

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.

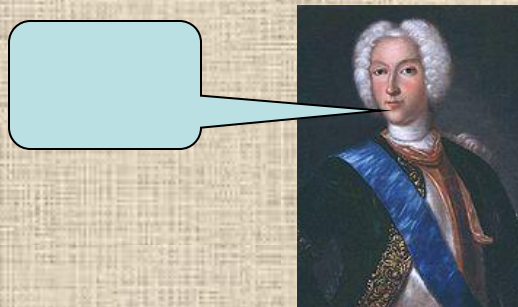


Причины возникновения конфликтов

- 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...

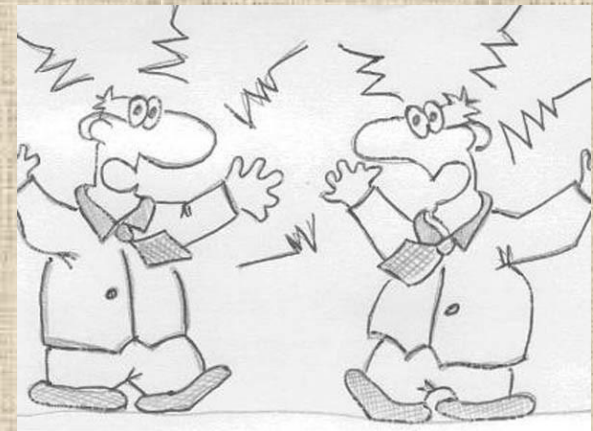
Проявление агрессивности

- 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

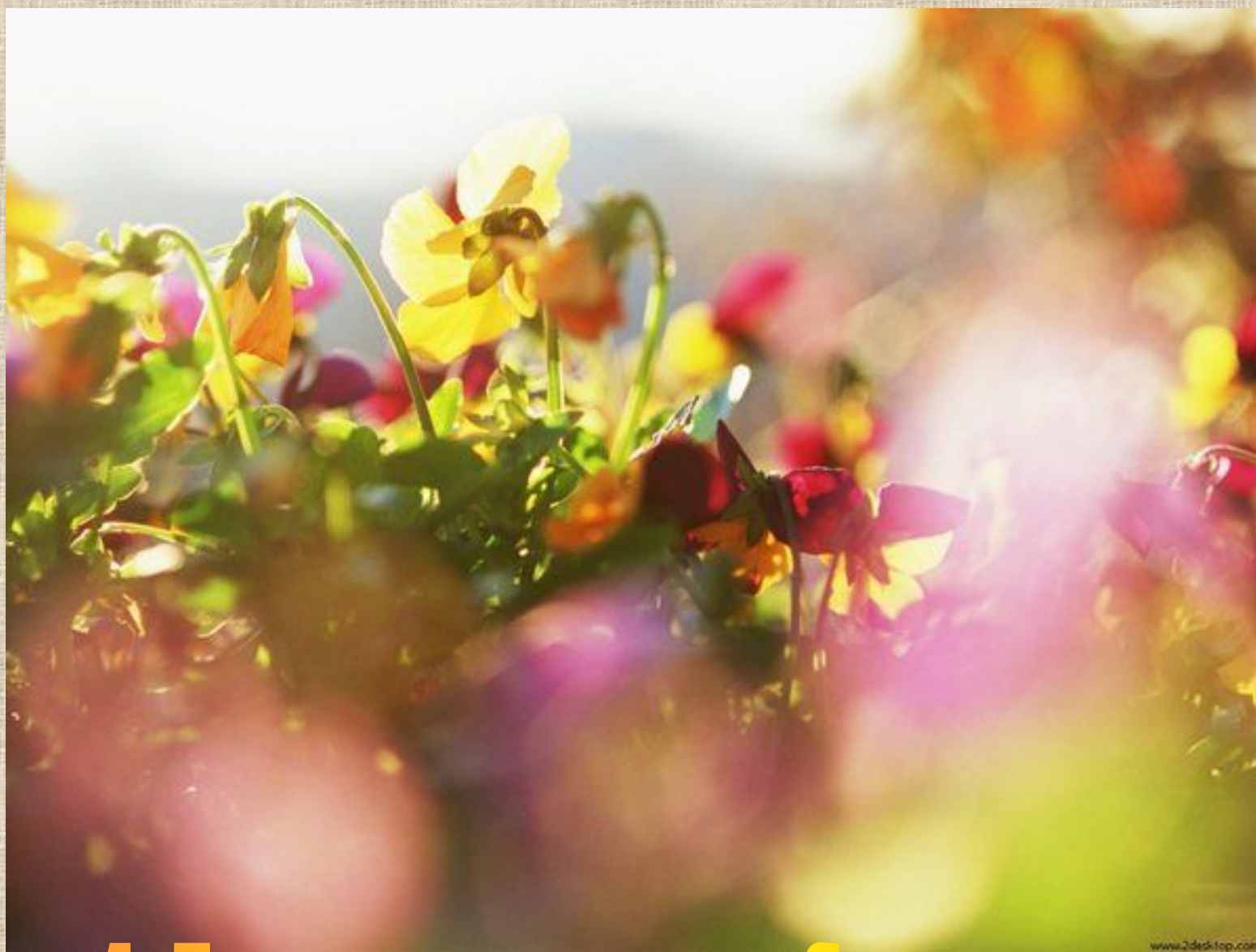


2. Признание достоинств



3. Компромисс





4. Документальное обоснование

5. Анализ ситуации



6. УЛЬТИМАТУМ

