

КОНФЛИКТ - дело серьезное

Как управлять течением конфликта?

Авторы: студенты второго курса ВГИПУ

Шаганов Иван и Зуев Сергей



Гипотеза исследования:

Течением конфликта можно управлять, если знать его составляющие.



Задачи исследования:

1. Проанализировать, почему возникают конфликты. Ознакомиться с научными представлениями.
2. Рассмотреть роль посредника в конфликтах.
3. Определить, каким должен быть посредник в конфликте.
4. Сформулировать правила управления конфликтом.

Ход (результаты) исследования:

1. Мы проанализировали причины возникновения конфликтов и выделили основные:
 - конфликт целей**, при котором участвующие в нем стороны по-разному видят желаемое состояние или результат деятельности в будущем;
 - конфликт понимания** состоит в том, что взгляды, идеи участников конфликта по решаемой проблеме противоречивы, несовместимы;

— **эмоциональный конфликт**, наиболее трудноразрешимая форма, возникает, когда стороны испытывают личностные отрицательные чувства и эмоции.

Также можно выделить специфические конфликты, возникающие между различными уровнями управления из-за несовершенства российского законодательства, нераспределенности полномочий и др.

Научные определения конфликтов

Конфликт (от лат. *conflictus* — столкновение), столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; серьёзное разногласие, острый спор, приводящий к борьбе.

Конфлѝкт — столкновение или борьба, враждебное отношение.

Посредничество имеет хорошие перспективы, если:

- стороны стремятся к урегулированию конфликта; они намерены выполнять принятые обязательства;
- в основе конфликта не лежат проблемы распределения ограничения ресурсов;
- обсуждаемые решения не требуют изменения каких-либо базовых, общих принципов и ценностей;
- силы сторон примерно равны;
- их не устраивает перспектива более жесткого вмешательства, лишаящие их ряда полномочий (например, принуждающее решение или арбитраж)

Сформулируем Правила поведения в условиях конфликта

1. Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту.
2. Придерживайтесь многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера.
3. Осознайте значимость разрешения конфликта для себя. Это позволит перенести центр тяжести с отношений на проблему.

4. Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение.

5. Ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке, тогда вы обязываете и его быть лучше.

6. Предложите собеседнику встать на ваше место. Это снимает критический настрой и переключает собеседника с эмоций на осмысление ситуации.

7. Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства.

8. Не обвиняйте партнера и не приписывайте только ему ответственность за возникшую ситуацию.

9. Не зависимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения.

Вывод:

Исход конфликта зависит от многих факторов:

1. От источника возникновения, остроты конфликта.
2. От профессионализма посредника.
3. От того, в какой степени участники конфликта придерживаются правил поведения в конфликте.

Следовательно, течением конфликта можно управлять.

Таким образом, наша гипотеза подтвердилась и мы должны придерживаться правил нами выработанных.

Информационные ресурсы:

1. Образование в области профилактики аддиктивных форм поведения. Б.И. Хасан и др. М. – 2003г.
2. Классные часы в 10-11 классах. Е.П. Сгибнева. Ростов на Дону, 2003