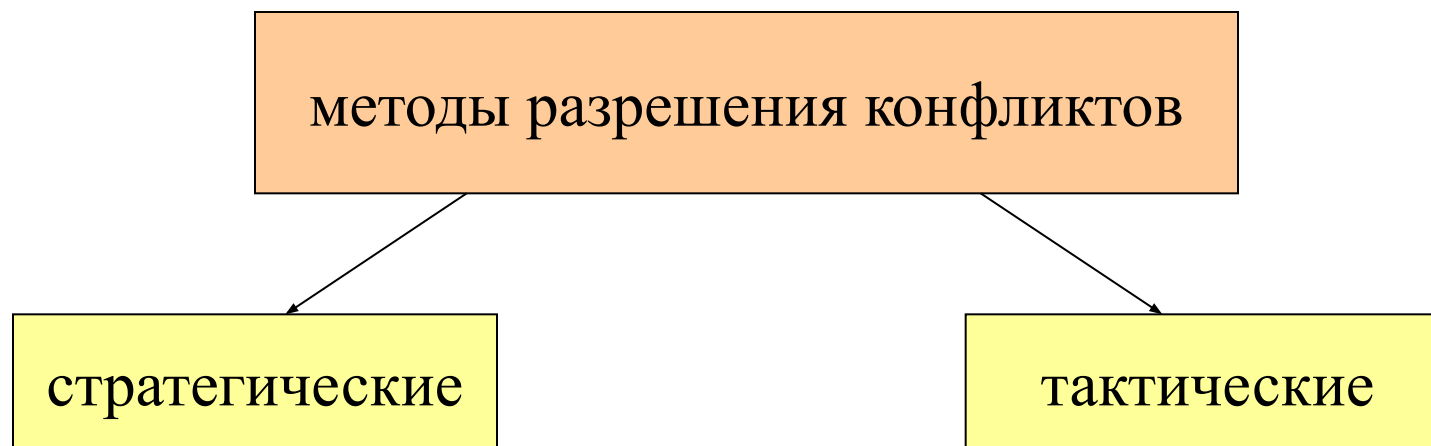


# Внеюрисдикционные методы разрешения конфликтов

- Более 85% конфликтов в системе управления разрешаются внеюридическими методами.



Стратегические методы — те, которые применяются управленцами как база для развития организации, для предупреждения дисфункциональных\* конфликтов вообще:

- планирование социального развития;
- информированность работников о целях и каждодневной эффективности организации;
- использование четких инструкций с конкретными требованиями к работе каждого члена организации;
- организация материального и морального вознаграждения за труд наиболее результативных сотрудников;
- наличие простой и доступной пониманию каждого системы исчисления заработной платы;
- адекватное восприятие неконструктивного поведения как отдельных работников, так и социальных групп.
- \*Дисфункциональный конфликт - конфликт, в результате которого снижается эффективность деятельности компании, возникают проблемы в отношениях между сотрудниками и партнерами.

тактические методы

Схема  
К. Томаса

базовые тактики

производные тактики

соперничеств

o

приспособлен  
ие

уклонение

компромисс

сотрудничеств

o

напористый

стремящийся  
удовлетворит  
свои  
собственные  
заботы

ненапористый

некооперирующийся

сопостязательный

компромиссный

уклоняющийся

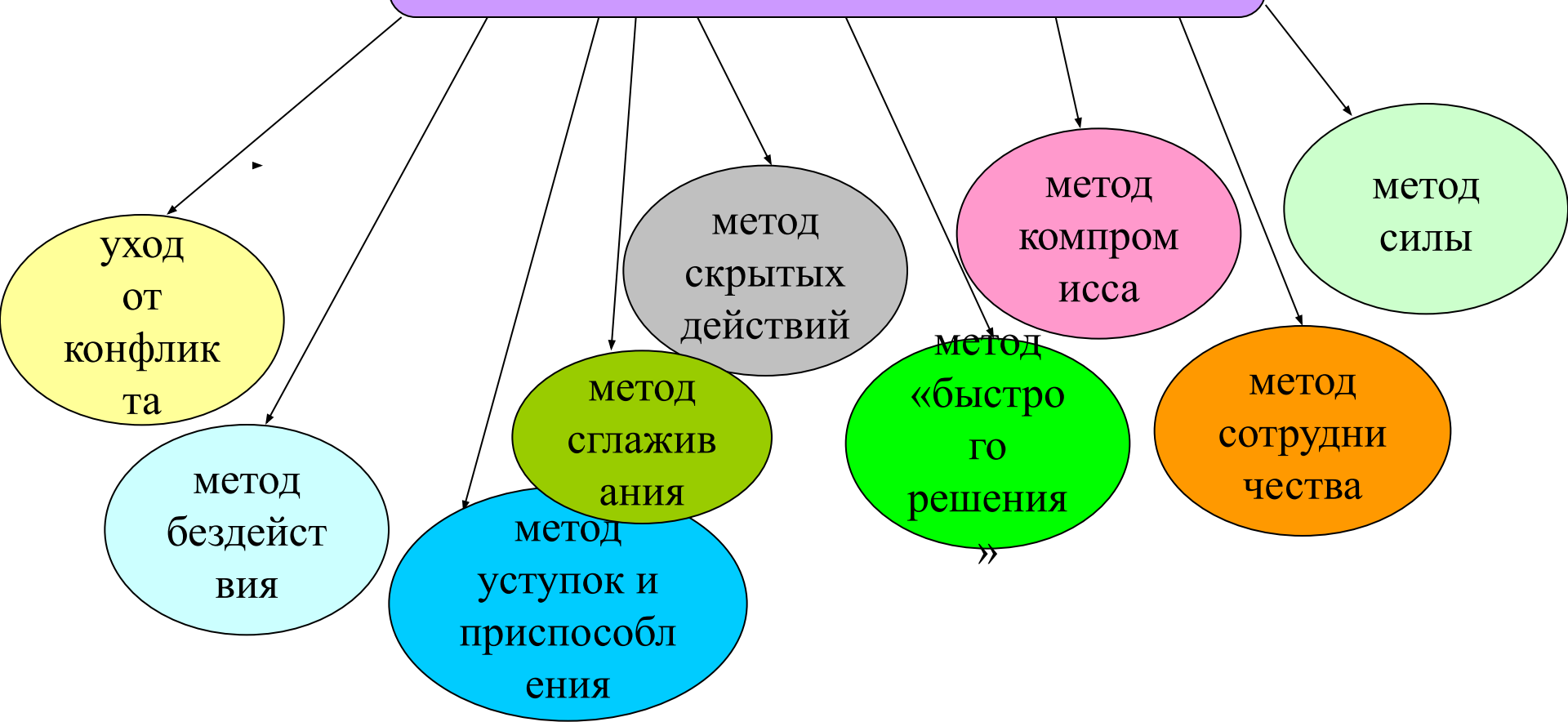
стремящийся  
удовлетворить  
цели других

сотрудничающий

приспосабливающийся

кооперирующийся

# Разновидности методов управления конфликтами



# Уход от конфликта

- Его суть: группа стремится избежать конфликта, покидая «сцену» экономически, физически или психологически.
- Его преимущество: решение такого рода принимается очень быстро.
- Метод применяется в случае ненужности данного конфликта, когда он не подходит к ситуации, сложившейся в организации.
- Показание к его применению – очень высокая цена издержек возможного конфликта.
- Считается, что результат конфликта при таком методе управления вмещается в схему «выигрыш-проигрыш».

# Метод бездействия

- Его суть: никаких действий и расчетов не производится вообще.
- Данный метод оправдан в условиях полной неопределенности, когда невозможно просчитать варианты развития событий.
- Последствия этого метода непредсказуемы, хотя может случиться и выгодный для администрации или социальной группы поворот событий.



# Метод уступок и приспособления

- Данный метод используется в случаях:
- когда администрация обнаруживает свою неправоту и когда ей полезнее прислушаться к предложениям противоположной стороны, показать свою рассудительность;
- когда предмет столкновения более важен для другой стороны, а не для Вас (следует удовлетворить запросы другой стороны во имя будущей кооперации);
- когда наблюдается явное превосходство другой стороны и Вы ей проигрываете;
- когда в результате разрешения конфликта данным методом повышается управленческая квалификация подчиненных и изучаются собственные ошибки.
- Наиболее вероятный результат метода: «проигрыш-выигрыш».

# Метод сглаживания

- Метод основан на подчеркивании общих интересов, когда различия приуменьшаются, а на общих чертах делается акцент: «Мы одна дружная команда и не следует раскачивать лодку».
- Вероятный результат использования этого метода предполагает наличие двух вариантов: «выигрыш-проигрыш», «выигрыш-выигрыш».

# Метод скрытых действий

- Применяется тогда, когда управление конфликтом нуждается, по мнению администрации, в скрытых средствах его урегулирования.
- Причины такого выбора:
- стечение экономических, политических, социальных или психологических обстоятельств, делающих невозможным открытый конфликт;
- нежелание иметь дело с открытым конфликтом из-за боязни потери имиджа;
- невозможность вовлечения противоположной стороны в конфликтные действия по существующим правилам;
- Исход метода зависит от опыта и способностей противоположной стороны и может колебаться от варианта «проигрыш-проигрыш» до варианта «выигрыш-выигрыш».

# Метод «быстрого решения».

- Его суть: решение по предмету и проблеме принимается в самые короткие сроки, почти мгновенно.
- Данный метод используется:
- при лимите времени для принятия решения в связи с возникновением различных
- обстоятельств;
- когда одна из сторон в конфликте меняет свою позицию;
- когда обе стороны желают участвовать в поиске наиболее лучших вариантов соглашений;
- когда отсутствует опасное обострение конфликтной ситуации и поэтому нет необходимости в тщательной выработке решений.
- Наиболее вероятный результат применения метода: ближе к модели «выигрыш- выигрыш», но для этого необходимо взаимное согласие сторон.
- Его преимущества: быстрота, взаимоуважительные формы убеждения сторон в ходе дебатов, подготовка решений на основе принципа консенсуса.

# Метод компромисса

- Компромисс – вид соглашения, в котором обе стороны занимают средние позиции в рамках имеющихся расхождений и поля проблем.
- Суть метода: управление конфликтом посредством достижения соглашения в ходе непосредственных переговоров сторон.
- Технология метода:
  - | переговоры;
  - | каждая сторона вносит свой вклад в движение к компромиссу;
  - | поиск приемлемых решений.
- Результат компромисса: нет откровенно проигравшей стороны и нет явного победителя.

# Метод сотрудничества

- Соперничающие стороны действуют в поиске наилучшего варианта решения конфликтной ситуации.
- Применяется в случаях:
- когда одна из сторон нуждается в выявлении своих объективных целей в конфликте;
- выявления позиций социальной группы, придерживающейся другой линии в перспективе;
- выработки соглашения на основе принципа консенсуса;
- когда есть время для поиска альтернативы, удовлетворяющей притязания обеих сторон;
- Результат применения метода: «выигрыш-выигрыш» для обеих сторон.

# Метод силы

- Стремление одной стороны навязать другой свое решение.
- Применяется в следующих ситуациях:
- когда необходимо быстрое, решительное действие, иногда даже в условиях чрезвычайных обстоятельств;
- в жизненно важных для организации ситуациях, когда сильная сторона осознает свою правоту;
- Вероятные модели поведения:
- навязывание стратегий типа «выигрыш-проигрыш»;
- использование конкуренции;
- использование власти путем принуждения;
- требование подчинения.
- Данный метод эффективен в ситуациях, при которых администрация имеет значительное преимущество перед работниками.
- Результат применения метода: «выигрыш-проигрыш».