

Виктор Вальчук

Разрешение конфликтов сторон

Медиапособие



18+

Виктор Вальчук

Разрешение конфликтов сторон

«ЛитРес: Самиздат»

2021

Вальчук В. В.

Разрешение конфликтов сторон / В. В. Вальчук — «ЛитРес: Самиздат», 2021

Медиапособие, включающее 1,5 часа видео, содержит полный разбор инструмента Теории ограничений Голдратта для решения конфликта сторон — между сотрудниками, подразделениями компании, а также конфликтов вне бизнеса. Конфликт всегда возникает вследствие того, что у одной или обеих сторон имеются ошибочные (ограничивающие) убеждения. Их обнаружение позволяет найти прорывное взаимовыгодное решение. Пособие рекомендуется всем, кто хочет развить свои управленческие навыки, вывести карьеру на новый уровень и улучшить качество личной жизни.

Виктор Вальчук

Разрешение конфликтов сторон

Часть 1. Поведение как выбор и диаграмма выбора «Грозовая туча»

Результативность компании и отдельного человека определяется поведением, а поведение – убеждениями, принципами и ценностями. Конфликт в поведении (действиях) ставит под угрозу результативность. Конфликт в поведении может возникать только из-за ошибочных убеждений. Следовательно, развитие может быть достигнуто за счет выявления и устранения ошибочных убеждений.

Люди редко понимают, что они придерживаются своих убеждений, поскольку они попросту принимают их как реальность. Давно созданные и редко, если вообще когда-либо, подвергаемые критическому анализу, основополагающие убеждения вплетены в самую ткань бытия людей.

Выявление убеждений – сложный процесс, и он не бывает быстрым, поскольку признание убеждений для людей некомфортно. Процесс может выявить очень личные чувства, которые люди не хотят раскрывать, такие как глубинные страхи и неуверенность, обескураживающие или примитивные взгляды на человеческую природу, или неадекватное восприятие своих собственных способностей или интеллекта.

Безоговорочное принятие убеждений захватывает и удерживает иммунитет к изменениям: конкурирующие потребности заглушают все чувства в мире, и человек продолжает их поддерживать, хотя и бессознательно, в ущерб своей «официально заявленной» потребности. Только за счет выявления исходных убеждений люди, наконец, смогут оспорить эти убеждения и понять, почему они демонстрируют противоречивое поведение.

Большинство ситуаций, с которыми сталкивается человек в личной жизни и в условиях предприятия, можно свести к этим четырем конфликтам:

- личная дилемма;
- конфликт сторон;
- конфликт с существующими правилами;
- преодоление личного иммунитета к изменениям.

В этом пособии мы рассмотрим принятие решений для второго случая – конфликта сторон. Для нахождения решения мы будем использовать диаграмму разрешения конфликтов Теории ограничений. Чаще ее называют диаграммой «Грозовая туча» или просто «туча». Методика разработана создателем Теории ограничений Элияху Голдраттом.

Исходная посылка, лежащая в основе метода, заключается в том, что конфликт в системе существует только в результате наличия ошибочных убеждений. Поскольку такие убеждения препятствуют нахождению верного решения, их можно называть ограничивающими.

1.1. Поведение человека – это его личный выбор

Результаты, которых достигает человек, определяются тем, как он себя ведет. В свою очередь поведение человека – это его личный выбор на основе окружающего контекста для достижения своих интересов и целей. Именно поэтому, если результаты нас не удовлетворяют, мы ищем ошибки в своих действиях. Но действия на самом деле определяются нашими мыслями, нашими убеждениями. Человек видит мир через «очки» своих убеждений. «Человек

– это то, во что он верит» (А.П. Чехов). Таким образом, чтобы получать другие результаты, необходимо изменять свои убеждения!

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.