**Дисциплина: «ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ».**

Группа 13.

Дата: 19.06.2020

Урок – 57.

Вид урока: урок лекция.

Тип урока: изучение нового материала.

Преподаватель – Сергиенко М.А.

**Тема: «Источники и причины конфликтов».**

**Цели занятия:**

**Образовательные:**

 - дать определения понятия источников и причин конфликта;

- составить алгоритм протекания конфликта;

**Развивающие:**

- развивать интерес к психологии общения как науке;

- развивать познавательные процессы, способности составлять и анализировать информацию;

- развивать умение студентов воспринимать и осмысливать знания, полученные на занятии.

**Воспитательные:**

- воспитывать доброжелательное отношение к окружающим, выдержку, чувство ответственности;

- воспитывать умение сочувствовать и сопереживать.

**Обучающийся должен знать:**

- определение понятия конфликт;

-виды конфликтов;

- источники и причины конфликтов.

**Обучающийся должен уметь:**

**-** применять на практике знания об источниках и видах конфликта, применять эти знания для успешной коммуникации;

**Порядок выполнения работы:**

1.Прочитайте предложенный лекционный материал.

2.Ответьте на вопросы в конце лекции.

3.Отправить на почту [segmary88@mail.ru](mailto:segmary88@mail.ru) фото выполненной работы.

**Рекомендованная литература:**

1.Анцупов, А. Я. Методологические основы конфликтологии [Текст] : учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – СПб. : Питер, 2005.

2.Шеламова Г.М.Деловая культура и психология общения. Москва 2004 стр. 90-92.

**Интернет ресурсы**

1. [http://all-psychology.ru/vvedenie/predmet.html](https://www.google.com/url?q=http://all-psychology.ru/vvedenie/predmet.html&sa=D&ust=1505804265877000&usg=AFQjCNG0lvjE-ZAGaRyN7IkNut4IBUUtGg)
2. [http://psinovo.ru/referati\_po\_psichologii\_i\_pedagogike/predmet\_psichologii\_ee\_zadachi\_i\_metodi.html](https://www.google.com/url?q=http://psinovo.ru/referati_po_psichologii_i_pedagogike/predmet_psichologii_ee_zadachi_i_metodi.html&sa=D&ust=1505804265877000&usg=AFQjCNFLq_L2QZGCDHNImhsd5DXS_FrCRA)
3. [http://www.anypsy.ru/content/opredelenie-psikhologii-kak-nauki-predmet-i-zadachi-psikhologii](https://www.google.com/url?q=http://www.anypsy.ru/content/opredelenie-psikhologii-kak-nauki-predmet-i-zadachi-psikhologii&sa=D&ust=1505804265878000&usg=AFQjCNH_bHv4vBWsrS1OQqf1lLTZvjayAw)
4. [http://www.youtube.com/watch?v=nYcAIBx9CC8](https://www.google.com/url?q=http://www.youtube.com/watch?v%3DnYcAIBx9CC8&sa=D&ust=1505804265878000&usg=AFQjCNFPEl8p9g9PyyR1TN0F9NGFgyNgyg)

**Урок 57.Лекция**

**Тема: «Источники и причины конфликтов»**

**Источники (причины) конфликтов** – это противоречия, возникающие между людьми, группами, организациями, государствами. Конфликт в отличие от спора имеет более обостренное, часто до предела обостренное противоречие. Поскольку в дальнейшем нас в большей степени будут интересовать межличностные и деловые конфликты, то следует обратить внимание на личностные источники (причины), их порождающие.

Источниками конфликтных ситуаций являются обостренные противоречия, несовпадение точек зрения, целей, подходов, видения способов решения производственных задач, которые так или иначе затрагивают личные интересы, включая и руководителя. Большинство руководителей, к сожалению, не владеет глубокими знаниями о сущности и причинах конфликтных ситуаций, приемами и способами их конструктивного разрешения.

Известный американский менеджер Ли Якокка не уставал повторять своим молодым коллегам, что «всегда следует представлять себе в уме интересы того человека, с которым имеешь дело». Однако этого совета недостаточно в ситуации поиска **источников конфликтов** – противоречий, возникающих между людьми, потому что их значительно больше, чем интересов, взглядов, мнений, отношений, оценок и т.д.

Источником (причиной) возникновения любого конфликта являются противоречия, а противоречия возникают там, где есть рассогласование:

– целей, интересов, позиций;

– мнений, взглядов, убеждений;

– личностных качеств;

– межличностных отношений;

– знаний, умений, способностей;

– функций управления;

– средств, методов деятельности;

– мотивов, потребностей, ценностных ориентаций;

– понимания: интерпретации информации;

– оценок и самооценок.

Проанализируем более подробно, какие черты характера, особенности поведения человека характерны для конфликта. Обобщение результатов исследований психологов, социологов и педагогов, наблюдения и жизненный опыт показывают, что к таким качествам и особенностям могут быть отнесены следующие:

– стремление во что бы то ни стало доминировать, быть первым, сказать свое последнее слово;

– быть настолько «принципиальным», что это подталкивает к враждебным действиям и поступкам;

– излишняя прямолинейность в высказываниях и суждениях, как известно, также не всем нравится;

– критика, особенно критика необоснованная, недостаточно аргументированная не только раздражает, а часто просто порождает конфликт;

– плохое настроение, если оно к тому же периодически повторяется, часто бывает благодатной почвой для конфликта;

– консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции в жизни коллектива, которые стали тормозом в его развитии, с неизбежностью приводят к конфликту;

– стремление сказать правду в глаза, бесцеремонное вмешательство в личную жизнь также создает сложную, порой драматическую ситуацию;

– стремление к независимости – хорошее качество, но до определенных пределов. Если стремление к независимости перерастает в стремление делать «все, что хочу» и сталкивается с желаниями и мнениями других, то это грозит неминуемым конфликтом;

– излишняя настойчивость; быть настойчивым, как известно, особенно в условиях конкуренции, очень важно, но если настойчивость граничит с навязчивостью, то это уже раздражает;

– несправедливая оценка поступков и действий других, умаление роли и значимости другого человека имеет, как правило, негативную реакцию;

– неадекватная оценка своих возможностей и способностей, особенно их переоценка, не всегда, но также приводит к конфликтным ситуациям;

– инициатива, особенно творческая, – это хорошо, но когда человек проявляет инициативу там, где его, как говорится, не просят, то это создает напряженную и даже конфликтную ситуацию.

**Типы межличностных отношений и причины возникновения  
конфликтных ситуаций в коллективе**

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип межличностных отношений в коллективе** | **Причина возникновения конфликтных ситуаций в коллективе** |
| Организационно-управленческие | Недостатки руководителя, обусловленные нарушением, невыполнением своих оганизационно-распорядительных, управленческих функций, норм, принципов, установленных правил |
| Правовые | Нарушение законов, прав невыполнение обязанностей как со стороны руководителей, так и со стороны коллектива |
| Финансовые (материальные) | Нарушение финансовой дисциплины, использование государственных средств, средств фирмы, предприятия в личных целях |
| Коммуникативные | Несоблюдение норм делового и неформального общения |
| Оценочные | Необъективная оценка труда, поведения отдельных лиц и групп |
| Психологические | Психологическая несовместимость, предвзятая негативная установка, характерологические недостатки отдельных членов коллектива |
| Нравственные | Нарушение нравственных норм (нечестность, грубость, низкая этическая культура) |
| Межнациональные | Оскорбление национальных чувств, пренебрежение национальными традициями, унижение национального достоинства, ущемление национальных прав и возможностей |

Говоря о причинах конфликтов в деловом мире, следует указать на два вида конфликтной ситуации: **остроконфликтная** и **провоцирующая**. Для остроконфликтной ситуации, которая возникает особенно часто, характерны скоротечное возникновение или проявление конфликта, высокий накал эмоций и чувств. Причины такой ситуации иногда могут быть спонтанными, ситуативными, неосознаваемыми. Провоцирующая ситуация в деловых взаимоотношениях – относительно редкое явление, проявляет себя в явной или скрытой форме, когда делаются попытки компрометации кого-либо из деловых партнеров или искусственно создаются трудности для осуществления конкретных деловых функций. Причины такой ситуации, как правило, осознаны, коварны, глубоко проработаны, поэтому их сложно выявлять.

Конфликты в деловой среде вызываются различными причинами и протекают при неодинаковых обстоятельствах. Чаще всего они вызываются нарушением или несоблюдением норм деловой этики или возникают в результате столкновения противоположных мнений, несовместимых ценностей, различных оценок и подходов. Самое верное средство ликвидировать конфликты такого рода состоит в том, чтобы найти такие общие ценности и подходы, которые принимали бы конфликтующие стороны. При этом важно уметь избегать насильственного навязывания своего мнения, нельзя категорически отрицать то, что утверждает оппонент, попутно отпуская в его адрес незаслуженные упреки.

Конфликты ценностных ориентаций обычно возникают непредвиденно, стихийно, ситуативно. Чаще всего «пищу» им дают отрицательные оценки, носящие критический характер. Поэтому такие оценки лучше не делать, а если и делать, то очень осторожно. Американский психолог Дейл Карнеги по этому поводу замечает, что критика является той «опасной искрой, которая может вызвать взрыв в пороховом погребе гордости» и далее продолжает советовать: «Вместо того, чтобы осуждать людей, давайте попытаемся понять их. Попытаемся представить себе, почему они поступают именно так, а не иначе. Это намного полезнее и интереснее, чем заниматься критикой».

В условиях конфликтной ситуации, связанной с критикой действий собеседника, главное – не потерять внутреннего самообладания, сразу же прекратить критику, постараться объективно выявить истинные причины, вызвавшие недовольство, и любым способом смягчить напряженную ситуацию, а дальше, как говорят «дело техники», т.е. умело использовать свои этические знания. Выдержка, такт, устранение любой тенденциозности, щепетильное соблюдение делового этикета – все это во многом определяет морально-психологическую тональность такого конфликта и «работает» на его погашение.

Когда между участниками деловой встречи отсутствует элементарное взаимопонимание, конфликтная ситуация может возникнуть совершенно неожиданно, даже без причин. Как показывает анализ конфликтов такого рода, конфликтные стороны обычно не делают даже слабых попыток, чтобы понять мотивы и интересы противоположной стороны. А на самом деле эти мотивы часто бывают не так уж плохи, хотя мы невольно пытаемся представить их в негативном свете своей озлобленности. Часто из-за недостатка информации мы склонны представлять весьма доброжелательные мотивы как высокомерные амбиции, забывая, что нет ничего более обманчивого, чем мнимая очевидность. Поэтому для достижения взаимопонимания следует поставить себя на место своего взволнованного собеседника, а любое его действие, которое мы расцениваем как конфликт, всесторонне осмыслить и понять, а также выяснить, в чем все-таки дело. При этом нужно стараться сохранять хладнокровие и не выражать поспешно своих негативных эмоций.

Созданию конфликтных ситуаций способствуют неправильные манеры поведения и различного рода дурные привычки. Поэтому не следует в присутствии собеседника сидеть «развалясь в кресле», раскачиваться на стуле, сидеть на самом его краешке, класть ногу на ногу, покачивать ногой во время разговора. Следует постоянно держать под контролем свои руки. Установлено, что собеседника очень смущает и порой очень раздражает, когда его коллега начинает непроизвольно «барабанить» пальцами по столу или нетерпеливо постукивать по нему различными посторонними предметами (спичечным коробком, зажигалкой и т.п.).

Большой заряд конфликтности носят и ситуации, которые возникают вследствие нарушения норм делового этикета, при добродушной бесцеремонности в деловом разговоре. Сюда же следует отнести повышенную категоричность суждений, неоправданное и всегда неуместное в деловых взаимоотношениях морализаторство, частое перебивание в процессе беседы. Такие «мелочи жизни» всегда воспринимаются в несколько преувеличенном виде и потому очень легко могут перерасти в конфликт.

Причиной напряженной обстановки и состояния людей может стать и поведение руководителя. Например, предпочтительный выбор для выполнения ответственных заданий одних, игнорирование других, усиление требовательности к какому-то работнику в сравнении с другими, проявление нетактичности и т.п. Все перечисленные случаи могут стать питательной средой для различного рода слухов, ложных мнений, стать причиной несдержанных высказываний.

Среди множества причин, порождающих деловые контакты в коллективе, можно выделить те, которые возникают вследствие необъективной оценки руководителем результатов труда своих сотрудников. Чтобы повысить уровень объективности оценки труда сотрудников, каждый руководитель должен знать возможные типичные ошибки, которые допускают руководители в оценке труда сотрудников, и стремиться их не допускать.

**Вопросы для самоподготовки (ответить письменно):**

1. Перечислите основные источники и причины конфликтов.