

Стилі поведінки в конфлікті, шляхи розв'язання конфлікту

- *Домінування*
- *Уникнення*
- *Компроміс*

Методи компромісного розв'язання конфлікту

- *Переговори*
- *Посередництво*
 - *Арбітраж*

Типологія переговорів

Кількість
учасників

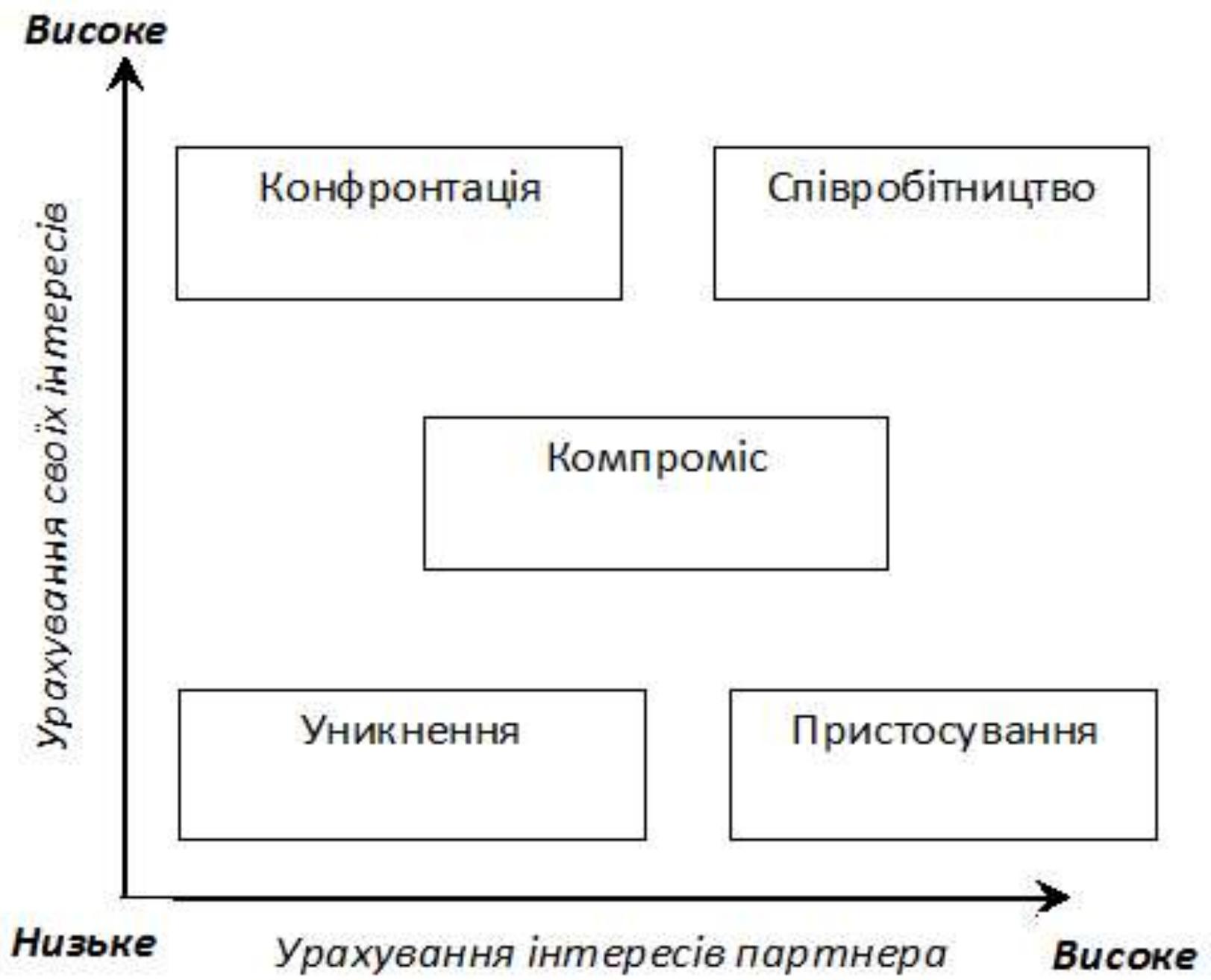
- Двосторонні;
- Багатосторонні.

Урахування
третьої
нейтральної
сторони

- Прямі;
- Непрямі.

Цілі
учасників

- Переговори про продовження угод;
 - Переговори про перерозподіл обов'язків, відповідальності тощо;
- Переговори про створення нових умов чи укладення нових угод;
- Переговори про досягнення побічних ефектів (відволікання уваги, з'ясування позицій, демонстрація миролюбності).



Управління конфліктом

– це цілеспрямований, зумовлений об'єктивними законами вплив на динаміку конфлікту в інтересах розвитку або руйнування тієї соціальної системи, якої стосується конфлікт.

Складові:

- прогнозування конфліктів;
- попередження конфлікту;
- стимулювання конфлікту;
- вирішення конфлікту.

Легітимізація конфлікту

Урегулювання конфлікту розпочинається з визнання його реальності. Легітимізація конфлікту стає фактором його виведення з прихованої латентної форми у виявлену взаємодію, у якій можуть і мають бути всі структурні елементи протистояння.

Основні технології на цьому етапі – це структуризація груп і інституціалізація конфлікту. На цій стадії врегулювання полягає в тому, щоб виробити загальні норми конфліктної взаємодії, визначити інститути чи конкретних носіїв цих норм.

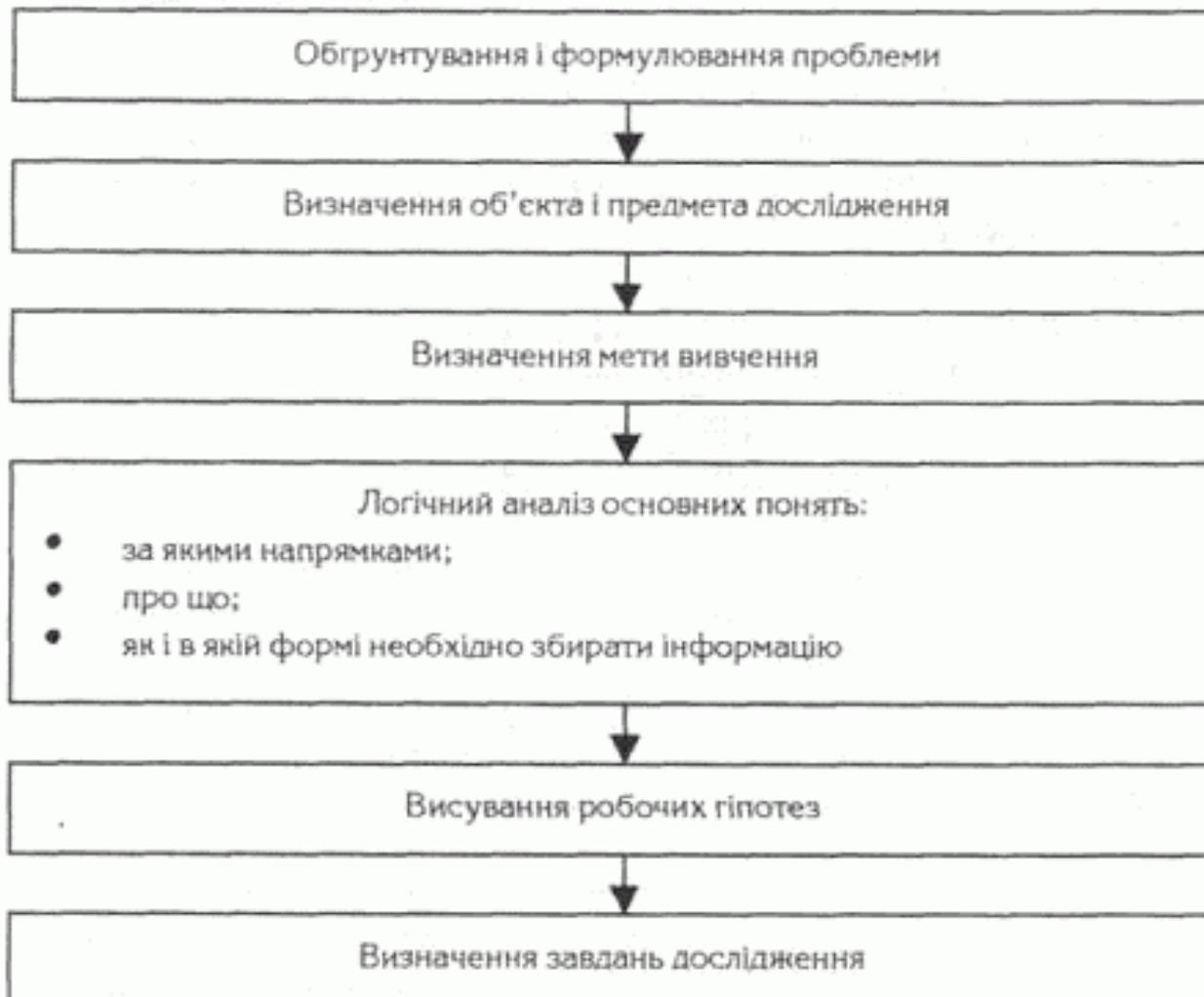
Крім того, використовуються технології пом'якшення конфлікту через форми демократизації, співпраці, зниження напруженості, унормування стосунків.

	Назва	Основний зміст
1.	Інформаційні	Ліквідація дефіциту інформації в конфлікті; вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації; усунення чуток і т.п.
2.	Комунікативні	Організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії та їх прихильниками; забезпечення ефективного спілкування
3.	Соціально-психологічні	Робота з неформальними лідерами та мікрогрупами; зниження соціальної напруженості та зміцнення соціально-психологічного клімату в колективі
4.	Організаційні	Рішення кадрових питань; використання методів заохочення та покарання; зміна умов взаємодії співробітників і т.п.

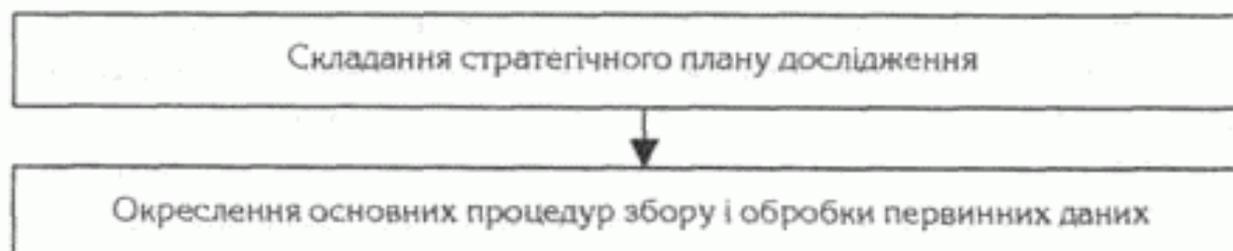


- ***Стимулювання конфлікту*** – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на провокацію, виклик конфлікту.

1. Методологічна частина



2. Процедурна частина



Карта конфлікту

1. Суть проблеми.
2. Які сторони беруть участь у конфлікті? Хто виступає від імені кожної зі сторін?
3. У чому полягають відкриті та приховані інтереси кожної сторони? У чому полягають побоювання учасників конфлікту?
4. Інтереси яких ще сторін зачіпає конфлікт? Чи представлена (або прагне бути представленою) третя сторона у конфлікті?

