Не конфликтуют только мертвые пни

- Люди с разными функциями в одной команде неизбежно будут конфликтовать
- Конфликт-часть эффективного менеджмента
- Если вы менеджер и вам не нравиться размышлять с другими людьми, терпеть трения и разногласия,значит вы занимаетесь не своим делом

Идеальная супруга в Библии-помощник-противник

- Конфликт — это ситуация, при которой между людьми возникают противоречия из-за разности взглядов, позиций, интересов, целей. Разногласия бывают в любом коллективе, и это нормально. Так происходит, потому что у каждого члена команды разный опыт и восприятие жизни

Человек говорит одно, а его собеседник воспринимает информацию по-другому, и возникает конфликт.

- **Деструктивный конфликт**

Учитель давно работает в классе и хорошо его знает. На урок пришел другой учитель-предметник, на замену. После возвращения опытный коллега заявил:
— Что вы там объясняли? Кто это потом разгребать будет?

- **Конструктивный конфликт**

Как можно указать на недостатки не обижая?

Дарендорф выдвинул идею, что конфликт — это естественный источник изменений и развития. Имеет значение характер противостояния. Если в коллективе возникают только деструктивные конфликты, которые не переводятся в конструктивные, команда рано или поздно развалится.

- ● каждый участник стремится отстоять свою точку зрения, а не искать варианты решения;
- ● стороны шантажируют друг друга: грозят штрафами, увольнениями или другими санкциями;
- ● во время конфликта снижается производительность команды;
- ● стороны прибегают к «грязным» способам борьбы: скрывают информацию, обманывают;
- ● одна из сторон отказывается взаимодействовать, чтобы разрешить конфликт.

Если у конфликта есть хотя бы два перечисленных признака, его можно считать деструктивным.


ПРИЧИНЫ КОНФЛИКТОВ
ОБЪЕКТИВНЫЕ
не распределяется ответственность
не выполняются обязательства
ставятся некорректные задачи
не хватает ресурсов
СУБЪЕКТИВНЫЕ
отношения с коллегами
эмоциональное напряжение
некорректная обратная связь

ПРОШУ ПОМОЩИ:

Правила корпоративной культуры

- Внушать доверие и уважение
- Оказывать доверие и уважение

Лидер должен быть способен на то и другое


КОНФЛИКТ
справиться с эмоциями 1
2 показать доброжелательный настрой
дать собеседнику выговориться 3
4 задать вопросы
признать неприятную ситуацию 5
сформулировать проблему, искать решения 6
РЕШЕНИЕ

- 1. Обозначить позитивное намерение и снять возможные опасения собеседника(я хочу договориться)
- 2. Без оценочно описать предмет разговора
- 3. Предложить собеседнику рассказать о своём видении ситуации и интересах
- 4. Показать собеседнику, что его услышали (правильно ли я тебя понял)
- Предложить новые решения (как ты видишь решение ситуации)
- 6. Завершить разговор на позитивной ноте и зафиксировать договорённости

Процесс управления конструктивным конфликтом

- Работу команды можно сравнить с автомобилем: он едет, когда все механизмы исправны. Любой конфликт — это лампочка на приборной панели автомобиля. Она мигает, когда что-то не так. Задача руководителя и команды — не заклеивать лампочку, чтобы этого не видеть, а понять, в чём неисправность, и решить вопрос, чтобы автомобиль ехал, то есть команда работала плодотворно

Муштари Хакимова

- ситуация ставит перед организацией две чрезвычайно сложные задачи: она должна научить своих сотрудников уважать иное мнение и убедить их, что, несмотря на конфликт в краткосрочном аспекте, в долгосрочной перспективе их интересы едины.

- Когда скоростная магистраль конфликта приведет вас к развилке, откуда одна дорога ведет к деструктивному, а другая – к конструктивному конфликту, путь к последнему будет обозначен крохотным дорожным знаком с надписью «Взаимное доверие и уважение». Эта надпись такая неприметная, что прочесть ее может лишь тот, кто притормозит. Того, кто прибавит скорости, впереди, скорее всего, ждет деструктивный конфликт.

- Почему? Потому что, страдая от конфликта, люди нередко прибавляют скорости. Они раздражаются, повышают голос, начинают перебивать друг друга и стучать кулаком по столу, все больше упорствуя в своих доводах.