

Экспресс-конференция «Многогранный HR»

КОНФЛИКТЫ В КОЛЛЕКТИВЕ: КАК HR-У ВСЕХ ПОМИРИТЬ?»

ИНГА АДМИРАЛЬСКАЯ,
ПСИХОЛОГ, МЕДИАТОР

05 ОКТЯБРЯ 2011 ГОДА

Современный подход к пониманию конфликта

«Конфликт — это нормально, это то, что сопутствует как нашей внутренней жизни, так и нашему взаимодействию с людьми. Переживание конфликтов — тяжелый и болезненный процесс, но это часть жизни человека. Полное устранение конфликтов приведет к застою; наша задача — превращение деструктивных конфликтов в конструктивные»

Ролло Мэй

Конфликт – это:

- ⦿ точка персонального и группового роста
- ⦿ диагностический симптом
- ⦿ возможность качественного изменения ситуации
- ⦿ признак сокращения дистанции

Мифология и групповая динамика конфликта

- ⦿ Конфликты приводят к сплочению группы
- ⦿ Конфликты сохраняют существующее
- ⦿ Конфликты гарантируют изменения

Типичные реакции на конфликтную ситуацию

- ⦿ Игнорирование
- ⦿ Перевод конфликта в скрытую форму («натянутые улыбки», «позиционная война»)
- ⦿ Острая эскалация с привлечением новых участников

Три парадигмы разрешения конфликтных ситуаций

Карательная

Реабилитационная

Восстановительная

Медиация

Медиация – альтернативный метод разрешения спора при участии третьей беспристрастной и нейтральной стороны (медиатора), оказывающей содействие сторонам, вовлеченным в спор и добровольно участвующим в процедуре медиации с целью выработки взаимоприемлемого и жизнеспособного решения, на условиях взаимного уважения и принятия права каждой из сторон защищать свои интересы.

Принципы медиации

- ⦿ Нейтральность
- ⦿ Добровольность
- ⦿ Акцент на заглаживание вреда
- ⦿ Конфиденциальность
- ⦿ Равноправие сторон
- ⦿ Передача ответственности за решение ситуации сторонам

Показания к применению

- ◎ Прочные, довольно продолжительные и запутанные отношения между участниками
- ◎ Наличие сложного случая (право не учитывает интересы обеих сторон)
- ◎ Наличие будущего общего интереса
- ◎ На ситуацию оказывают сильное влияние личные отношения и эмоциональная сторона конфликта
- ◎ Стороны предпочитают сохранить конфиденциальность
- ◎ Стороны способны к участию в переговорах
- ◎ Все участники стремятся к согласованному решению конфликта
- ◎ Взаимосогласованное, внесудебное решение должно, по мнению участников, принести им предметные, временные и финансовые преимущества

Противопоказания

- ⦿отсутствует равенство сторон;
- ⦿право ограничивает дееспособность сторон;
- ⦿необходимо однозначное решение;
- ⦿необходимо быстрое, подлежащее исполнению решение или наличие временной гарантии.

Управление конфликтной ситуацией в HR-работе

- ⦿ Заказчик – организация
- ⦿ Пунктирное присутствие – принцип «мавра»
- ⦿ Понимание, что игнорируемые конфликты вызывают увеличение расходов