

ТЕМА:
**«СТРАТЕГИИ
КОНФЛИКТНОГО
ПОВЕДЕНИЯ»**

Понятие стратегии

Стратегия поведения в конфликтной ситуации – это:

1. Способ осуществления определенных интересов;
2. Образ действия по достижению целей;
3. Манера общения.

Этапы выбора стратегии

- 1. Анализ конфликтной ситуации
- 2. Оценка собственных сил и сил оппонента
- 3. Четкое формулирование собственной цели
- 4. Анализ действий и мотивов оппонента
- 5. Принятие решения о выборе стратегии

Стратегии (К.Томас и Р. Килменн)

- Компромисс
- Конфронтация
- Сотрудничество
- Уклонение
- Приспособление

Конфронтация (соперничество)

Цель – получение одностороннего выигрыша.

Условия:

1. Наличие власти и авторитета, которые признаются оппонентом.
2. Авторитарный стиль управления.
3. Безвыходная ситуация.

Варианты стратегии

Сильный конкурент

Ва-банк



Уклонение (уход)

Цель – уход из-за нежелания сотрудничать и общаться.

Условия:

1. Объект конфликта несущественен.
2. Отсутствие властных полномочий.
3. Необходимость получения дополнительной информации.
4. Оппонент – личность, трудная в общении.



Приспособление

Цель – получение результата при минималь-ных действиях.

Условия:

1. Объект конфликта несущественен.
2. Необходимость восстановления равновесия и стабильности.
3. Недостаточный объем ресурсов и власти для решения проблемы в свою пользу.



Компромисс

Цель – получение «усредненного» результата за счет взаимных уступок.

Условия:

1. Одинаковые аргументы и равный объем власти у оппонентов.
2. Необходимость сохранения положительного СПК в коллективе.
3. Принятие временного решения.



Сотрудничество

Цель – поиск наиболее приемлемого решения для сторон и максимизация выигрыша.

Условия:

1. Подходы к решению важны, и нет возможности принять компромиссное решение.
2. Обладание равной властью и авторитетом.
3. Существуют прочные длительные взаимоотношения между оппонентами.



Стили разрешения конфликта

Разрешение конфликта – это совместная деятельность участников, направленная на прекращение противодействия и решения проблемы, которая привела к столкновению.

Стили:

1. Уступка
2. Компромисс
3. Сотрудничество

Стиль «Уступка»



Стиль «Компромисс»

- Сим-мет-ричный
 - Компромисс 1
 - Компромисс 2
- Сим-мет-ричный
 - Компромисс 1
 - Сотрудничес-тво 2
- Асим-метрич-ный
 - Компромисс 1
 - Уклонение 2
- Асим-метрич-ный
 - Компромисс 1
 - Конфронтация 2

Стиль «Сотрудничество»



Социальное партнерство как форма сотрудничества

Социальное партнерство – это специфический тип общественных отношений, при котором достигается определенный баланс реализации основных интересов важных социальных групп общества, обеспечивается исторически обусловленный компромисс в реализации интересов субъектов социаль-но-экономических процессов рыночного общества.

Субъекты социального партнерства

- Работники, профсоюз
- Работодатели
- Государство

Предметы социального партнерства

Занятость

Условия труда

Заработная
плата

Социальные
гарантии

Защита
социально
незащищенны
х групп

Экология

Коллективные
трудовые
споры

Гарантии
профсоюзной
деятельности

Уровни социального партнерства

- Федеральный
- Региональный
- Отраслевой
- Муниципальный
- Локальный

Принципы социального партнерства

Равноправие сторон

Уважение и учет интересов сторон

Договорные отношения

Соблюдение
трудоого
законодательства

Реальность
обязательств

Ответственность
сторон

Формы социального партнерства

Коллективные переговоры

Взаимные консультации

Участие работников в управлении организацией

Участие работников и работодателей в разрешении трудовых споров

Механизмы социального партнерства

Соглашение

- Правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения между работниками и работодателями
- Общие принципы взаимодействия субъектов

Коллективный договор

- Правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения, заключаемый между работниками и работодателями
- Оплата труда, режим труда и отдыха и т.д.

Барьеры при разрешении конфликта

Демонстрация
собственных
переживаний

- Эмоциональное заражение оппонента
- Использование эмоций против Вас

Игнорирование
конкурента

- Молчание
- Переход на деловой стиль общения
- Отказ от взаимодействия с оппонентом

Негативная
оценка оппонента

- «В глаза»
- «За глаза»

Барьеры при разрешении конфликта

Демонстрация
собственного
превосходства

- Акцент на неравенстве оппонентов
- Советы оппоненту в повелительном наклонении

Оборона – ответ
на нападение

- Провокация
- Втягивание в ненужный конфликт

Отказ понимать
чужую точку
зрения

- Острая критика
- Затягивание конфликта

Барьеры при разрешении конфликта

Сарказм и ирония

- Ярость оппонента
- Апелляция к эмоциям при отсутствии аргументов

Не выдавайте собственный промах за ошибку оппонента

- Перекладывание ответственности на оппонента

Не скрывайте истинные интересы

- Неудачная ложь выдаст противника

Механизмы взаимодействия с ОППОНЕНТОМ

Знание своих прав и
уважение прав
оппонента

Умение слушать и
слышать

Демонстрация
понимания точки
зрения оппонента

Четкая формулировка
предмета конфликта

Объединение усилий
оппонента и поиск
общего решения

Признание и
озвучивание
разногласий