

# Управление конфликтами в офисе

Асылхан.Ш.А

# Конфликт-это....

Конфликт – основанное на противоречиях взаимодействие преследующих несовместимые интересы сторон, действия которых непосредственно направлены друг против друга.

# План

- Функциональные последствия конфликтов в офисе для организаций
- Управление конфликтами
- Правила без конфликтного общения

# конфликтов в офисе для организаций

- Функциональные последствия конфликта:
  - в результате конфликта люди будут чувствовать свою причастность к решению проблемы, что уменьшает трудности в реализации решения;
  - стороны будут больше расположены к сотрудничеству в будущих ситуациях;
  - конфликт может уменьшить синдром покорности руководителю;
  - в результате конфликта может расшириться набор альтернативных вариантов решения проблемы;
  - через конфликт члены группы могут проработать различные проблемы в исполнении еще до того, как решение начнет выполняться.

# Управление конфликтом

Управление конфликтом – это целенаправленное воздействие по устранению причин или по коррекции поведения участников конфликта.

## **Диагностика конфликта. Выявление:**

- причин или источников конфликта (которые могут быть явными и скрытыми);
- природы конфликта и его биографии;
- сторон конфликта и отношение сторон к конфликту;
- формальных и неформальных взаимоотношений и позиций сторон.

## **Профилактика конфликта**

- правильный подбор и расстановка кадров;
- совершенствование систем оплаты труда;
- контроль за соответствием прав и обязанностей;
- создание благоприятного климата;
- уделение внимания неформальным коммуникациям в коллективе.

## **Стратегии управления конфликтом**

- нормативная, административно-правовая или морально-правовая (максимальное использование норм, законов, использование суда и т.д.);
- реалистическая стратегия (использование силы, торга, обмана);
- идеалистическая стратегия (предполагает выигрыш всех сторон с изменением отношений и целей для снятия самой проблемы, породившей конфликт).

# Правила без конфликтного общения

1. Точка входа - привлечение внимание собеседника на себя (все должны молчать, смотреть на вас и не заниматься как физически, так и умственно своими личными делами и размышлениями).
2. Необходимо донести свою мысль лаконично (существительное + глагол + прилагательное) без слов паразитов, так как они вытягивают из подсознания собеседника существующие готовые стереотипы для ответа на Ваше обращение, минуя логику и сознание, что, в конечном счёте ведёт к конфликту.
3. Завершать обращение необходимо выводом, каким либо результатом, предложением к чему-либо, и фраза должна быть построена по форме предполагающей передачу инициативы общения к собеседнику.