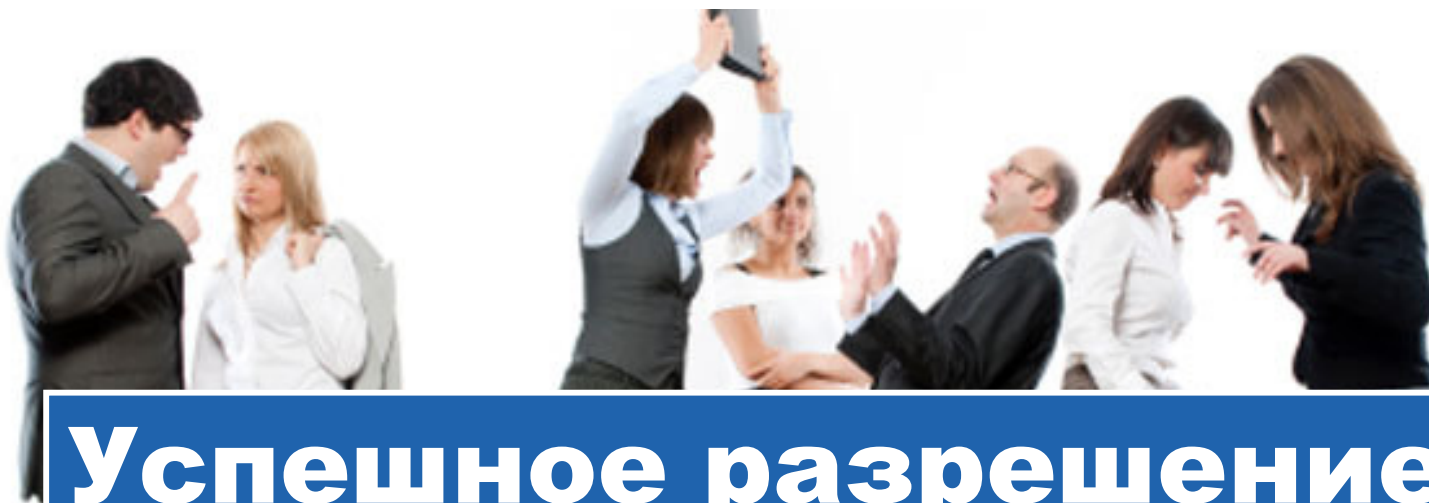




Успешное разрешение конфликтов



Конфликты возникают там, где людям необходимо прийти к взаимному соглашению в деле, в котором их интересы не совпадают



В конфликтном менеджменте речь идет не о том, кто прав, а о том, чтобы сбалансировать различные интересы



Цель конфликтного менеджмента – подвести людей к решению их проблем при помощи переговоров, а не с помощью атак, интриг, стресса или других форм агрессии



Участники образуют 3 группы и прорабатывают следующие темы:

Группа 1

Из-за чего возникают конфликты?

Группа 2

Какие различные манеры поведения наблюдаются и какие роли проигрываются в конфликтных ситуациях?

Группа 3

Какие возможности существуют для рассмотрения и разрешения конфликтов, и какие из них ведут к цели, а какие - нет

Затем группы поочередно представляют результаты работы перед всеми присутствующими



1. Конфликты из-за постоянных процессов развития и нововведений
2. Конфликты из-за непереносимости характеров
3. Конфликты из-за профессиональных успехов и неудач (против друг друга, а не вместе)
4. Конфликты как следствие власти
5. Конфликт как следствие столкновения различных потребностей (внутренние конфликты)



1. Древний инстинкт принадлежности к группе
2. Стремление к автономии - «не надо говорить, что мне делать!»
3. Чувство собственности: «это моя структура, не вмешивайся!»
4. Соперничество за любовь/признание вышестоящего



1. Дурное настроение или раздражение
2. Спор или ссора
3. Обрыв связи
4. Распространение конфликта в социуме
5. Вынашивание идей нападения, построение стратегии, планирование
6. Намеки, предупреждения, угрозы
7. Открытое нападение и выпадение из социальной жизни
8. Обвинения и агрессия, вызванные уже «додумыванием», а не собственно причиной конфликта
9. Война с «целью уничтожения»





Разрешение конфликта может оказать «очищающее» действие, в противовес его подавлению, которое приводит к скрытым эмоциональным нагрузкам

При анализе конфликта также всегда необходимо раскрыть истинные причины его возникновения. Если устранить только внешние его проявления, причины могут вызвать новый конфликт

Научитесь вовремя распознавать конфликты и правильно их разрешать



Задачи вышестоящего		Протекание конфликта
Раннее распознавание конфликта	→	Возникновение конфликта
Избежание искажения конфликта		Осознание конфликта
Обнаружение сферы, где собственно возник конфликт	→	Анализ конфликта
Установление причин возникновения конфликта		
Обозначение масштаба конфликта		
Обсуждение возможных реакций на конфликт	→	Реакция на конфликт
Взятие конфликтной ситуации под контроль		





Перед тем как реагировать, задайте себе вопросы:

- Затронутые конфликтом лица: осознали ли они наличие конфликта, или же он пока протекает неосознанно для них?
- Возможно ли избежать конфликта?
- Возможно ли примирение среди участников?



Поведение медиатора:

- Завести разговор о сложившейся конфликтной ситуации
- Выслушать обе стороны
- Не заступаться ни за одну из сторон
- Попросить обменяться мнениями
- Заботиться об атмосфере переговоров
- Поддержать и обеспечить предложенные решения



1. Выяснить позиции
2. Обеспечить понимание другой стороны
3. Провести переговоры
4. Достичь соглашения сторон
5. Оформить соглашение в письменном виде



6 основных правил положительного разрешения конфликтов

together on the top

13

1. Не дайте противнику потерять лицо
2. Сохраняйте самоуважение
3. Постарайтесь постоянно ставить себя на место другого
4. Откажитесь от желания позлить других
5. Представляйте Вашу точку зрения последовательно и стратегически обдуманно
6. Постарайтесь снизить опасность возникновения последующих конфликтов



Упражнение в группе: собственные конфликтные ситуации

together on the top

14

- Образуйте маленькие группы для обсуждения собственной конфликтной ситуации
- Расставьте приоритеты среди ситуаций
- Тот, чья ситуация будет проигрываться:
 - выбирает 2 участника, которые «вынашивают» конфликт
 - 1 участника в роли медиатора
 - 1 участника в роли наблюдателя

Во время упражнения обратите во внимание этапы медиации!



1. Оцените актуальную ситуацию
2. Все вместе рассмотрите предыдущие конфликтные ситуации
3. Сообща создайте модели для устранения возможных конфликтов в будущем
4. Проработайте в команде конфликтные ситуации
5. Выработайте с Вашей командой 10 золотых правил совместной работы

