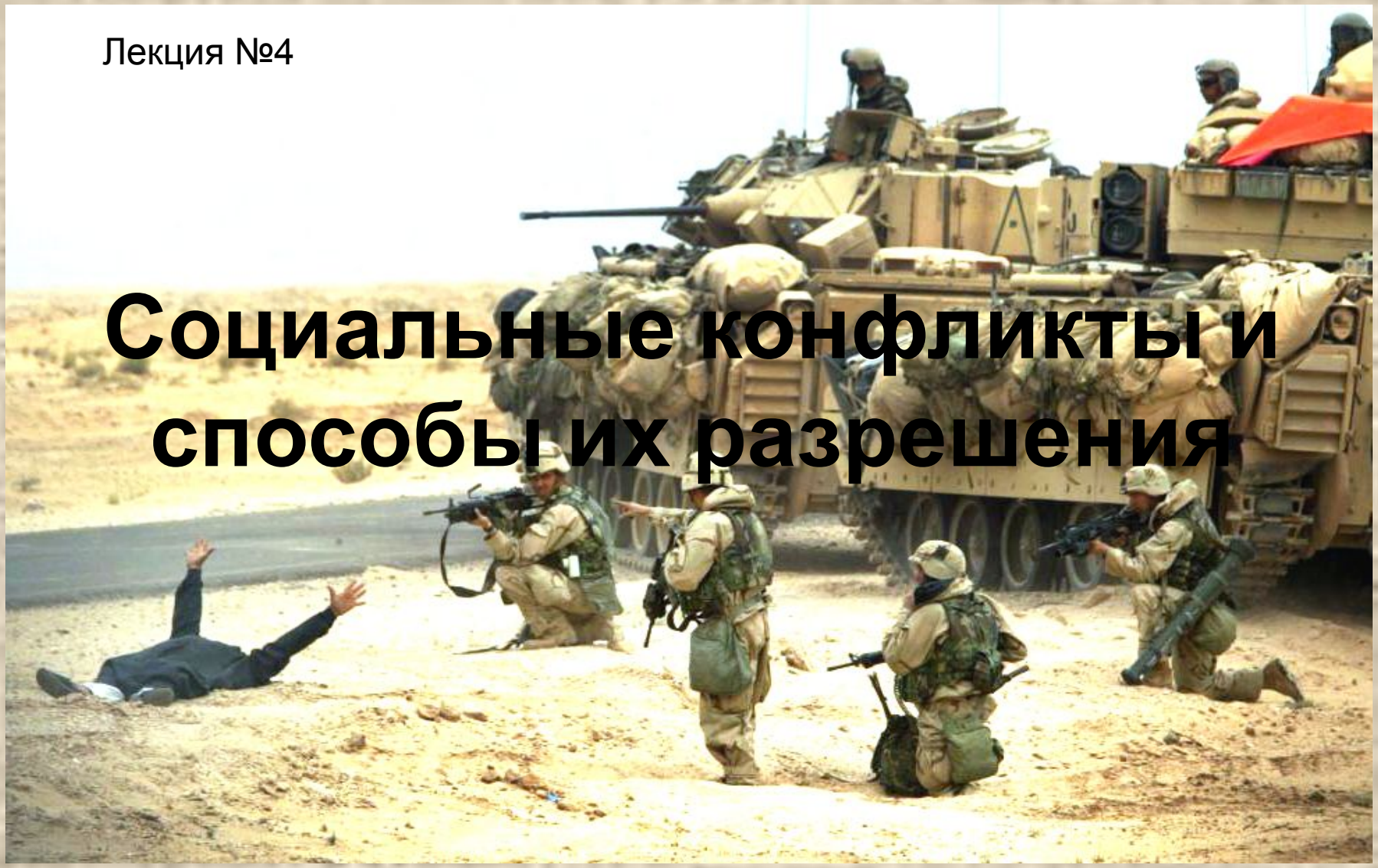
Лекция №4



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 возникновение 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…*

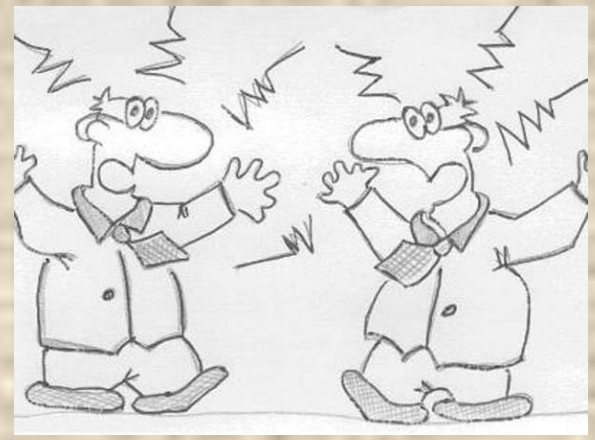
Проявление агрессивности

- 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”.

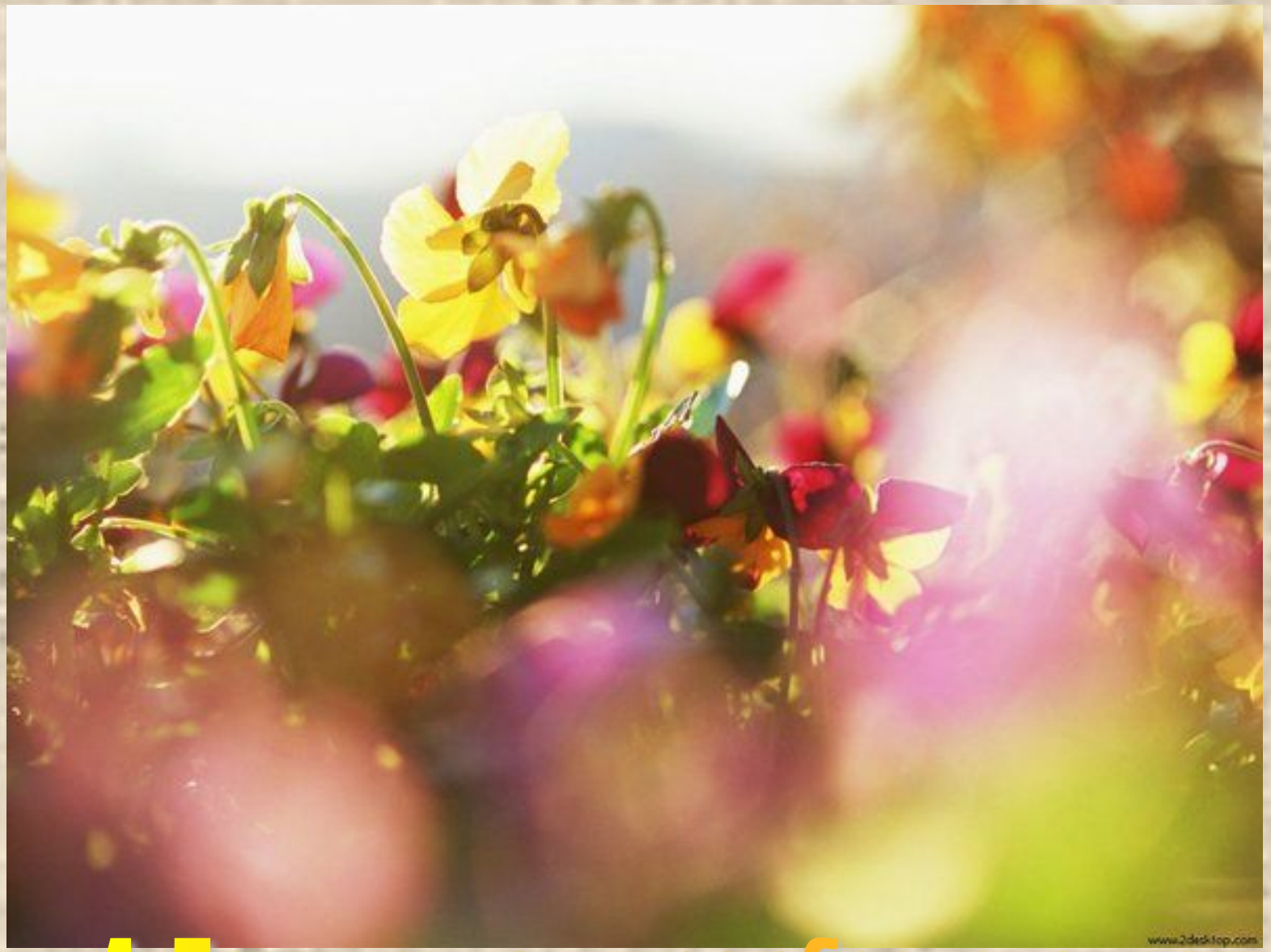
Конфликтная ситуация — это диагноз болезни под названием “конфликт”. Только правильный диагноз дает надежду на исцеление.

“ХИТРЫЕ СПОСОБЫ”, КОТОРЫЕ СОВСЕМ НЕ ХИТРЫЕ.

1. Юмор

2. Признание достоинств

3. Компромисс



4. Документальное обоснование

5.Анализ ситуации

6.Ультиматум