

Лекция 11: Разрешение конфликтов и переговоры

Курс «Лидерство и мотивация»

Введение в разрешение конфликтов и переговоры

- Конфликт является естественной частью командной динамики и лидерства.
- Эффективные навыки разрешения конфликтов и ведения переговоров необходимы для поддержания гармонии и производительности.

Роль лидеров в разрешении конфликтов

- Лидеры выступают в качестве посредников при рассмотрении и разрешении конфликтов.
- - Они обеспечивают справедливость, поддерживают отношения и согласовывают решения с целями организации.

Типы конфликтов в командах

- - ****Конфликт задач:**** Различия во мнениях относительно рабочих задач.
- - ****Конфликт в отношениях:**** Личные разногласия между членами команды.
- - ****Конфликт процессов:**** разногласия по поводу процедур или рабочих процессов.

Стратегии разрешения конфликтов

- 1. **Определите основную причину**:
поймите основные проблемы.
- 2. **Поощряйте открытое общение**:
создайте безопасное пространство для
диалога.
- 3. **Сосредоточьтесь на интересах, а не на
позициях** ищите решения, которые
удовлетворяют общие интересы.
- 4. **Разработка и внедрение решений**:
совместное согласование выполнимых

Навыки ведения переговоров для лидеров

- - **Подготовка:** Поймите контекст, цели и интересы всех сторон.
- - **Активное слушание** : признайте и подтвердите противоположные точки зрения.
- - **Фокус на выигрыше-выигрыше** : стремитесь к результатам, которые принесут пользу всем участникам.

Проблемы разрешения конфликтов и переговоров

- - Преодоление эмоциональных реакций и предубеждений.
- - Управление динамикой власти между конфликтующими сторонами.
- - Обеспечение устойчивости соглашений и их соответствия целям.

Практические примеры разрешения конфликтов

- Примеры разрешения конфликтов руководством:
- - Пример 1: Разрешение конфликта задач в кросс-функциональной команде.
- - Пример 2: Переговоры между департаментами о распределении ограниченных ресурсов.

Заключение

- Разрешение конфликтов и ведение переговоров являются важнейшими навыками лидера.
- Конструктивно решая конфликты, лидеры могут создать более сильные команды и благоприятную среду для сотрудничества.