



ГБОУ ИРО Краснодарского края

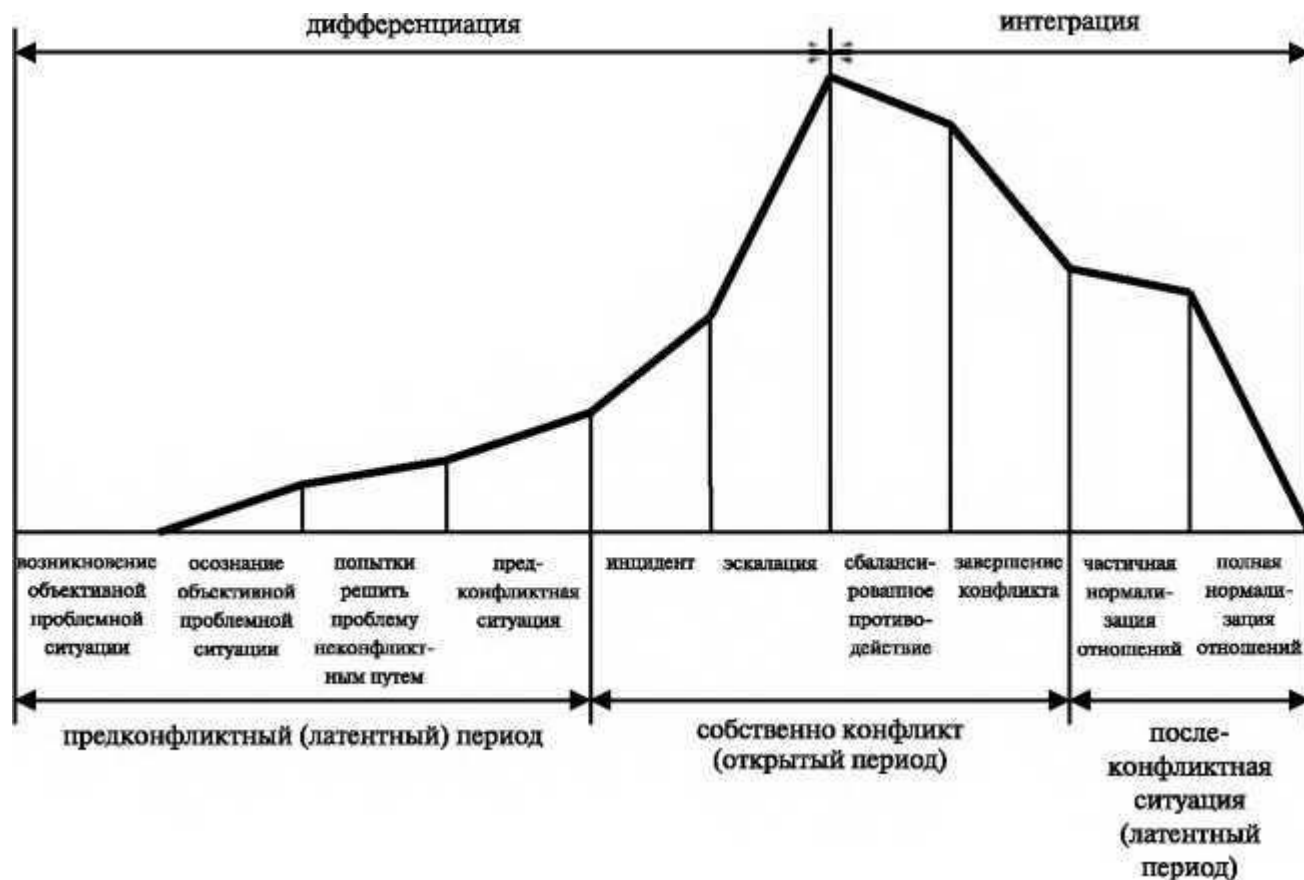
Технология разрешения конфликта интересов «5 шагов»





Динамика конфликта

Динамика конфликта - это ход развития, изменения конфликта под воздействием его внутренних механизмов и внешних факторов.



Этапы эскалации и разрешения конфликта



Разрешение конфликта

Деятельность субъекта управления, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, приведшей к столкновению.

Факторы, разрешения конфликтов



Принципы разрешения конфликтов

1. *Разрешение конфликта с учетом сущности и содержания противоречия.*
2. *Разрешение конфликта с учетом его целей.*
3. *Разрешение конфликта с учетом эмоциональных состояний.*
4. *Разрешение конфликта с учетом особенностей его участников.*
5. *Разрешение конфликта с учетом его динамики.*





Разрешение конфликта



Предпосылки разрешения конфликта:

- ❖ достаточная зрелость конфликта;
- ❖ потребность субъектов конфликта в его разрешении;
- ❖ наличие необходимых средств и ресурсов для разрешения конфликта.

Стратегии разрешения конфликтов

- ❖ *Нормативная, или морально-правовая.*
- ❖ *Реалистическая.*
- ❖ *Идеалистическая (интегративная)*

Формы разрешения:

- ❖ 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).

Способы разрешения:

- ❖ административный (увольнение, перевод на другую работу, решение суда и т. п.);
- ❖ педагогический (беседа, убеждение, просьба, разъяснение и т. п.);
- ❖ переговоры.

Критерии разрешённости конфликта

Удовлетворенность сторон его результатами

Степень разрешения противоречия, лежащего в основе конфликта.



Разрешение конфликта интересов с помощью технологии 5 шагов

Шаг 1. Установление атмосферы доверия и сотрудничества.

Шаг 2. Согласование восприятия конфликтующих сторон.

Шаг 3. Согласование интересов конфликтующих сторон.

Шаг 4. Поиск, согласование и принятие решений о совместных действиях, направленных на решение конфликта с учетом интересов обеих сторон.

Шаг 5. Реализация, достигнутых договоренностей.





Конфликтологическая компетентность

Конфликтологическая компетентность включает в себя:

- **понимание природы противоречий и конфликтов между людьми;**
- **формирование у себя и подчиненных конструктивного отношения к конфликтам в организации; обладание навыками неконфликтного общения в трудных ситуациях;**
- **умение оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации;**
- **наличие навыков управления конфликтными явлениями;**
- **умение развивать конструктивные начала возникающих конфликтов;**
- **умение предвидеть возможные последствия конфликтов;**
- **умение конструктивно регулировать противоречия и конфликты;**
- **наличие навыков устранения негативных последствий конфликтов.**