


Природа и структура конфликта



Этимология слова «конфликт»

От латинских слов «con» и «flictus», которые означают «вместе» и «удар»,

Т.е. «конфликт» можно перевести как «соударение», «столкновение».

Понятие конфликта

Конфликт - столкновение двух сторон, имеющих разногласия, мешающие их нормальному взаимодействию и достижению поставленных целей.

Стороны конфликта - либо отдельные лица, либо группы лиц, объединённые некими общими взглядами, интересами и т.д.

Понятие конфликта

Конфликт – это

трудно разрешимое противоречие,
вызванное действием примерно равных по
силе, но противоположно направленных
целей, интересов,
сопровождающееся острыми
эмоциональными переживаниями.

Формула конфликта

Конфликт = Конфликтная ситуация
+ Инцидент

Конфликтная ситуация - это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент - стечение обстоятельств, ставших поводом для конфликта; действия участников конфликта при попытке разрешить (или углубить) конфликт.

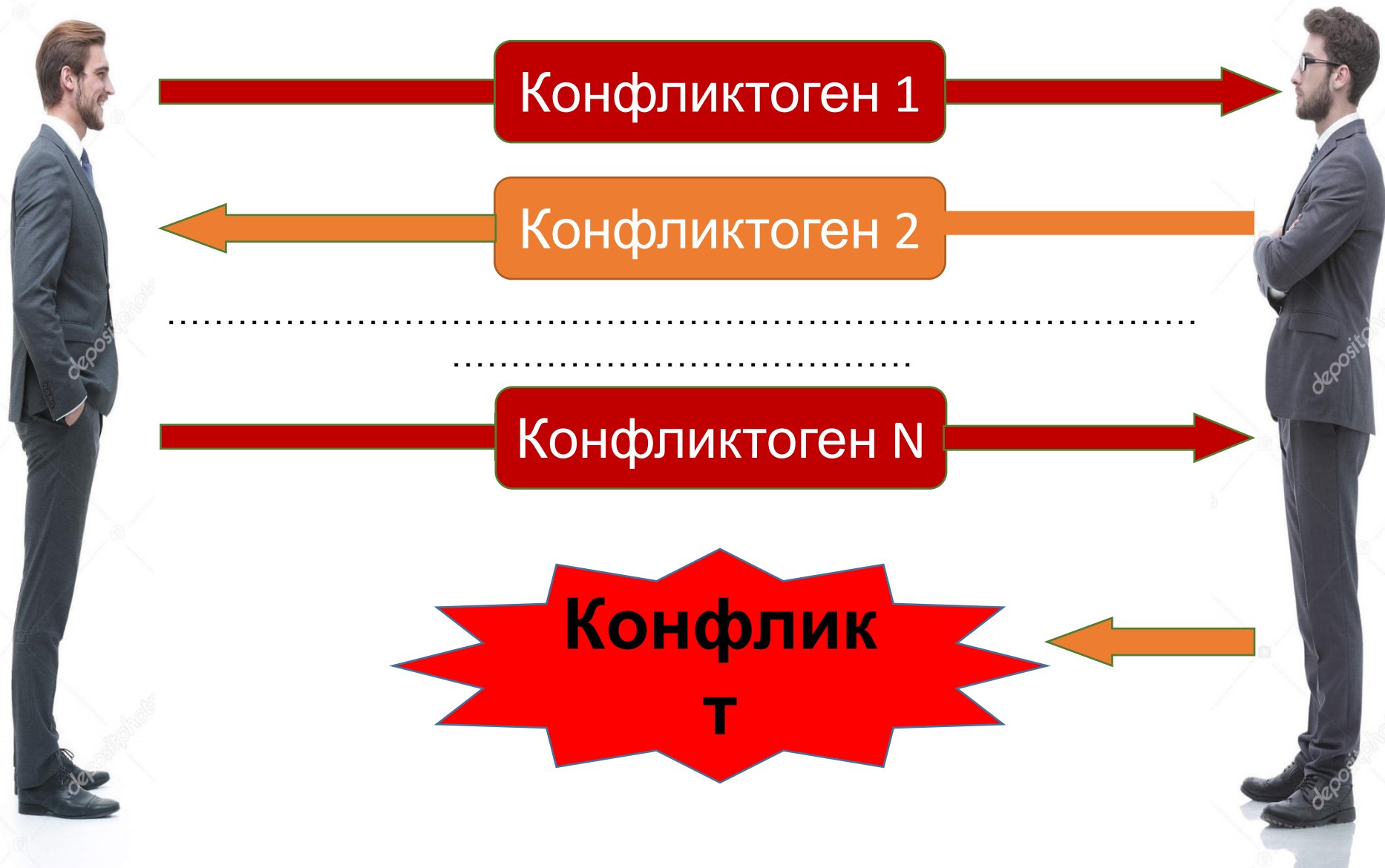
Конфликтогены

Конфликтоген — это слова, действия (бездействие), способные привести к конфликту.

Приводят к нарастанию конфликтной ситуации.

Порождают инцидент.

Эскалация конфликтогенов



Стадии конфликта

Латентный период – нарастание конфликтной ситуации. До возникновения инцидента;

Открытый период – открытая конфронтация сторон. Каждый действует так, чтобы другой принял его точку зрения, т.е. происходит эскалация конфликта - его нарастание;

Разрешение конфликта - исчерпание инцидента и устранение конфликтной ситуации в целом.

Причины конфликтов

Информационные

Структурные

Ценностные

Поведенческие

Как избежать конфликта?

- 1) Не высказывать суждения, ущемляющие честь и достоинство собеседника;
- 2) Не бить по «болевым точкам» собеседника критикой и упрёками;
- 3) Быть в меру скромным;
- 4) Уважать мнение собеседника;
- 5) Сдерживать негативные эмоции.