



# 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)							
<b>1. ОБОСТРЕНИЕ</b>									
- НАСТОРОЖЕННОСТЬ	<b>2. ОБСУЖДЕНИЕ</b>								
- ТУПИКОВА СИТУАЦИЯ	- КОНКУРЕНЦИЯ	<b>3. ДЕЙСТВИЯ</b>							
- ВЫБОРОЧНОЕ ВНИМАНИЕ	- ПОЛЯРИЗАЦИЯ	- ВОПРОС ПРЕСТИЖА	<b>4. СОЗДАНИЕ ОБРАЗА</b>						
- СОВМЕСТНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА	- ПОДСЧЕТ ОЧКОВ	- НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ	- СТЕРЕОТИПИЗАЦИЯ	<b>5. ПОТЕРЯ ЛИЦА</b>					
- ОСОЗНАНИЕ НАПРЯЖЕННОСТИ И НАТЯЖНОСТИ	- ПРОБУЖДЕНИЕ РАЗДРАЖЕНИЯ	- РЕЗКОЕ СНИЖЕНИЕ СИМПАТИИ	- ОБОСТРЕНИЕ КОНФЛИКТА	- КЛЕВЕТА И ПОТЕРЯ ЛИЦА	<b>6. ЦЕЛЕВЫЕ СТРАТЕГИИ</b>				
	- САРКАЗМ, ЯЗВИТЕЛЬНЫЕ ШУТКИ		- ПОТРЕБНОСТЬ В СИМПАТИИ	- НЕЭТИЧЕСКОЕ ПОВЕДЕНИЕ	- СТРЕСС	<b>7. "ЗУБ ЗА ЗУБ"</b>			
- СТОРОНЫ ЕЩЕ НЕ СТАЛИ НЕПРЕКЛОННЫМИ	- КАТЕГОРИЧЕСКОЕ МЫШЛЕНИЕ "ЧЕРНОЕ-БЕЛОЕ"	- БЛОКИРУЮТСЯ ВОЗМОЖНЫЕ РЕШЕНИЯ	- ПРИВЛЕЧЕНИЕ СТОРОННИКОВ	- ПРИНЦИПЫ И ИДЕОЛОГИИ	- УЛЬТИМАТУМЫ	- ЖЕСТОКОСТЬ И НАСИЛИЕ	<b>8. РАЗРУШЕНИЕ</b>		
- 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	<b>9. ВМЕСТЕ В ПРОПАСТЬ</b>	
	- 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)					
<b>ЭТАП 1: СТРАТЕГИЯ "ВЫИГРЫШ-ВЫИГРЫШ"</b> КОНФЛИКУЮЩИЕ СТОРОНЫ ОСВЕДОМЛЕНЫ О СУЩЕСТВУЮЩЕЙ МЕЖДУ НИМИ НАПРЯЖЕННОСТИ, С КОТОРОЙ ОНИ СПРАВЛЯЮТСЯ ПУТЕМ КОНТРОЛЯ НАД СОБОЙ. СТОРОНЫ НАЦЕЛЕНЫ НА СОТРУДНИЧЕСТВО, НЕСМОТРИ НА ЛИЧНОЕ НЕДОВОЛЬСТВО			<b>ЭТАП 2: СТРАТЕГИЯ "ВЫИГРЫШ-ПРОИГРЫШ"</b> ПРЕВАЛИРУЕТ РАЗДРАЖЕНИЕ ПО ОТНОШЕНИЮ К ДРУГОЙ СТОРОНЕ. СОЦИАЛЬНО-ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ КОНФЛИКТ, ВАЖНЕЕ ВСЕГО В НЕМ ВЫИГРАТЬ(ЗАСТВИТЬ ДРУГУЮ СТОРОНУ ПРОИГРАТЬ)			<b>ЭТАП 3: СТРАТЕГИЯ "ПРОИГРЫШ-ПРОИГРЫШ"</b> СТОРОНЫ НЕ ИЗБЕГАЮТ СТОЛКНОВЕНИЙ, ОТНОСЯТСЯ ДРУГ К ДРУГУ КАК К НЕОДУШЕВЛЕННЫМ ОБЪЕКТАМ			

## ВОЗМОЖНОСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ МЕДИАЦИИ НА РАЗНЫХ СТУПЕНЯХ ЛЕСТНИЦЫ ЭСКАЛАЦИИ КОНФЛИКТОВ

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

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

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

# 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, КС<sub>1</sub>, КС<sub>2</sub>* – 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:

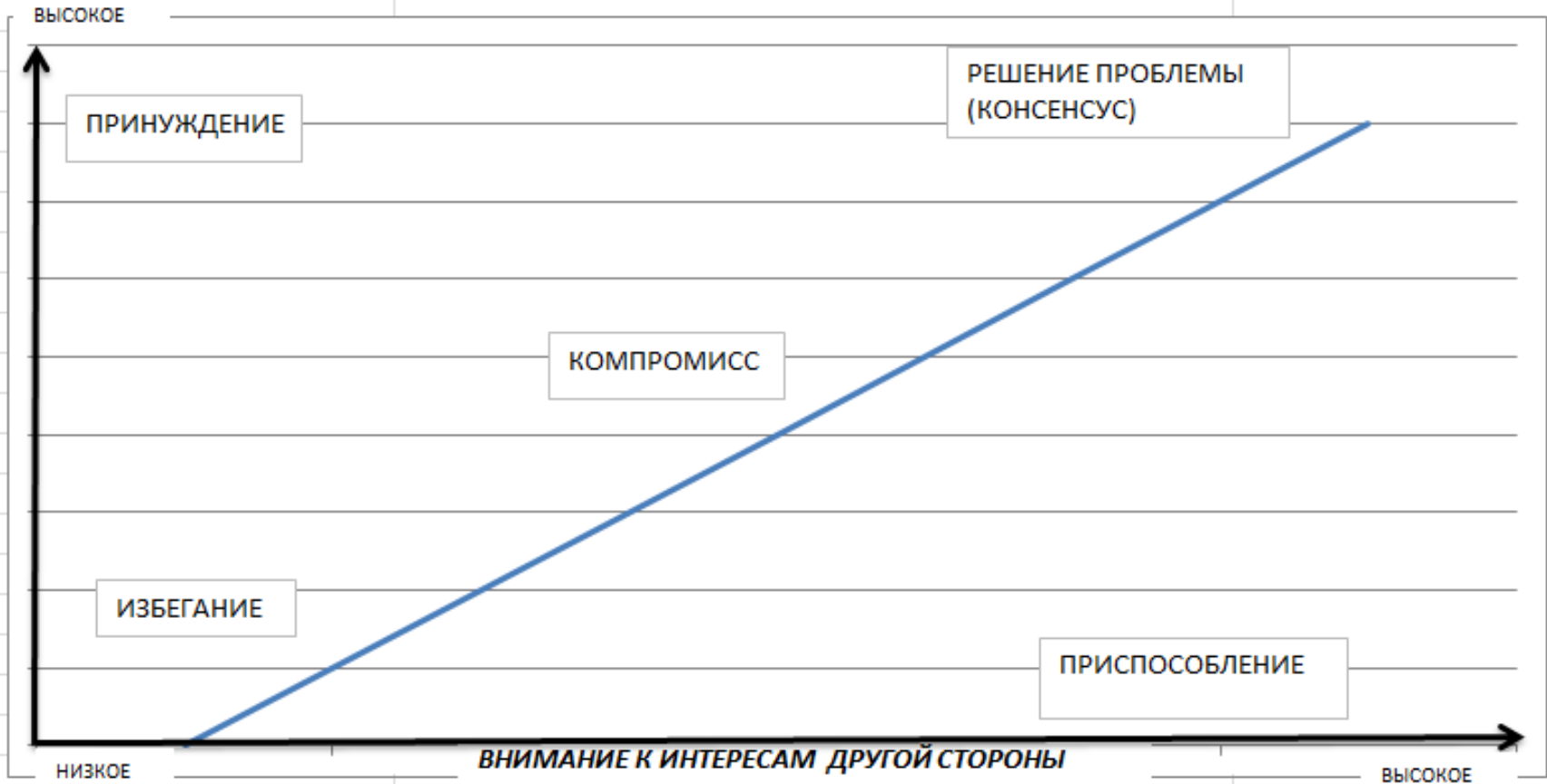


- КОНКУРЕНЦИЯ (ПОДАВЛЕНИЕ)**
- ИЗБЕГАНИЕ**
- КОМПРОМИСС**
- ПРИСПОСОБЛЕНИЕ (УСТУПКА)**
- СОТРУДНИЧЕСТВО (КОНСЕНСУС)**

# ГРАФИК ПРИМЕНЯЕМЫХ СТИЛЕЙ

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

**ВНИМАНИЕ К СОБСТВЕННЫМ ИНТЕРЕСАМ**



# Спасибо



## ЗА

# ВНИМАНИЕ