

# Конфликт

*участвовать  
или создавать*

# Логика «встречи»

**«сначала»**

Примеры конфликтов в организации (участие и создание)

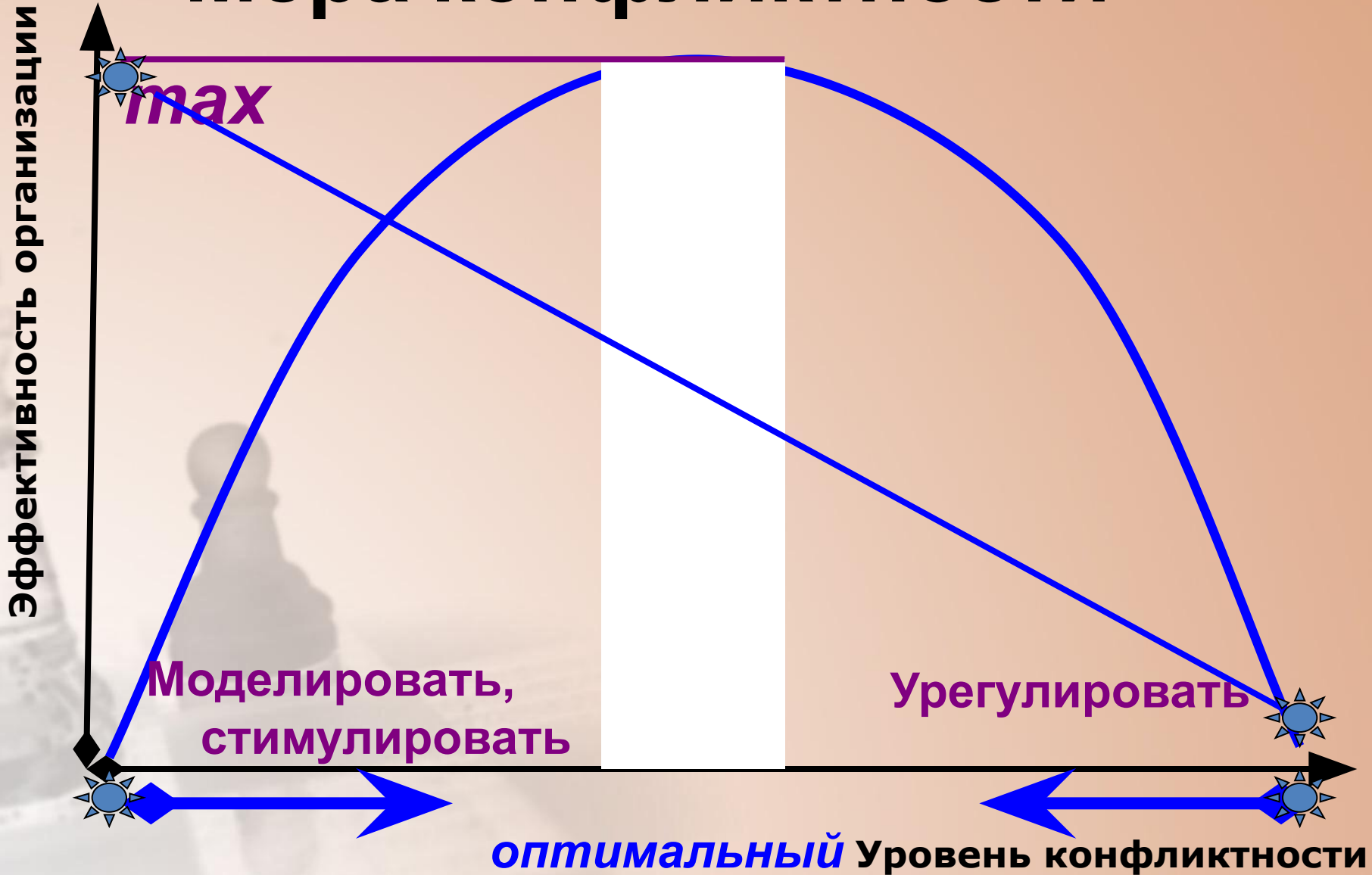
**«ПОТОМ»**

Проблемный вопрос и комментарии на обратную связь. Выводы (???)

**«после»**

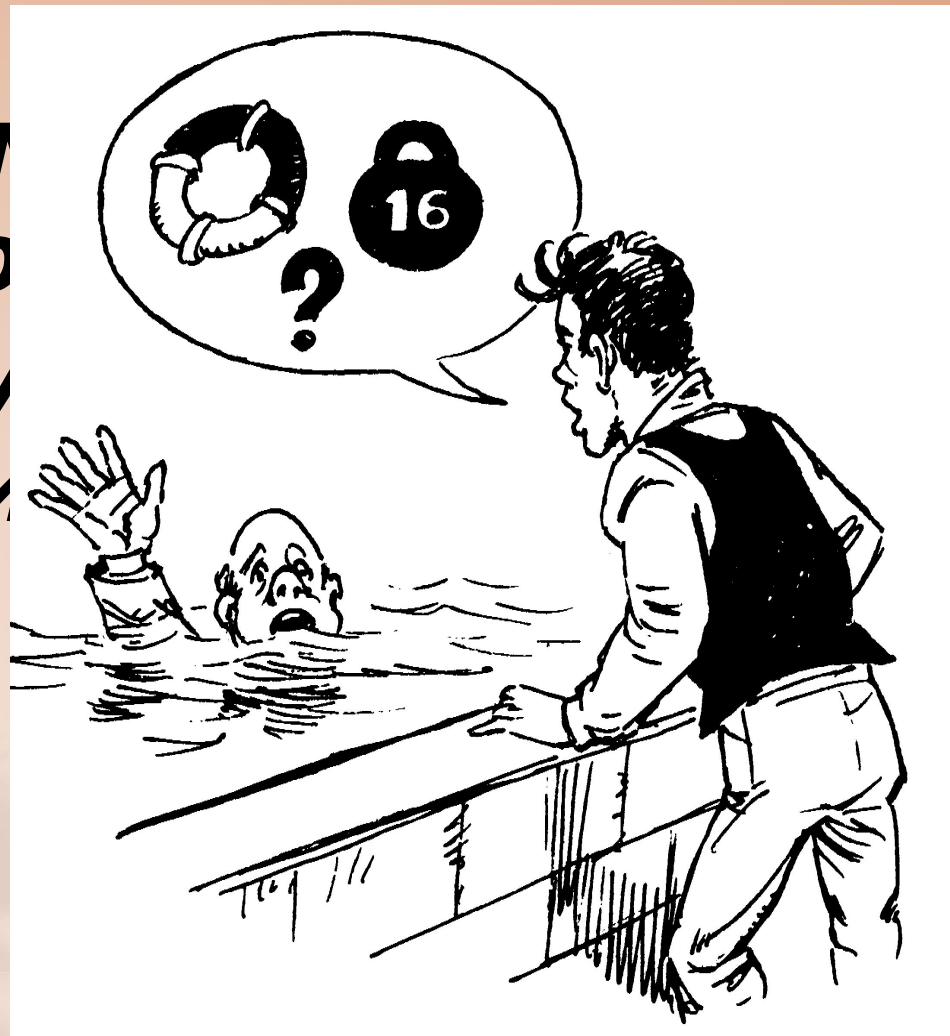
Адресные ответы

# Мера конфликтности



# Уровни (и примеры) конфликтов

**Котел с кипящими  
Если молодец (о  
добрый, то, иску  
обновится. Если  
сварится...**



# Уровни (и примеры) конфликтов

межорганизационный  
конфликт

---

внутриорганизационный  
конфликт

---

межгрупповой  
конфликт

---

внутригрупповой  
конфликт

---

межличностный  
конфликт

«Новичок»  
«Ноутбуки»

внутриличностный  
конфликт

«Выдвиженец»  
«Зона смерти»



# Уровни (и примеры) конфликтов

межорганизационный  
конфликт

внутриорганизационный  
конфликт

межгрупповой  
конфликт

внутригрупповой  
конфликт

межличностный  
конфликт

внутриличностный  
конфликт

«Белая ворона»  
«Терминатор»

«Новичок»  
«Ноутбуки»

«Выдвиженец»  
«Зона смерти»



# УРОВНИ (и примеры) КОНФЛИКТОВ

**межорганизационный  
конфликт**

---

**внутриорганизационный  
конфликт**

---

**межгрупповой  
конфликт**

*«Интервенция»  
«Повара и официанты»*

---

**внутригрупповой  
конфликт**

*«Белая ворона»  
«Терминатор»*

---

**межличностный  
конфликт**

*«Новичок»  
«Ноутбуки»*

---

**внутриличностный  
конфликт**

*«Выдвиженец»  
«Зона смерти»*







# Уровни (и примеры) конфликтов

межорганизационный  
конфликт

«Претензия по качеству»  
«Расследование»

внутриорганизацио  
нный конфликт

«Мусор»  
«Открытие магазина»

межгрупповой  
конфликт

«Интервенция»  
«Повара и официанты»

внутригрупповой  
конфликт

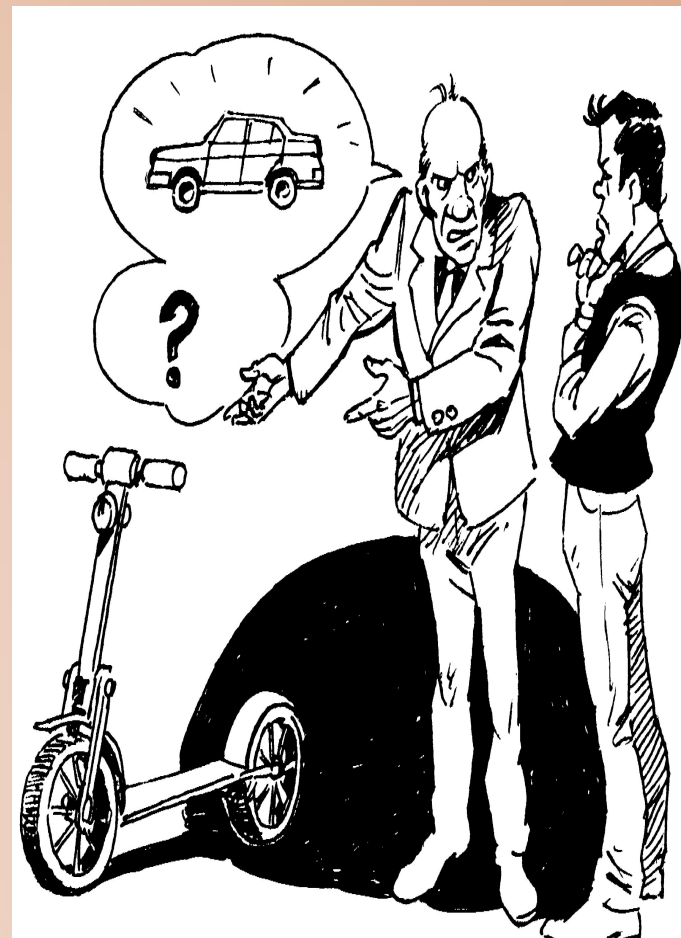
«Белая ворона»  
«Терминатор»

межличностный  
конфликт

«Новичок»  
«Ноутбуки»

внутриличностный  
конфликт

«Выдвиженец»  
«Зона смерти»



# ПРОБЛЕМНЫЙ ВОПРОС

**ЧТО ИЗ  
ПЕРЕЧИСЛЕННОГО  
ДЕЙСТВИТЕЛЬНО  
ЯВЛЯЕТСЯ  
ОТ ЧЕГО ЗАВИСИТ,  
КОНФЛИКТОМ?  
ПРЕВРАТИТСЯ ЛИ ... В  
КОНФЛИКТ?**

# Определение

**Конфликт: ФОРМА**

**ЦЕЛЕ** направленного

**ПРОТИВ**одействия сторон в

ситуации противоречивых

интересов и потребностей

**Конфликт = Конфликтная + Инцидент**  
**ситуация**

**ИСТИННЫЙ**

**СКРЫТЫЙ**

**ЛОЖНЫЙ**

# ЧТО ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ЯВЛЯЕТСЯ КОНФЛИКТОМ?

**межорганизационный  
конфликт**

*«Претензия по качеству»  
«Расследование»*

---

**внутриорганизационный  
конфликт**

*«Мусор»  
«Открытие магазина»*

---

**межгрупповой  
конфликт**

*«Интервенция»  
«Повара и официанты»*

---

**внутригрупповой  
конфликт**

*«Белая ворона»  
«Терминатор»*

---

**межличностный  
конфликт**

*«Новичок»  
«Ноутбуки»*

---

**внутриличностный  
конфликт**

*«Выдвиженец»  
«Зона смерти»*

# Глаголы в управлении конфликтом

***Предвидеть и готовиться***

***Учитывать при  
планировании***

***Моделировать «для»***

# Принцип циркуля

*Учитывать, что чаще  
всего конфликт  
определенного уровня  
охватывает все менее  
масштабные уровни*

# Правила уровней

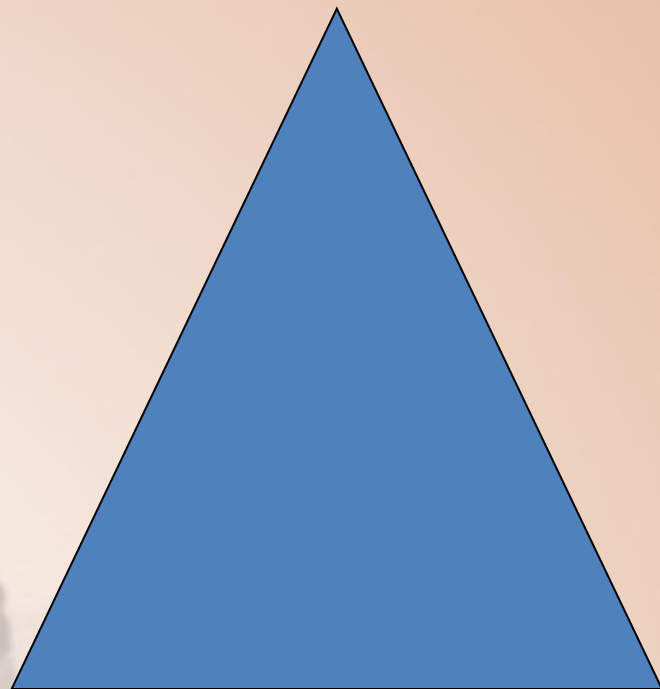
**Не решать конфликт на уровне выше или ниже его корней**

**Локализовать К, не допустив хода «вверх» (эскалации)**

**Эшелонировать управление конфликтом «вниз»**

# Треугольник удовлетворенности

*процессуальная*



*материальная*

*психологическая*