

КОНФЛИКТ

Понятие

Конфликт — это наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключающийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.

•

•

•

ФОРМУЛА КОНФЛИКТА

Формула первая:

Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт

Конфликтная ситуация – это накопившиеся противоречия, содержащие первопричину конфликта.

Инцидент – это стечение обстоятельств, явившихся поводом для конфликта.

Из формулы наглядно видно, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, то есть ни одно из них не является следствием или проявлением другого.

Разрешить конфликт - значит:

1. Устранить конфликтную ситуацию.
2. Исчерпать инцидент.

ФОРМУЛА КОНФЛИКТА

Вторая формула конфликта:

*Конфликтная ситуация + Конфликтная ситуация + ... =
Конфликт*

Сумма двух (или более) конфликтных ситуаций приводит к конфликту. При этом конфликтные ситуации являются независимыми, не вытекающими одна из другой.

Данная формула дополняет первую (здесь каждая из конфликтных ситуаций своим проявлением играет роль инцидента для другой).

Разрешить конфликт по этой формуле - значит устранить каждую из конфликтных ситуаций.

СТРУКТУРА КОНФЛИКТА

В структуре конфликта выделяют:

- объект (предмет спора);
- субъекты (отдельные индивиды, группы, организации);
- условия протекания конфликта;
- масштаб конфликта (межличностный, локальный, региональный, глобальный);
- стратегии и тактики поведения сторон;
- исходы конфликтной ситуации (последствия, результаты, их осознание).

ПРИЧИНЫ

Наиболее общими причинами социальных конфликтов являются:

- разное или абсолютно противоположное восприятие людьми целей, ценностей, интересов и поведения;
- неравное положение людей в императивно-координированных ассоциациях (одни — управляют, другие — подчиняются);
- разлад между ожиданиями и поступками людей;
- недоразумения, логические ошибки и вообще семантические трудности в процессе коммуникации;
- недостаток и некачественность информации;
- несовершенство человеческой психики, несоответствие между реальностью и представлениями о ней.

ЧТО ЗАПРЕЩЕНО В КОНФЛИКТЕ?

Нельзя:

1. Критически оценивать партнера.
2. Приписывать ему низменные или плохие намерения.
3. Демонстрировать знаки своего превосходства.
4. Обвинять и приписывать ответственность только партнеру.
5. Игнорировать интересы партнера по общению.
6. Видеть все только со своей позиции.
7. Уменьшать заслуги партнера и его вклад в общее дело.
8. Преувеличивать свои заслуги.
9. Раздражаться, кричать и нападать.
10. Задевать «болевые точки» и уязвимые места партнера.
11. Обрушивать на партнера множество претензий.

В конфликтной ситуации всегда нужно помнить о «золотом правиле» нравственности, о соблюдении вежливости и тактичности