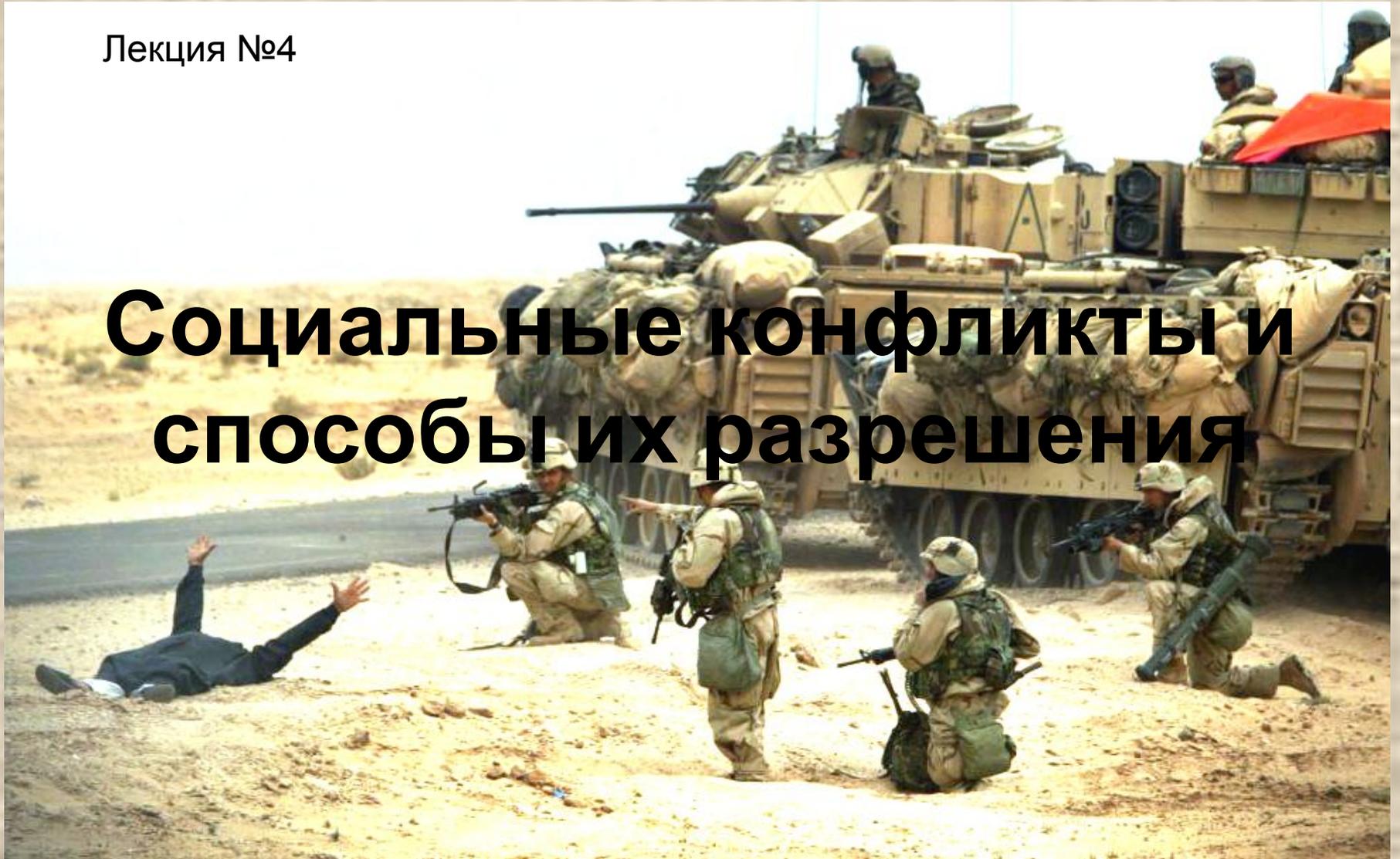


Лекция №4

# Социальные конфликты и способы их разрешения



# ***План***

- 1) Понятие «социальный конфликт»**
- 2) Типология социальных конфликтов**
- 3) Стадии конфликта и его причины**
- 4) Последствия и способы разрешения социальных конфликтов**

# 1) Понятие «социальный конфликт»



**Конфликт** –(от лат. “conflictus”- столкновение) - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или субъектов взаимодействия.

**Социальный конфликт** – это явное или скрытое состояние противоборства объективно расходящихся интересов, целей и тенденций развития социальных субъектов;

- прямое или косвенное столкновение социальных сил на почве противодействия существующему общественному порядку;

- особая форма исторического движения к новому социальному единству.

## **2) Типология социальных конфликтов**

# Типология социальных конфликтов

1. Внутриличностный;
2. Межличностный;
3. Конфликты между личностью и группой;
4. Межгрупповые конфликты.



## **3) Стадии конфликта и его причины**

# Стадии конфликта:

- 1) Предконфликтная ситуация;
- 2) Непосредственно конфликт;
- 3) Разрешение конфликта.

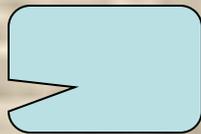


# Причины возникновения конфликтов

- 1. Акцентирование внимания не на информации, а на эмоциях.
- 2. Высокое внутренне напряжение, которое сбрасывается через конфликтные ситуации.
- 3. Эмоциональное выгорание.
- 4. Сплетни, как завуалированная форма агрессии.
- 5. Использование конфликтогенов

- *Конфликтогены* - слова, действия ( или бездействие), могущие привести к конфликту.

*“Женщины не придают никакого значения своим словам, но придают огромное значение тому, что слышат сами”.*



# ТИПЫ КОНФЛИКТОГЕНОВ

- стремление к превосходству;
- проявление агрессивности;
- проявление эгоизма.

# Стремление к превосходству

- *Снисходительное отношение;*
- *Хвастовство;*
- *Категоричность;*
- *Навязывание своих советов;*
- *Перебивание собеседника;*
- *Утаивание информации;*
- *Нарушение этики, намеренные или непреднамеренные*
- *Подшучивание;*
- *Обман или попытка обмана;*
- *Напоминание...*

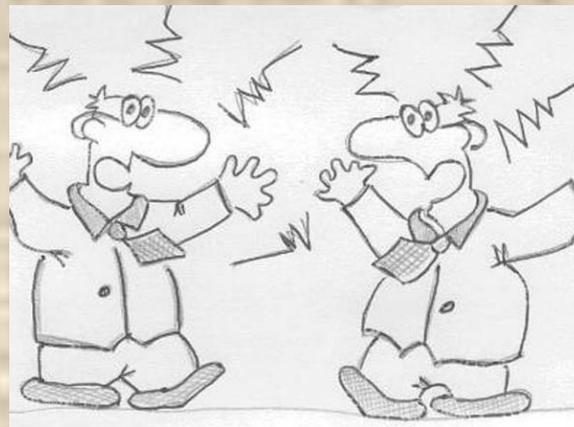
# *Проявление агрессивности*

- человек с *повышенной агрессивностью*, является “ходячим конфликтогеном”, поскольку выплескивает накопившееся раздражение на окружающих.
- человек с *агрессивностью ниже средней* рискует добиться в жизни *намного меньше*, нежели он достоин.
- Полное отсутствие агрессивности граничит с апатией или с бесхарактерностью, ибо обозначает отказ от борьбы.

# Проявление эгоизма

*Эгоизм* - это ценностная ориентация человека, характеризующаяся преобладание своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей.

Проявление эгоизма заключается в отношении к другому человеку как объекту и средству достижения своекорыстных целей.



## **4) Последствия и способы разрешения социальных конфликтов**

# ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

*Разрешить конфликт - это значит:*

- устранить конфликтную ситуацию;
- исчерпать инцидент.

*Вторая формула конфликта:*

- сумма двух (или более) конфликтных ситуаций приводит к конфликту.
- Каждая из конфликтных ситуаций своим проявлением играет роль инцидента для другой.  
Разрешить конфликт - значит устранить каждую из конфликтных ситуаций.

## **Ключевую роль в разрешении конфликта играет правильное формулирование конфликтной ситуации.**

- **Правило 1.** Помните, что конфликтная ситуация — это то, что надо устранить.
- **Правило 2.** Конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта
- **Правило 3.** Формулировка должна подсказывать, что делать.
- **Правило 4.** Задавайте себе вопросы “почему?” до тех пор, пока не докопаетесь до первопричины, из которой проистекают другие.
- **Правило 5.** Сформулируйте конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта.
- **Правило 6.** В формулировке обойдитесь минимумом слов.  
“краткость — сестра таланта”.

**Конфликтная ситуация — это диагноз болезни под названием “конфликт”. Только правильный диагноз дает надежду на исцеление.**

**“ХИТРЫЕ СПОСОБЫ”, КОТОРЫЕ СОВСЕМ НЕ  
ХИТРЫЕ.**

# **1. Юмор**



## 2. Признание достоинств



# 3. Компромисс





## 4. Документальное обоснование

## *5. Анализ ситуации*



# 6. Ультиматум

