



KREATYWNIE
W PRZEDSIĘBIORCZOŚĆ

Konflikty i ich rozwiązywanie



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Konflikt

DEFINICJE



proces, w którym dwie (lub więcej) strony w sposób świadomy przeciwstawiają się sobie.

Klasyfikacja konfliktów

- ze względu na podmiot (strony),
- zasięg,
- przedmiot,
- sposób przejawiania się (jawny i ukryty),
- czas trwania (długotrwały i krótkotrwały-efemeryczny),
- charakter sprzeczności (sprzeczności wewnętrzne, antagonistyczne, nieantagonistyczne, główne i poboczne),
- charakter (racjonalny, irracjonalny),
- skutki konfliktu (konflikt twórczy, destrukcyjny, konflikt o sumie zerowej).

Strony konfliktu

- Jednostka – jednostka (konflikt interpersonalny)
- Jednostka – jednostka (konflikt wewnętrzny)
- Jednostka – grupa
- Grupa – grupa (konflikt wewnątrzgrupowy)
- Grupa - grupa (konflikt międzygrupowy)
- Kategoria – kategoria społeczna
- Instytucja – instytucja
- Organizacja – organizacja

Przyczyny konfliktu

- różnice wartości i poglądów
- rywalizacja o ograniczone zasoby
- współzależność
- różnice w celach i zadaniach
- nieodpowiednia komunikacja, brak jasności
- dynamika procesów interpersonalnych
- lęk przed wprowadzaniem zmian

Skutki konfliktu - negatywne

- atmosfera napięcia
- stres
- negatywne emocje, np. jawna lub ukryta agresja
- spadek efektywności pracy
- chaos organizacyjny
- podział wewnątrz grupy, zespołu
- narastające objawy wrogości lub niechęci
- utrudniona komunikacja i współpraca w grupie
- spadek energii i jej rozproszenie

Skutki konfliktu - pozytywne

- wzrost motywacji
- innowacyjność
- sygnał dysfunkcjonalności
- przyrost wiedzy
- wzrost zaufania
- poczucie sprawiedliwości

Współczesne rozumienie konfliktu

- są normą, są nieuniknione, trzeba uczyć się z nimi żyć,
- wiele konfliktów odgrywa pozyteczną rolę,
- konflikty trzeba rozwiązywać, a nie powstrzymywać i utajniać,
- mogą przyczyniać się do wzrostu efektywności współpracy,
- przywódca ma kierować konfliktem, aby przyniósł pozytywny efekt.

Sposoby rozwiązywania konfliktów

NEGOCJACJE - osiągnięcie porozumienia przez poszukiwanie takiego rozwiązania, które satysfakcjonuje zaangażowane w konflikt strony.

MEDIACJE - są sposobem dochodzenia przez strony do rozwiązania konfliktu, prowadzonym w obecności *mediatora*

ARBITRAŻ - metoda rozwiązywania sporów w której rolę rozstrzygającego powierza się bezstronnemu specjalście – arbitrowi, którego rozwiązanie przyjmują strony konfliktu

Przygotowanie do negocjacji

BATNA (pol. najlepsza alternatywa negocjowanego porozumienia)

- **B**est
- **A**lternative
- **T**o A
- **N**egotiated
- **A**greement

Techniki negocjacyjne

- Salami
- Śmieszne pieniądze
- Imadło
- Nagroda w raju
- Polityka czynów dokonanych
- Balon próbny
- Zdechła ryba
- Gra czasem
- Ograniczone kompetencje
- Pozorne ustępstwo

Bibliografia:

- K.Garbacik, M. Żmiejko, Przedsiębiorczość na czasie, Wydawnictwo szkolne PWN, Warszawa – Łódź 2012
- S. Gregorczyk, M. Romanowska, A. Sopińska, P. Wachowiak, Przedsiębiorczość bez tajemnic, WSiP, Warszawa 2002, 2007
- Z. Makięła, T. Rachwał, Krok w przedsiębiorczość, Nowa Era, Warszawa 2012
- <http://mfiles.pl>
- <http://www.junior.org.pl>;