

Конфликты

Александр Лесневский; Training
labs 2010

- Александр Лесневский
 - Более 30 лет работы в IT индустрии и науке
 - Доктор педагогических наук (информатика)
 - PMP
 - Certified Scrum Master
 - Руководитель отдела разработки электронных продуктов МЦФЭР

Учитесь управлять конфликтом

- Жизнь наполнена конфликтами, без конфликтов жизнь невозможна
- Всякий раз, когда группа людей делает общее дело, возникают конфликты
- Конфликт сродни кризису - он дает возможность умереть отжившему и прорасти новому
- Поэтому конфликт полезен
- Нужно уметь правильно использовать конфликты:
 - Не разрушать себя и окружающих
 - Учиться на конфликтах
- Хорошо управляемый конфликт помогает улучшить культуру компании, стимулирует креативность...

Источники конфликта

- Индивидуальные особенности и различия
- Разные цели
- Недостаток информации
- Несовместимость роли и исполнителя
- Стресс
- Люди-манипуляторы

Задание

- Вспомните какой-либо конфликт из вашей практики и заполните таблицу в соответствии с источниками конфликта:

Индивидуальные различия

Конфликт целей

Недостаток информации

Несовместимость роли и исполнителя

Обстановка стресса

Стили поведения в конфликте

Высокое

Напористость и
агрессивность

Низко
е

- Компромиссный – и вашим и нашим
- Конкурентный – только победа
- Сотрудничество – вместе работаем над тем, чтоб было хорошо
- Избегание – моя хата с краю
- Приспособленчество – жертва «во благо» других

Высокое

Сотрудничество

Низко
е

Определите свой стиль поведения в конфликте

- Для каждого утверждения в списке ниже проставьте рейтинг:
 - 1 почти никогда
 - 2 не часто
 - 3 иногда
 - 4 часто
 - 5 почти всегда

1. _____ Я ставлю интересы других людей выше своих собственных
2. _____ Я убеждаю людей расстаться с тем, что для них не очень важно ради того, чтобы приобрести более значимое для них
3. _____ Я стараюсь не вовлекаться в конфликт
4. _____ Я не всегда честен в отношении того, как себя чувствую, потому что не хочу огорчать других людей
5. _____ Когда я разрешаю конфликт с кем-то, то обязательно в деталях обсуждаю ситуацию с противоположной стороной
6. _____ Я не люблю признавать, что неправ
7. _____ Я делюсь всей имеющейся у меня информацией, чтобы приблизиться к решению
8. _____ Я пытаюсь найти компромиссную позицию, с которой бы согласились обе стороны
9. _____ Я ищу золотую середину – такова моя стратегия разрешения конфликта
10. _____ Я твердо держусь своей позиции в споре
11. _____ Я пытаюсь сохранить мир и гармонию во время спора или противостояния с кем-либо
12. _____ У меня только одна точка зрения в споре
13. _____ Я стараюсь избегать жарких споров и дискуссий
14. _____ Я люблю побеждать в споре
15. _____ Я ищу слабые стороны в позиции оппонента
16. _____ Я следую тому, что хотят другие или большинство
17. _____ Чтобы разрешить конфликт я стремлюсь к открытому и честному

18. _____ Я стараюсь выторговать хотя бы часть того, о чем прошу

19. _____ В споре я всегда стремлюсь к тому, чтобы оппонент сохранял свое достоинство

20. _____ Когда возникает конфликт, я предлагаю чтоб кто-то другой сообщил об этом окружающим

Конкурентный		Приспособленческий		Компромиссный		Избегающий		Сотрудничающий	
№	Рейтинг	№	Рейтинг	№	Рейтинг	№	Рейтинг	№	Рейтинг
6		1		2		3		5	
10		11		8		4		7	
14		16		9		13		12	
15		19		18		20		17	
Всего _____		Всего _____		Всего _____		Всего _____		Всего _____	
—		—		—		—		—	

Ваш стиль

- Какой стиль набрал наибольший рейтинг – ваш первичный стиль?
- Какой стиль занял второе место – ваш вторичный стиль?

Метод «шести шляп» для разрешения конфликтов

Изобретен Эдуардом де Боно

- Белая шляпа – факты и данные
- Красная шляпа – эмоции и чувства
- Черная шляпа – пессимизм и критика
- Желтая шляпа – оптимизм
- Зеленая шляпа – креативность
- Голубая шляпа – организация процесса

Упражнение

вопросы

?