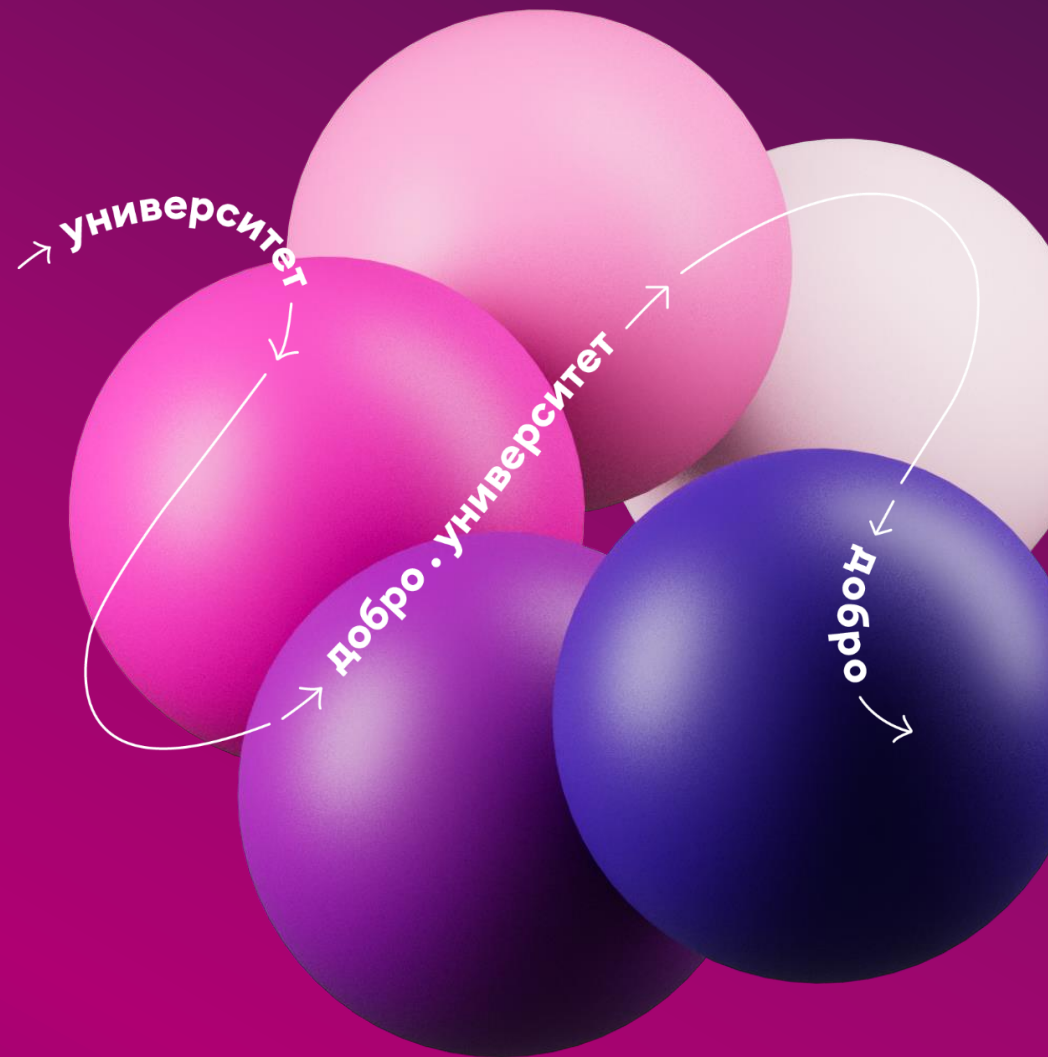


УРОК 3

СОЦИАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ (УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ)



МНОГОЗАДАЧНОСТЬ

Это вид взаимодействия между людьми, проявляющийся в столкновении противоречивых потребностей, интересов, мнений и т. п.

Любой конфликт сопровождается эмоциональными переживаниями участников и изменением отношений между ними: как в положительную, так и отрицательную сторону.

Компоненты конфликта:

- наличие противоположных мотивов или суждений;
- выраженные эмоциональные переживания;
- столкновение мотивов или суждений;
- изменение отношений между людьми.

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ

Вы сами стали участником конфликта:

- **Опишите свое состояние вашему собеседнику.**
Иногда бывает достаточно мягкого намека на неудобства, и партнер, допустивший неумышленный конфликтоген, сам исправит положение.
- **Частичное оправдание партнера своим поведением или обстоятельствами.**
- **Мирные инициативы.**
Нужно, чтобы партнер понял – вы ссориться не хотите.
- **Конструктивные предложения.**
Предлагаем партнеру решение проблемы, компромисс.
- **Подавление конфликтогенов.**
Исключаются даже минимальные ответные конфликтогены. Партнер сам почувствует разницу.

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ В КОЛЛЕКТИВЕ

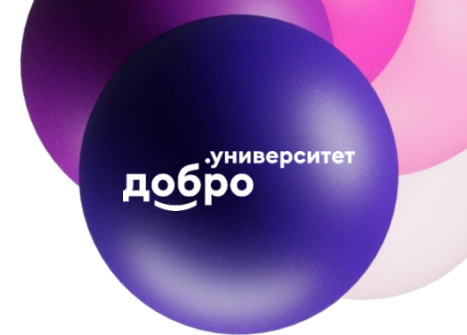
Причины конфликта:

- различия в стилях работы;
- недостаточное доверие членов команды;
- столкновения индивидуальных и командных целей;
- неожиданное изменение или двусмысленность рабочего процесса.

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ В КОЛЛЕКТИВЕ

Решение конфликта, основанного на различиях в стилях работы.

- Изучите собственный стиль.
- Встретьтесь с добровольцем один на один, чтобы лучше узнать его.
- Оцените стиль и предпочтения в вашей команде
- Формируйте корпоративную культуру



УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ В КОЛЛЕКТИВЕ

Решение конфликта, возникающего из-за недостаточного уровня доверия в команде.

Вы, как тимлидер, можете и должны предпринять конкретные действия, чтобы завоевать доверие других членов вашего коллектива, в случае его отсутствия, а также действия, которые будут способствовать формированию атмосферы доверия в вашей команде.

Одним из таких действий может стать проведение упражнения Патрика Ленсиони, помогающее укрепить доверие на основе уязвимости.



УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТОМ В КОЛЛЕКТИВЕ

Решение конфликта, возникающего из-за столкновения индивидуальных и командных целей.

- Станьте примером для своих добровольцев. Четко обозначьте свои индивидуальные и командные цели.
- Сформируйте культуру прозрачности в команде.
- Заблаговременно обсудите, где личные цели могут на самом деле вступить в противоречие с целями команды.
- Согласуйте в команде процесс разрешения конфликтов.

Эти шаги помогут вам и членам вашей команды быть более открытыми и прозрачными в отношении того, где существует конфликт и как лучше всего с ним справиться.