

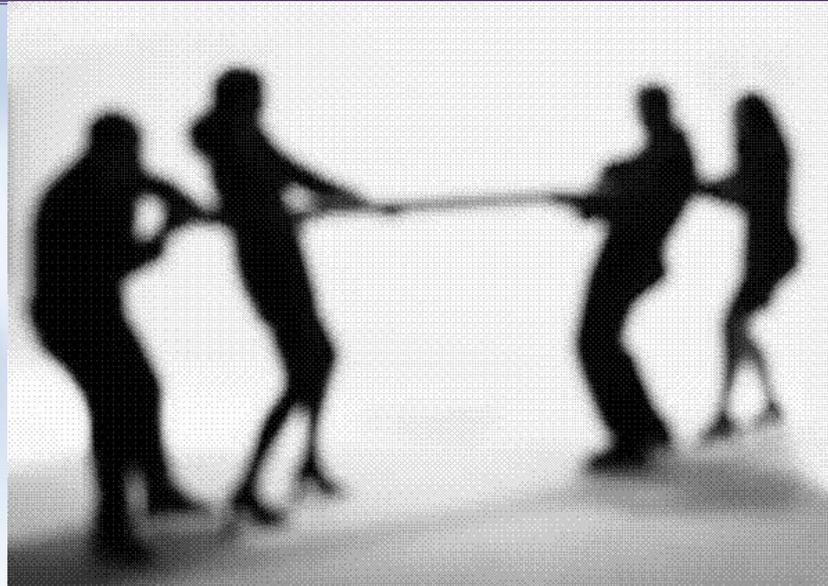
КОММУНИКАТИВНЫ Й КОНФЛИКТ, ПРИЧИНЫ И ПОСЛЕДСТВИЯ



*Подготовила:
Студентка ФТД-2
Группы Т-094
Зайцева
Виктория*

Конфликт — ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.

Конфликт — особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах.



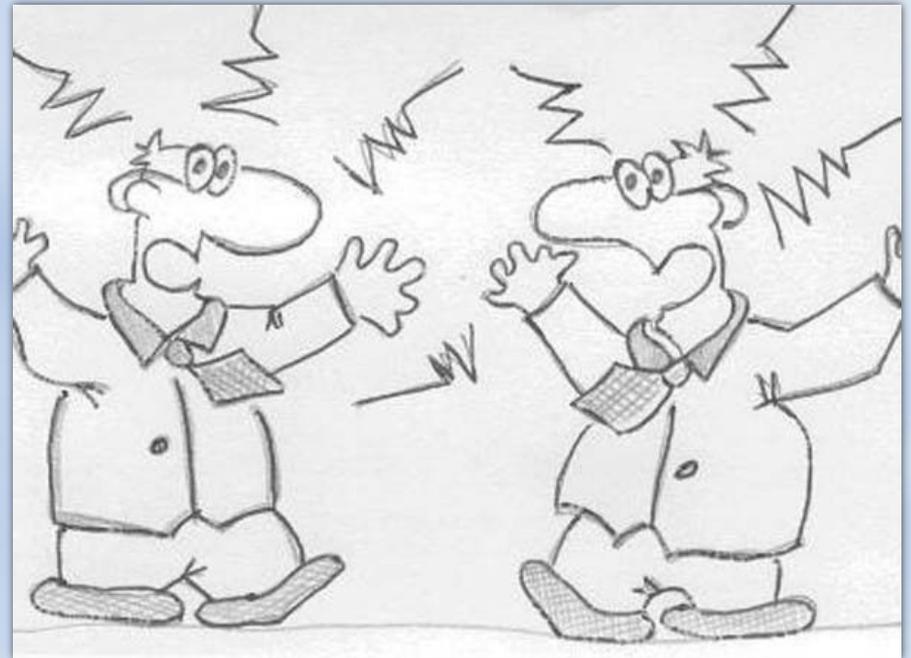
Коммуникация как источник конфликта

Общепризнано, что

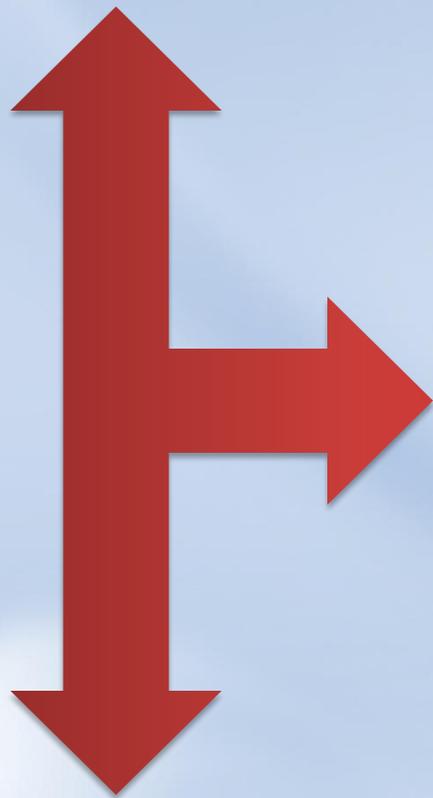
коммуникация –

это

информационное
взаимодействие
субъектов, которое
характеризуется
следующими
признаками:



*- технологической обеспеченностью равного уровня
информационной полноты о ситуации и предмете
взаимодействия*



*- суверенитетом
участников
взаимодействия;
суверенитетом их
ценностных ориентаций,
интересов,
представлений о
предмете
взаимодействия и
отношения к нему*

*- технологической обеспеченностью
равноправного информационного обмена*

**Соответственно, конфликты по
коммуникативной
направленности разделяются**



*На горизонтальные, в
которых участвуют
люди, не находящиеся,
как правило, в
подчинении друг у
друга*



*На вертикальные,
т.е. те, участники
которых связаны
теми или иными
видами подчинения*

Причины, по которым может возникнуть коммуникативный конфликт

- 1) факторы, способствующие возникновению напряжения в разговоре,
- 2) деструктивность стиля спора,
- 3) негативные результаты спора,
- 4) коммуникационные техники, ведущие к возникновению конфликта.

1. Факторы, способствующие возникновению напряжения при разговоре

Перебивание партнера

Принижение партнера, негативная оценка его личности

Подчеркивание разницы между собой и партнером

Преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего

Резкое убыстрение темпа беседы

Избежание пространственной близости и контакта глаз с партнером

Обвинения, угрозы, наказания

Принижение проблемы

2. Деструктивные характеристики стиля спора

- *Обобщение, поведение называется "типичным"*
- *Ссылка на прошедшие события или не имеющие отношения к делу*
- *Один из участников не задействован, находится в стороне от спора*
- *Оскорбляется, прекращает спор преждевременно*
- *Слишком частое повторение своих доводов*
- *Малое внимание к доводам оппонента*
- *Скрытые признаки непонимания, указывающие на укрытие за другими*
- *Аргументы не относятся к предмету спора*
- *Аргументы нацелены на чувствительное*

3. Деструктивные результаты спора

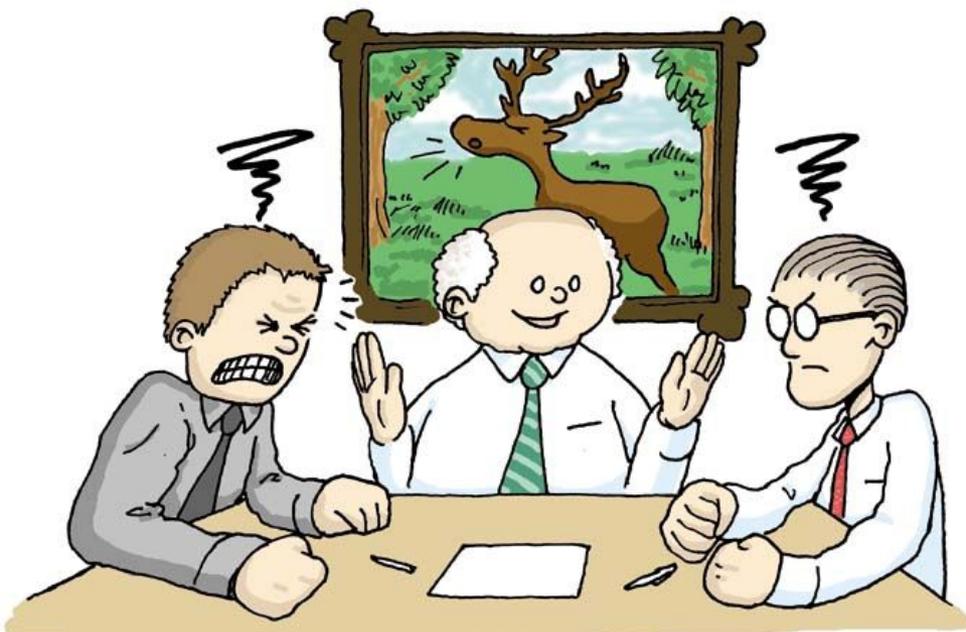
Не узнал ничего нового, ничему не научился

Напряжение не исчезло, осталось или даже усилилось

Партнеры более отдалены, чем прежде, ощущают, что они не поняты

Сильно обижены

Ничего не решено



Участник не старается ничего исправить или оставляет это другому

Не хочет простить другого

4. Коммуникационные техники, способствующие возникновению конфликта

1

- *Негативная оценка. Высказывания, принижающие личность партнёра (например: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь» и т.п.*

2

- *Игнорирование. Собеседник не принимает во внимание того, что говорит партнёр, пренебрегает его высказываниями.*

3

- *Эгоцентризм. Собеседник пытается найти у партнёра понимание только тех проблем, которые волнуют только его самого.*

Последствия коммуникативных конфликтов

Последствия деловых конфликтов могут быть позитивными и негативными.

Позитивные последствия разрешения конфликтной ситуации выражаются в поиске и выработке взаимоприемлемых решений, снятии враждебности в состояниях партнеров по отношению друг другу, внутреннем ощущении возникновения социальной справедливости в отношениях, эмоциональной разрядке, психологическом обновлении отношений, возникновении более глубокого и адекватного взаимопонимания между людьми, появлении объективных и субъективных условий для делового сотрудничества, совместной профессиональной деятельности и коллективного процесса принятия решений, творчества и разработки оригинальных способов решения проблем, учитывающих как можно более вариативное «ноле» их решения.

- **Негативные последствия** коммуникативных конфликтов проявляются в неудовлетворенности партнеров, их плохом самочувствии, уменьшении стремления к сотрудничеству, усилении личной враждебности и противодействий партнеров по отношению друг к другу, формировании представления о другой стороне как о стороне врага, резком переходе взаимодействия с предметно-содержательного общения на общение сугубо личного порядка с претензиями и сверхкритичными оценками, наконец, смещении акцента — придании большого значения «победе» в конфликте, нежели действительно решению возникшей проблемы.