



УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Управление конфликтами и деловые переговоры

Литература по курсу:

1. Конспект лекций
2. Н.В.Гришина. Психология конфликта. 2003
3. Р.Фишер, У.Юри Путь к согласию
4. Р.Фишер, Д.Эртель Подготовка к переговорам
5. Фридрих Глазл Конфликт-менеджмент

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

- **Управление конфликтом** – это целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на его динамику в интересах развития или разрушения той социальной ситуации, к которой имеет отношение данный конфликт.

Управление конфликтом включает в себя:

- Прогнозирование конфликтов и оценку их функциональной направленности
- Предупреждение или стимулирование конфликта
- Регулирование конфликта
- Разрешение конфликта.

Управление конфликтами

Управление конфликтами – это целенаправленные воздействия:

- - по устранению причин, породивших конфликт;
- - по коррекции поведения участников конфликта;
- - по поддержанию необходимого уровня конфликтности, не выходящего за контролируемые пределы.



Прогнозирование конфликта

направлено на выявление причин данного конфликта в потенциальном развитии.

- Основной источник прогнозирования – изучение объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуальных особенностей.

Диагностирование конфликтов

Анализируемые аспекты конфликтов



Предупреждение конфликта

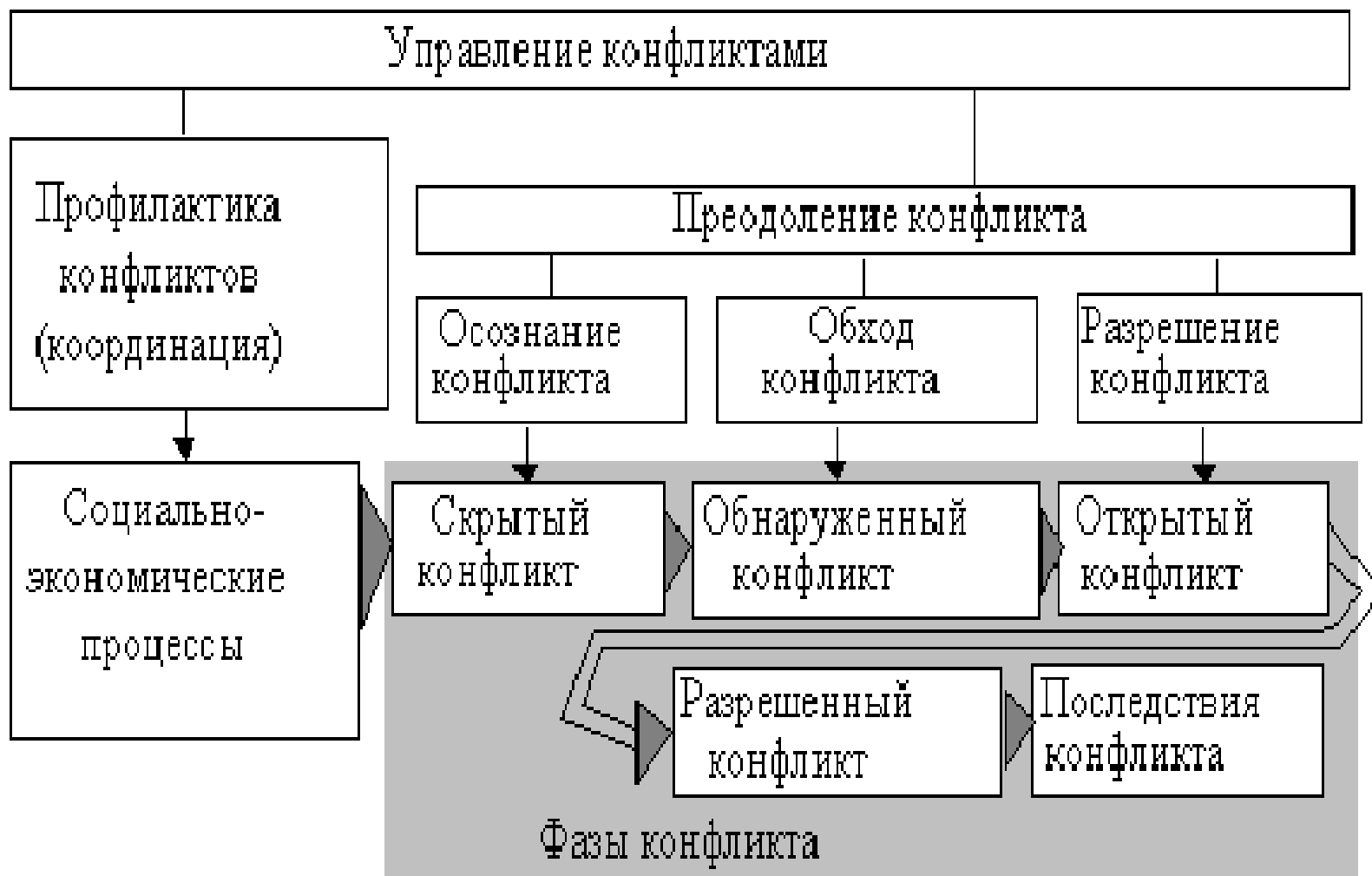
направлено на недопущение его возникновения.

А)нейтрализация комплекса детерминирующих конфликт факторов.

Б)эффективное управление социальной системой:

- постоянная забота об удовлетворении нужд и запросов сотрудников
- подбор и расстановка сотрудников с учетом их индивидуально-психологических особенностей
- соблюдение принципа социальной справедливости
- развитие культуры взаимодействия в коллективе.

Профилактика онфликта



Стимулирование конфликта

- направлено на провокацию, вызов конфликта(по отношению к конструктивным конфликтам):
вынесение проблемного вопроса на обсуждение, выступление с критическим материалом в СМИ и т.п.

Регулирование конфликта

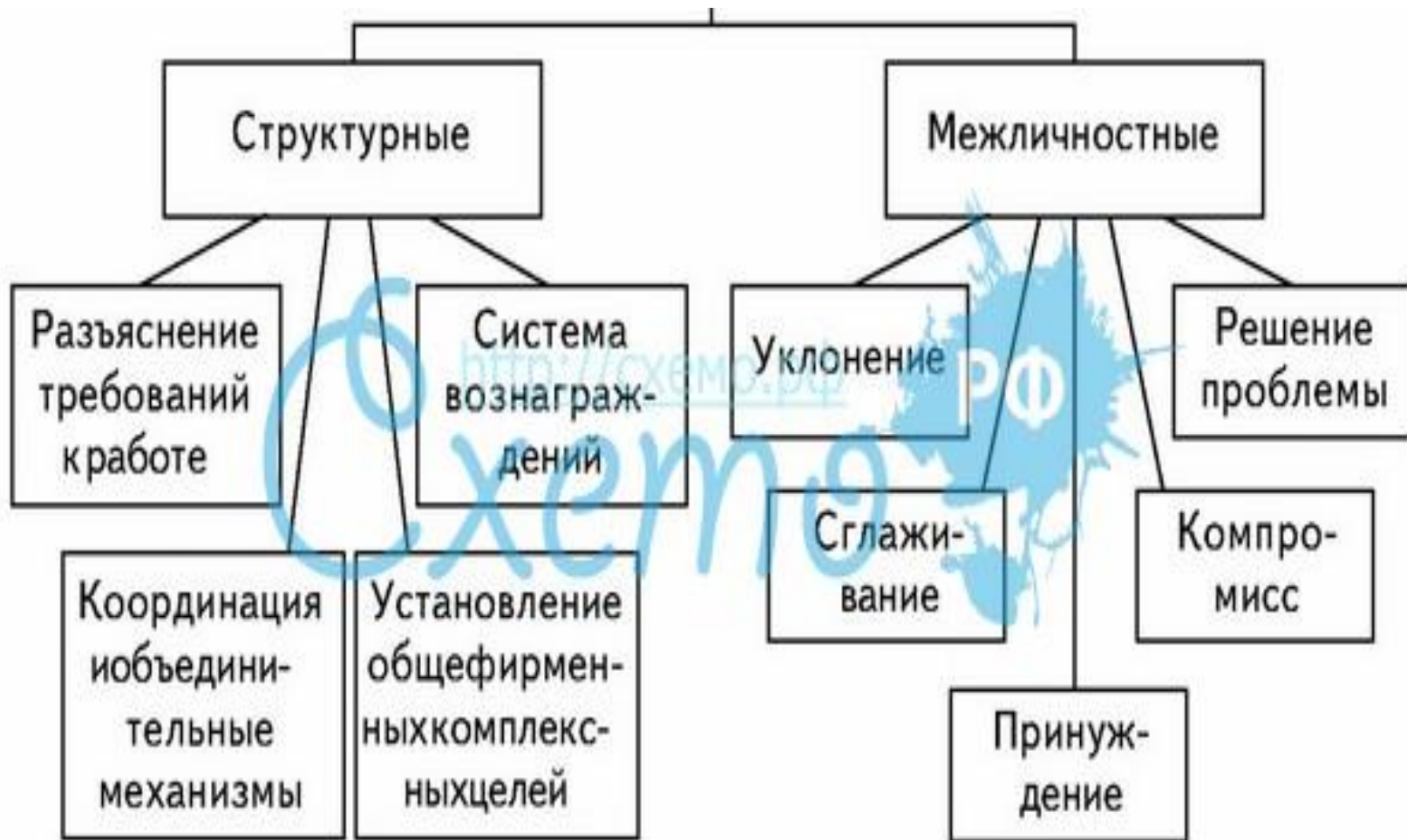
направлено на ослабление и ограничение конфликта, обеспечение его развития в сторону разрешения.

- 1 этап. Признание реальности конфликта конфликтующими сторонами
- 2 этап. Легитимизация конфликта, т.е. достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию и соблюдению установленных норм и правил конфликтного взаимодействия.
- 3 этап. Институционализация конфликта – создание соответствующих органов, рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия.
-

Технологии регулирования конфликта

Название	Основное содержание
Информационные	Ликвидация дефицита информации; исключение ложной информации; устранение слухов.
Коммуникативные	Организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонниками
Социально-психологические	Работа с неформальными лидерами и микрогруппами; снижение социальной напряженности и укрепление социально-психологического климата
Организационные	Решение кадровых вопросов; использование методов поощрения и наказания; изменение условий





Персональные методы управления конфликтами

Персональные методы управления конфликтами

**Поощрение и
наказание**

**Исполнение
руководителем
роли эксперта**

**Убеждение,
разъяснение,
психологическая
помощь**

**Перемещение и
увольнение
участников
конфликта**

Разрешение конфликта

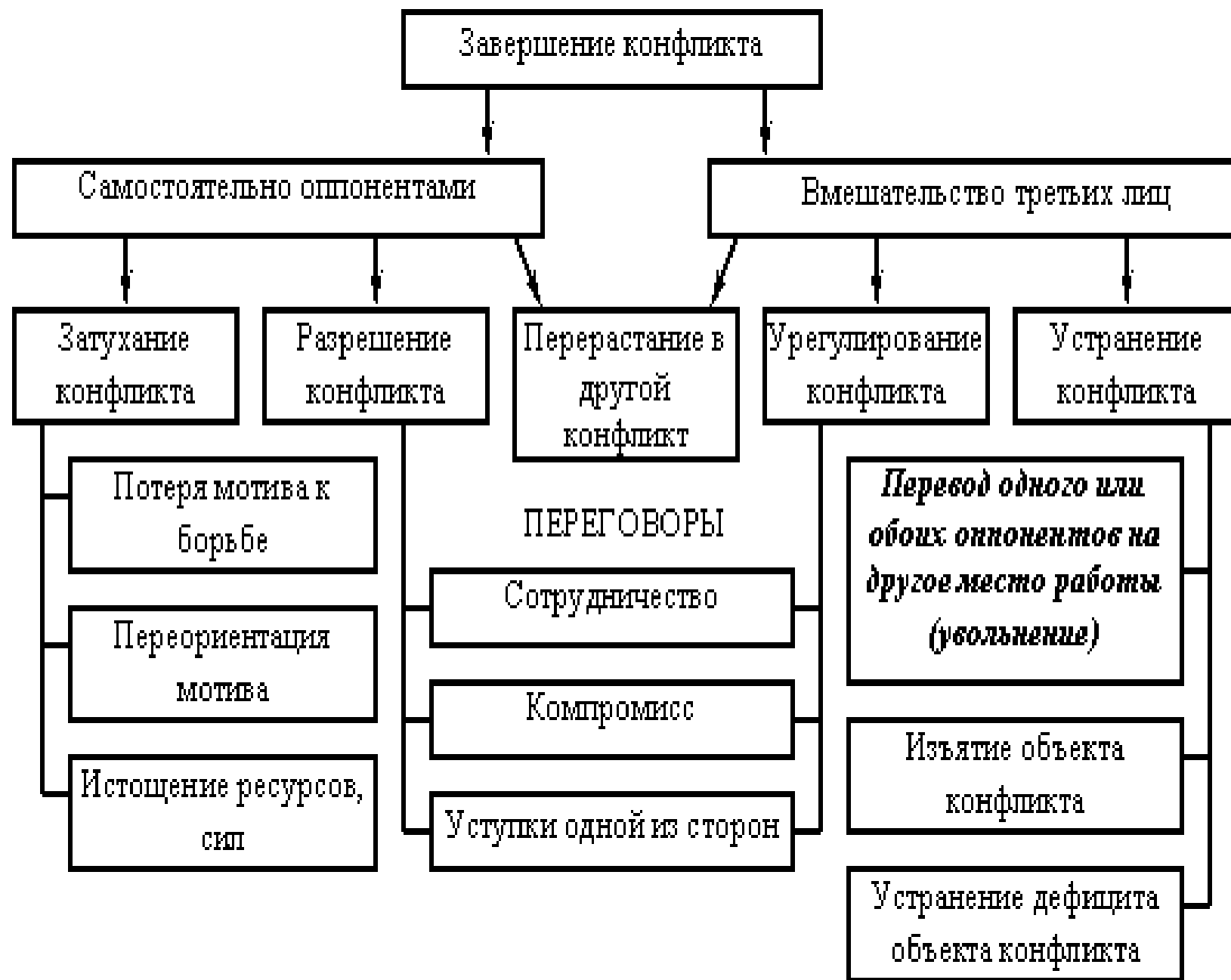
-деятельность , направленная на завершение конфликта.

Предпосылки разрешения конфликта:

- Достаточная зрелость конфликта
- Потребность субъектов к его разрешению
- Наличие необходимых средств и ресурсов

Формы разрешения конфликта

- Уничтожение или полное подчинение одной из сторон (уступка)
- Согласование интересов и позиций конфликтующих сторон на новой основе (компромисс, консенсус)
- Взаимное примирение конфликтующих сторон (уход)
- Перевод борьбы в русло сотрудничества по совместному преодолению противоречий (сотрудничество)



Модели поведения личности в конфликтном взаимодействии

Модель поведения	Поведенческие характеристики
Конструктивна я	Стремится уладить конфликт. Нацелен на поиск приемлемого решения. Выдержан, доброжелателен
Деструктивная	Постоянно стремится к расширению и обострению конфликта. Принижает партнера, негативно оценивает его личность. Подозрителен и недоверчив.
Конформистска я	Пассивен, уклончив, склонен к уступкам. Непоследователен в оценках, суждениях, поведении. Легко соглашается с соперником. Уходит от острых вопросов.

Деструктивное поведение в процессе конфликтного взаимодействия



Медиация – участие третьей стороны в оптимизации поиска конфликтующими сторонами решения проблемы, которая позволила бы разрешить конфликт



Медиация – это умение находить продуктивное разрешение конфликтов и споров, опираясь на ценности, взгляды и потребности всех сторон конфликта, при этом, не вовлекаясь и не поглощаясь миром эмоций, негативных настроений и фантазий отмщения и возмездия.



Этапы работы медиатора

- Знакомство с конфликтом. Сбор информации. Анализ.
- Работа с конфликтующими сторонами с целью подготовки к проведению совместных переговоров
- Ведение переговоров. Выполнение функции ведущего, тренера, «толкача»