



**Успешно
разрешаване на
конфликти**



Конфликтите възникват винаги там, където хората искат или трябва да си противоречат и винаги имат различни интереси.



При **управлението на конфликти** става въпрос не толкова за това, кой е прав, а по-скоро за постигане на баланс между различните интереси.



Целта на управлението на конфликти е да накараме хората да разрешават проблемите си чрез преговори, а не чрез стрес, атаки, интриги или други форми на агресия.



Участниците се разделят на 3 групи и разработват следните теми:

Група 1

Как, от какво възникват конфликтите?

Група 2

Какви различни типове поведение и роли могат да бъдат наблюдавани в конфликтни ситуации?

Група 3

Какви възможности съществуват за работа с конфликти и разрешаването им, кои са полезни и кои не?

Следва презентация на флипчарта пред всички



1. Конфликти на базата на непрекъснатия процес на развитие и обновление
2. Конфликти поради противоположни характери („няма химия между хората“)
3. Конфликти като последица от професионален успех или неуспех (един срещу друг вместо един с друг)
4. Конфликти като последица от властта
5. Конфликти като последица от сблъсъци на потребностите (вътрешни конфликти)



1. Древните инстинкти на принадлежността
2. Стремек към автономност – не искам никой да ми внушава нещо
3. Териториално поведение – това е моят екип – не ми се бъркай
4. Съперничество заради обичта на властващия



1. Ядосване или лошо настроение
2. Дебат или кавга
3. Прекъсване на контакта
4. Социално отдалечаване
5. Събиране на идеи, стратегии и планиране
6. Намеци, предупреждения, заплахи
7. Открити нападки и социални изблици
8. Размяна на рундове
9. Война с желание за унищожение на противника



Конфликтите трябва да бъдат решавани

together on the top

8



Протичането на конфликтите може да има пречистващо действие, докато подтискането им може да доведе до латентни натоварвания.

При анализа на конфликта е необходимо да се разкрият всички причини, защото иначе се лекуват само симптомите, а причините продължават да съществуват.

Упражнявайте се в това да разпознавате навреме конфликтите и да допринасяте за разрешаването има.



Успешно разрешаване на конфликти

together on the top

9

Задачи на ръководителя		Протичане на конфликта
Ранно разпознаване на конфликти		Възникване на конфликта
Избягване на изкривяване на конфликта		Възприемане на конфликта
Разкриване на страните на конфликта		Анализ на конфликта
Разпознаване на причините за конфликта		
Тълкуване на измеренията на конфликта		
Оценка на реакциите на конфликта		
Владеене на поведение при конфликти		Реакция на конфликта

Успешно разрешаване на конфликти





Преди да реагирате, трябва да се запитате:

- Дали засегнатите от конфликта го осъзнават или той съществува в латентно състояние?
- Може ли да бъде избегнат конфликтът?
- Възможно ли е помирение/баланс между участниците в конфликта?



Поведение на медиатора:

- Говорене за конфликта
- Изслушване на двете страни
- Да не се взема страната на никой
- Изискване за смяна на гледната точка на засегнатите
- Да се погрижи за преговорите
- Подкрепа на разрешаване на конфликта и подsigуряването му



1. Изясняване на позициите
2. Проява на разбиране за позицията на другия
3. Преговори
4. Постигане на консенсус
5. Писмено договаряне



1. Избягвайте това противникът да бъде унижен
2. Запазете самоуважението си
3. Винаги се поставяйте на мястото на другия
4. Откажете се от това да променяте другите
5. Представяйте гледната си точка последователно и стратегически умно
6. Намалете опасността от последващи конфликти



Групово упражнение: Лични конфликтни ситуации

together on the top

14

- Разделяне на малки групи, обсъждане на собствени конфликтни ситуации
- Подреждане на случаите по приоритети
- Засегнатият участник представя своя случай
 - След това той определя двама души, които да изиграят конфликта
 - 1 лице ще бъде медиатор
 - 1 лице ще бъде наблюдател

Следете стъпките на медиацията



Успешно разрешаване на конфликти

Разработване на култура на конфликтите в екипа

together on the top

15

1. Установете актуалната ситуация
2. Разгледайте заедно досегашните конфликтни ситуации
3. Разработете заедно модели за разрешаване на бъдещи конфликти
4. Разиграйте конфликти с екипа
5. Разработете с Вашия екип 10 златни правила на сътрудничество



Успешно разрешаване на конфликти