



Конфликт



ЧТО ЭТО ТАКОЕ?

КОНФЛИКТ



ПРОТИВОСТОЯНИЕ СУБЪЕКТОВ
ПО ПОВОДУ ВОЗНИКШЕГО
ПРОТИВОРЕЧИЯ,
ДЕЙСТВИТЕЛЬНОГО ИЛИ
ВООБРАЖАЕМОГО.

ТИПЫ КОНФЛИКТОВ



-ВНУТРИЛИЧНОСТНЫЕ

-- МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ

-МЕЖГРУППОВЫЕ

-ВНУТРИГРУППОВЫЕ

-ГОРИЗОНТАЛЬНЫЕ

-- ВЕРТИКАЛЬНЫЕ

(СВЕРХУ ВНИЗ, СНИЗУ ВВЕРХ)

КАК ВОЗНИКАЮТ КОНФЛИКТЫ



Выделяют

4 стадии прохождения конфликта:

1. Возникновение конфликта (появление противоречия)
2. Осознание данной ситуации как конфликтной хотя бы с одной стороны.
3. Конфликтное поведение.
4. Исход конфликта (конструктивный, деструктивный, замораживание конфликта)

ЛЕСТНИЦА ЭСКАЛАЦИИ КОНФЛИКТА

ОТ КОНФЛИКТА СРЕДНЕЙ СТЕПЕНИ НАПРЯЖЕННОСТИ ДО ВЗАИМОРАЗРУШЕНИЯ

		(по ГЛАЗЬ)							
1. ОБОСТРЕНИЕ									
- НАСТОРОЖЕННОСТЬ	2. ОБСУЖДЕНИЕ								
- ТУПИКОВА СИТУАЦИЯ	- КОНКУРЕНЦИЯ	3. ДЕЙСТВИЯ							
- ВЫБОРОЧНОЕ ВНИМАНИЕ	- ПОЛЯРИЗАЦИЯ	- ВОПРОС ПРЕСТИЖА	4. СОЗДАНИЕ ОБРАЗА						
- СОВМЕСТНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА	- ПОДСЧЕТ ОЧКОВ	- НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ	- СТЕРЕОТИПИЗАЦИЯ	5. ПОТЕРЯ ЛИЦА					
- ОСОЗНАНИЕ НАПРЯЖЕННОСТИ И НАТЯЖНОСТИ	- ПРОБУЖДЕНИЕ РАЗДРАЖЕНИЯ	- РЕЗКОЕ СНИЖЕНИЕ СИМПАТИИ	- ОБОСТРЕНИЕ КОНФЛИКТА	- КЛЕВЕТА И ПОТЕРЯ ЛИЦА	6. ЦЕЛЕВЫЕ СТРАТЕГИИ				
	- САРКАЗМ, ЯЗВИТЕЛЬНЫЕ ШУТКИ		- ПОТРЕБНОСТЬ В СИМПАТИИ	- НЕЭТИЧЕСКОЕ ПОВЕДЕНИЕ	- СТРЕСС	7. "ЗУБ ЗА ЗУБ"			
- СТОРОНЫ ЕЩЕ НЕ СТАЛИ НЕПРЕКЛОННЫМИ	- КАТЕГОРИЧЕСКОЕ МЫШЛЕНИЕ "ЧЕРНОЕ-БЕЛОЕ"	- БЛОКИРУЮТСЯ ВОЗМОЖНЫЕ РЕШЕНИЯ	- ПРИВЛЕЧЕНИЕ СТОРОННИКОВ	- ПРИНЦИПЫ И ИДЕОЛОГИИ	- УЛЬТИМАТУМЫ	- ЖЕСТОКОСТЬ И НАСИЛИЕ	8. РАЗРУШЕНИЕ		
- ВЗАИМОПОНИМАНИЕ БОЛЬШЕ НЕ ВОСПРИНИМАЕТСЯ КАК ЧТО-ТО САМО СОБОЙ РАЗУМЕЮЩЕЕСЯ	- ОЩУЩЕНИЕ СОБСТВЕННОГО ПРЕВОСХОДСТВА	- НЕЖЕЛАНИЕ ИЗМЕНЯТЬ СФОРМИРОВАВШЕЕСЯ МНЕНИЕ	- СОЗДАНИЕ КОАЛИЦИИ	- ИСПОЛЬЗОВАНИЕ "ГРЯЗНЫХ" ПРИЕМОВ	- УГРОЗА САНКЦИЙ	- НАНЕСЕНИЕ ВРЕДА ДРУГИМ И, ВОЗМОЖНО, СЕБЕ	- ПОТЕРЯ ТРУДОСПОСОБНОСТИ	9. ВМЕСТЕ В ПРОПАСТЬ	
	- ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОПРЕДЕЛЕННОГО СТИЛЯ ВЕДЕНИЯ ДИСКУССИЙ	- О ЧЕЛОВЕКЕ СУДЯТ НЕ ПО СЛОВАМ, А ПО ДЕЛАМ	- КАТЕГОРИЧЕСКОЕ "ЧЕРНОЕ-БЕЛОЕ" МЫШЛЕНИЕ	- ВЫСТАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТА НА ПОКАЗ	- ЖЕСТКИЕ ТРЕБОВАНИЯ		- СИСТЕМ АТИЧЕСКОЕ РАЗРУШЕНИЕ	- НАЗАД ПУТИ НЕТ	
- ОБСУЖДЕНИЯ ВОПРОСОВ ПРОХОДЯТ ВО ВСЕ БОЛЕЕ НАПРЯЖЕННОЙ ОБСТАНОВКЕ	- ПОЛНОСТЬЮ ЗАДЕЙСТВОВАНЫ МЫСЛИТЕЛЬНЫЕ СПОСОБНОСТИ СТОРОН	- ИСЧЕЗАЕТ СОВМЕСТНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА	- НАКЛИКАНИЕ БЕДЫ (САМОИСПОЛНЯЮЩЕЕСЯ ПРОРОЧЕСТВО)	- ИЗГНАНИЕ ИЗ ОБЩЕСТВА, КОЛЛЕКТИВА	- ОТВЕТНАЯ РЕАКЦИЯ: ПАНИКА	- ПРОТИВОПОЛОЖНАЯ СТОРОНА ВОСПРИНИМАЕТСЯ КАК НЕОДУШЕВЛЕННЫЙ ОБЪЕКТ ИЛИ ВРАГ	- ФРАГМЕНТИЗАЦИЯ ПРОТИВОПОЛОЖНОЙ СТОРОНЫ	- ВМЕСТЕ В ПРОПАСТЬ	
			- ДВОЙНЫЕ СТАНДАРТЫ И ПАРАДОКСАЛЬНЫЕ ИНСТРУКЦИИ	- ИЗБЕГАНИЕ ДРУГ ДРУГА, ОСТРАКИЗМ (ПРЕЗРЕНИЕ, НЕПРИЯТИЕ, ОСМЕЯНИЕ)					
ЭТАП 1: СТРАТЕГИЯ "ВЫИГРЫШ-ВЫИГРЫШ" КОНФЛИКУЮЩИЕ СТОРОНЫ ОСВЕДОМЛЕНЫ О СУЩЕСТВУЮЩЕЙ МЕЖДУ НИМИ НАПРЯЖЕННОСТИ, С КОТОРОЙ ОНИ СПРАВЛЯЮТСЯ ПУТЕМ КОНТРОЛЯ НАД СОБОЙ. СТОРОНЫ НАЦЕЛЕНЫ НА СОТРУДНИЧЕСТВО, НЕСМОТЯ НА ЛИЧНОЕ НЕДОВОЛЬСТВО			ЭТАП 2: СТРАТЕГИЯ "ВЫИГРЫШ-ПРОИГРЫШ" ПРЕВАЛИРУЕТ РАЗДРАЖЕНИЕ ПО ОТНОШЕНИЮ К ДРУГОЙ СТОРОНЕ. СОЦИАЛЬНО-ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ КОНФЛИКТ, ВАЖНЕЕ ВСЕГО В НЕМ ВЫИГРАТЬ(ЗАСТВИТЬ ДРУГУЮ СТОРОНУ ПРОИГРАТЬ)			ЭТАП 3: СТРАТЕГИЯ "ПРОИГРЫШ-ПРОИГРЫШ" СТОРОНЫ НЕ ИЗБЕГАЮТ СТОЛКНОВЕНИЙ, ОТНОСЯТСЯ ДРУГ К ДРУГУ КАК К НЕОДУШЕВЛЕННЫМ ОБЪЕКТАМ			

ВОЗМОЖНОСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ МЕДИАЦИИ НА РАЗНЫХ СТУПЕНЯХ ЛЕСТНИЦЫ ЭСКАЛАЦИИ КОНФЛИКТОВ

ДЕЛОВОЙ КОНФЛИКТ СТОРОНЫ СПОСОБНЫ РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ САМИ - МЕДИАЦИЯ ПРИМЕНЯЕТСЯ ЛИШЬ В ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫХ СЛУЧАЯХ	ЛИЧНЫЙ КОНФЛИКТ НЕОБХОДИМА ПОМОЩЬ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ - МЕДИАЦИЯ НАИБОЛЕЕ ПРОДУКТИВНА		КОНФЛИКТ О РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТА МЕДИАЦИЯ ВОЗМОЖНА, ЕСЛИ СТОРОНЫ ВСЕ ЕЩЕ ГОТОВЫ УЧИТЫВАТЬ СВОИ ИНТЕРЕСЫ И ИНТЕРЕСЫ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ, ЭТО ПОСЛЕДНИЕ ШАГИ, ПОСЛЕ КОТОРЫХ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕДИАЦИИ	ПРИЧИНОЙ КОНФЛИКТА СТАНОВИТСЯ ВСЕ ЧТО УДОДНО , ТЕНДЕНЦИЯ К НАНЕСЕНИЮ МАКСИМАЛЬНОГО УЩЕРБА ДРУГОЙ СТОРОНЕ ИСПОЛЬЗОВАТЬ МЕДИАЦИЮ НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ
		КОНФЛИКТ О КОНФЛИКТЕ МЕДИАЦИЯ ПРОДУКТИВНА		

ОТНОШЕНИЕ УЧАСТНИКОВ КОНФЛИКТА И ИХ КОНСУЛЬТАНТОВ К ПРИМЕНЕНИЮ МЕДИАЦИИ НА РАЗНЫХ ЭТАПАХ ЛЕСТНИЦЫ ЭСКАЛАЦИИ КОНФЛИКТА

НАЧАЛО ЭТАПА 1: ПОТРЕБНОСТИ В МЕДИАЦИИ НЕТ	ЗАВЕРШЕНИЕ ЭТАПА 1, НАЧАЛО ЭТАПА 2: ИСПОЛЬЗОВАТЬ МЕДИАЦИЮ БОЛЕЕ НЕТ ВОЗМОЖНОСТИ, ТАК КАК НАМ НЕ УДАЛОСЬ САМОСТОЯТЕЛЬНО РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ	ПРОДОЛЖЕНИЕ ЭТАПА 2: НАЗРЕЛО ПРОТИВОРЕЧИЕ О ТОМ, КАК ЛУЧШЕ УРЕГУЛИРОВАТЬ КОНФЛИКТ, СТОРОНЫ БОЛЕЕ НЕ СОГЛАСНЫ ДРУГ С ДРУГОМ, ЛИБО: ИСПОЛЬЗОВАТЬ МЕДИАЦИЮ СЛИШКОМ ПОЗДНО	ЭТАП 3: ИСПОЛЬЗОВАТЬ МЕДИАЦИЮ СЛИШКОМ ПОЗДНО. СТОРОНЫ ПРАКТИЧЕСКИ ВСЕГДА ПРАВЫ В ЭТОМ, ЕСЛИ КОНФЛИКТ ДОШЕЛ ДО 8-9 СТУПЕНИ
---	--	---	--

Конфликтогены

(способствующие конфликту)



**ЭТО СЛОВА , ДЕЙСТВИЯ (ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЕ),
МОГУЩЕЕ ПРИВЕСТИ К КОНФЛИКТУ.**

ТИПЫ КОНФЛИКТОГЕНОВ:

- **СТРЕМЛЕНИЕ К ПРЕВОСХОДСТВУ;**
- **ПРОЯВЛЕНИЯ АГРЕССИИ;**
- **ПРОЯВЛЕНИЯ ЭГОИЗМА**

СТРЕМЛЕНИЕ К ПРЕВОСХОДСТВУ



- ✓ Прямые превосходства (приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм);
- ✓ Снисходительное отношение;
- ✓ Хвастовство;
- ✓ Категоричность;
- ✓ Навязывание своих советов;
- ✓ Перебивание собеседника;
- ✓ Утаивание информации
- ✓ Нарушения этики, намеренные или непреднамеренные;
- ✓ Подшучивание;
- ✓ Обман или попытка обмана;
- ✓ Напоминание;
- ✓ Перекладывание ответственности на другого человека;
- ✓ Просьба одолжить деньги.

ПРОЯВЛЕНИЯ АГРЕССИВНОСТИ



- ✓ Природная агрессивность;
- ✓ Ситуативная агрессивность.



ПРОЯВЛЕНИЯ ЭГОИЗМА



Это ценная ориентация человека, характеризующая преобладанием своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей.

1 ФОРМУЛА КОНФЛИКТА



**КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ + ИНЦИДЕНТ
= КОНФЛИКТ**

КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ – ЭТО
НАКОПИВШИЕСЯ ПРОТИВОРЕЧИЯ, СОДЕРЖАЩИЕ
ИСТИННУЮ ПРИЧИНУ КОНФЛИКТА.

ИНЦИДЕНТ – ЭТО СТЕЧЕНИЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ,
ЯВЛЯЮЩИХСЯ ПОВОДОМ ДЛЯ КОНФЛИКТА.

КОНФЛИКТ – ЭТО ОТКРЫТОЕ ПРОТИВОСТОЯНИЕ
КАК СЛЕДСТВИЕ ВЗАИМОИСКЛЮЧАЮЩИХ
ИНТЕРЕСОВ И ПОЗИЦИЙ.

РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ – ЭТО ЗНАЧИТ:



- ❖ УСТРАНИТЬ КОНФЛИКТНУЮ СИТУАЦИЮ;
- ❖ ИСЧЕРПАТЬ ИНЦИДЕНТ.

2 ФОРМУЛА КОНФЛИКТА



***КС, КС₁, КС₂* – КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ**

ДАННАЯ ФОРМУЛА ДОПОЛНЯЕТ ПЕРВУЮ ФОРМУЛУ, В СООТВЕТСТВИИ С КОТОРОЙ КАЖДАЯ ИЗ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ СВОИМ ПРОЯВЛЕНИЕМ ИГРАЕТ РОЛЬ ИНЦИДЕНТА ДЛЯ ДРУГОЙ.

РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ ПО ЭТОЙ ФОРМУЛЕ



**ЭТО ЗНАЧИТ УСТРАНИТЬ
КАЖДУЮ ИЗ
КОНФЛИКТНЫХ
СИТУАЦИЙ**

6 правил формулирования конфликтной ситуации



ПРАВИЛО 1. ПОМНИТЕ, ЧТО КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ – ЭТО ТО, ЧТО НАДО УСТРАНИТЬ.

ПРАВИЛО 2. КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ ВСЕГДА ВОЗНИКАЕТ РАНЬШЕ КОНФЛИКТА.

ПРАВИЛО 3. ФОРМУЛИРОВКА ДОЛЖНА ПОДСКАЗЫВАТЬ, ЧТО ДЕЛАТЬ.

ПРАВИЛО 4. ЗАДАВАЙТЕ СЕБЕ ВОПРОСЫ «ПОЧЕМУ» ДО ТЕХ ПОР, ПОКА НЕ ДОКОПАЕТЕСЬ ДО ПЕРВОПРИЧИНЫ, ИЗ КОТОРОЙ ПРОИСТЕКАЮТ ДРУГИЕ.

ПРАВИЛО 5. СФОРМУЛИРУЙТЕ КОНФЛИКТНУЮ СИТУАЦИЮ СВОИМИ СЛОВАМИ, ПО ВОЗМОЖНОСТИ НЕ ПОВТОРЯЯ СЛОВ ИЗ ОПИСАНИЯ КОНФЛИКТА.

ПРАВИЛО 6. В ФОРМУЛИРОВКЕ ОБОЙДИТЕСЬ МИНИМУМОМ СЛОВ.

Правила бесконфликтного общения



1. Не употребляйте конфликтогены.
2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.
3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.
4. Делайте как можно больше благожелательных посылов.

Дженни Грехем Скотт (1991) считает, что у каждого человека в зависимости от жизненного опыта есть собственная классификация трудных в общении людей. Он приводит одну из классификаций, предложенных Робертом М Бремсоном.



**ОПРЕДЕЛИТЕ СТРАТЕГИЮ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С РОДИТЕЛЕМ ДАННОГО
ТИПА**

- ✓ «ПАРОВОЙ КАТОК»
- ✓ «СКРЫТЫЙ АГРЕССОР»
- ✓ «РАЗГНЕВАННЫЙ РЕБЕНОК»
- ✓ «ЖАЛОБЩИК»
- ✓ «МОЛЧУН»
- ✓ «СВЕРХПОКЛАДИСТЫЙ»

Типология конфликтных личностей



Виктор Шейнов выделил 6 характерных типов:

Определите стратегию взаимодействия

- «Демонстративные»
- «Ригидные»
- «Неуправляемые»
- «Сверхточные»
- «Рационалисты»
- «Безвольные»

Дерманова И.Б., Сидоренко Е.В. Предлагают техники, снижающие и повышающие напряжение.



ТЕХНИКИ, СНИЖАЮЩИЕ НАПРЯЖЕНИЕ:

- ❖ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПАРТНЕРУ ВОЗМОЖНОСТИ ВЫГОВОРИТЬСЯ.
- ❖ ВЕРБАЛИЗАЦИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ: СВОЕГО; ПАРТНЕРА.
- ❖ ПОДЧЕРКИВАНИЕ ОБЩНОСТИ С ПАРТНЕРОМ (СХОДСТВО ИНТЕРЕСОВ, МНЕНИЙ, ЕДИНСТВО ЦЕЛИ И ДР.)
- ❖ ПРОЯВЛЕНИЕ ИНТЕРЕСА К ПРОБЛЕМАМ ПАРТНЕРА.
- ❖ ПОДЧЕРКИВАНИЕ ЗНАЧИМОСТИ ПАРТНЕРА, ЕГО МНЕНИЯ В ВАШИХ ГЛАЗАХ.
- ❖ В СЛУЧАЕ ВАШЕЙ НЕПРАВОТЫ – НЕМЕДЛЕННОЕ ПРИЗНАНИЕ ЕЕ.
- ❖ ПРЕДЛОЖЕНИЕ КОНКРЕТНОГО ВЫХОДА ИЗ СЛОЖИВШЕЙСЯ СИТУАЦИИ.
- ❖ ОБРАЩЕНИЕ К ФАКТАМ.
- ❖ СПОКОЙНЫЙ УВЕРЕННЫЙ ТЕМП РЕЧИ.
- ❖ ПОДДЕРЖАНИЕ ОПТИМАЛЬНОЙ ДИСТАНЦИИ, УГЛА ПОВОРОТА И КОНТАКТА ГЛАЗ.

Техники, повышающие напряжение:



- Перебивание партнера.
- Игнорирование эмоционального состояния:
 - ✦ Своего;
 - ✦ Партнера.
- Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего.
- Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера.
- Принижение партнера, негативная оценка личности партнера.
- Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее.
- Поиск виноватых и обвинение партнера.
- Переход на «личности».
- Резкое убыстрение темпа речи.
- Избегание пространственной близости и наклона тела.

К. Томас выделяет пять
способов выхода из
конфликтной ситуации:

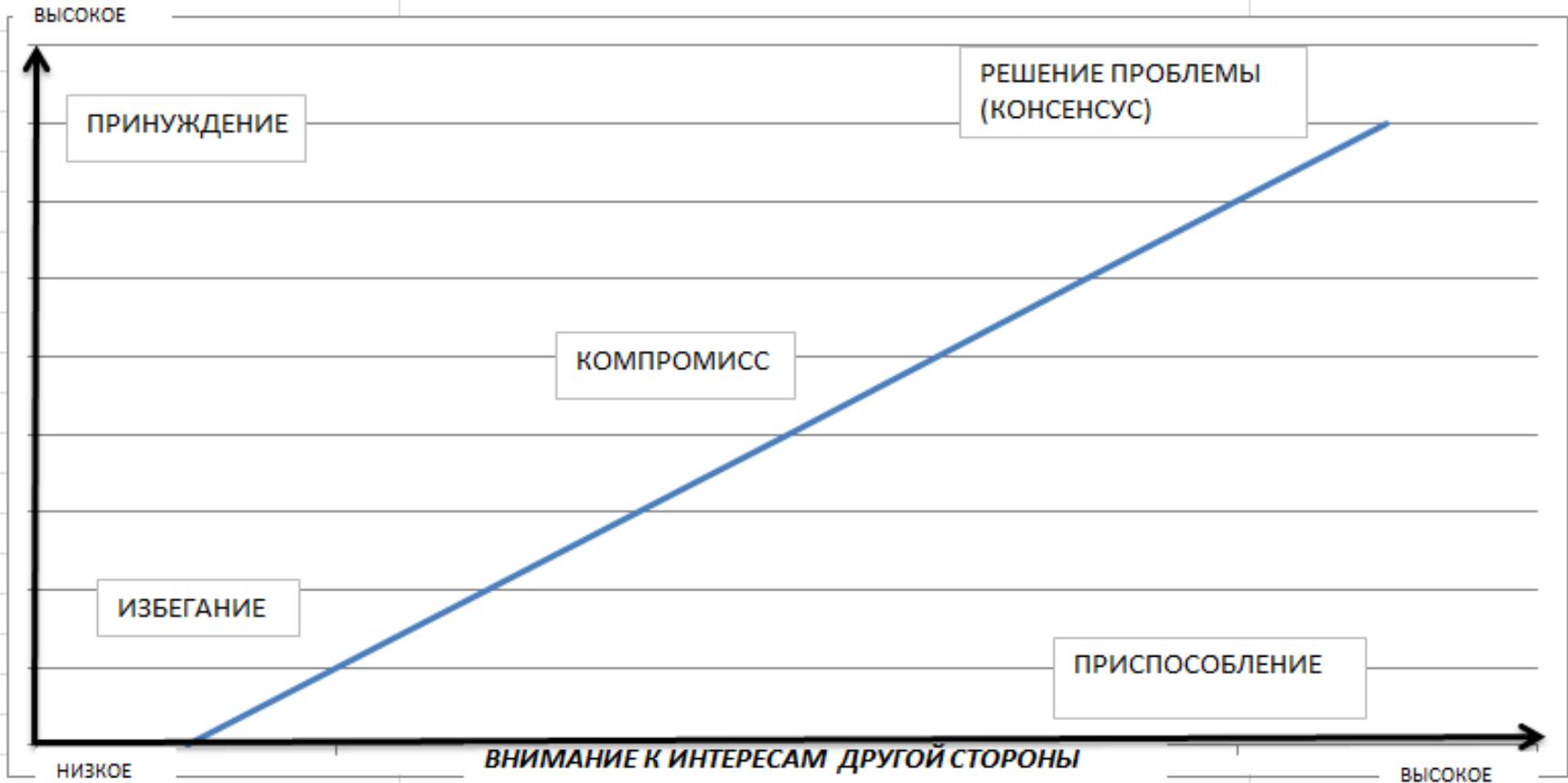


- КОНКУРЕНЦИЯ (ПОДАВЛЕНИЕ)**
- ИЗБЕГАНИЕ**
- КОМПРОМИСС**
- ПРИСПОСОБЛЕНИЕ (УСТУПКА)**
- СОТРУДНИЧЕСТВО (КОНСЕНСУС)**

ГРАФИК ПРИМЕНЯЕМЫХ СТИЛЕЙ

по модели Томаса-Килманна
loss-loss game, win-loss game, win-win game

ВНИМАНИЕ К СОБСТВЕННЫМ ИНТЕРЕСАМ



Спасибо



ЗА

ВНИМАНИЕ