

# **Пути разрешения социальных конфликтов**

# Определение

- **Социальный конфликт** – высшая стадия развития противоречий в отношениях между людьми, социальными группами, социальными институтами, которая характеризуется столкновением противоположных интересов, целей, позиций, мнений или взглядов.

# Стратегии поведения в конфликтной ситуации

- 1) *сотрудничество* — попытка совместной выработки решения, учитывающего интересы всех сторон.
- 2) *конкуренцию, соперничество* — бескомпромиссная борьба за победу любыми средствами, упорное отстаивание своей позиции.
- 3) *уклонение, игнорирование* — попытка выйти из конфликта, уклоняясь от него.
- 4) *приспособление* — стремление сгладить противоречия, часто за счет изменения своей позиции.
- 5) *компромисс* — решение конфликта путем взаимных уступок.

# КОНФЛИКТ ЗАВЕРШАЕТСЯ РАЗРЕШЕНИЕМ или УРЕГУЛИРОВАНИЕМ

- **Разрешение конфликта** - это решение его участников и их совместная деятельность по *прекращению противостояния и ликвидации проблемы.*
- **Разрешение конфликта** может быть достигнуто самими конфликтующими сторонами без помощи каких-либо посторонних лиц, либо путем подключения к решению какой-либо третьей стороны (посредника).

# Для успешного разрешения конфликта

- 1. прекратить всякое насилие (физическое, морально-психологическое и т. п.) по отношению к оппоненту.
- 2. снизить интенсивность негативных эмоций, переживаемых по отношению к оппоненту.
- 3. по возможности, уменьшить негативные эмоции противоположной стороны.
- 4. всесторонне обсудить существо проблемы, интересы и цели противоборствующих сторон.

# Методы разрешения конфликта

- *избегание конфликта*
- *переговоры*
- *использование посредников,*
- *откладывание*
- *третейское разбирательство,  
или арбитраж*

# Способы, применяющиеся при разрешении конфликтов

- Силовой способ
- Разъединение сторон.
- Компромисс.
- Интегральная модель.

*Возможна определённая комбинация этих четырех способов.*

# Силовой способ разрешения конфликтов

- Способ, предполагающий удовлетворение интересов **одной** из конфликтующих сторон за счет интересов другой.
- ведёт к уничтожению или полному подавлению интересов одной из сторон конфликта. При этом используются разнообразные *средства принуждения*, от *психологических до физических*.
- Часто это *способ переноса вины и ответственности на более слабую сторону*.



## В случае **разъединения сторон** **конфликта**

конфликт разрешается путем *прекращения взаимодействия, разрыва отношений* между конфликтующими сторонами, изоляцией их друг от друга.

- **Компромисс** – способ согласования конфликтных интересов, заключающийся *во взаимных уступках* в позициях конфликтующих сторон, во взаимном отказе сторон конфликта от какой-либо части своих претензий, взаимное жертвование интересами ради достижения согласия

# Интегральная модель разрешения конфликтов

- предусматривает возможность удовлетворения интересов всех конфликтующих сторон при условии пересмотра ими своих ранее сформировавшихся позиций.
- никто не жертвует своими интересами. Каждый участник конфликта добивается удовлетворения своих интересов, а потому чувствует себя победителем.
- достигается в результате переговоров между конфликтующими сторонами, заканчивающихся принятием согласованного решения.

# Разрешение конфликта может быть:

- полным - конфликт завершается полностью;
- частичным - конфликт изменяет внешнюю форму, но сохраняет мотивацию.

# Урегулирование конфликта

- отличается от разрешения конфликта тем, что в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона — *посредник*.

- Его привлечение возможно как с согласия противоборствующих сторон, так и без их согласия.

В роли **посредника** при урегулировании конфликтов может выступать:

- один человек,
- группа авторитетных и компетентных профессионалов.
- государства

# посредника

- — сблизить позиции спорящих сторон и найти взаимно приемлемое для всех решение. Это достигается при помощи особых приемов ведения переговоров, которыми владеют профессиональные посредники.
- *Для того чтобы переговорный процесс начался, необходимо доверие сторон к посреднику*

## посредника

- инициативность
- конфиденциальность
- беспристрастность
- нейтральность

# Последствия конфликта

- могут быть:
  - **1. ПОЗИТИВНЫМИ:**
    - разрешение накопившихся противоречий;
    - стимуляция процесса социальных изменений;
    - сближение конфликтующих групп;
    - усиление сплоченности каждого из соперничающих лагерей;
  - **2. НЕГАТИВНЫМИ:**
    - напряженность;
    - дестабилизация.