



Тема : «Управление конфликтами.»»

Определение.

- Конфликт – основанное на противоречиях взаимодействие преследующих несовместимые интересы сторон, действия которых непосредственно направлены друг против друга.





Признаки социального конфликта:

- как минимум две стороны;
- взаимозависимость сторон, побуждающая к участию в конфликте;
- несовместимость целей, ценностей и интересов сторон;
- нулевая сумма конфликтного взаимодействия;
- поведение, направленное на уничтожение интересов другой стороны;
- использование давления.



Стадии развития конфликта:

1. Конфликтная ситуация - потенциальный конфликт, противоречивые позиции сторон;
2. Нарастание социальной напряженности
3. Конфликтные действия (их острота зависит от значимости предмета конфликта, затраченных ресурсов , конфликтной культуры).
4. Затухание конфликта




Причины конфликтов:

1. Персональные причины (психологическая несовместимость, различия в образовании и опыте);
2. Структурные причины. Невершенство:
 - коммуникационной структуры;
 - организационной структуры;
 - технической структуры;
 - ролевой структуры: противоречия между должностными инструкциями и требованиями к работнику.

Управление конфликтом

- Управление конфликтом – это целенаправленное воздействие по устранению причин или по коррекции поведения участников конфликта.






Диагностика конфликта. Выявление:

- причин или источников конфликта (которые могут быть явными и скрытыми);
- природы конфликта и его биографии;
- сторон конфликта и отношение сторон к конфликту;
- формальных и неформальных взаимоотношений и позиций сторон.




Профилактика конфликта

- правильный подбор и расстановка кадров;
- совершенствование систем оплаты труда;
- контроль за соответствием прав и обязанностей;
- создание благоприятного климата;
- уделение внимания неформальным коммуникациям в коллективе.



Стратегии управления конфликтом:

- нормативная, административно-правовая или морально-правовая (максимальное использование норм, законов, использование суда и т.д.);
- реалистическая стратегия (использование силы, торга, обмана);
- идеалистическая стратегия (предполагает выигрыш всех сторон с изменением отношений и целей для снятия самой проблемы, породившей конфликт).



Стили разрешения конфликта

1. Силовой (выигрыш-проигрыш):

- ❖ явное преимущество в силе и ресурсах;
- ❖ достижение цели имеет высокую значимость;
- ❖ Компромисс затруднителен, (объект неделим)

2. Избегание конфликта (проигрыш-проигрыш):

- ❖ недостаток ресурсов;
- ❖ значимость проблемы невысока;
- ❖ целесообразно затянуть время.

3. Приспособление (невыигрыш-выигрыш):

- ❖ высокая значимость сохранения взаимоотношений

4. Компромисс (непроигрыш-непроигрыш)

5. Сотрудничество (выигрыш-выигрыш)

- ❖ поиск взаимоприемлемого решения на основе идеалистической стратегии.

Методы управления конфликтом:

1. Организационно-структурные:

- ❖ четкая формулировка требований;
- ❖ соблюдение принципа единоначалия;
- ❖ существование координационных механизмов;
- ❖ установление общих целей;
- ❖ система вознаграждения.

2. Межличностные (персональные):

- ❖ убеждение участников конфликта (беседы, оказание психологической помощи);
- ❖ использование позитивных и негативных санкций;
- ❖ изменение состава участников конфликта;
- ❖ вхождение в конфликт в качестве эксперта.

3. Альтернативные методы разрешения конфликтов:

- ❖ переговоры;
- ❖ фасилитаторство (обеспечение процесса взаимодействия конфликтующих сторон);
- ❖ посредничество;
- ❖ моделирование арбитража (приглашение арбитра-эксперта).

Переговоры как метод разрешения конфликта

Условия проведения переговоров:

- существование взаимозависимости сторон;
- отсутствие значительного различия в силе субъектов;
- стороны реально могут принимать решения;
- соответствие стадии развития конфликта возможностям переговоров (напряженность - рано еще не определились позиции сторон, соперничество враждебность – рационально, агрессивность, эскалация - посредник нужен, насилие - переговоры невозможны).

Стадии переговоров:

- подготовка (провести диагностику, сильные и слабые стороны участников, определить цель, каковы альтернативы, каковы последствия , в чем взаимозависимость, важны ли дальнейшие отношения)
- первоначальный выбор позиции (заявление обеих сторон об их желании и позиции),
- возможные тактики: (оказание давления, агрессивность , взаимовыгодный компромисс, маленькие уступки, небольшое доминирование манипуляция, новая информация, - позитивные личные отношения);
- поиск взаимоприемлемого решения, психологическая борьба;
- завершение или выход.

Общие рекомендации по ведению эффективных переговоров

- сделать разграничения между участниками переговоров и предметом переговоров (не искать врага, сдерживать эмоции);
- сосредоточиться на интересах, а не на позициях (позиция – это то, о чем вы принимаете решение, а интересы – это то, почему вы это решение принимаете);
- прежде, чем решать, что делать, выделите круг возможностей (продумайте максимально возможное количество вариантов решения проблемы);
- настаивайте на том, чтобы результат переговоров основывался на какой-либо объективной форме (выработайте критерии).

