

Министерство  
Здравоохранения и  
Социального развития  
Республики Казахстана



Южно-Казахстанская  
государственная  
фармацевтическая академия  
Кафедра терапии бакалавриата

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И СОЦИАЛЬНЫЕ КОНЦЕПЦИИ КОНФЛИКТОВ



*Выполнила: Макулбек А  
Группа: 304 МПД  
Приняла: Сметова.Р.А*

Шымкент 2016

# ПЛАН

**I.** Введение.

**II.** ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ И СОЦИАЛЬНЫЕ  
КОНЦЕПЦИИ КОНФЛИКТОВ.

1) Определение, причины и пути развития.

2) Типы конфликтов.

3) Пути выхода из конфликтов.

**III.** Заключение.

**IV.** Список использованной литературы.

# I. ВВЕДЕНИЕ

Условия, в которых происходит взаимодействие членов рабочей группы, влияют на успешность их совместной деятельности, на удовлетворенность процессом и результатами труда. В частности, к ним относят санитарно-гигиенические условия, в которых работают сотрудники: температурный режим, влажность, освещенность, просторность помещения, наличие удобного рабочего места и т.д.



Огромное значение имеет и характер взаимоотношений в группе, доминирующее в ней настроение. Для обозначения психологического состояния группы используются такие понятия как «социально-психологический климат», «психологическая атмосфера», «социальная атмосфера», «климат организации», «микроклимат» и др.

Когда ведут речь о **социально-психологическом климате (СПК)** коллектива, подразумевают следующее:

- *совокупность социально-психологических характеристик группы;*
- *преобладающий и устойчивый психологический настрой коллектива;*
- *характер взаимоотношений в коллективе;*
- *интегральная характеристика состояния коллектива.*



**Организация** – это общественный механизм, создание которого преследует коллективные цели, деятельность которого каким-то образом управляется, и который каким-то образом отделён от окружения

## **Виды**

Предприятия

Университеты

Общественные

Ассоциативные

Другие

Подразделения

**Конфликт в организации** - это открытая форма существования противоречий интересов, возникающих в процессе взаимодействия людей при решении вопросов производственного и личного порядка

в реальной жизни - осознание большинством членов организации очевидных нарушений принципа социальной справедливости и готовность найти выход из ситуации через ту или иную форму конфликта

противоречие между объективным характером социальных отношений и субъективным характером поведения субъектов этих отношений

нарушение нормальных отношений и неадекватное функционирование участников взаимодействия в организации

**СОЦИАЛЬНАЯ  
НАПРЯЖЕННОСТЬ**

**сущность**

**предтеча**

**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 которые возникают при их несовместных взглядах, позициях и интересах.



Снижение  
производительности труда

Рост эмоциональной  
напряженности

Стихийные мини-  
собрания (беседы  
нескольких человек)

Массовые увольнения  
по собственному  
желанию

Увеличение числа  
неявок на работу

**ФОРМЫ  
ПРОЯВЛЕНИЯ  
КОНФЛИКТНО  
Й  
СИТУАЦИИ**

Коллективное  
невыполнение  
указаний руководства

Распространение  
слухов

Стихийные митинги и  
забастовки

Увеличение числа  
локальных конфликтов

Повышенный эмоционально-  
психологический фон



**«Чтобы система была устойчивей,  
ее надо часто трясти»**

(В. Челомей)

*Невыполнение руководством организации своих обещаний и нежелание объяснить людям действительное состояние дел*

*Нарушение режима производства из-за постоянного срыва поставок сырья и материалов*

**ВНУТРЕННИЕ  
ФАКТОРЫ  
ВОЗНИКНОВЕНИ  
Я  
КОНФЛИКТА  
В ОРГАНИЗАЦИИ**

*Невозможность для членов трудового коллектива хорошо заработать*

*Подстрекательская деятельность неформальных лидеров*

*Отсутствие видимых результатов предметной заботы об улучшении условий труда, быта и отдыха работников*

*Конфронтация персонала управления и работников из-за несправедливого распределения материальных благ и фонда оплаты труда; внедрение инноваций и радикальных преобразований без учета интересов работников*



**Дестабилизация обстановки в стране, столкновение интересов различных политических групп**

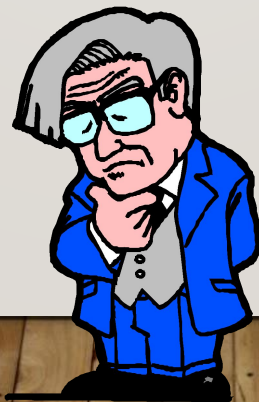
**Возникновение острого дефицита на продукты и товары первой необходимости**

**Ущемление социальных льгот в новых законодательных актах**

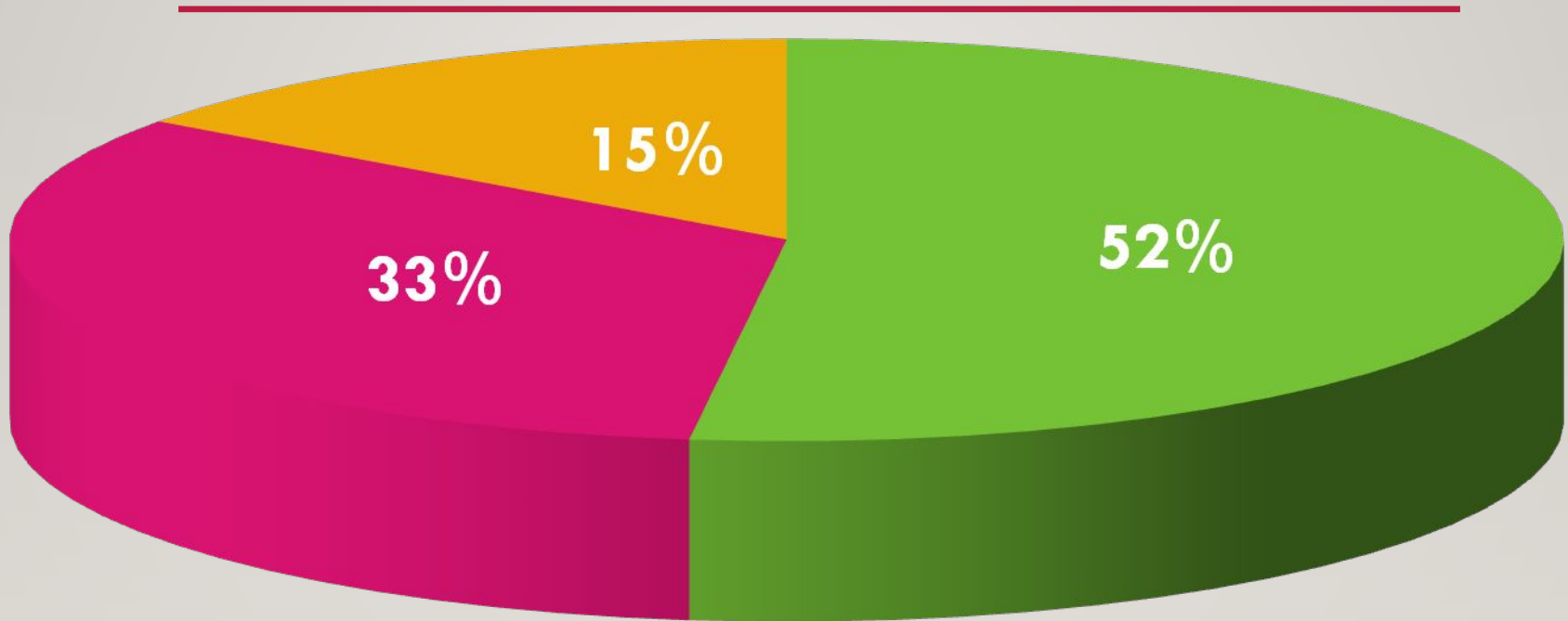
**ВНЕШНИЕ  
ФАКТОРЫ  
ВОЗНИКНОВЕНИ  
Я  
КОНФЛИКТА  
В ОРГАНИЗАЦИИ**

**Обеспечение честного и добросовестного труда, незаконное обогащение отдельных граждан**

**Резкое ослабление правовой социальной защиты интересов членов трудового коллектива**



# ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ



- по вине руководителя
- из-за психологической несовместимости
- по причине неправильной расстановки кадров

# ВИДЫ КОНФЛИКТОВ ПО ЕГО ПОСЛЕДСТВИЯМ

**Функциональ  
ный**

помогает найти большее число перспективных альтернатив, делает процесс принятия решений группой более эффективным, обеспечивает самореализацию отдельной личности

**Дисфункциональ  
ный  
(разрушительный**

не происходит достижения целей организации и не удовлетворяются потребности отдельной личности

# ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ



Внутриличностный конфликт может возникнуть, когда производственные требования находятся в противоречии с личностными потребностями или ценностями. Например, сотрудник планирует провести выходные дни дома, с семьей, а начальник просит выйти на работу, чтобы решить сложный вопрос. Внутриличностный конфликт может быть также связан со степенью удовлетворенностью работой. Вспомним, например, Сизифа - его труд вряд ли мог принести ему чувство удовлетворения от работы.

Внутриличностный конфликт в организации может возникнуть:

- из-за противоречивых требований;
- нарушения принципа единоначалия;
- несогласованности организационных и личностных потребностей и ценностей;
- перегрузки или недогрузки на рабочем месте;
- низкой степени удовлетворенности работой;
- неуверенности в себе;
- стресса.



# МЕЖЛИЧНОСТНЫЙ КОНФЛИКТ

Это один из наиболее распространенных видов конфликта. Зачастую это борьба руководителей за время использования оборудования, ограниченные ресурсы, деньги. Каждый руководитель отстаивает интересы своего участка работы, своего ведомства, своего отдела. Естественно, что при этом интересы разных людей могут не совпадать.

Или два человека хотят получить одну и ту же должность.

Межличностные конфликты вспыхивают также между людьми, которые в принципе раздражают друг друга. Как правило, при этом принципиально отличаются и их цели.



Межличностный конфликт в организации может возникнуть:

- из-за борьбы за ограниченные ресурсы, капитал и рабочую силу, время использования оборудования;
- одобрения проекта или способа его подачи;
- свободной вакансии;
- столкновения личностей (черты характера, взгляды и ценности).



# КОНФЛИКТ МЕЖДУ ЛИЧНОСТЬЮ И ГРУППОЙ

В каждой группе существуют неформальные отношения и ценности.

Чтобы быть принятым той или иной группой, человек должен соблюдать "правила игры". Обычно подобный конфликт разгорается, если личность занимает позицию, которая отличается от позиции группы в целом. Например, дисциплинарные меры, принимаемые руководителем, могут быть непопулярны среди его подчиненных. Тогда группа может нанести ответный удар - снизить качество своей работы.

Конфликт между личностью и группой в организации может возникнуть из-за:

- различия ожиданий;
- различия позиций;
- неприятия группой формального лидера.



# МЕЖГРУППОВОЙ КОНФЛИКТ

Организации состоят не только из разных отделов и подразделений, но и из множества неформальных групп. Часто из-за различия целей могут конфликтовать функциональные группы внутри организаций. Например, сотрудники магазина могут считать, что рабочие склада плохо выполняют свои обязанности.

Межгрупповой конфликт в организации:

- профсоюз и администрация;
- линейный и штабной персонал;
- функциональные группы или отделы.



# ПРИЗНАКИ КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ

Факты унижения  
достоинства личности  
в официальной или  
неофициальной  
обстановке

Резкое изменение в  
отношении к работе  
(функциональным  
обязанностям)

Замкнутость,  
уединение,  
подавленность  
отдельных членов  
трудового коллектива

Факты уклонения от  
выполнения указаний,  
распоряжений  
непосредственных  
(вышестоящих)  
начальников



Обоюдное или  
одностороннее  
словесное или  
физическое  
оскорбление

Формальная  
постановка работы по  
управлению  
персоналом

Главное условие  
возникновения конфликта –  
нарушение нравственных  
норм взаимоотношений  
между членами трудового  
коллектива разных  
категории и организации  
самого процесса  
производства

Негативные суждения  
об окружающей  
обстановке, о жизни и  
деятельности  
сослуживцев и  
должностных лиц

# МЕТОДЫ РАЗРЕШЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННЫХ КОНФЛИКТОВ

## Структурные

1. Разъяснение требований к работе
2. Координационные и интеграционные механизмы
3. Общеорганизационные комплексные цели
4. Структура системы вознаграждений

## Персональные

1. Конкуренция
2. Уход из конфликта
3. Сотрудничество
4. Приспособление
5. Компромисс

# Структурные методы управления конфликтами

## Структурные методы управления конфликтами

Использование руководителем своего статуса (приказы, распоряжения и т.п.)

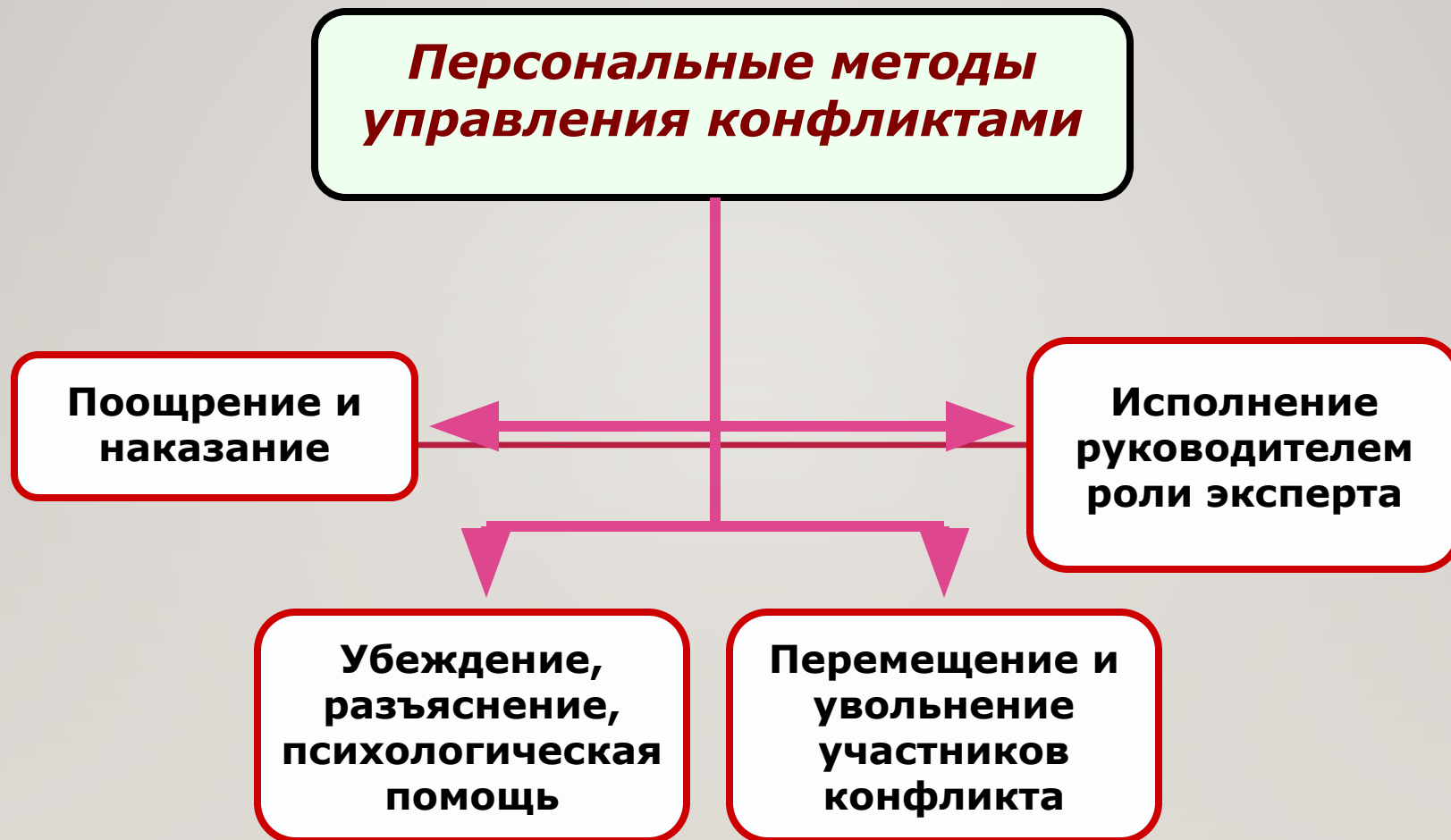
Разведение участников конфликта (по целям, по ресурсам, дифференцирование и автономизация подразделений)

Создание заделов между взаимозависимыми подразделениями (запасов сырья, комплектующих и т.п.)

Интегрирование (кураторы, координаторы и т.п.)

Слияние подразделений

# *Персональные методы управления конфликтами*



# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

---

Конфликт – это распространенная черта социальных систем, он неизбежен и неотвратим, а потому должен рассматриваться как естественный фрагмент человеческой жизни. Конфликт должен быть принят как одна из форм нормального, хотя может и не лучшего, человеческого взаимодействия. Мы должны перестать воспринимать его как патологию или аномалию. **Конфликт – это нормально**

Конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям. Напротив, это один из главных процессов, служащих сохранению целого. При определенных условиях даже открытые конфликты могут способствовать сохранению жизнеспособности и устойчивости социального целого.

Конфликт не следует воспринимать как однозначно деструктивное явление и так же однозначно оценивать. Современное понимание конфликтов предполагает, что **конфликт – это необязательно плохо**

## *IV. Список использованной литературы.*



1. Александрова Е. В. Социально-трудовые конфликты: пути разрешения. – М.: ПМБ РАУ, 1993.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: Учебник для вузов. 3-е изд. – СПб.: Питер, 2007.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. – СПб.; М.: Университетская книга, АСТ, 1998.
4. Богданов Е. Н., Зазыкин В. Г. Психология личности в конфликте: Учебное пособие. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2004.



**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**