

ПРЕЗЕНТАЦИЯ НА ТЕМУ: «УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ В ПРОЕКТЕ»

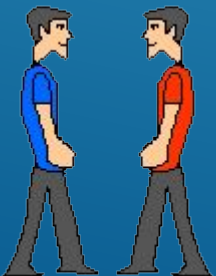


ВЫПОЛНИЛ СТУДЕНТ 3 КУРСА ЗАОЧНОГО ОТДЕЛЕНИЯ АРАПОВ А.А. 16.06.17

ЧТО ТАКОЕ КОНФЛИКТ?

- ▶ Антагонистическое взаимодействие сторон или отсутствие согласия между сторонами.
- ▶ Процесс взаимодействия между сторонами, в котором одна из сторон воспринимает другую, как ту что негативно влияет (или пытается влиять) на то что важно для первой стороны.

т.е. у нас есть несколько участников конфликта, рассматриваемая ситуация и различность взглядов каждой из сторон на данную ситуацию. Хорошо это или плохо ?



СУЩЕСТВУЕТ ДВА ВЗГЛЯДА НА КОНФЛИКТ:

- ▶ Традиционный взгляд рассматривает Конфликт как зло, которое необходимо избегать.
- ▶ Современное понимание Конфликта, наоборот, рассматривает конфликт как неизбежный между людьми и как такой, что при правильном управлении может стать выгодным, позволяющим своевременно найти правильные решения в противоречивых ситуациях.
- ▶ С момента инициации проекта и до его завершения, менеджер проекта и проектная команда постоянно находятся в «конфликтном окружении», несмотря на то как воспринимается сам конфликт, как зло или как благо.

Поэтому важно понимать какие основные источники конфликтов в проектах существуют.



К ОСНОВНЫМ ИСТОЧНИКАМ КОНФЛИКТА ОТНОСЯТСЯ:

1. **Конфликт через приоритеты** — связан с тем, что мысли участников проекта по последовательность выполнения работ и задач различаются;
2. **Конфликты через административные процедуры** — связаны с теми нормативно-регулятивными правилами которые регламентируют то, как управлять проектом, какие документы должны создаваться и в каком формате;
3. **Конфликты через технические решения** — связаны с техническими вопросами в процессе реализации проекта;
4. **Конфликты через человеческие ресурсы** — постоянный конфликт проекта, связан с набором персонала в команду проекта из функциональных подразделений компании;

- 5. Конфликты через стоимость** — связаны с вопросами выделения дополнительных бюджетов, расценкой на работы, оплатой работы подрядчикам и т.д.;
- 6. Конфликты через календарный план проекта** — связаны со спорами вокруг сроков выполнения работ, их последовательностью, взаимозависимостью и т.д.
- 7. Межличностные конфликты** — связаны с несогласием между участниками на личностном уровне.

Указанные выше источники конфликтов, просматриваются в течении всего жизненного цикла проекта в той или иной мере. И во всех случаях именно менеджер проекта ответственен за решение возникающих спорных ситуаций.

Поэтому Важно понимать также какие модели управления конфликтами можно использовать и когда применять ту или иную модель.

Таких моделей пять:

1) Избегание: Когда стороны, видя проблему, стараются не акцентировать внимание на ее существовании и просто игнорируют ее наличие. Модель применяется, когда затраты на решение проблемы превышают ущерб от самой проблемы, а так же когда проблема не принципиальна для участников;

2) Приспособление:

Когда одна из сторон, полностью принимает требования второй стороны, в ущерб собственным интересам.

Модель применяется, когда более важен вопрос отношений с участниками конфликта и вопрос не столь принципиальный.

Так же может применяться, когда политически более важно «Проиграть битву, но выиграть войну».

Или когда силы конфликта не равны и ущерб от «борьбы» может быть достаточно сильный.

Оба варианта не решают конфликт и в дальнейшем это может перерасти в более существенный конфликт с серьезными последствиями.

3) Принуждение:

Когда одна из сторон пользуясь силой (власти, физической и т.д.) принуждает к своему решению другие стороны.

Применяется, когда необходимо достаточно быстро принять решение или действия и ущерб от затягивания решений может быть значительным.

4) Компромисс:

Когда стороны конфликта пытаются найти общее решение, но уступая по каким то своим интересам, отказываясь от них.

Модель применяется, когда силы конфликта более-менее равны, а также когда есть заинтересованность в отношениях и не хочется применять силу для решения проблемы.

5) Сотрудничество:

Эта модель приводит к выигрышу всех сторон конфликта. Зачастую при применении этой модели, стороны стараются посмотреть на проблему намного шире и найти дополнительные варианты решения проблемы, при этом формулировка первичной проблемы изменяется.

Модель применяется, когда есть достаточно времени для поиска обоюдорыгодных решений и для сторон важно найти именно такое решение.

Рисунок ниже показывает какая модель применяется, в зависимости от ориентации на своих или чужих целях в рамках конфликта.

О конфликтах и методах взаимодействия в них можно писать долго, однако каждый сам выбирает каким образом себя вести в той или иной ситуации, исходя из своих собственных ценностей, принципов и целей.



Спасибо за внимание!

