

Развитие компетенций менеджеров проектов

Смирнова Марина Викторовна
юрист, коуч по конфликтологии

marioka@rambler.ru

План работы

- 1) Методология в соответствии со стандартами.
- 2) ТЕМА №1 «Деловые коммуникации»:
 - Управление коммуникациями проекта: общая информация, заинтересованные стороны проекта, план коммуникаций
 - Коммуникации: понятие, виды, коммуникативные сети, система общения
 - Социальная коммуникация: деловая переписка, совещания, переговоры
 - Юридические аспекты: преддоговорные переговоры, базовые договорные конструкции (подряд, поставка)
 - Теория манипулирования
- 3) ТЕМА №2 «Конфликтология», «Межличностное общение»
 - Конфликт: понятие, управление, структура, динамика, виды
 - Причины конфликтов: система мышления, типологии личности и теория лидерства
 - Причины конфликтов: потеря информации
 - Обида: понятие, структура, система работы
- 4) ТЕМА №3 «Теория социальных малых групп»
 - Понятие малой группы
 - Коллектив/команда/группа
 - Группообразование

Конфликтология

Конфликт – это проявление социальных связей и отношений между людьми, способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, позиций и интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои цели двух и более сторон.

Признаки конфликта:

1. Биполярность: одновременная и взаимосвязанность, и взаимопротивоположность друг другу неких начал. Истинная точка зрения может существовать только, только если с ней сосуществует иная либо ложная. Противостояние интересов предполагает наличие двух противоречащих друг другу или несовместимых интересов.
2. Активность, направленная на преодоление противоречия.
3. Наличие субъекта или субъектов как носителей конфликта.
4. Наличие объекта конфликта.

Управление конфликтом – это сознательная деятельность по отношению к нему, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта и/или третьей стороной.

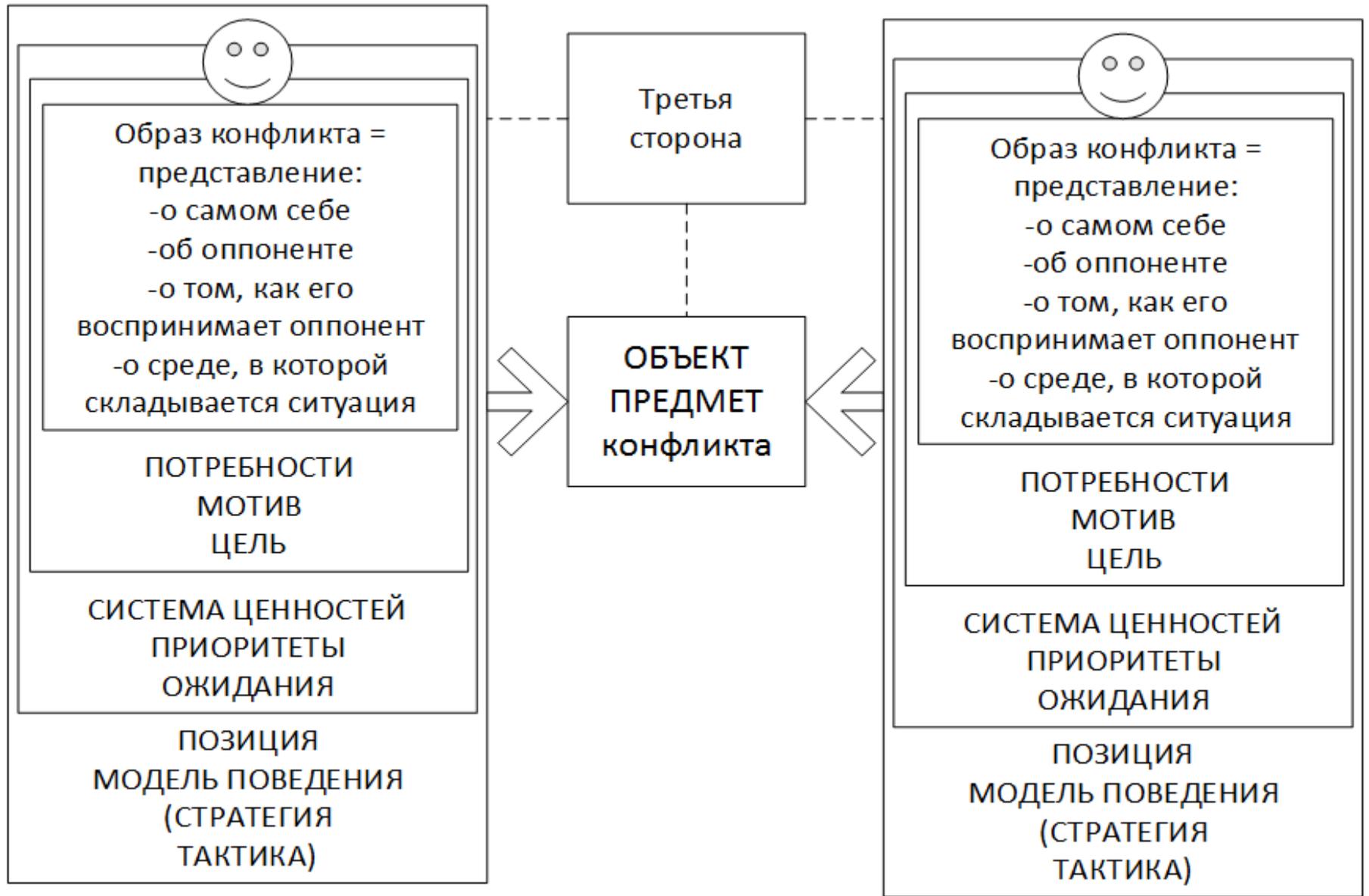
Цели управления конфликтом:

Восстановление отношений

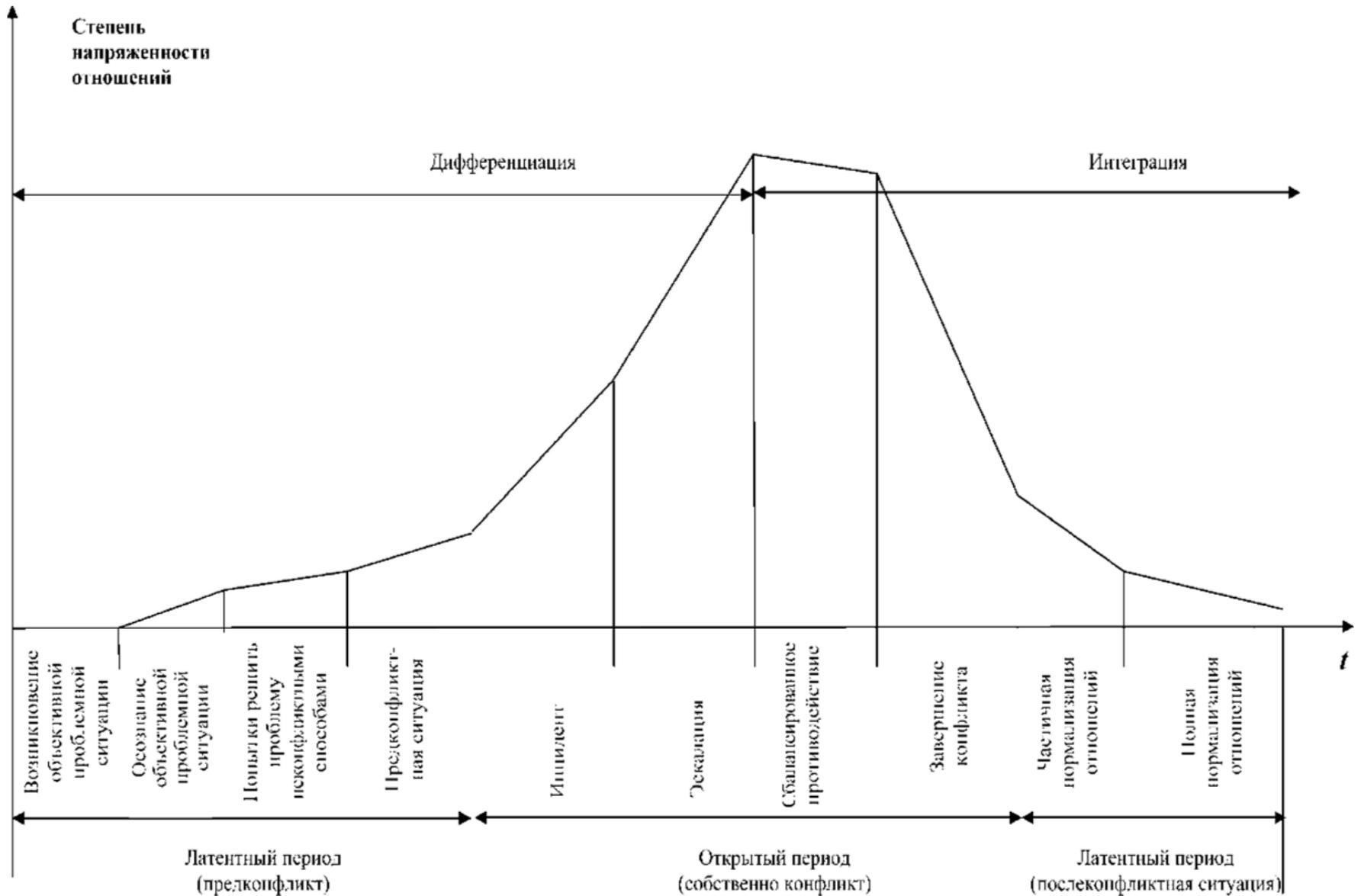
Поиск кто прав, кто виноват

Преследование личных целей, удовлетворение личных интересов/потребностей

Структура конфликта



Динамика конфликта



(по А.Я. Анцупову,
А.И. Шпилову)

Общая типология конфликтов

Социальные

Межличностные

Между личностью и группой

Межгрупповые

Межгосударственные

Внутриличностные

Хочу – хочу
(мотивационный конфликт)

Хочу – надо
(нравственный конфликт)

Хочу – могу
(нереализованные желания)

Надо – надо
(ролевой конфликт)

Надо – могу
(адаптационный конфликт)

Могу – могу
(самооценка)

Внутриличностные
конфликты

Разница между личным ожиданием деяний других людей и фактическим деянием других людей

Разница между личным ожиданием собственных деяний и фактическим собственным деянием

Разница между фактическим личным деянием и внутренней личностной концепцией «Я»

по Ю.М. Орлову
(теория СантоГенного Мышления)

Типология личности (система STRUCTOGRAM®)

Лимбическая система
(самовыражение,
борьба/бегство)

КРАСНЫЙ

Прирожденный лидер

Стремление доминировать

Сравнение с окружающими

Конкуренция – стимул и
воля к победе

Быстрая реакция

Четкие указания

Прямолинейны, уверены,
тверды в своих убеждениях

+

Продолговатый мозг
(самосохранение,
опыт, инстинкт)

ЗЕЛЕНый

Прирожденные
коммуникаторы

Высокий уровень эмпатии

Искренний интерес к делам,
заботам, судьбам

Легкая ориентация в людях,
эмоциональном фоне
ситуации и разговора

Готовность помочь

Стремление к уюту и
комфорту

+

Кора головного мозга
(самопознание,
планирование, меры
предосторожности)

СИНИЙ

Прирожденный аналитик

Потребность в дистанции

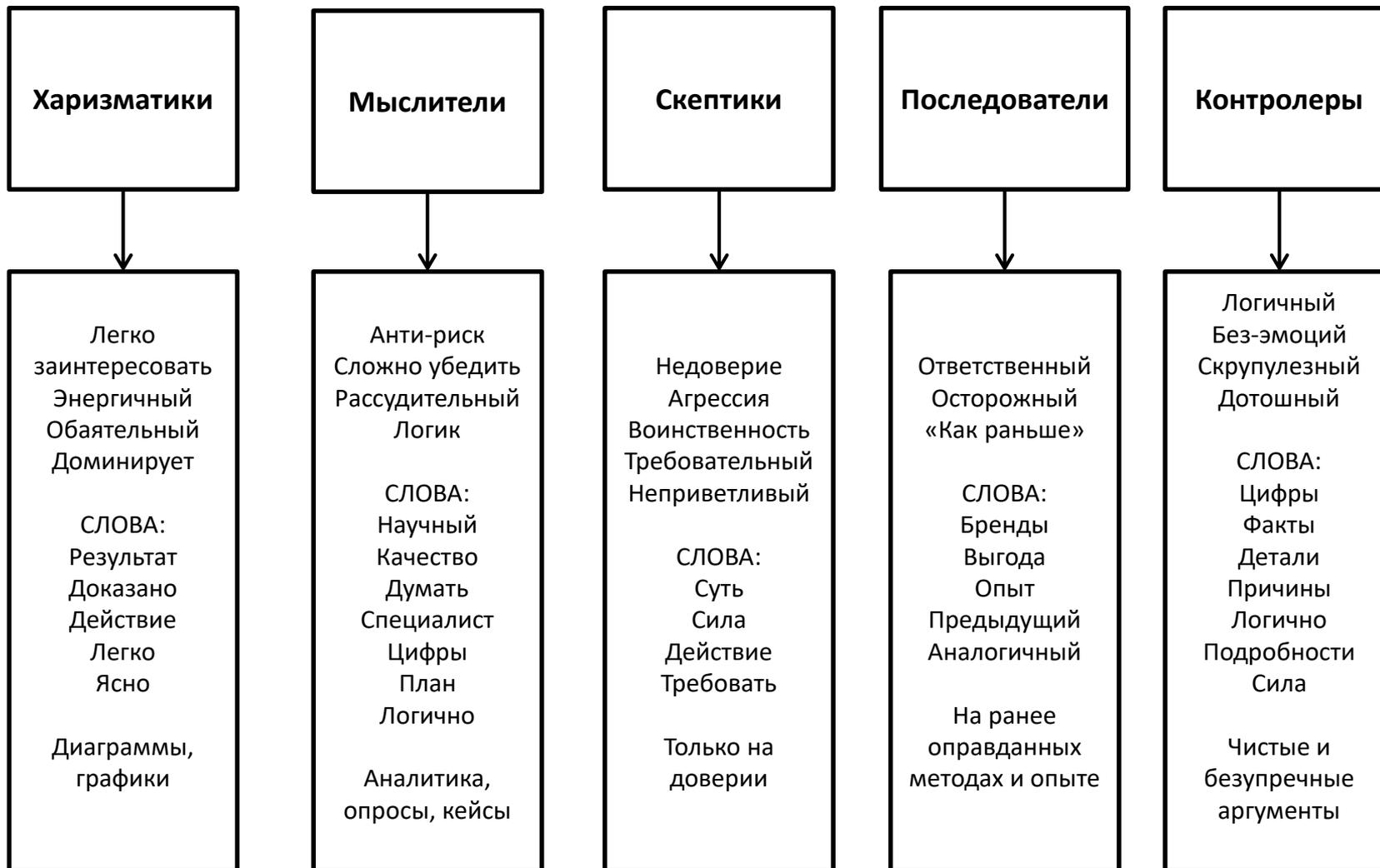
Замкнутость, скупое
выражение эмоций

Отстраненность,
молчаливость

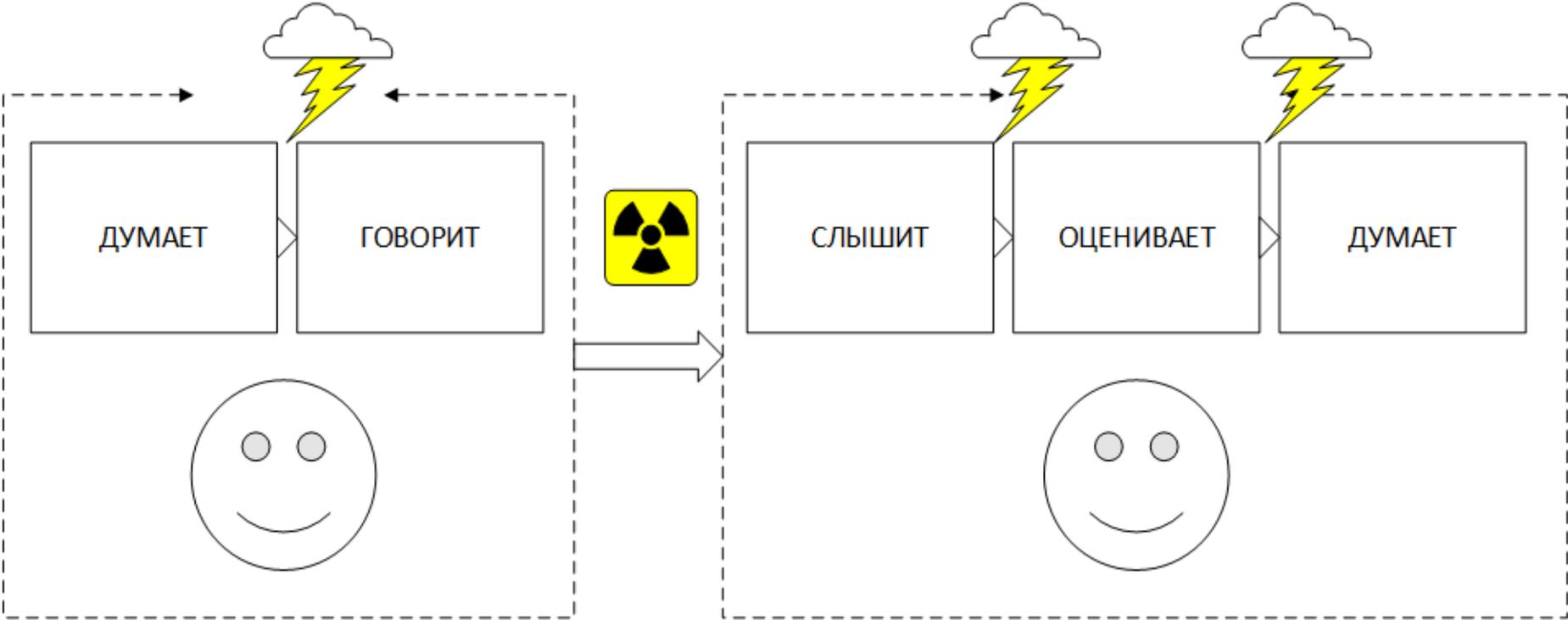
Крайне восприимчивы и
остро ощущают как
симпатию, так и
равнодушие и антипатию

Решения принимают долго,
обдуманно

Теория лидерства (Гэри Уильямс, Роберт Миллер)



Потери информации



Обида

Процесс формирования:

1. Наши ожидания от деяния (действия или бездействия) других людей
2. Фактические деяния других людей
3. Сравнение 1. и 2.:
 - Если ДА = счастье
 - Если НЕТ = обида

Принципы описания:

1. «Я»
2. «обижен(а)»
3. На кого-то конкретно – фактическая личность
4. За что-то конкретно – фактическое деяние, которое можно описать глаголом
5. Контекст
6. Правило 25 слов
7. Одна обида = один глагол
8. Письменно от руки

Спасибо за внимание!