

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

13. КОНФЛИКТЫ В ГРУППОВОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

13.2. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ

Т. В. Тулупьева

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ

Управление конфликтом – сознательная деятельность по регулированию конфликта, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ

- Чьи интересы может реально затронуть планируемое решение или действие?
- Кто и почему может ошибочно увидеть в действиях угрозу своим интересам?
- У кого запланированные действия и решения могут вызвать раздражение?
- Могут ли люди исказить ваши намерения в своих интересах?
- Кто поддержит в осуществлении запланированных решений и действий?

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ

Контроль эмоционального состояния



Анализ компонентов конфликта



Локализация во времени и пространстве



Прояснение противоречий, требований, целей



Поиск общих моментов



Поиск возможностей и путей сотрудничества



Выработка решений



Полное разрешение конфликта

КОМПОНЕНТЫ КОНФЛИКТА



УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ

Контроль эмоционального состояния



Анализ компонентов конфликта



Локализация во времени и пространстве



Прояснение противоречий, требований, целей



Поиск общих моментов



Поиск возможностей и путей сотрудничества



Выработка решений



Полное разрешение конфликта

