

## B2.1 Конфликты

На этом занятии Вы научитесь:

- Обмениваться информацией о конфликтах и конфликтных ситуациях.
- Выражать мнение о возможных способах разрешения конфликтов.
- Выражать свое отношение к конфликтным ситуациям.

1

**Обсудите с партнером: Когда возникает конфликтная ситуация?  
Какие основания могут возникнуть для конфликта? Опишите причины возникновения конфликтной ситуации**

### Конфликт на работе



1.

www.shutterstock.com · 397094602

### Конфликт в сфере обслуживания



2.

1

### Конфликт в семье



3.

*Конфликтная ситуация на работе возникает когда начальство задерживает зарплату своим сотрудникам, когда сотрудники пытаются «подсидеть друг друга», т.е. занять более высокооплачиваемую, престижную должность. Конфликтная ситуация в сфере обслуживания возникает, когда покупателю продают просроченный, испорченный товар, обвешивают и обсчитывают. Конфликты в семье возникают из-за обязанностей родителей по воспитанию и обеспечению детей, из-за материальных и финансовых проблем.*

## B2.1 Конфликты

2



**Конфликт возникает тогда, когда два человека претендуют на обладание каким-либо ресурсом, предметом, объектом внимания. Изучением конфликтов занимается особая дисциплина – конфликтология. Прочитайте об основных положениях конфликтологии и обсудите с партнером, в какой профессиональной сфере важно владеть навыками разрешения конфликтных ситуаций.**

Конфликтология учит умению распознавать объективную и субъективную природу конфликтов, их непосредственные причины и мотивы, ориентации в том, в каких формах протекают конфликты и какими путями они разрешаются, овладению искусством управления ими. Практическое приложение конфликтологии связано с утверждением “худой мир лучше доброй ссоры”. Люди, тем не менее, не могут избежать дисгармонии, обходиться без конфликтов. Нередко конфликт оказывается не только неизбежным, но и приемлемым “выходом” из сложившейся ситуации, едва ли не единственным способом восстановить нарушенное равновесие во взаимоотношениях людей, позволить им прийти к согласию в совместных делах, частных и общих интересах, нормах поведения. Конфликтология реально помогает распознавать конфликты, принимать надлежащие меры для их профилактики и разрешения. Она дает возможность лучше ориентироваться в сложностях социальной жизни, искать оптимальные решения в конфликтных ситуациях, находить наиболее эффективные способы воздействия на поведение людей, так или иначе вовлеченных в конфликтное противоборство.

2



## **B2.1 Конфликты**

3

*Обсудите с партнером следующие вопросы:*

1. **Что может послужить причиной конфликта?**
2. **Из-за чего чаще всего ссорятся дети, подростки, взрослые?**
3. **Вы конфликтный человек? Часто ли Вы оказываетесь в конфликтной ситуации?**
4. **Как Вы себя чувствуете, если Вы становитесь объектом конфликта? Как Вы реагируете на агрессию в свой адрес?**
5. **Стараетесь ли Вы найти компромисс или проявляете агрессию на нападение в свой адрес?**
6. **Что может быть жестом примирения в конфликтной ситуации?**
7. **Оправдываете ли Вы силовые средства разрешения конфликтной ситуации?**
8. **Что такое конфликт поколений и как он проявляется в отношениях между людьми?**
9. **Считаете ли Вы, что время помогает изменить своё отношение к конфликтной ситуации и оценку её значимости?**
10. **Можно ли избежать или предупредить конфликты?**

3



## **V2.1 Конфликты**

4

*Движение за права потребителей России «Хрюши против!» быстро получило широкую известность благодаря своим скандальным видеороликам в Интернете. В них активисты движения в костюмах свиней устраивают рейды по супермаркетам и рынкам, направленные на выявление различных нарушений. Чаще всего их интересуют просроченные товары, которые попадают на прилавках. Напишите письмо-жалобу активистам данного движения на товар, который Вы купили в продуктовом магазине. Укажите дату, место покупки, ее стоимость, причину возврата товара в магазин, реакцию администрации магазина, которая отказалась принять у Вас просроченный товар и вернуть деньги за покупку.*

4

## **В2.1 Конфликты**

**ДЛЯ ЗАМЕТОК:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

5

**Худой мир лучше  
доброй ссоры**