Управление конфликтом

Гудкина Ира
Он-лайн проект для риелторов «Переезжаем в Петербург»
vk.com/pereezd_vpiter
maximum-training.ru
Gudkina_bn@list.ru

Конфликт

Конфликт – отсутствие согласия между двумя или более сторонами – лицами или группами, обусловленное наличием разнообразных мнений, взглядов, идей, точек зрения и т.д.

Допущение

Некоторые конфликты даже при самом эффективном сотрудничестве и в при самых лучших взаимоотношениях не только возможны, но и желательны

Конфликты бывают

- Срытые
- Явные
- Конструктивные
- Деструктивные

Виды конфликтов

конструктивный

В ходе такого конфликта можно:

- Разрешить конфликт
- Управлять конфликтом
- Узнать друг о друге
- Повысить уровень доверия
- Перевести отношения на новый уровень

деструктивный

В ходе такого конфликта:

- Обвинения и стиль общения ухудшают отношения
- Эскалация (нагнетание) приводит к полному разрушению отношений

Управление конфликтом общие рекомендации

- Признать существование конфликта
- Определить возможность переговоров
- Согласовать процедуру переговоров
- Выявить предмет конфликта
- Совместно разработать варианты решений
- Принять согласованное решение
- Сделать то, о чем договорились

Управление конфликтом шаг 1

Признать существование конфликта, т.е. признать и заявить вслух, что у участников есть разные цели и интересы. Это сложно.

Важно! Если этого не сделать:

- Люди страдают
- Каждый сам выбирает, как воздействовать на другого
- Совместного поиска выхода не происходит

Управление конфликтом шаг 2

- Определить возможность переговоров
- Договориться о них
- Выбрать форму переговоров (с посредником, без посредника, кто может быть посредником, равно устраивающим обе стороны….)

Управление конфликтом
шаг 3

Согласовать процедуру переговоров:

- Где, когда и как они будут происходить
- Сроки, место, процедуру ведения, время начала совместной деятельности

Управление конфликтом
шаг 4

Выявить круг вопросов, составляющих предмет конфликта:

- Описать его в совместно используемых терминах (договориться о терминах)
- Назвать, что является конфликтом, а что нет

Важно! Уже на этом этапе

- Вырабатываются совместные подходы к проблеме
- Выявляются позиции сторон
- Определяются точки наибольшего разногласия и точки возможного сближения позиций

Управление конфликтом
шаг 5

Разработать варианты решений – стороны совместно предлагают несколько вариантов решений, описывая действия и возможные последствия

Управление конфликтом шаг 6

Принять согласованное решение

Рассмотреть возможные решения

Взаимно их обсудить

Записать в чем стороны пришли к соглашению

Управление конфликтом шаг 7

Сделать то, что решили

Важно! Если процесс совместных действий заканчивается принятием решения, а дальше ничего не происходит и не меняется, причины, вызвавшие конфликт не исчезают, а усиливаются невыполненными обещаниями

www.spb-new.ru
www.maximum-training.ru (сайт Тренинговой компании "Максимум")
http://vk.com/club94036072 (группа Тренинговой компании "Максимум" в ВКонтакте)
http://vk.com/pereezd_vpiter (группа проекта "Переезжаем в Петербург в ВКонтакте)
https://www.facebook.com/PereezdvPiter?fref=ts (группа проекта "Переезжаем в Петербург" в Facebook)
https://www.youtube.com/channel/UCS6TnkbFgs9Obqw8rvb7VKA (канал проекта "Переезжаем в Петербург" на Youtube)

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ 😊