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 - <u>столкновение двух сторон</u>, 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 – <u>нарастание конфликтной</u> <u>ситуации</u>. До возникновения инцидента;

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

Разрешение конфликта - <u>исчерпание инцидента</u> и <u>устранение конфликтной ситуации</u> 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.