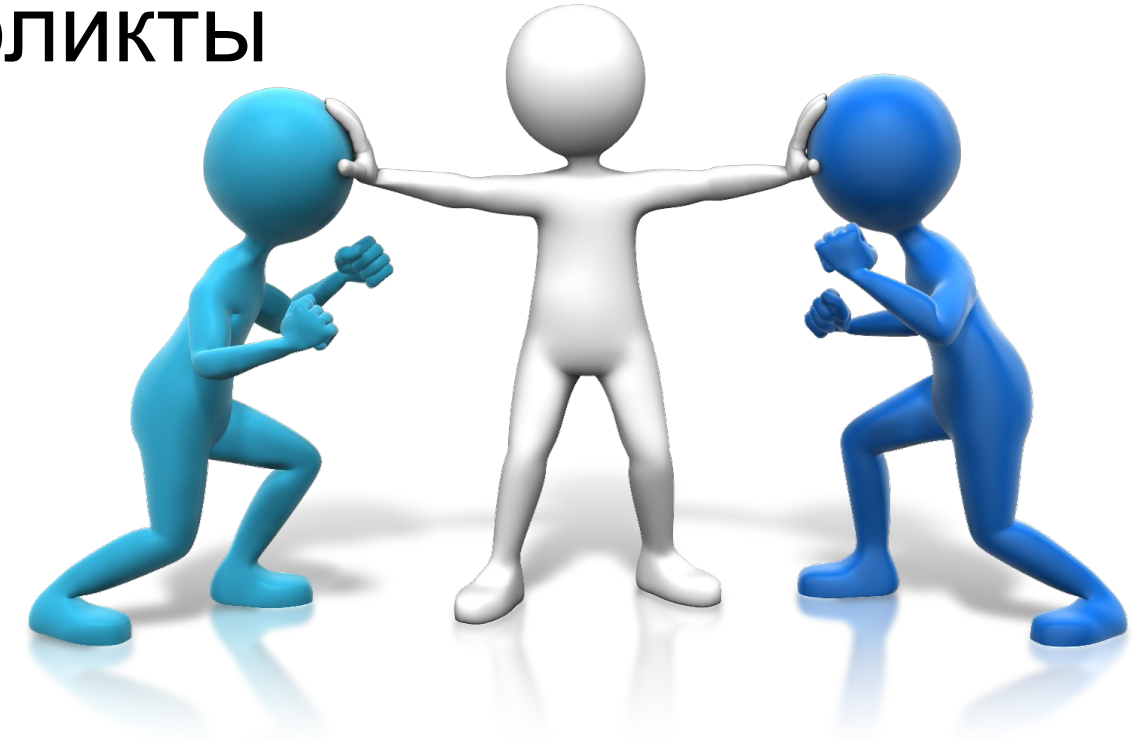
КОНФЛИКТОЛОГИЯ

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 учится
- Привычка через конфликт устранять разногласия

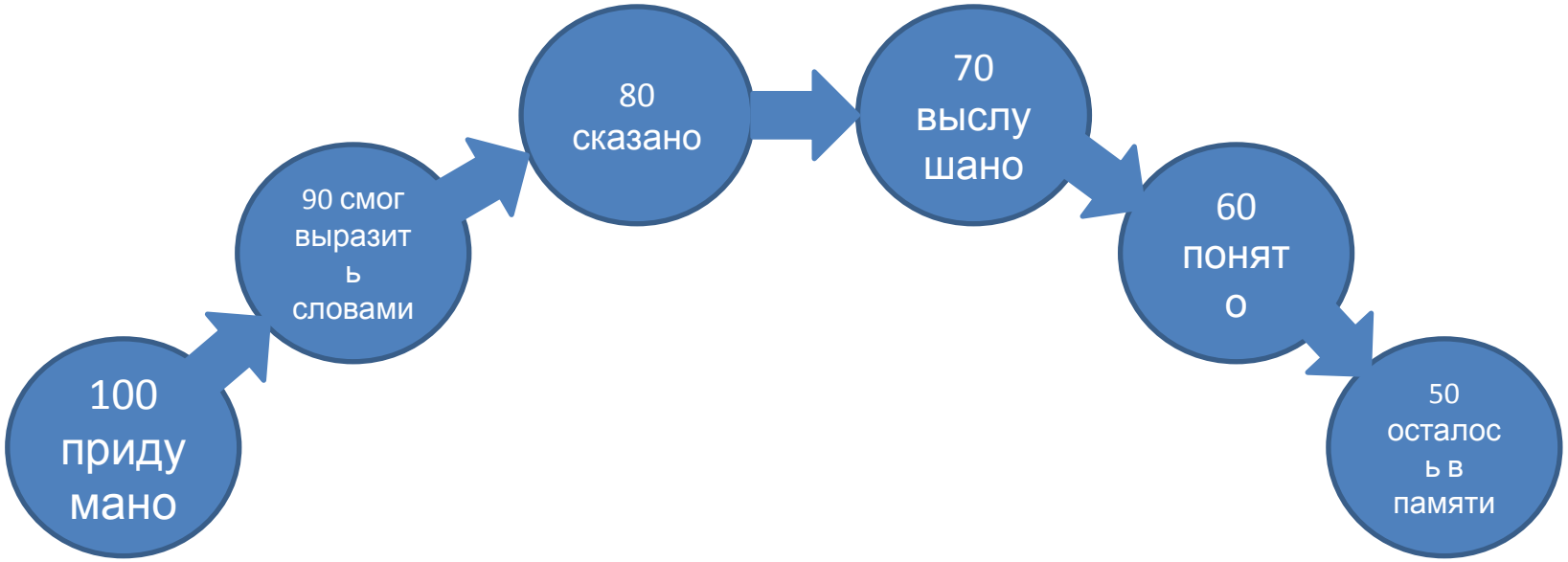
Типичные организационно-управленческие причины конфликтов

- 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 обращайте 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.