

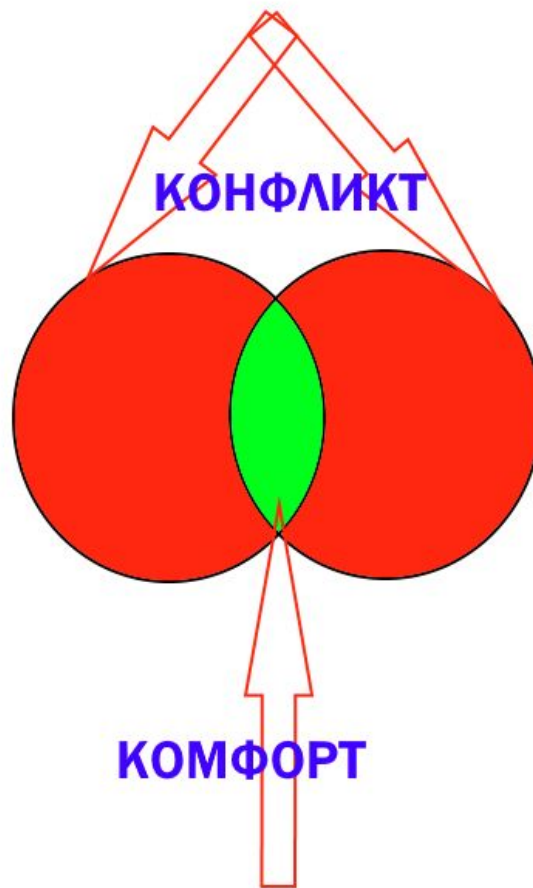
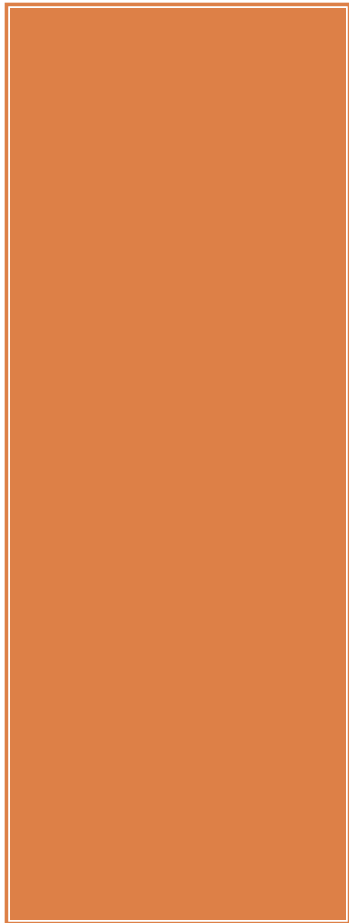
Управление конфликтом

- 1. Понятие конфликта**
- 2. Стратегии поведения в конфликте**
- 3. Эффективность в конфликте**



Конфликт = Скандал ?

Комфорт и конфликт



Стратегии поведения в конфликте

- 1. Давление**
- 2. Уступка**
- 3. Жесткие переговоры**
- 4. Компромисс**
- 5. Сотрудничество**



Давление - Уступка

100%

0%

Виды давления и уступок

Давление

1. Требования с позиции силы
2. Манипуляции

Уступка

1. Подчинение
2. Принятие



Жесткие переговоры

0%

/

0%



Компромисс

50% /

50%



Сотрудничество

100% / 100%

ВОПРОСЫ:

Какая стратегия лучше всего?

Какую из них чаще всего используете Вы?

Что важно в конфликте

- 1. Помнить о цели переговоров**
- 2. Владеть навыком генеративного слушания**