

**ТЕМА:
«СТРАТЕГИИ
КОНФЛИКТНОГО
ПОВЕДЕНИЯ**

ПОНЯТИЕ СТРАТЕГИИ

Стратегия поведения в конфликтной ситуации – это:

1. Способ осуществления определенных интересов;
2. Образ действия по достижению целей;
3. Манера общения.

СТРАТЕГИИ (К.ТОМАС И Р.КИЛМЕНН)

Конфронтация

Сотрудничество

Компромисс

Уклонение

Приспособление

КОНФРОНТАЦИЯ (СОПЕРНИЧЕСТВО)

Цель – получение одностороннего выигрыша.

Условия:

1. Наличие власти и авторитета, которые признаются оппонентом.
2. Авторитарный стиль управления.
3. Безвыходная ситуация.

ВАРИАНТЫ СТРАТЕГИИ

Сильный
конкурент

Ва-банк

УКЛОНЕНИЕ (УХОД)

Цель – уход из-за нежелания сотрудничать и общаться.

Условия:

1. Объект конфликта несущественен.
2. Отсутствие властных полномочий.
3. Необходимость получения дополнительной информации.
4. Оппонент – личность, трудная в общении.

ПРИСПОСОБЛЕНИЕ

Цель – получение результата при минималь-ных действиях.

Условия:

1. Объект конфликта несущественен.
2. Необходимость восстановления равновесия и стабильности.
3. Недостаточный объем ресурсов и власти для решения проблемы в свою пользу.

КОМПРОМИСС

Цель – получение «усредненного» результата за счет взаимных уступок.

Условия:

1. Одинаковые аргументы и равный объем власти у оппонентов.
2. Необходимость сохранения положительного СПК в коллективе.
3. Принятие временного решения.

СОТРУДНИЧЕСТВО

Цель – поиск наиболее приемлемого решения для сторон и максимизация выигрыша.

Условия:

1. Подходы к решению важны, и нет возможности принять компромиссное решение.
2. Обладание равной властью и авторитетом.
3. Существуют прочные длительные взаимоотношения между оппонентами.

СТИЛИ РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТА

Разрешение конфликта – это совместная деятельность участников, направленная на прекращение противодействия и решения проблемы, которая привела к столкновению.

Стили:

1. Уступка
2. Компромисс
3. Сотрудничество

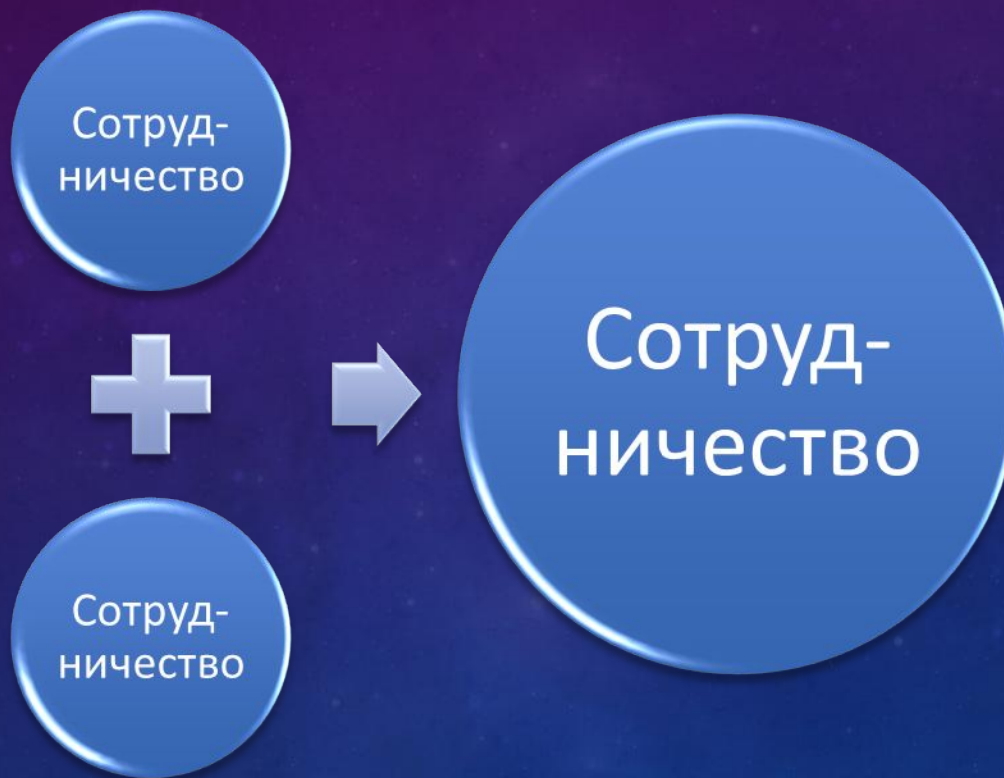
СТИЛЬ «УСТУПКА»



СТИЛЬ «КОМПРОМИСС»



СТИЛЬ «СОТРУДНИЧЕСТВО»



СОЦИАЛЬНОЕ ПАРТНЕРСТВО КАК ФОРМА СОТРУДНИЧЕСТВА

Социальное партнерство – это специфический тип общественных отношений, при котором достигается определенный баланс реализации основных интересов важных социальных групп общества, обеспечивается исторически обусловленный компромисс в реализации интересов субъектов социально-экономических процессов рыночного общества.

СУБЪЕКТЫ СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА



ПРЕДМЕТЫ СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА

Занятость

Условия
труда

Заработная
плата

Социальные
гарантии

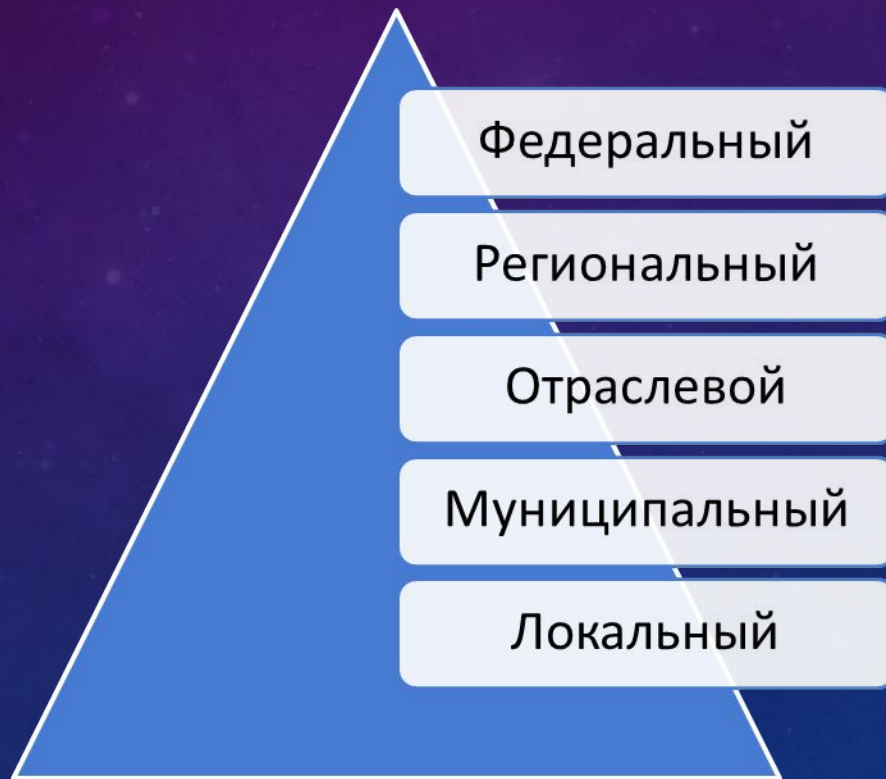
Защита
социально
незащищен
ных групп

Экология

Коллективн
ые
трудовые
споры

Гарантии
профсоюзно
й
деятельност
и

УРОВНИ СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА



ПРИНЦИПЫ СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА

Равноправие
сторон

Уважение и учет
интересов сторон

Договорные
отношения

Соблюдение
трудового
законодательства

Реальность
обязательств

Ответственность
сторон

ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА

Коллективные
переговоры

Взаимные
консультации

Участие работников
в управлении
организацией

Участие работников
и работодателей в
разрешении
трудовых споров

МЕХАНИЗМЫ СОЦИАЛЬНОГО ПАРТНЕРСТВА

Соглашение

- Правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения между работниками и работодателями
- Общие принципы взаимодействия субъектов

Коллективный договор

Правовой акт, регулирующий социально-трудовые отношения, заключаемый между работниками и работодателями
Оплата труда, режим труда и отдыха и т.д.

БАРЬЕРЫ ПРИ РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТА

Демонстрация
собственных
переживаний

- Эмоциональное заражение оппонента
- Использование эмоций против Вас

Игнорирование
конкурента

- Молчание
- Переход на деловой стиль общения
- Отказ от взаимодействия с оппонентом

Негативная оценка
оппонента

- «В глаза»
- «За глаза»

БАРЬЕРЫ ПРИ РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТА

Демонстрация
собственного
превосходства

- Акцент на неравенстве оппонентов
- Советы оппоненту в повелительном наклонении

Оборона – ответ на
нападение

- Провокация
- Втягивание в ненужный конфликт

Отказ понимать чужую
точку зрения

- Острая критика
- Затягивание конфликта

БАРЬЕРЫ ПРИ РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТА

Сарказм и ирония

- Ярость оппонента
- Апелляция к эмоциям при отсутствии аргументов

Не выдавайте
собственный промах за
ошибку оппонента

- Перекладывание ответственности на оппонента

Не скрывайте
истинные интересы

- Неудачная ложь выдаст противника

МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОППОНЕНТОМ

Знание своих прав
и уважение прав
оппонента

Умение слушать и
слышать

Демонстрация
понимания точки
зрения оппонента

Четкая
формулировка
предмета
конфликта

Объединение
усилий оппонента
и поиск общего
решения

Признание и
озвучивание
разногласий

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!