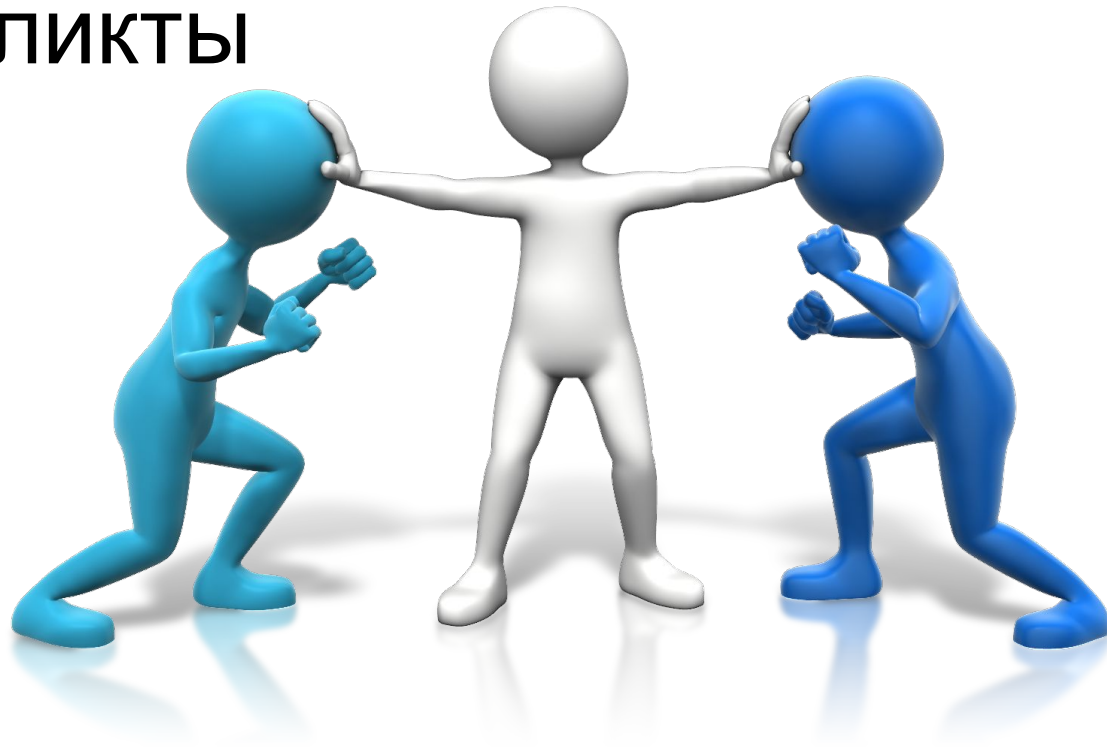


# КОНФЛИКТОЛОГИ Я

Попов Д.И.

**Конфликтология – наука о том как  
возникают, развиваются,  
разрешаются и завершаются  
конфликты**



# Основные причины конфликтов

- Естественное противоречие в интересах между людьми
- Образ жизни, связанный с недостатком денег и решительными, большими и быстрыми переменами
- Почти не придумано способов разрешения конфликтов, а так же редко используют придуманные способы разрешения конфликтов
- Нет игрушек, нет книг. Нет возможности играть и учиться
- Привычка через конфликт устранять разногласия

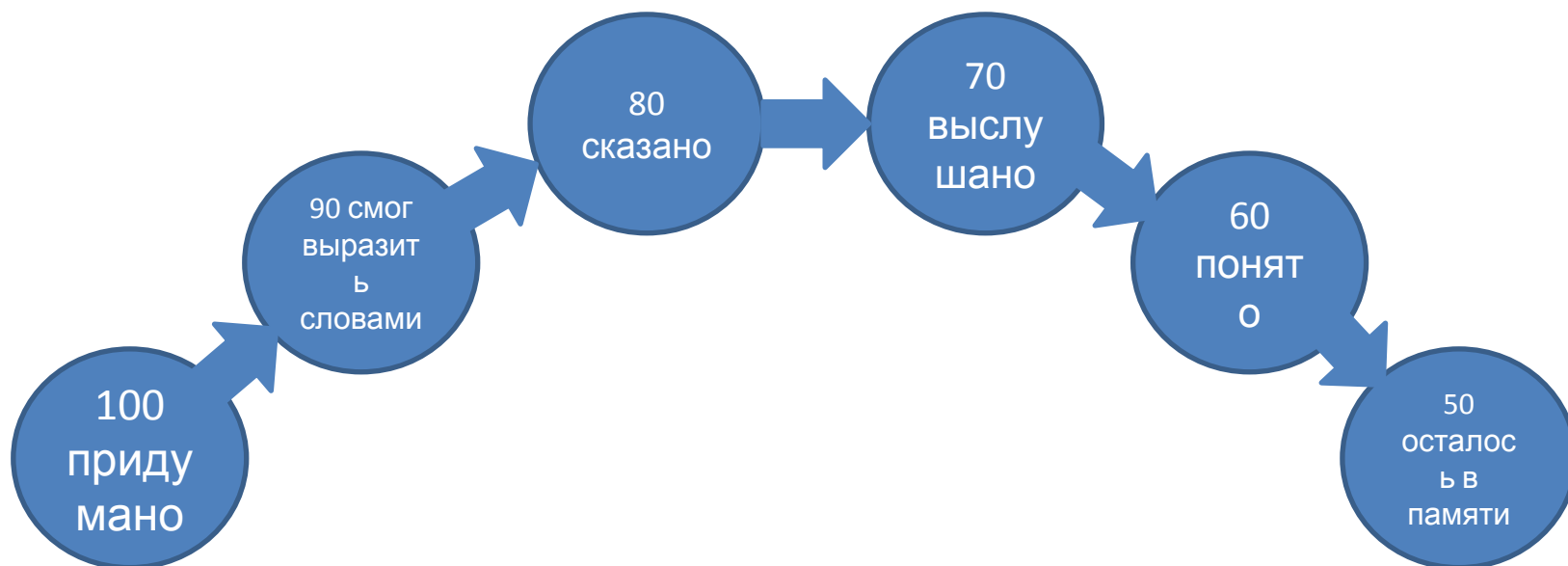
# Типичные организационно- управленческие причины конфликтов

- Структурно-организационные – то, как устроена организация не соответствует тому чем она занимается
- Функционально-организационные – неясное распределение обязанностей между работниками а так же подразделениями организации
- Личностно-функциональные – неполное соответствие качества сотрудников требованиям занимаемой должности
- Ситуативно-управленческие – принятие руководителями неправильных или конфликтных решений при выполнении задач

# Потери и искажение информации в процессе общения

- Не хватает слов для того, чтобы объяснить свои мысли и чувства
- Не хватает времени для того, чтобы объяснить свои мысли и чувства
- Часть информации собеседник не слышит потому, что отвлекается, думает о своих проблемах и т.п.
- Ты не всё говоришь собеседнику, потому, что часть информации – секрет, или её просто нельзя говорить
- Тот кому говоришь просто не слушает часть того, что ты ему говоришь
- Собеседник не понимает, что ты ему говоришь
- Собеседник по другому видит то, о чём вы говорите

# Потери и искажение информации в процессе общения



# Уровни организационных конфликтов

- 1) Личностный – конфликт между твоими интересами
- 2) Межличностный – конфликт между двумя людьми
- 3) Внутригрупповой – столкновение между одним человеком и несколькими людьми
- 4) Межгрупповой - конфликт, в котором в конфликтуют несколько команд
- 5) Организационный - вид конфликтов, вызванный особенностями организации, особенностями того, как она устроена, сотрудничеством с другими организациями и т. п.

# Слагаемые конфликта

**Конфликтная ситуация**



**Событие**



**Конфликт**



# Многоуровневый конфликт

**1 уровень** – межличностный

не поделили игрушку с учеником из соседнего класса

**2 уровень** – межгрупповой

начали помогать одноклассники с обеих сторон

**3 уровень** – организационный

пришли старшеклассники и решили проблему



# Разбираясь в конфликте

- Разбираясь в конфликте не вызывайте новые конфликты
- Изучайте конфликт справедливо со всех сторон и до конца. Просто копите правдивую информацию о происшедшем.
- На первом шаге изучения конфликта не обращайтесь внимания на риски предлагаемых вариантов его разрешения. Делайте как можно больше для того, чтобы конфликт раскрылся полностью
- Задавайте как можно больше вопросов о конфликте и не спешите давать готовые советы.

# Сценарий решения

## конфликта

Чтобы разрешить конфликт  
создай сценарий решения  
конфликта – спланируй что, как и  
в какой последовательности  
будешь делать



# Правила управления конфликтом

- 1) Не видеть конфликта там, где его нет. И не пропустить его там, где он появился
- 2) Используй правило «Против кого или против чего дружим»
- 3) Управление через угрозу обращения к старшим
- 4) Не участвуй в искусственном конфликте
- 5) Задавай правильные вопросы при общении
- 6) Следи за тем, сколько человек участвует в конфликте и кто они
- 7) Вопрос «Что если?»
- 8) Любой сценарий «Для того, чтобы» сильнее, чем конфликт «потому, что...»
- 9) Сценарий создаёт ожидания
- 10) Правило «белой собачки». Все хотят поучаствовать в решении
- 11) Смотри кто на что способен

**Конфликт —  
это пересечение  
интересов. Виноватых  
нет. Есть только причины.**

