, которые трудно согласовать.

Согласно определению, данному Л. А. Петровской в работе "Психология конфликта", конфликт — это процесс, в котором одна сторона воспринимает действия другой как препятствие для достижения собственных целей. Аналогично, Е. В. Шестакова в книге "Социальные конфликты и их разрешение" определяет конфликт как столкновение противоположных интересов, сопровождаемое активным взаимодействием сторон.

# **1.2Этапы развития конфликта**

Процесс конфликта проходит через несколько стадий:

1. Возникновение противоречия.

На этом этапе между сторонами формируются разногласия, которые пока не проявляются в открытой форме.

1. Эскалация конфликта.

Противоречие переходит в открытую фазу, сопровождающуюся активным взаимодействием сторон.

1. Разрешение или углубление конфликта.

На этом этапе стороны либо находят компромиссное решение, либо продолжают усиливать свои противоречия.

# **1.3Основные виды конфликтов**

Конфликты отличаются по своим причинам, участникам, формам и последствиям. Рассмотрим основные типы конфликтов и их особенности.

Классификация конфликтов:

1. Межличностные конфликты.

Возникают между двумя людьми из-за несовместимости их целей, ценностей или поведения. Пример: разногласия между сотрудниками на рабочем месте.

1. Групповые конфликты.

Происходят между отдельными группами, например, между различными отделами компании. Такие конфликты часто связаны с борьбой за ресурсы или влияния.

1. Внутриличностные конфликты.

Представляют собой внутренние противоречия человека, например, конфликт между долгом и желанием.

1. Организационные конфликты.

Возникают в рамках организаций и связаны с распределением полномочий, ресурсов или ролей.

1. Социальные конфликты.

Проявляются на уровне общества, включают в себя экономические, этнические, религиозные и политические разногласия.

1. По направленности конфликты можно разделить на:

* Горизонтальные — между равноправными сторонами.
* Вертикальные — между сторонами с разным уровнем власти или статуса.

# **2.Причины конфликтов**

Понимание причин конфликтов является важным шагом к их разрешению. Выделяют несколько ключевых факторов, которые могут спровоцировать конфликт:

1. Различие в интересах и целях.

Каждый человек или группа имеет свои цели, которые могут не совпадать с целями других участников взаимодействия. Например, сотрудник может быть заинтересован в сокращении рабочего времени, тогда как руководство компании преследует цель увеличения производительности.

1. Коммуникационные барьеры.

Неправильное восприятие информации, недоразумения или отсутствие эффективной коммуникации могут стать основой конфликта. Особенно это актуально в многонациональных коллективах, где участники обладают разным культурным опытом.

1. Недостаток ресурсов.

Конфликты часто возникают из-за ограниченности ресурсов, будь то финансы, время или оборудование. Например, борьба за бюджет между подразделениями компании может привести к эскалации противоречий.

1. Личностные особенности.

Разные темпераменты, характеры, ценности и убеждения людей также являются источниками конфликтов. Некоторые личности склонны к агрессивному поведению, что способствует обострению конфликтов.

# **2.1Стили поведения в конфликтных ситуациях**

В зависимости от стратегии и методов взаимодействия выделяют пять основных стилей поведения в конфликтных ситуациях (по модели К. Томаса):

1. Избегание.

Предполагает отказ от участия в конфликте. Этот стиль используется, если проблема незначительна или конфликт может саморазрешиться.

1. Приспособление.

Заключается в уступке интересам другой стороны ради сохранения отношений. Однако чрезмерное использование этого стиля может привести к накоплению обид.

1. Соперничество.

Активное отстаивание своих интересов без учета интересов другой стороны. Такой стиль уместен в условиях, когда необходимо быстрое принятие решения.

1. Компромисс.

Стороны частично уступают, чтобы достичь приемлемого для обеих сторон решения. Это эффективный подход, если конфликтующие интересы не могут быть полностью реализованы.

1. Сотрудничество.

Поиск взаимовыгодного решения, полностью удовлетворяющего обе стороны. Это наиболее конструктивный стиль, способствующий укреплению отношений.

# **2.2Разрешение конфликтов**

Процесс разрешения конфликтов предполагает последовательное выполнение ряда шагов:

1. Диагностика конфликта.

Анализ ситуации, выявление сторон, участвующих в конфликте, и их интересов.

1. Выбор стратегии.

Определение подхода к разрешению конфликта в зависимости от его типа и причин.

1. Переговоры.

Активное взаимодействие между сторонами с целью нахождения компромиссного или взаимовыгодного решения.

1. Медиаторство.

Привлечение нейтральной стороны, которая помогает конфликтующим участникам прийти к согласию.

1. Реализация решений.

Применение достигнутого соглашения на практике и контроль за его выполнением.

1. Профилактика.

Анализ причин конфликта и разработка мер для предотвращения их повторения.

Примером успешного разрешения конфликтов является использование медиативных техник, таких как активное слушание, переформулирование позиций в интересы и установление доверительных отношений между сторонами.

# **Заключение.**

Конфликты являются неотъемлемой частью человеческой жизни, однако их конструктивное разрешение может стать основой для укрепления отношений, повышения эффективности взаимодействия и личностного роста. Понимание природы конфликтов, их причин и возможных подходов к их разрешению позволяет не только минимизировать негативные последствия, но и использовать конфликт как возможность для изменений.

# **Список литературы:**

1. Петровская Л. А. "Психология конфликта", Москва, Изд-во "Психология", 2018.
2. Шестакова Е. В. "Социальные конфликты и их разрешение", Санкт-Петербург, Изд-во "Питер", 2020.
3. Томас К. "Стратегии управления конфликтами", перевод на русский, Изд-во "Бином", 2015.
4. Рубцов В. В. "Конфликты в социальной среде: причины и методы разрешения", Москва, Изд-во "Просвещение", 2019.
5. Беляев А. Н. "Управление конфликтами: практическое руководство", Екатеринбург, Изд-во "Юрайт", 2017.