

Социальный конфликт.

Пути разрешения

социальных

конфликтов.

Возникновение конфликтов

Если в процессе общения нарушаются правила взаимности, возникают конфликты.

Конфликт от лат. *conflictus* – столкновение.

Этапы конфликта

Возникновение
конфликтной
ситуации



ПРИЧИНА

Осознание
конфликта

Проявление
конфликтного
поведения

Углубление
конфликта

Разрешение
конфликта



Причины конфликтов

- противоположные желания и интересы;
- смысловые барьеры в общении (одни и те же события, фразы могут иметь разный смысл для разных людей);
- эмоциональные барьеры (разница чувств людей и вызываемых ими состояний);
- моральные барьеры (различные представления о правилах и нормах поведения).

Поведение в конфликтной ситуации

Варианты поведения в конфликтной ситуации:

- Сотрудничество.
- Компромисс.
- Избегание.
- Приспособление.

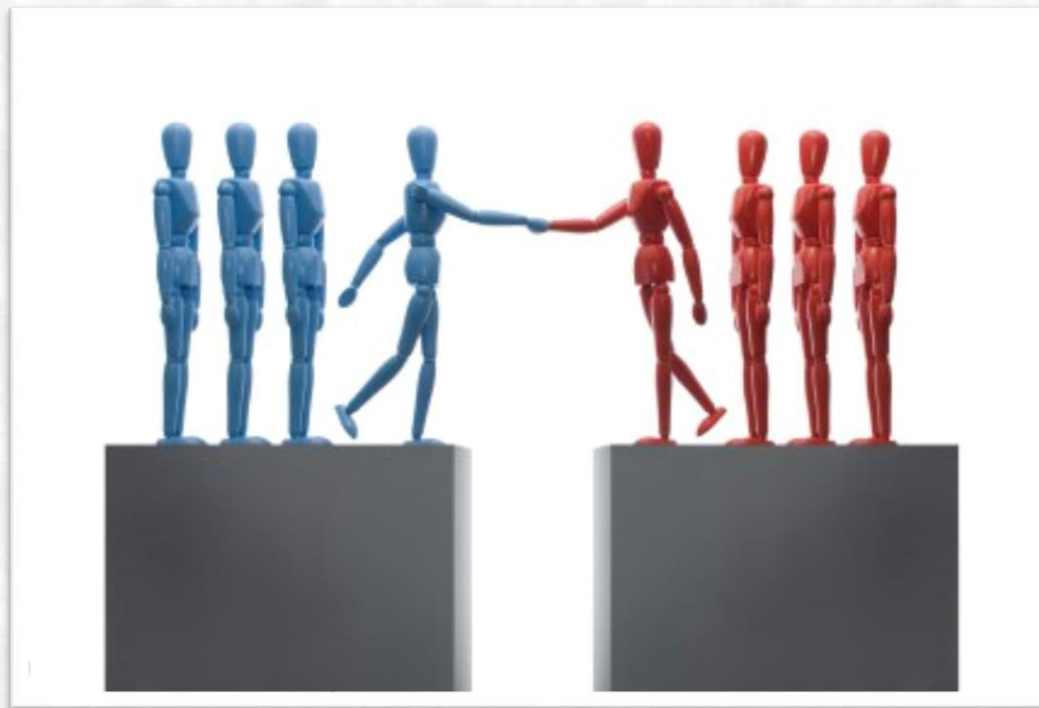
Сотрудничество

Поиск решения, приводящего к примирению без ущерба для каждой стороны.



Компромисс

Решение конфликта с помощью взаимных уступок обеих сторон, обе стороны не получают желаемого в полной мере, зато сохраняют общение.



Избегание

Стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая её, не уступая, но и не настаивая на своём немедленно. Такое решение отодвигает конфликт и порождает более сложные противоречия.



Приспособление

Решение, при котором только одна из сторон идёт на уступки, готова поступиться своими интересами, чтобы сгладить противоречия.



Конфликт

Конструктивные

Неконструктивные

Разрешение конфликта

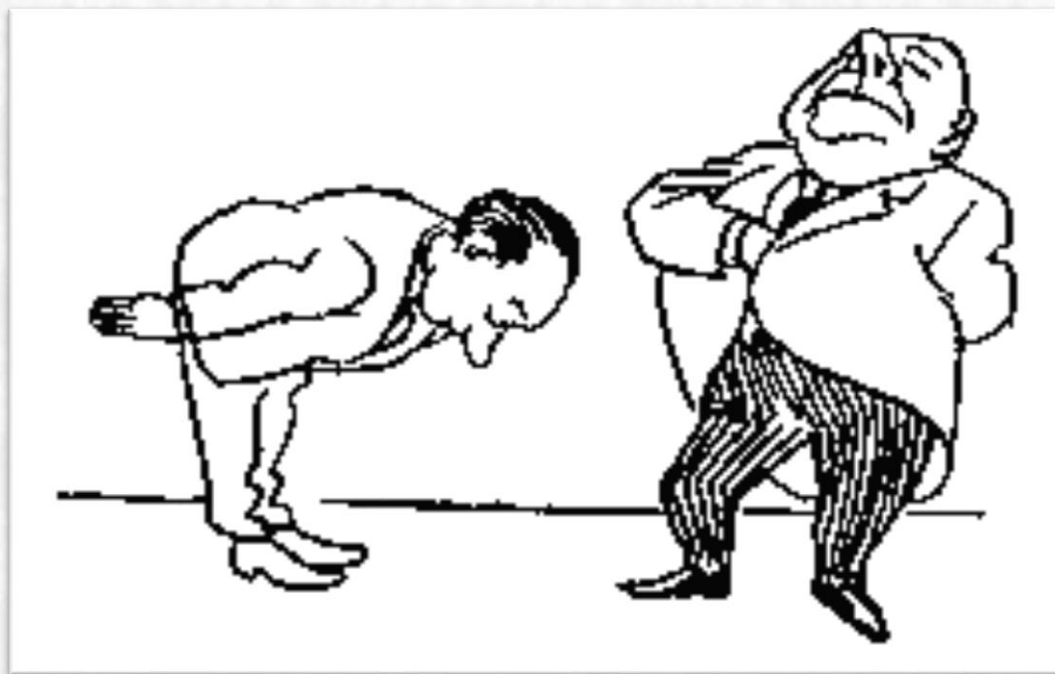
Варианты исхода на стадии разрешения конфликта:

- Подчинение.
- Компромисс.
- Прерывание конфликтных действий.
- Интеграция.



Подчинение

Одна из сторон частично или полностью принимает правила, мнения, навязанные другой стороной.



Компромисс

Обоюдные уступки смягчают причины конфликта.



Прерывание конфликтных действий

По желанию сторон или в случае исчерпания самой причины конфликта.



Интеграция

Трансформация позиций сторон в одну общую позицию, формирование единого мнения.



Правила поведения в конфликтной ситуации

- Проанализировать повод к конфликту и те последствия, к которым привело развитие конфликта.
- Рассмотреть ситуацию с точки зрения другой стороны конфликта.
- Принимать окружающих такими, какие они есть. Принимать их свободу и индивидуальность.
- Уметь прощать.
- При трудностях во взаимопонимании можно прибегнуть к нейтральному посреднику.