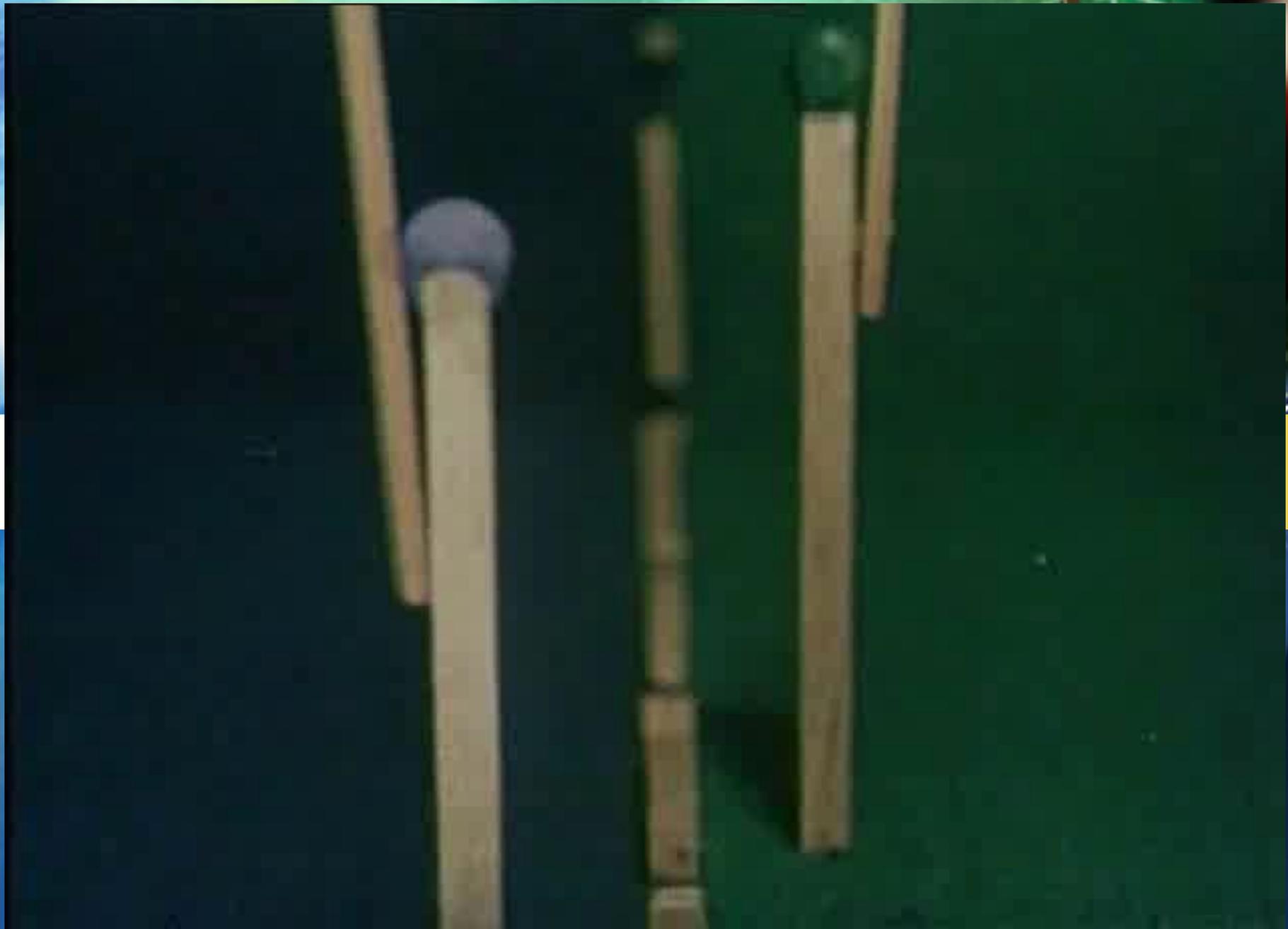




••• Конфликты и пути их разрешения







Конфликт – это спор, столкновение конкурирующих сторон (людей или социальных групп) за владение чем-то таким, что одинаково высоко ценится обеими сторонами.

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.

Конфликт- противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух или более сторон.



❖ **Конформизм** (от поздне лат. conformis — «подобный», «сообразный»), морально-политический термин, обозначающий приспособленчество, пассивное принятие существующего порядка вещей, господствующих мнений и т. д.

Конформизм означает отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления (мнение большинства, признанный авторитет, традиция и объективный взгляд).



❖ **Нонконформизм** — стремление индивида придерживаться и отстаивать установки, мнения, результаты восприятия, поведение и так далее, прямо противоречащие тем, которые господствуют в данном обществе или группе.

Формы социального взаимодействия

Сотрудничество –
участие в общем деле

Соперничество –
пересечение и
несовпадение интересов

Социальный конфликт – особое взаимодействие
(конфронтация) индивидов и групп при
столкновении их взглядов, позиций, интересов

Стадии конфликта

Предконфликтная
Конфликтная
Послеконфликтная

Методы решения конфликта

Метод избегания конфликтов
Метод переговоров
Метод посредничества

форма взаимодействия, в основе которой лежит столкновение интересов и потребностей отдельных людей и социальных групп

Конфликт

- ❖ **Г. Спенсер (1820-1903):** конфликт – проявление процесса естественного отбора и борьбы за выживание; общество должно развиваться эволюционно.
- ❖ **К. Маркс (1818-1883):** конфликт носит временный характер, его может разрешить социальная революция
- ❖ **Г. Зиммель (1858-1918):** конфликты неизбежны и даже полезны (помогают людям четче осознавать свои интересы, способствуют внутригрупповому сплочению и т.д.)

Конфликтология:

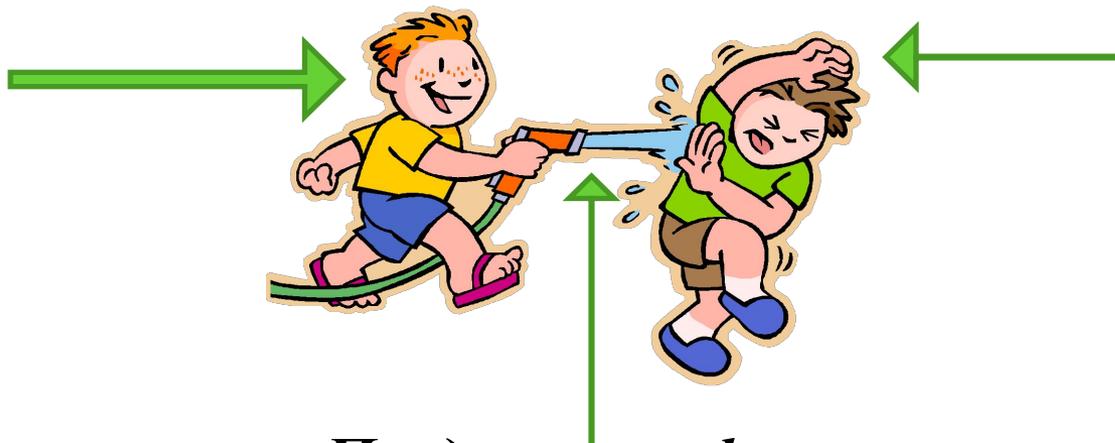
конфликт – не аномалия, а норма отношения между людьми, один из способов их взаимодействия (наряду с соревнованием, кооперацией, приспособлением и т. д.)

Причины возникновения конфликтов

- ❖ борьба за власть;
- ❖ за престиж;
- ❖ за влияние;
- ❖ за авторитет;
- ❖ экономическое неравенство;
- ❖ межнациональные распри;
- ❖ идеологическая несовместимость;
- ❖ межконфессиональные конфликты и т.д.



Субъект

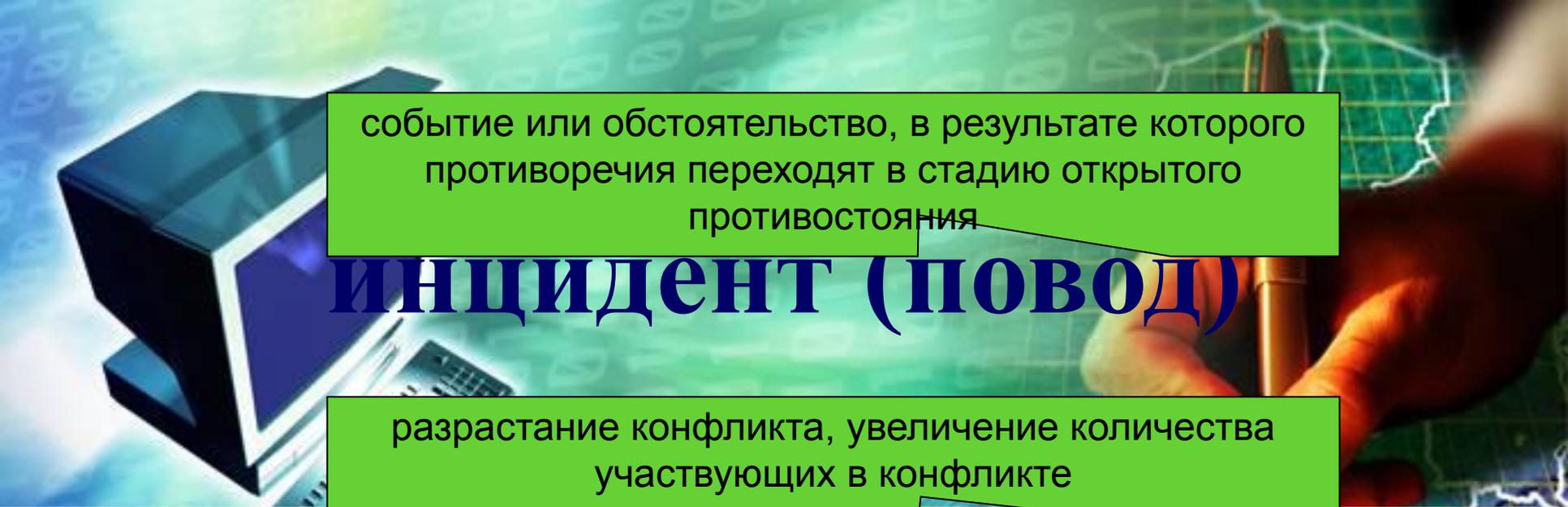


Субъект

Предмет конфликта

Причина конфликта – объективные обстоятельства, которые определяют появление конфликта. Причина связана с потребностями конфликтующих сторон.

Повод для конфликта – незначительное происшествие, которое способствует возникновению конфликта, но сам конфликт может не развиваться.

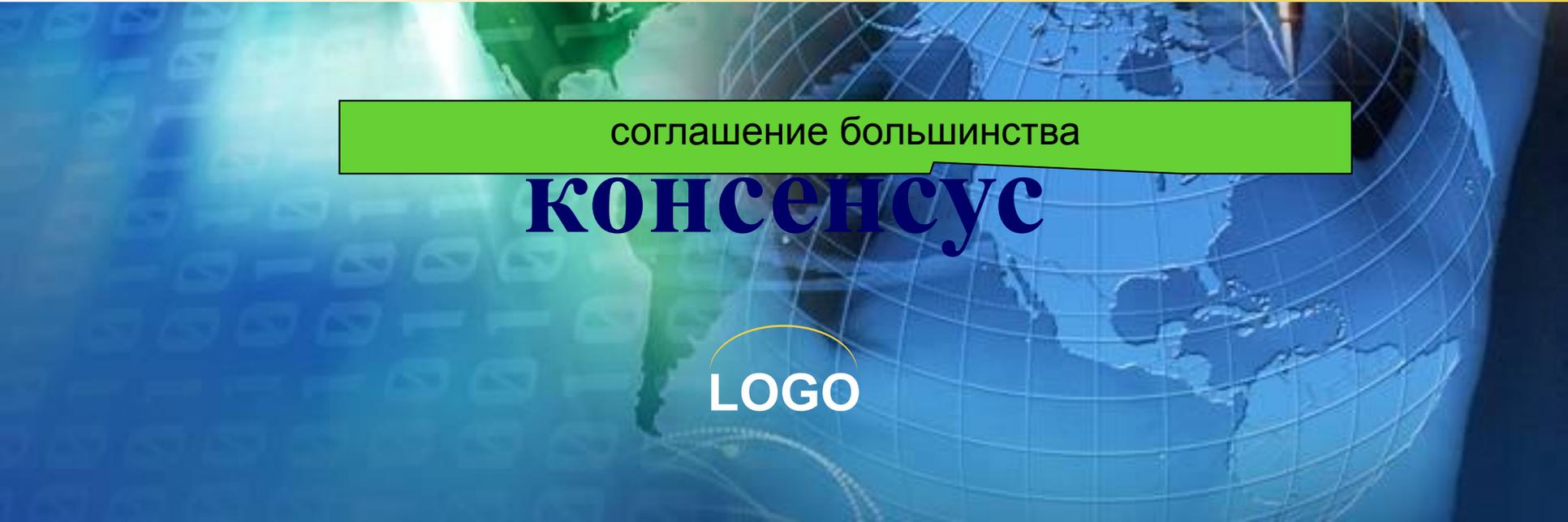


событие или обстоятельство, в результате которого
противоречия переходят в стадию открытого
противостояния

ИНЦИДЕНТ (ПОВОД)

разрастание конфликта, увеличение количества
участвующих в конфликте

ЭСКАЛАЦИЯ КОНФЛИКТА



соглашение большинства

КОНСЕНСУС

LOGO

Субъекты конфликта

- ❖ Свидетели – те, кто наблюдает за конфликтом со стороны.
- ❖ Подстрекатели – те, кто подталкивает других участников к конфликту.
- ❖ Пособники – люди, содействующие развитию конфликта, оказывающие конфликтующим сторонам помощь.
- ❖ Посредники – те, кто своими действиями пытается предотвратить, остановить или разрешить конфликт.
- ❖ Оппоненты-непосредственные участники

УЧАСТНИКИ

Виды конфликтов

- ❖ в зависимости от **конфликтующих сторон** (внутриличностные, межличностные, межгрупповые...)
- ❖ по **длительности** и **характеру** протекания (долговременные, кратковременные, разовые, затяжные...)
- ❖ по **форме** (внутренние, внешние)
- ❖ по **масштабу** распространения (локальные, региональные, глобальные)
- ❖ по используемым **средствам** (ненасильственные, насильственные)
- ❖ по **сферам**, в которых они происходят ↓

по поводу распределения власти, доминирования, влияния, авторитета

❖ **Национальный конфликт**
на основе борьбы за права и интересы этнических и национальных групп

❖ **Социально-экономический конфликт**
по поводу средств жизнеобеспечения, уровня зарплаты, уровня цен на различные блага, доступа к этим благам

❖ **Культурный конфликт**
связаны с религиозными, языковыми и другими противоречиями в духовной сфере

Формы социальных конфликтов:
дискуссии, запросы, принятие деклараций...
митинги, демонстрации, пикеты, забастовки...
война – крайняя форма

Условия и способы разрешения конфликта

Условия:

- ❖ выявление существующих противоречий, интересов, целей
- ❖ обоюдная заинтересованность в преодолении противоречий
- ❖ совместный поиск путей преодоления конфликта

Способы:

- ❖ прямой диалог сторон, переговоры
- ❖ развитие и совершенствование социальной сферы жизни общества (расширение системы образования, здравоохранения, социального обеспечения, жилищного строительства, т. е. создание развитой социальной инфраструктуры)

Правила бесконфликтного общения

АЛЬТРУИЗМ

5

Приспособление

Сотрудничество

3

Компромисс

Избегание

Соперничество

4

2

АКТИВНОСТЬ

Функции конфликтов

Позитивные

- ❖ Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами
- ❖ Получение новой информации об оппоненте
- ❖ Сплочение коллектива при противоборстве с внешним врагом
- ❖ Стимулирование к изменениям и развитию
- ❖ Снятие синдрома покорности у подчиненных

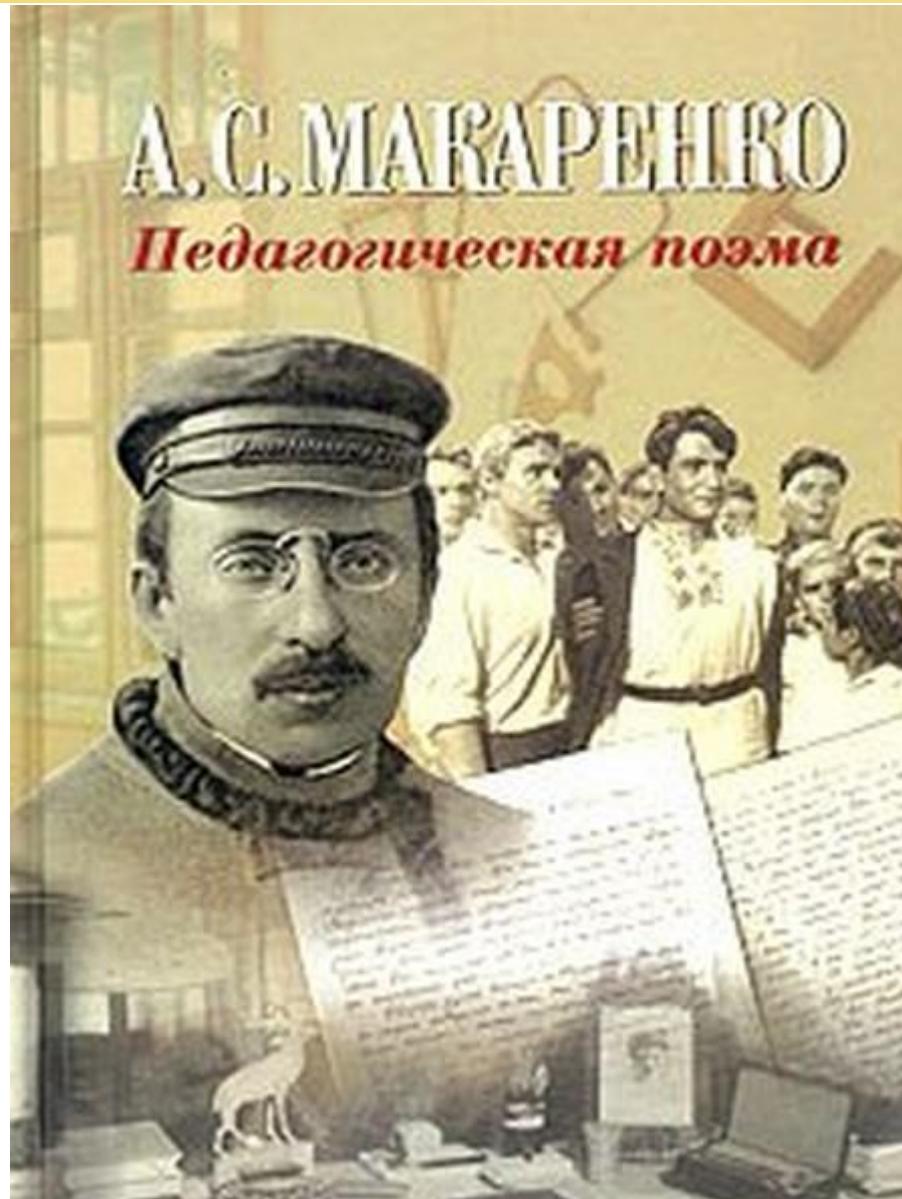
Негативные

- ❖ Большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте
- ❖ Увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе
- ❖ Представление о побежденных группах, как о врагах
- ❖ Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
- ❖ После завершения конфликта – уменьшение степени сотрудничества между частью сотрудников
- ❖ Сложное восстановление деловых отношений («шлейф конфликта»)

7 правил бесконфликтного общения



Разрешение конфликтов
требует змеиной мудрости и такта



1. Локализация конфликта

Чем больше людей вовлечено в проблему, тем сложнее её разрешить



2. Безоценочность

При разрешении конфликта нужно давать оценку не человеку, а его действиям



3. Конструктивная доминанта

- ❖ *Найти что-то, что объединяет, а не разъединяет.*
- ❖ *Объединить усилия и вместе направить на проблему*



4. «Вожжи»

Перехватить инициативу и «сломать сценарий», показав негатив последствий



5. Использование приёма «XYZ»

Открытость каналов общения:

X – описание события («со мной говорят в повышенном тоне»)

Y – отношение к событию («я чувствую себя огорчённым»)

Z – описание желаемого («хочу, чтобы со мной говорили спокойно»)



6. Надситуативность

Возможность установления

- ❖ **Причины конфликта;**
- ❖ **Условия для его разрешения;**
- ❖ **Изменения личностных качеств.**



7. Авансированная похвала

**«Если относиться к человеку так, как он того заслуживает, то мы помогаем ему стать хуже. Если относиться к нему лучше, чем он заслуживает, то помогаем ему стать лучше, совершеннее»
(И.В.Гёте)**



Притча

Как-то два друга много дней шли в пустыне. Однажды они поспорили, и один из них сгоряча дал пощёчину другому. Его друг, почувствовал боль, но ничего не сказал. Молча, он написал на песке: «Сегодня мой самый лучший друг дал мне пощёчину». Друзья продолжали идти, и через много дней нашли оазис с озером, в котором они решили искупаться. Тот, который получил пощёчину, едва не утонул и его друг его спас. Когда он пришёл в себя, то высек на камне: «Сегодня мой самый лучший друг спас мне жизнь».

Первый спросил его:

– Когда я тебя обидел, ты написал на песке, а теперь ты пишешь на камне. Почему?

И друг ответил:

– Когда кто-либо нас обижает, мы должны написать это на песке, чтобы ветры могли стереть это. Но когда кто-либо делает что-либо хорошее, мы должны высечь это на камне, чтобы никакой ветер не смог бы стереть это.

Научись писать обиды на песке и высекать радости на камне. Оставь немного времени для жизни! И пусть тебе будет легко и светло...



ПУСТЬ ВЫ И ОКРУЖАЮЩИЕ ВАС ЛЮДИ ВСЕГДА БУДУТ ГОТОВЫ К СОТРУДНИЧЕСТВУ!

