

Управление конфликтами внутри команды и с другими отделами

Докладчик:

Федорова Елена Евгеньевна

Методолог, эксперт по трудовому и гражданскому праву,
библиотекарь-библиограф ЦНТБ ОАО РЖД, коуч ICF

21 марта 2023 г.

Обо мне

- 4 образования: МГУКИ, АТиСО, МГУ, Ericson Internaitional
- Учила за свою жизнь 5 иностранных языков. Выучила два: английский и норвежский
- С 2004 года – консультирующий юрист по трудовому и гражданскому праву
- С 2010 года – преподаватель, методист, лектор
- Работала с такими компаниями как Google, Mail.Group, СКБ.Контур, HeadHunter, Издательство МИФ, Учебный центр «Специалист»

План вебинара

- Что такое конфликт и как он возникает
- Первые сигналы конфликтной ситуации и как ее предотвратить
- Пути решения конфликтов внутри команды и со смежными командами

Конфликт



Что такое конфликт?



Конфликт

Конфликт от лат. conflictus — столкнувшийся

- наиболее острый способ **проявления противоречий** в интересах, целях, взглядах, происходящих в процессе **социального взаимодействия**, заключающийся в **противодействии участников** этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями
- ситуация, в которой каждая из сторон занимает позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны
- особое взаимодействие индивидов, групп, объединений, которое возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах

Конфликт

Признаки конфликта



Биполярность или оппозиция



Активность



Субъекты конфликта

Типы конфликтов



Конструктивный



Деструктивный



Внутренний



Внешний



Реалистичный



Нереалистичный



Субъективный



Объективный



Скрытый



Открытый



Долгосрочный
Краткосрочный
Повторяющийся

Конфликт

Причины конфликта



Объективные



Организационно-управленческие



Социально-психологические



Личностные

Конфликт

Фазы конфликта

- Предконфликтный (латентный) период
- Возникновение конфликтной ситуации
- Осознание конфликта
- Проявление конфликтного поведения
- Углубление конфликта
- Разрешение конфликта
- Постконфликт. Возможен, особенно в том случае, когда разрешение конфликта произошло путём нахождения компромисса.

Конфликт

Предупреждение конфликтов

- Развитие и поддержание сотрудничества (психологическое «поглаживание» и настраивание, разделение заслуг, исключение соц дискриминации, признание заслуг, эмпатия ит.д.)
- Превентивные нормативные процедуры (четкое определение ролей и ответственности, порядок разрешения споров и получения благ, процессуальные аспекты взаимодействия, регламентация языка и способов коммуникации и т.д.)

Конфликт

Стратегии поведения в конфликтной ситуации

- **Приспособление** — одна сторона во всём соглашается с другой, но имеет своё мнение, которое боится высказывать.
- **Избегание** — уход от конфликтной ситуации.
- **Компромисс** — приемлемое для обеих сторон решение.
- **Сотрудничество** — обсуждение и реализация взаимовыгодного решения.
- **Применение силы** — навязывание своей позиции за счет грубого давления
- **Соперничество** — активное противостояние другой стороне.

Конфликт

Приспособление

- Стабильность важнее победы
- Превосходство оппонента и большая вероятность его победы
- Возможность использовать данную ситуацию для будущего роста
- Суть конфликта важнее оппоненту
- Внутреннее признание или объективное понимание правоты оппонента

Минус: если нет внутреннего принятия правил игры, все может закончиться новым, более серьёзным конфликтом, либо срывом

Конфликт

Избегание

- Неподходящее время
- Необходимость собрать ресурсы
- Необходимость решить сначала более важные проблемы
- Суть конфликта на данный момент не так важна

Минус: не отменяет необходимости в будущем решать конфликт, однако за время избегания он может усложниться. Или наоборот, исчерпать себя.

Конфликт

Компромисс

- Есть возможность найти путь win-win, при этом ни одна из сторон не готова уступать в одностороннем порядке
- Затрачивать дальше усилия, время и др. ресурсы на борьбу нецелесообразно
- Компромисс, и правда, снимает конфликтность ситуации

Минус: требует очень четкого определения решения, принятия и соблюдения правил игры всеми сторонами

Конфликт

Сотрудничество

- Стороны готовы и способны к конструктивному диалогу
- Есть время на поиск решения
- Решение вырабатывается на взаимовыгодных условиях

Минус: нет гарантии, что одна из сторон после принятия совместного решения не посчитает себя обделенной

Конфликт

Применение силы

- Критически важно «продавить» свою точку зрения, победить оппонента
- Используется давление, конкуренция, непопулярные методы
- Применяется в критических ситуациях, в условиях ограниченного времени

Минус: само такое решение может стать причиной нового конфликта

Конфликт

Важные моменты:

- Важно максимально четко определить не только явные, но и скрытые мотивы конфликта
- Анализировать не только сами позиции сторон, но и реальные интересы, которые за ними стоят. Именно на удовлетворении этих интересов необходимо фокусироваться при решении конфликта
- Разделяйте субъектов конфликта и возникшие проблемы
- Непредвзятое отношение к инициатору конфликта
- Уменьшайте число претензий – все решить невозможно, фокусируйтесь на ключевых проблемах
- Эмоциональная стабильность

Конфликт

Внутри группы:

- Больше шансов заметить в доконфликтной стадии
- Возможность разрешения через договорённости до острой фазы
- Больше управленческих ресурсов
- Есть возможность и соблазн применения силы

С другой группой

- Часто не всегда заметен в начальной стадии
- Требуется учета большее широкого спектра интересов
- Зачастую невозможно решить на данном уровне, нужно привлечение административного ресурса и/или внешнего фасилитатора

Конфликт

Стратегия при конфликте:

1. Анализ конфликтной ситуации
2. Работа с каждой стороной по отдельности
3. Проведение переговоров (попытка)
4. Привлечение сторонних ресурсов: административных, фасилитатора
5. Просчет возможных вариантов решений и их последствий
6. Повторное проведение переговоров
7. Применение принятого решения



ИНФРА • М
издательский холдинг

znanium.com
электронно-библиотечная система

**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**



znanium.com