

Управление командой и решение конфликтов

Асылбекова Лейла Умурзаковна

профессор

доктор психологических наук

кандидат медицинских наук

Чего мы сможем достичь?

- Что я могу достичь на рабочем месте, исходя из того чему я обучился (-лась)?
- Какие эмоции я испытываю по этому поводу?

Конфликт

- Это противоборство чего-либо (целей, задач...), через кого-либо.
- Если это противоборство **целей**, то откуда возникают те конфликты, которые мы часто наблюдаем?

Они происходят в силу того, что носителями целей, задач и других интересов, являются люди, а они подвержены ЭМОЦИЯМ.

Даже самый глупый человек, контролирующий свои эмоции, способен стать полезным команде

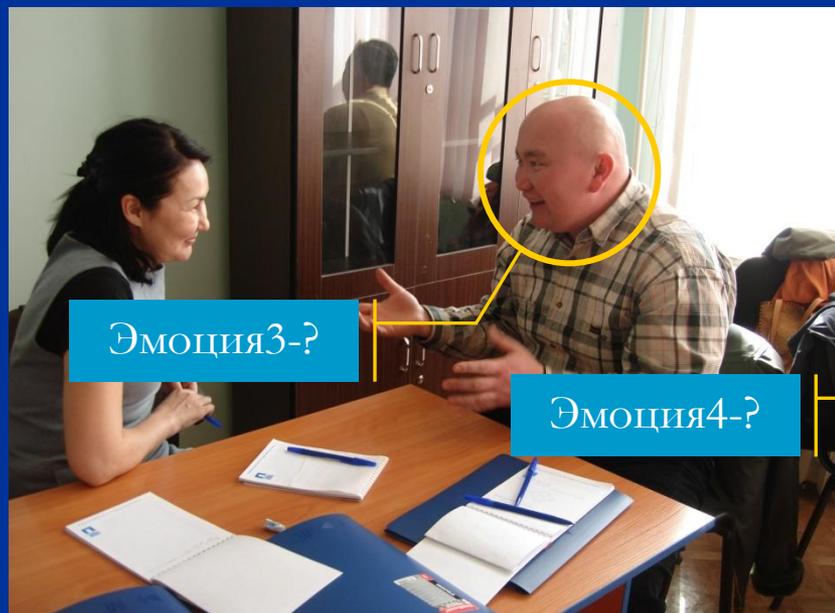
Как работать с эмоциями сотрудников

- Эмоции - это способы обращения с жизненными переживаниями и способы самовыражения.
- Эмоции можно описать как "э" – энергию в "моцио" – движении. Это поток жизненной силы, излучаемый человеком.
- Эмоции, которые выражаются в настоящем времени для взаимодействия с настоящим, не хорошие и не плохие. Это просто способ обращения с тем, что есть.



Эмоция1-?

Эмоция2-?



Эмоция3-?

Эмоция4-?



Консервация эмоции

- Иногда эмоции **застывают и повторяются** позже, в отрыве от ситуации. Например, это часто происходит в травматических ситуациях. Эмоциональная перегрузка сохраняется в уме, а затем активизируется и повторяется в другой, немного похожей, ситуации.

Внутриличностный конфликт

- у одного-единственного члена команды внутренний конфликт. В основе его лежат внутренние противоречия, например, в области интересов или лояльность
- Решение – индивидуальная консультация

Межличностный конфликт

- имеется конфликт между двумя-тремя лицами
- здесь нужно решить, выносить его на общее рассмотрение или свести к изолированному обсуждению

Природа конфликтов

- **1 этап.** Каждый конфликт происходит из рациональных причин: специфические задачи; организационные источники
- **2 этап.** Конфликты вызывают эмоции, как личное проживание ситуации конфликта
- **3 этап.** Воспроизводство конфликта, и его отчуждение в эмоциональную сферу
- **4 этап.** Отчужденное существование конфликта в эмоциях. Причина утеряна, конфликт перешел в стадию самостоятельного существования

Внутригрупповой конфликт

- внутри группы существуют разногласия, которые касаются всех членов группы
- нужно искать решение
- если команда не в состоянии это сделать, то имеет смысл внутренняя или внешняя модерация

Решение конфликта

- Определение вида конфликта (личностный, межличностный, групповой)
- Определение стадии развития конфликта
- Устранение эмоциональной консервации путем расширения перцептивных позиций
- Возвращение в реальную ситуацию и начало решения источников конфликта
- Проведение переговоров

Перцептивные позиции в ситуации

В каждом событии есть много разных позиций, или точек зрения, с которых его можно переживать. Упрощая, можно выделить 4 основных позиции:

1 – активная позиция

2 – позиция взаимодействия

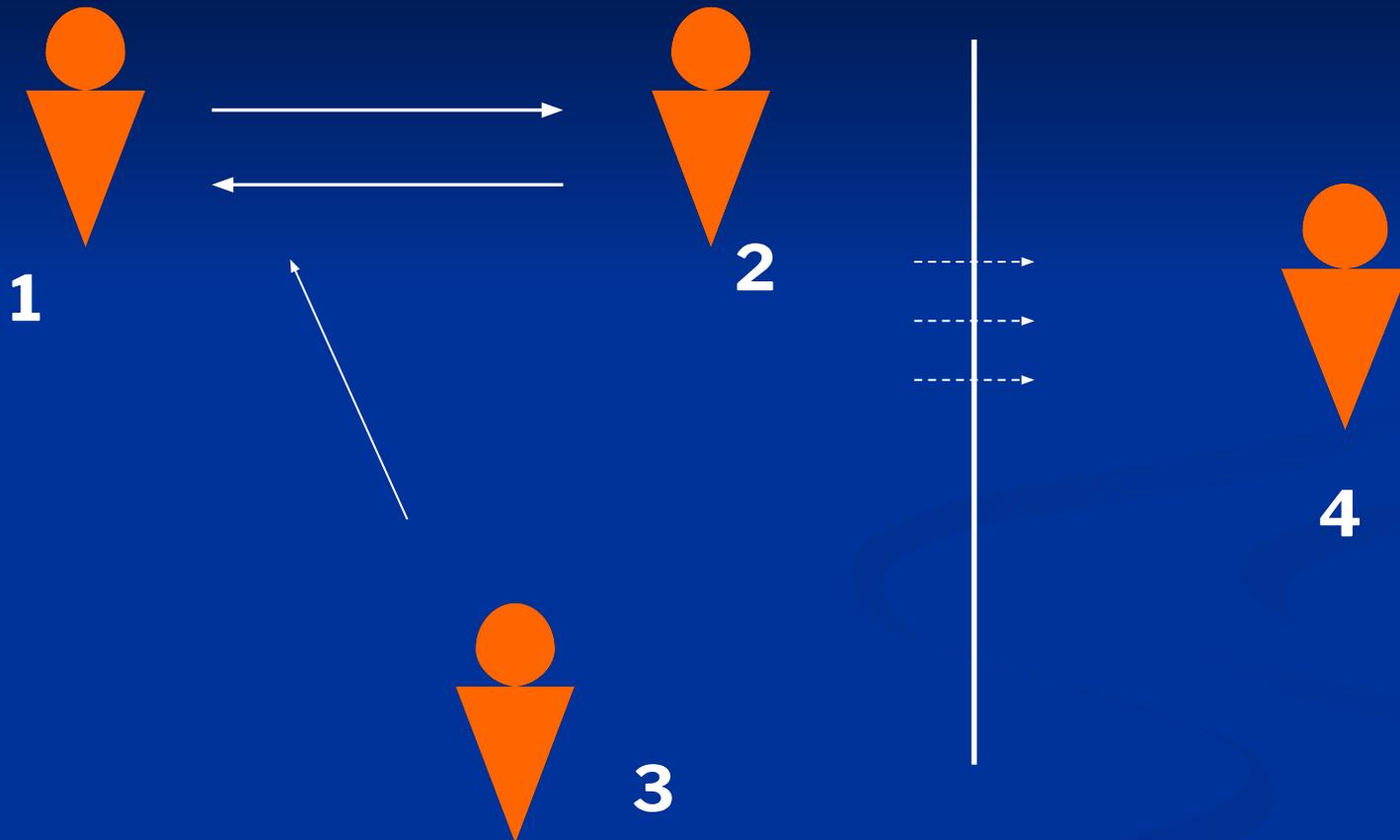
3 – позиция наблюдателя

4 – позиция проинформированного

- **1-я позиция:** Позиция человека, который выполняет, переживает или получает само событие. Главный участник, центр событий.
- **2-я позиция:** Позиция другого человека, который тоже участвует в событии. Может быть, второстепенный участник или тот, кто предоставляет переживание человеку в первой позиции.
- **3-я позиция:** Позиция наблюдателя за тем, как происходит событие. Он неактивный участник, просто находится на месте действия.
- **4-я позиция:** Позиция того, кто не находится на месте действия, но получает информацию о нем на расстоянии.

- Например, если Ербол стрижется у парикмахера, то данное лицо находится в первой позиции (1П)
- Парикмахер находится во второй позиции (2П)
- Другой клиент, ждущий своей очереди, находится в третьей позиции (3П)
- Жена Ербола, которая ждет его дома, находится в четвертой позиции (4П).

Ситуация



Задачные

источники конфликтов

- Сложность задачи и невозможность ее глобального обзора
- Неудовлетворительное определение и ограничение задачи по отношению к другим членам команды
- Конкурирующие целевые задания в команде или между командами

Организационные источники конфликтов

- Зависимость от достижений других членов команды или других подразделений
- Недостаточные средства коммуникации и плохо развитая или недостаточная система взаимодействия между сотрудниками различных структурных подразделений
- Неодинаковая оснащенность персоналом или материальными ценностями отдельных команд или структурных подразделений
- Внешнее давление (например, со стороны клиентов), которое передается другим членам команды
- Специфические для той или иной деятельности барьеры на основании нечеткой структуры команды и уровня базового образования

*БЛАГОДАРИМ
ЗА ВНИМАНИЕ!*