

**ТЕМА:
«СТРАТЕГИИ
КОНФЛИКТНОГО
ПОВЕДЕНИЯ»**

Понятие стратегии

Стратегия поведения в конфликтной ситуации – это:

1. Способ осуществления определенных интересов;
2. Образ действия по достижению целей;
3. Манера общения.

Этапы выбора стратегии

1. Анализ конфликтной ситуации

2. Оценка собственных сил и сил
оппонента

3. Четкое формулирование
собственной цели

4. Анализ действий и мотивов
оппонента

5. Принятие решения о выборе
стратегии

Стратегии (К.Томас и Р. Килменн)

Конфронтация

Сотрудничество

Компромисс

Уклонение

Приспособление

Конфронтация (соперничество)

Цель – получение одностороннего выигрыша.

Условия:

1. Наличие власти и авторитета, которые признаются оппонентом.
2. Авторитарный стиль управления.
3. Безвыходная ситуация.

Варианты стратегии

Сильный
конкурент

Ва-банк



Уклонение (уход)

Цель – уход из-за нежелания сотрудничать и общаться.

Условия:

1. Объект конфликта несущественен.
2. Отсутствие властных полномочий.
3. Необходимость получения дополнительной информации.
4. Оппонент – личность, трудная в общении.



Приспособление

Цель – получение результата при минималь-ных действиях.

Условия:

1. Объект конфликта несущественен.
2. Необходимость восстановления равновесия и стабильности.
3. Недостаточный объем ресурсов и власти для решения проблемы в свою пользу.



Компромисс

Цель – получение «усредненного» результата за счет взаимных уступок.

Условия:

1. Одинаковые аргументы и равный объем власти у оппонентов.
2. Необходимость сохранения положительного СПК в коллективе.
3. Принятие временного решения.



Сотрудничество

Цель – поиск наиболее приемлемого решения для сторон и максимизация выигрыша.

Условия:

1. Подходы к решению важны, и нет возможности принять компромиссное решение.
2. Обладание равной властью и авторитетом.
3. Существуют прочные длительные взаимоотношения между оппонентами.



Стили разрешения конфликта

Разрешение конфликта – это совместная деятельность участников, направленная на прекращение противодействия и решения проблемы, которая привела к столкновению.

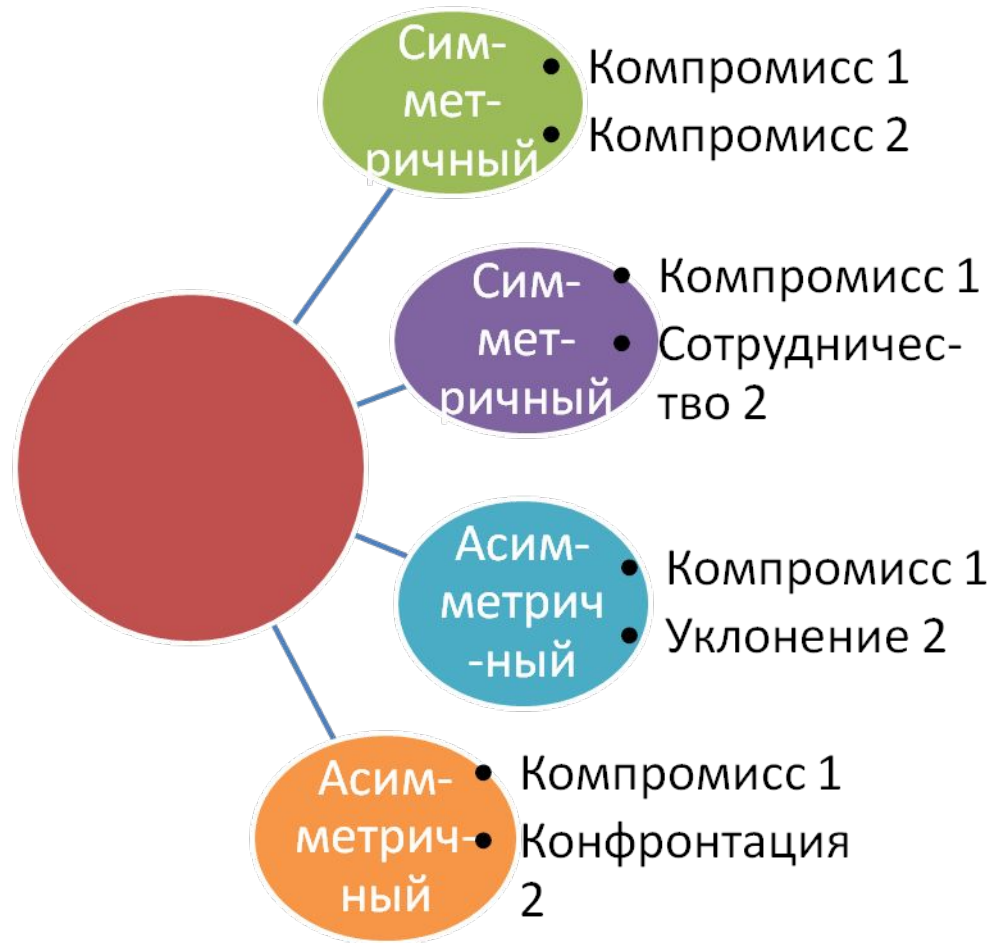
Стили:

1. Уступка
2. Компромисс
3. Сотрудничество

Стиль «Уступка»



Стиль «Компромисс»



Стиль «Сотрудничество»





Социальное партнерство как форма сотрудничества

Социальное партнерство – это специфический тип общественных отношений, при котором достигается определенный баланс реализации основных интересов важных социальных групп общества, обеспечивается исторически обусловленный компромисс в реализации интересов субъектов социаль-но-экономических процессов рыночного общества.

Субъекты социального партнерства



Предметы социального партнерства

Занятость

Условия труда

Заработная
плата

Социальные
гарантии

Защита
социально
незащищенных
групп

Экология

Коллективные
трудовые
споры

Гарантии
профсоюзной
деятельности

Уровни социального партнерства



Принципы социального партнерства

Равноправие
сторон

Уважение и учет
интересов сторон

Договорные
отношения

Соблюдение
трудового
законодательства

Реальность
обязательств

Ответственность
сторон

Формы социального партнерства

Коллективные переговоры

Взаимные консультации

Участие работников в управлении организацией

Участие работников и работодателей в разрешении трудовых споров

Механизмы социального партнерства

Соглашение

- Правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения между работниками и работодателями
- Общие принципы взаимодействия субъектов

Коллективный договор

- Правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения, заключаемый между работниками и работодателями
- Оплата труда, режим труда и отдыха и т.д.

Барьеры при разрешении конфликта

Демонстрация
собственных
переживаний

- Эмоциональное заражение оппонента
- Использование эмоций против Вас

Игнорирование
конкурента

- Молчание
- Переход на деловой стиль общения
- Отказ от взаимодействия с оппонентом

Негативная оценка
оппонента

- «В глаза»
- «За глаза»

Барьеры при разрешении конфликта

Демонстрация
собственного
превосходства

- Акцент на неравенстве оппонентов
- Советы оппоненту в повелительном наклонении

Оборона – ответ на
нападение

- Провокация
- Втягивание в ненужный конфликт

Отказ понимать
чужую точку зрения

- Острая критика
- Затягивание конфликта

Барьеры при разрешении конфликта

Сарказм и ирония

- Ярость оппонента
- Апелляция к эмоциям при отсутствии аргументов

Не выдавайте
собственный промах
за ошибку оппонента

- Перекладывание ответственности на оппонента

Не скрывайте
истинные интересы

- Неудачная ложь выдаст противника

Механизмы взаимодействия с оппонентом

Знание своих прав и уважение прав оппонента

Умение слушать и слышать

Демонстрация понимания точки зрения оппонента

Четкая формулировка предмета конфликта

Объединение усилий оппонента и поиск общего решения

Признание и озвучивание разногласий