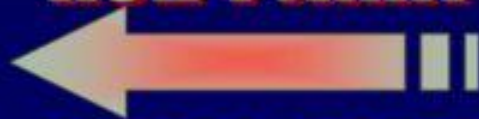


ПОНЯТИЕ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ

Управление конфликтом есть целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее решение социально значимых задач



КОНФЛИКТ



УПРАВЛЯЕМ

признание субъектами конфликта существующих разногласий, а также права сторон на свои позиции

направленность работы с конфликтом на регулирование самих проявлений конфликта, предполагающее отказ от бесполезных попыток устранения причин

КОНФЛИКТ НЕУПРАВЛЯЕМ

одна или обе стороны могут желать продолжения конфликта

эмоциональные отношения сторон таковы, что конструктивное взаимодействие невозможно

конфликт есть «верхушка айсберга», и его разрешение не имеет значительного влияния на глубокие антагонистические

корни

Shared

УСЛОВИЯ УПРАВЛЕНИЯ КОНФЛИКТОМ



УСЛОВИЯ
←
УПРАВЛЕНИЯ

структура управления

диагностика и прогнозирование

предупреждение и профилактика

регулирование и оперативное разрешение

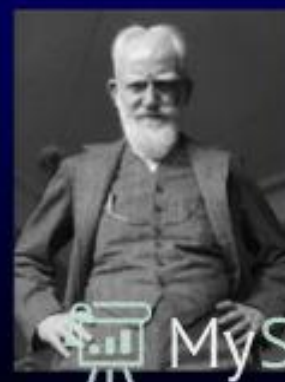
объективное понимание конфликта как реальности

признание возможности активного влияния на конфликт и превращение его в фактор саморегуляции и самокорректировки системы

наличие материальных, духовных и социальных ресурсов, а также правовой основы управления, способности субъектов к согласованию своих позиций и интересов, взглядов и ориентацией

«Нет конфликта, нет и драмы. Противник может быть на сцене и вне ее, за кулисами, но он непременно присутствует в драме.»

(Бернард Шоу)



MyShared

Способы управления конфликтом



рациональное
убеждение

использование фактов и
логики для
подтверждения своей
позиции и убеждения
оппонента

коалиционная

просьбы о поддержке,
союзе

давление

требования, приказы,
угрозы

**ТАКТИКИ
РАЗРЕШЕНИЯ
КОНФЛИКТА**

манипулятивная

апелляция к власти,
санкции

использование взысканий
и вознаграждений

дружелюбное
обращение, заискивание

создание у оппонента
представления о наличии
у него привлекательных
качеств

использование приемов введения участников конфликта в состояния волнения,
некоторой запутанности, создание эффекта неожиданности и др.

ТИПЫ ТАКТИК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

Рациональные

Иррациональные

Непосредственного воздействия

Опосредованного воздействия

«Мягкие»

«Жесткие»

MyShared

Аналитический
этап

Оценка результатов
конфликта

Прогнозирование
варианта решения

Контроль
эффективности
действий

Действия по
реализации
намеченного плана

Коррекция
плана

АЛГОРИТМ РАЗРЕШЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО КОНФЛИКТА

СТРАТЕГИИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

АЛГОРИТМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРИ РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТА

1-й шаг. Представить общую картину конфликта и определить ее суть, исходя из анализа имеющейся информации. Оценить позиции и скрытые интересы обеих сторон.

2-й шаг. Побеседовать с одним из оппонентов, позиция которого на данный момент кажется вам более оправданной.

3-й шаг. Обязательно побеседовать со вторым оппонентом.

4-5й шаги Побеседовать о причинах и характере конфликта с друзьями как первого, так и второго оппонента.

6-й шаг. Обсудить причины, способы урегулирования и перспективы с неформальными лидерами коллектива.

7-й шаг. Обсудить проблему с руководителями обоих оппонентов.

8-й шаг. Понять главную причину конфликта и представить, что в конфликте участвуют не эти конкретные участники, а абстрактные люди.

9-й шаг. Определить подсознательные мотивы, скрытые за внешними поводами. Понять скрытое содержание конфликта.

10-й шаг. Определить, в чем каждый из оппонентов прав, а в чем не прав. Поддержать в том, в чем они правы, и указать на слабые места в позиции каждого.

11-й шаг. Оценить наилучший, наихудший и наиболее вероятный варианты развития событий. Определить, возможно ли, чтобы стороны сами пришли к компромиссу.

12-й шаг. Оценить возможные скрытые, отсроченные и перспективные последствия вашего вмешательства в конфликт.

13-14 й шаги Продумать и разработать программу-максимум и программу-минимум. Подготовить 3-4 варианта предложений оппонентам совместных действий по реализации этой программы.

15-й шаг. Обсудить обе программы с друзьями каждого из оппонентов, неформальными лидерами, при необходимости – с руководителями. Внести коррекцию в планы общих действий.

16-й шаг. Попытаться разрешить конфликт, корректируя не только тактику, но и стратегию действий с учетом конкретной ситуации. Активно привлекать друзей, неформальных лидеров, при необходимости – руководителей. Лучше разрешать конфликт их руками.

17-й шаг. Обобщить позитивный и негативный опыт, приобретенный в результате вмешательства в данный конфликт.

В конфликте нужно уметь:

- ▣ Думать о последствиях спора:
 - Привлечет или оттолкнет ли исход спора оппонентов от меня.
 - Выиграю ли я этот спор или проиграю?
 - Какую цену придется заплатить за участие в споре? А за выигрыш?
 - Если я проиграю локально, какова будет моя долгосрочная выгода?
- ▣ Давать обеим сторонам время на размышления (если позволяет время). Например, договариваться о встрече на следующий день.
- ▣ Научиться общаться спокойно, даже если оппонент не следует этому правилу и вообще вас бесит.
- ▣ Задавать себе следующие вопросы:
 - А что если мой оппонент прав полностью или частично?
 - Есть ли достоинства у его позиции?

Правила поведения в конфликтной ситуации

- ▣ 1. Не стремитесь доминировать, во что бы то ни стало.
- ▣ 2. Будьте принципиальны, но не боритесь ради принципов.
- ▣ 3. Помните, что прямолинейность хороша, но не всегда.
- ▣ 4. Критикуйте, но не критиканствуйте!
- ▣ 5. Чаще улыбайтесь! Улыбка мало стоит, но дорого ценится.
- ▣ 6. Традиции хороши, но до определенного предела.
- ▣ 7. Сказать правду тоже надо уметь.
- ▣ 8. Будьте независимы, но не самоуверенны!
- ▣ 9. Не превращайте настойчивость, в назойливость!
- ▣ 10. Не ждите справедливости к себе, если вы сами несправедливы.
- ▣ 11. Не переоценивайте свои способности и возможности.
- ▣ 12. Не проявляйте инициативу там, где в ней не нуждаются.
- ▣ 13. Проявляйте доброжелательность!
- ▣ 14. Проявляйте выдержку и спокойствие в любой ситуации.
- ▣ 15. Реализуйте себя в творчестве, а не в конфликтах!

В конфликте необходимо отделение людей от проблемы:

- разделите оппонента и проблему;
- поставьте себя на место другой стороны;
- не идите на поводу своих эмоций и опасений;
- показывайте готовность разобраться с проблемой;
- будьте твердым по отношению к проблеме, но мягким к людям;

В конфликте важно внимание к интересам, а не позициям:

- ищите общие интересы;
- спрашивайте «почему?» и «почему нет?»;
- фиксируйте общие интересы;
- объясняйте жизненность и важность ваших интересов;
- признавайте жизненность и важность интересов оппонента.

Предлагайте взаимовыгодные варианты:

- не ищите единственный ответ на проблему;
 - не оценивайте найденные варианты ответов;
 - расширяйте круг вариантов решения проблемы;
 - ищите взаимную выгоду,
- выясняйте, что предпочитает другая сторона.

*Спасибо
за
внимание.*