

Конфликт

*участновать
или создавать*

Логика «встречи»

«сначала»

Примеры конфликтов в организации (участие и создание)

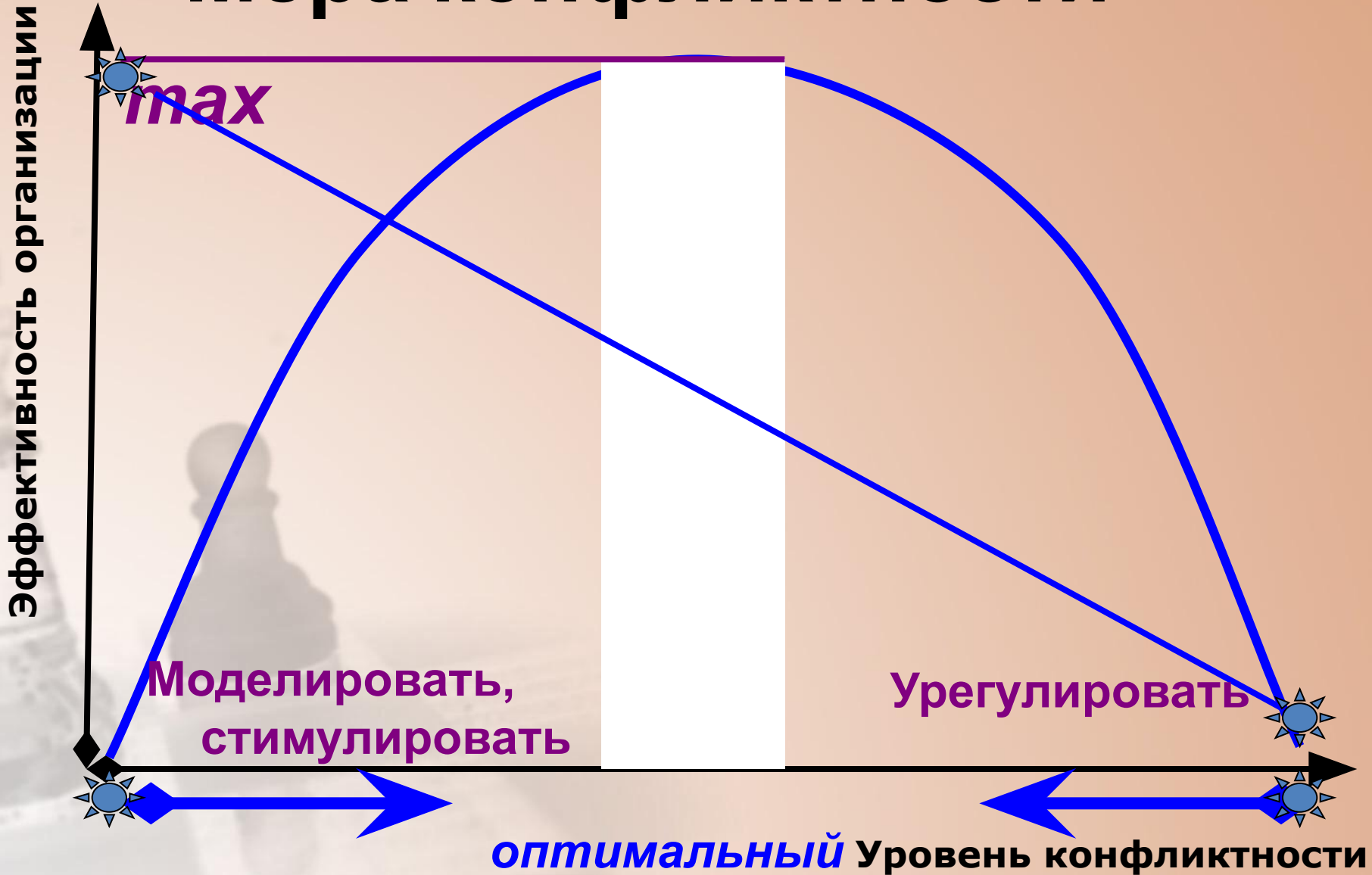
«ПОТОМ»

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

«после»

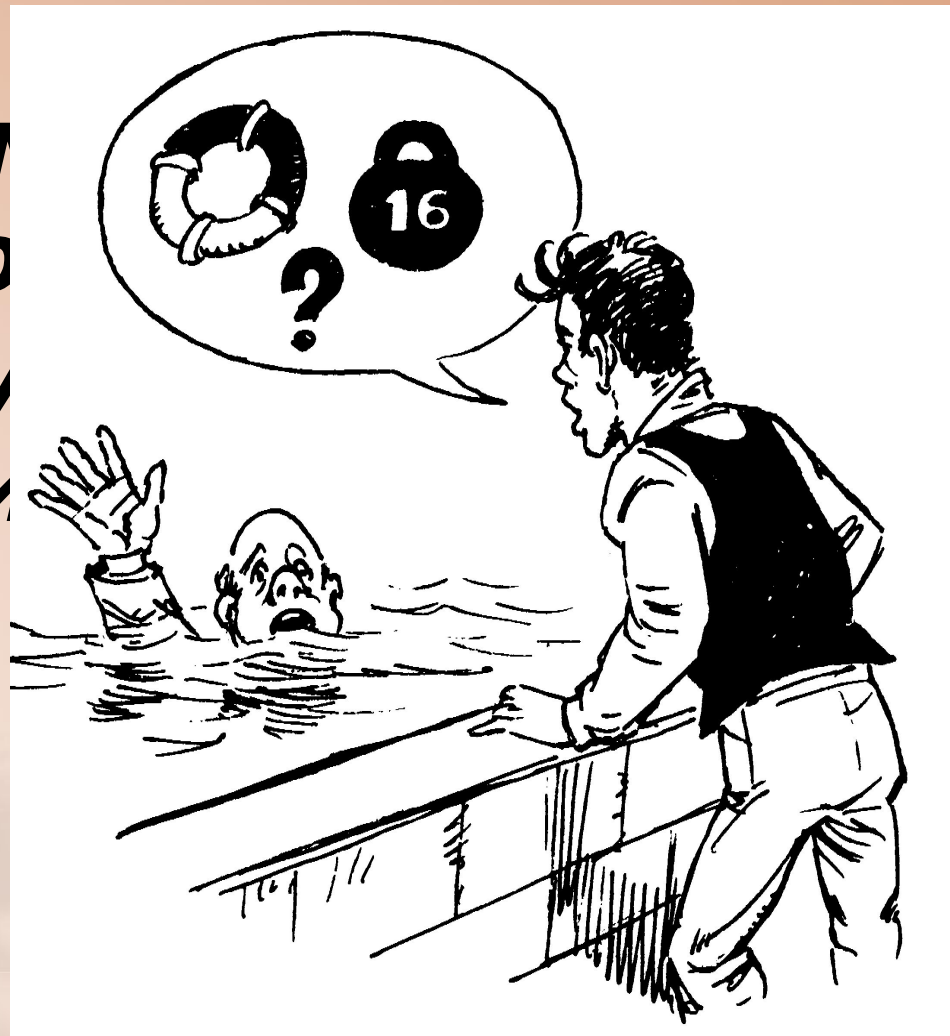
Адресные ответы

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**

**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»



Уровни (и примеры) конфликтов

межорганизационный
конфликт

«Претензия по качеству»
«Расследование»

внутриорганизацио
нный конфликт

«Мусор»
«Открытие магазина»

межгрупповой
конфликт

«Интервенция»
«Повара и официанты»

внутригрупповой
конфликт

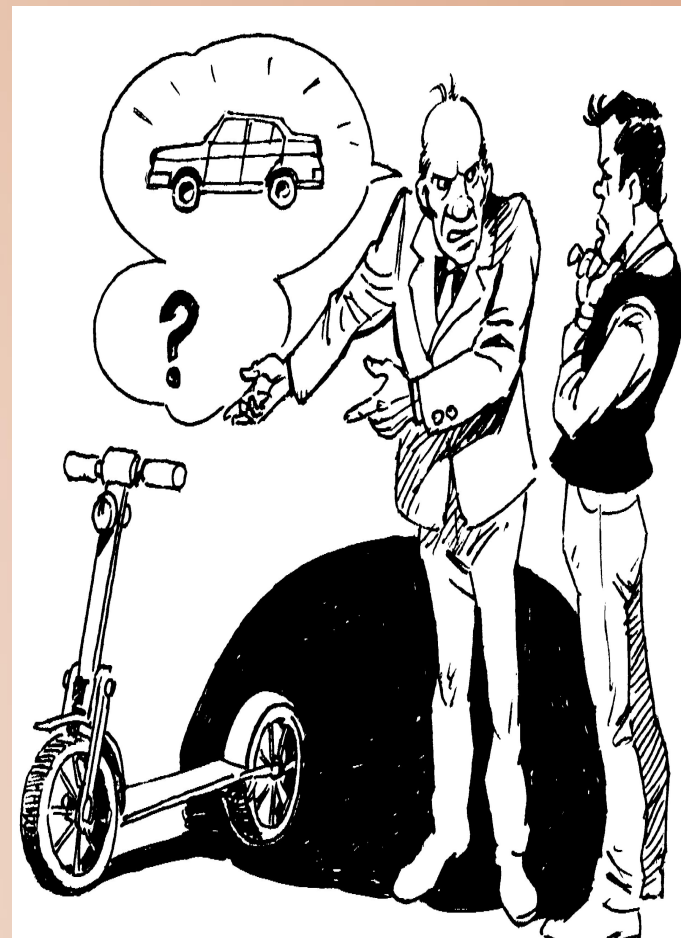
«Белая ворона»
«Терминатор»

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

ПРОТИВодействия сторон в

ситуации противоречивых

интересов и потребностей

Конфликт = Конфликтная + Инцидент
ситуация

ИСТИННЫЙ

СКРЫТЫЙ

ЛОЖНЫЙ

ЧТО ДЕЙСТВИТЕЛЬНО ЯВЛЯЕТСЯ КОНФЛИКТОМ?

межорганизационный конфликт	<i>«Претензия по качеству» «Расследование»</i>
внутриорганизационный конфликт	<i>«Мусор» «Открытие магазина»</i>
межгрупповой конфликт	<i>«Интервенция» «Повара и официанты»</i>
внутригрупповой конфликт	<i>«Белая ворона» «Терминатор»</i>
межличностный конфликт	<i>«Новичок» «Ноутбуки»</i>
внутриличностный конфликт	<i>«Выдвиженец» «Зона смерти»</i>

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

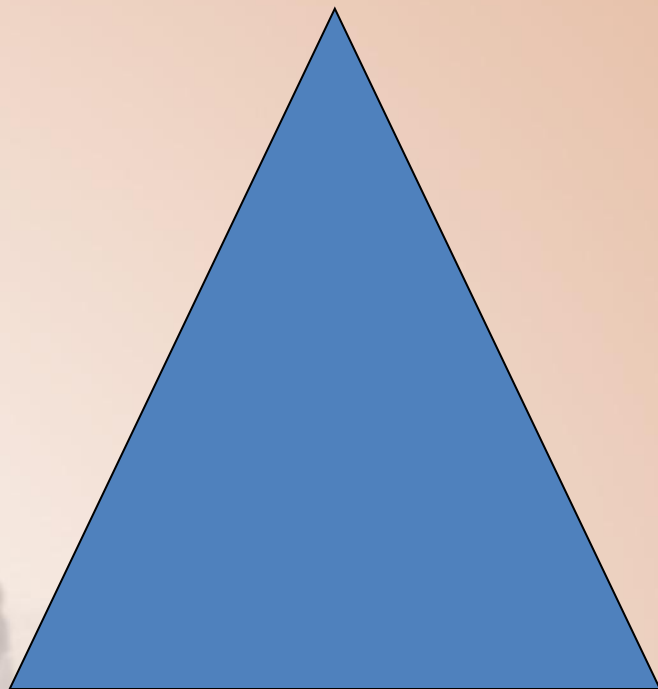
Не решать конфликт на уровне выше или ниже его корней

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

Эшелонировать управление конфликтом «вниз»

Треугольник удовлетворенности

процессуальная



материальная

психологическая