Выбор путей преодоления конфликтов

Причины конфликта

Распределение ресурсов

Разные цели

Плохая координация или отсутствие ее. Взаимозависимость задач

Разные ожидания

Различия в восприятии

Неудовлетворительные коммуникации

Разные представления и ценности

Разные потребности

Разные манеры поведения и жизненный опыт

Виды конфликта и последствия

Виды конфликта и последствия

Стили поведения в конфликте

Конкуренция – предполагает убежденность и отсутствие взаимодействия, когда человек преследует интересы за счет других. Это стиль ориентированный на область, при котором человек пользуется любой имеющейся в его распоряжении властью, чтобы отстоять свою позицию – свое умение спорить, свой ранг, экономические санкции. Конкуренция может означать «отстаивание своих прав», защиту позиции, в правильности которой Вы убеждены, или просто стремление к победе.

Приспособление – предполагает неубежденность и взаимодействие. Это противоположность конкуренции. Приспособление означает пренебрежение собственными интересами ради удовлетворения интересов другого лица: в этом стиле присутствует элемент самопожертвования. Приспособление может принимать формы щедрости или милосердия, послушного исполнения приказа другого лица, даже когда лучше было бы этого не делать или сдачи своих позиций, уступку другому лицу.

Избегание - предполагает неубежденность и отсутствие взаимодействия когда человек не стремится к немедленному удовлетворению своих или чьих-либо интересов. Подобные люди не идут на конфликт. Избегание для них может выражаться в дипломатическом отходе в сторону, откладывании вопроса до лучших времен или просто в уходе от угрожающей ситуации

Сотрудничество предполагает и убежденность, и взаимодействие – это противоположность избегания. Сотрудничество включает в себя попытку работать вместе с другим человеком для выработки такого решения, которое удовлетворило бы обе стороны. Оно означает глубокое проникновение в суть вопроса для выявления интересов обеих сторон и поиск альтернативного решения, которое удовлетворяло бы эти интересы. Взаимодействие двух людей может выражаться в глубоком изучении корней разногласий, в поиске таких приемлемых условий, отсутствие которых могло бы привести к конкуренции или конфронтации, а также в попытке найти творческое решение проблемы межличностных отношений

Компромисс – это среднее между убежденностью и взаимодействием. Целью здесь является поиск целесообразного взаимоприемлемого решения, которое частично удовлетворяло бы обе стороны. Это среднее между конкуренцией приспособлением. Компромисс предлагает больше, чем конкуренция, но меньше, чем приспособление. Он подходит к проблеме более прямо, чем избегание, но не занимается столь глубоким ее изучением, как сотрудничество. Компромисс может означать уход от разногласий, обмен уступками или поиск быстрой промежуточной позиции.

Медиация

Внесудебное разрешение споров – процедуры, в которых конфликты доводятся до решения без обращения в суд при участии третьей стороны. Сегодня метод внесудебного регулирования конфликтов (медиация) является одним из наиболее успешных и широко применяемых методов, способствующим достижению взаимоприемлемого решения по разрешению спора на основе личной ответственности и участия и при поддержке третьей стороны

Область применения

- В школе;
- Между соседями;
- В экономической и трудовой сфере, при конфликтах как;
- Внутри предприятия, так и между фирмами (предприятиями);
- В учреждениях, включая:
  - государственные;
  - неправительственные организации;
  - общественные организации;
  - научные институты;
  - церковь.

Преимущества медиации

Согласие сторон с принятым решением, возможность выхода из процесса, конфиденциальность.

Время и стоимость рассмотрения, гибкость процесса, Отсутствие коррупционной составляющей

Свобода выбора, Опора на справедливость, участие в выработке и принятии решения.

Спасибо за внимание