

Управление внутренней политики г. Астаны
Институт информационной политики Казахстана

Разрешение СОЦИАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ



Астана 2010

Содержание

| | |
|---|-----|
| Введение | 5 |
| Глава I. Проблемы конфликта и современность..... | 6 |
| • Конфликт в современных социальных науках..... | 7 |
| • Разрешение социальных конфликтов | 9 |
| • Позитивные функции конфликтов | 45 |
| Глава II. Социальные конфликты: сущность, ситуация, меры предотвращения (опыт социологического исследования) | 50 |
| Приложение | |
| Техники решения конфликтов..... | 114 |
| • Сохранение знаний..... | 115 |
| • Цикл обучения и методология работы с конфликтом | 115 |
| • Восприятие. Басня. Лилия и фермер | 118 |
| • Цикл развития конфликта с фазами вмешательства в конфликт | 120 |
| • Иерархия потребностей по Маслоу | 121 |
| • Структурное насилие | 122 |
| • Работа с конфликтом. «Слоеное пирожное»..... | 125 |
| • Треугольник Криса Митчела | 128 |
| • Анализ конфликта. Прямая времени..... | 130 |
| • Анализ конфликта: создание карты конфликта | 131 |
| • Стили управления конфликтом | 134 |
| • Навыки слушания | 135 |
| • Навыки активного слушания | 137 |
| • Правила эффективного слушания | 137 |
| • Навыки ведения переговоров. Успешные переговоры | 140 |
| • Навыки ведения переговоров. Искусство успешных переговоров | 141 |
| • Трансформация и развитие конфликта | 143 |
| • Основные методы разрешения конфликтов | 144 |
| • Определения | 145 |
| • Техника переговоров и медиации | 145 |
| • Проблемы посредничества | 147 |
| • Посредник третьей стороны | 150 |
| • Навыки посредничества | 150 |
| • Челночное посредничество | 151 |
| • Работа с конфликтом. Размышление о принадлежности ... | 153 |
| • Ты – сообщение. Упражнение. | 154 |
| • Техники ассертивного отказа | 155 |

| | |
|---|-----|
| Рекомендации профессионалов | |
| • Управление эмоциями..... | 161 |
| • Самые популярные способы борьбы со стрессом | 169 |
| • Оцени ближнего своего..... | 171 |
| • Осторожно: пассивный агрессор | 172 |
| • Если босс сводит с ума..... | 174 |
| • Темы предлагаемых семинаров | 177 |
| Заключение | 178 |

Введение

Казахстанская конфликтология в настоящее время имеет за своими плечами небольшой период развития.

Разумеется, и в XX веке решались и изучались проблемы конфликтологии, но они имели совершенно иной характер.

Самостоятельной науки не было, да и конфликтов также, - как считала советская пропагандистская машина. Мы жили по принципу «все хорошо, прекрасная маркиза», закрывая глаза на все и вся.

XXI век для постсоветских стран стал веком изучения конфликтологии, предупреждения и разрешения конфликтов, формирования культуры ненасилия, миротворчества, толерантности, современного подхода к конфликтам

В данном методическом пособии «Разрешение социальных конфликтом» имеются две стороны вопроса: теоретическая и практическая.

Теоретическая часть подготовлена на основе изучения проблемы более двадцати лет, подготовки и выпуска учебного пособия «Конфликтология» (Алматы, 2000) одним из авторов книги.

Практическая часть основана на результатах социологического исследования, проведенных на протяжении пяти лет по данной теме на всей территории Казахстана с акцентом на город Астану.

В приложении даны множество таблиц и схем для самостоятельной работы читателя, советы профессионалов-психологов.

Цель методического пособия: помочь жителям Казахстана осмыслить сложные социально-политические процессы в обществе с помощью материалов, представленных в данной книге.

