

Сначала определение

КОНФЛИКТ - ЭТО

**противоречие, не
позволяющее участникам
контекста действовать
согласно их
представлениям, не
имеющее готового
алгоритма решения**

К О Н Ф Л И К Т



Деструктивное
течение:

в обыденной речи
называется:

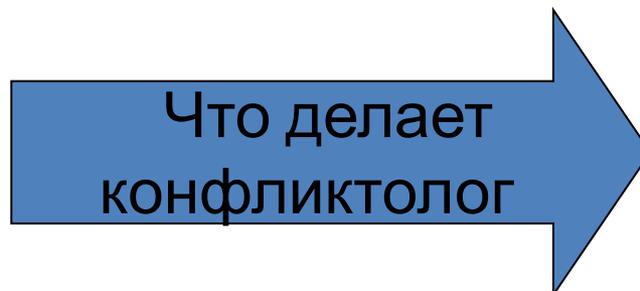
Скандал,
Война,
Конфликт,
Борьба



Конструктивное
течение

в обыденной речи
называется:

Проблема,
Сложность,
Неурядица,
Затруднение



Плюсы конфликта

- Узнаём новую информацию
- Объединяемся
- Снимаем напряжение
- Создаем новые нормы, правила
- Выясняем соотношение сил
- Понимаем реальные правила игры
- Приспосабливаемся
- Изменяем и изменяемся, развиваем и развиваемся
- Уходит синдром покорности
- Понимаем возможности



Два типа активных конфликтов:

РЕАЛИСТИЧНЫ Е

конфликты-
средства

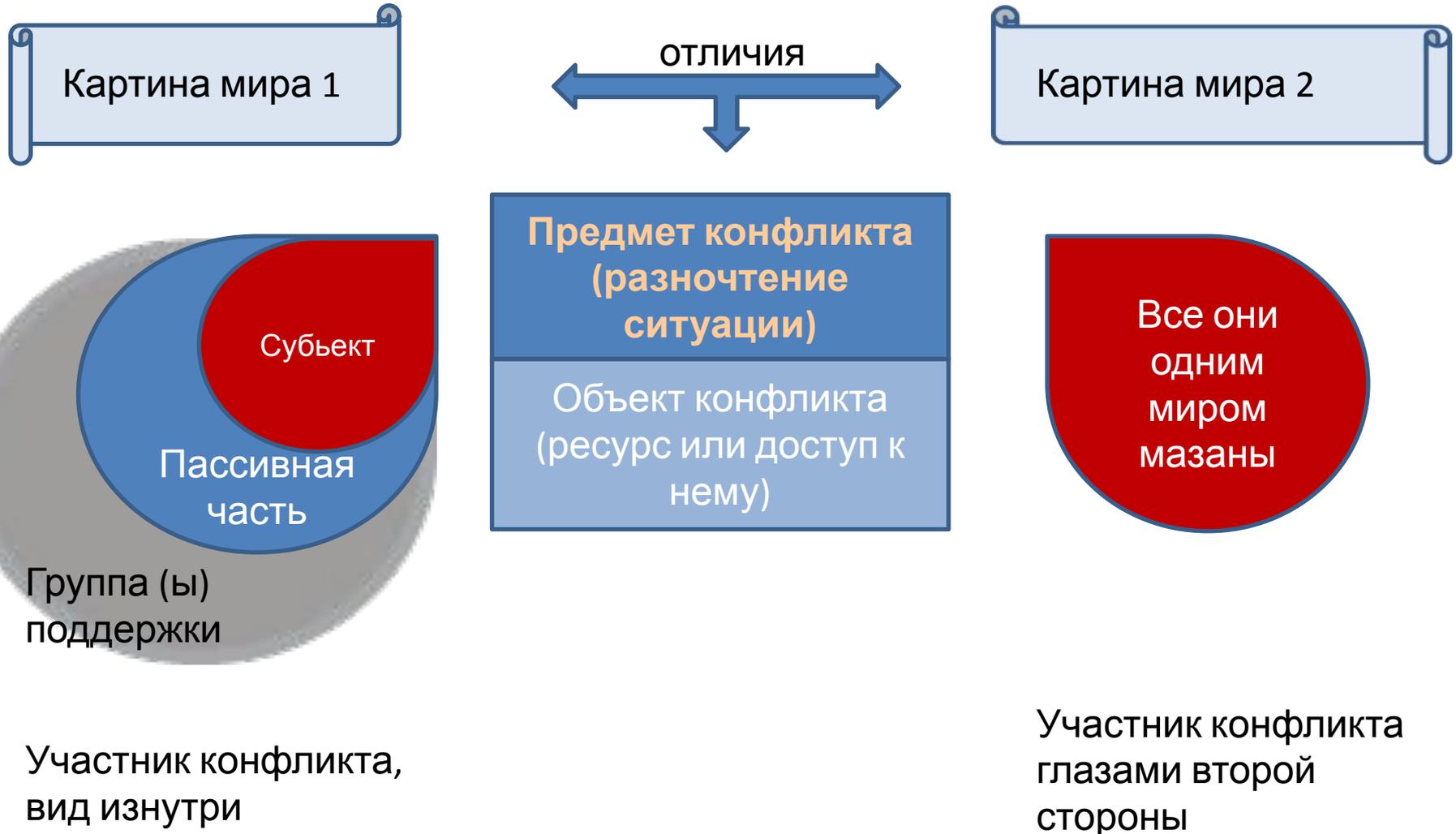
средство решения
проблемы

НЕРЕАЛИСТИЧ НЫЕ

конфликты-цели

цель – сбросить
напряжение,
отвлечь от чего-
либо

Структурный анализ конфликта



Предмет конфликта не обязан быть одним-единственным

Ни о чем нельзя
договориться,
всё поперёк

Можно ли общаться с Ех-ами?
Кто моет посуду?
Чья мама имеет ключ от нашего дома?
Пороть ли детей?
Что насчет анального секса?
Сфинкс или шиншилла?
Где хранить инструменты?
У тебя слишком сексуальные коллеги
Танчики или сериал?
Лить ли подсолнечное масло в квашену
капусту?
Кто контролирует расходы?
Носят ли маленькие девочки леггинсы?
Кто ходит на собрания в школу?
Кто взял мои тапочки?

Я думаю, это
назло, не может
же быть всё время
нечаянно

ВО СКОЛЬКО ВЫКЛЮЧАЕТСЯ СВЕТ?

Варианты предметов конфликта

ФАКТЫ (легкий случай)

по разному понимаем,
располагаем разными данными
доверяем разной информации

ЦЕЛИ

(очень трудно выйти на обсуждение)
ставим разные цели
понимаем цели по
разному

МЕТОДЫ (уже сложнее)

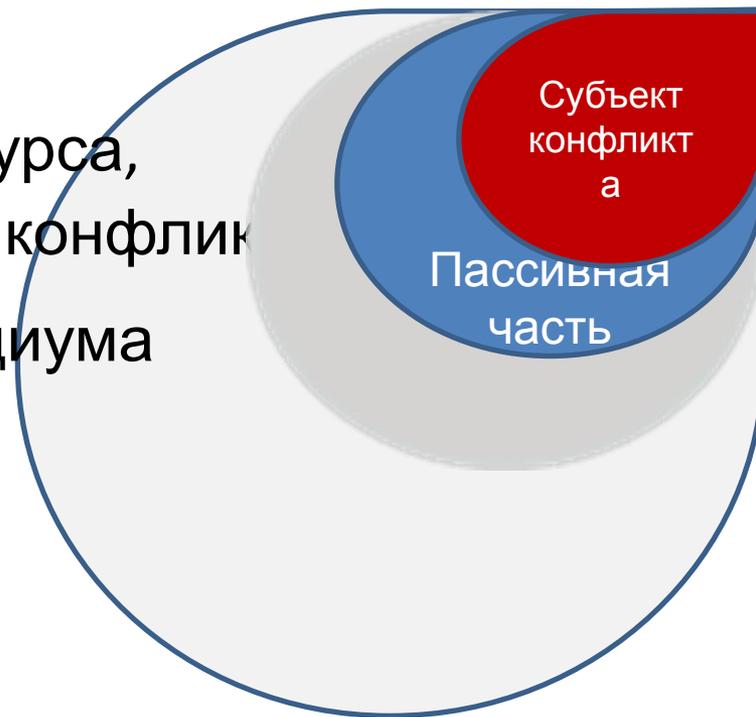
различия во взглядах
на процедуру,
стратегию или тактику

ЦЕННОСТИ

(почти нерешаемо без специалиста)
проблемы власти, морали,
справедливости,
законности, допустимого и
недопустимого

Характеристики стороны конфликта

1. **Сила** (сколько есть ресурса, который можно потратить на конфликт)
2. **Статус** (готовность социума оказывать поддержку)
3. **Ранг** (от лица кого или чего выступаем)



**Групп поддержки
может быть много, и у каждой своя
причина участия, и у каждой свой набор
характеристик**

Ранг участника конфликта

Первый ранг	«я тут лично за себя стою» - индивид	Минимальный вес	нулевая верификация	защита от публичности и по желанию
Второй ранг	«за наших всех» - представитель неформальной, обычно малой группы	Вес зависит от статуса группы	верификация документами или личной поддержкой группы	защита от публичности по желанию
Третий ранг	«я от компании ООО-Сервис» - законный наемный представитель	вес зависит от вовлеченности и группы и статуса в группе	документы о квалификации + документы о представительстве	Защита от публичности может быть предоставлена на судом
Высший ранг	«откройте, милиция» - представитель государства	Вес максимальный	верификация удостоверением, значками, спецодеждой	При исполнении - защиты от публичности НЕТ

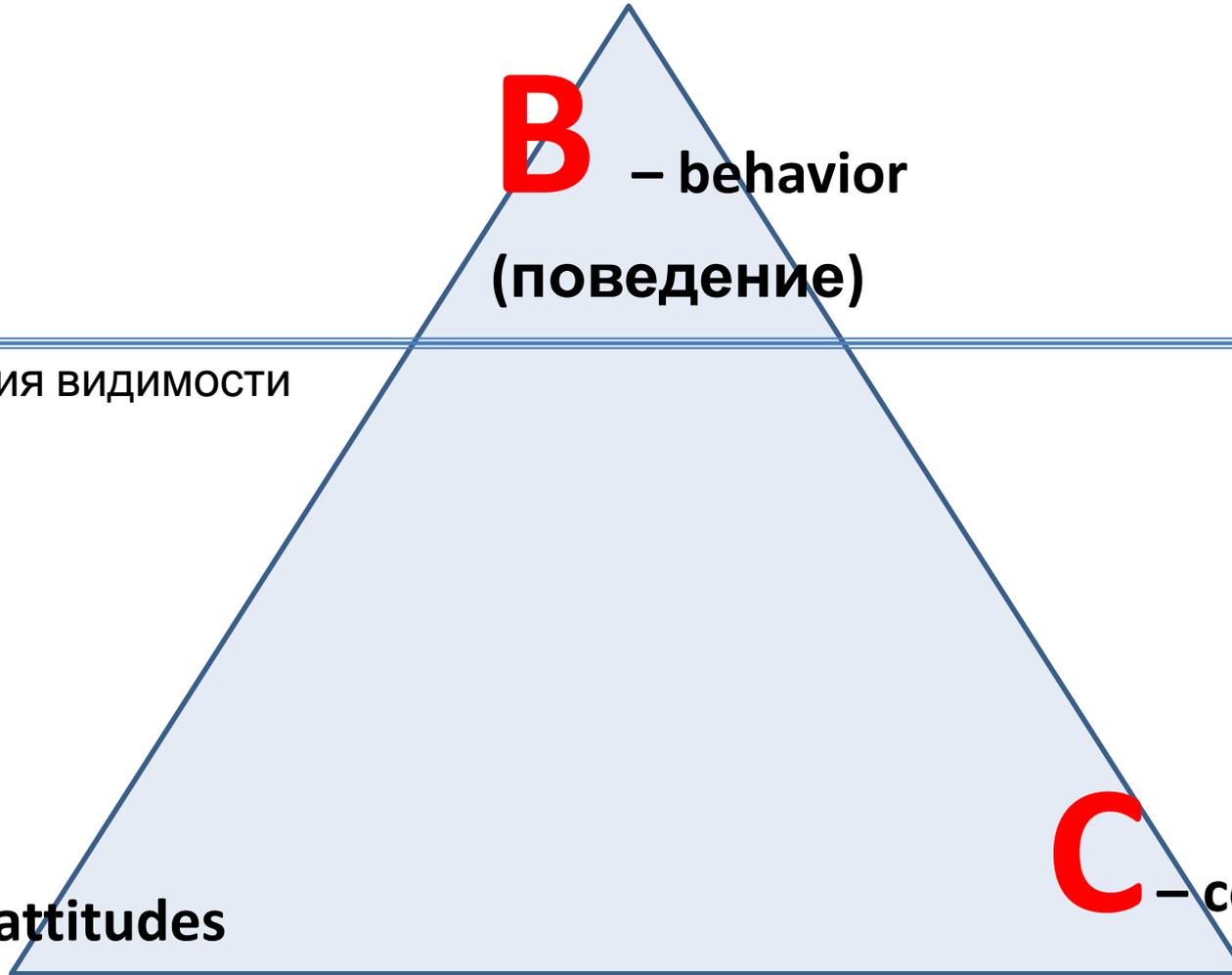
Треугольник Галтунга-Митчелла

В – behavior
(поведение)

Линия видимости

А – attitudes
(предустановки)

С – context and
contradiction
(контекст)



Древо конфликта

Метод анализа проблем



3. Каковы следствия этой основной проблемы? Что будет, если вмешаться?
1. В чем основная проблема? Как она выглядит сейчас?
2. Каковы глубинные причины этой проблемы? Почему эта проблема стала возможна?

Динамика конфликта



Фаза нарастания
напряжения

Фаза открытого
конфликта

Фаза
постконфликта

Фаза нарастания напряженности

Но они не
знали, что...

- Противоречие есть, но о нем не в курсе ни одна из сторон
- **САСПЕНС!!!**

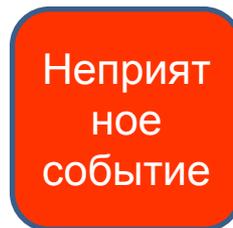
Наверное,
это
случайность
...

- Минимум одна из сторон в курсе о существовании противоречия
- Информированная сторона взвешивает 1. вероятную цену открытого конфликта и сравнивает ее с 2. ценой решения противоречия за свой счет (если 1 **кажется** дешевле, чем 2 – сразу переход к инциденту)

Это
становится
нестерпимо
...

- Информированная сторона (а может быть, и обе) ищет пути безопасного вывода негативных эмоций и хочет компенсаций за цену принятого на себя противоречия
- **СМЕЩЕННЫЕ КОНФЛИКТЫ! ПСИХОСОМАТИКА!**

Фаза открытого конфликта: Инцидент



«Орала из-за потерянной тетрадки»
«Развелись из-за крышки от зубной пасты»
«Убил за обрызганный капот»

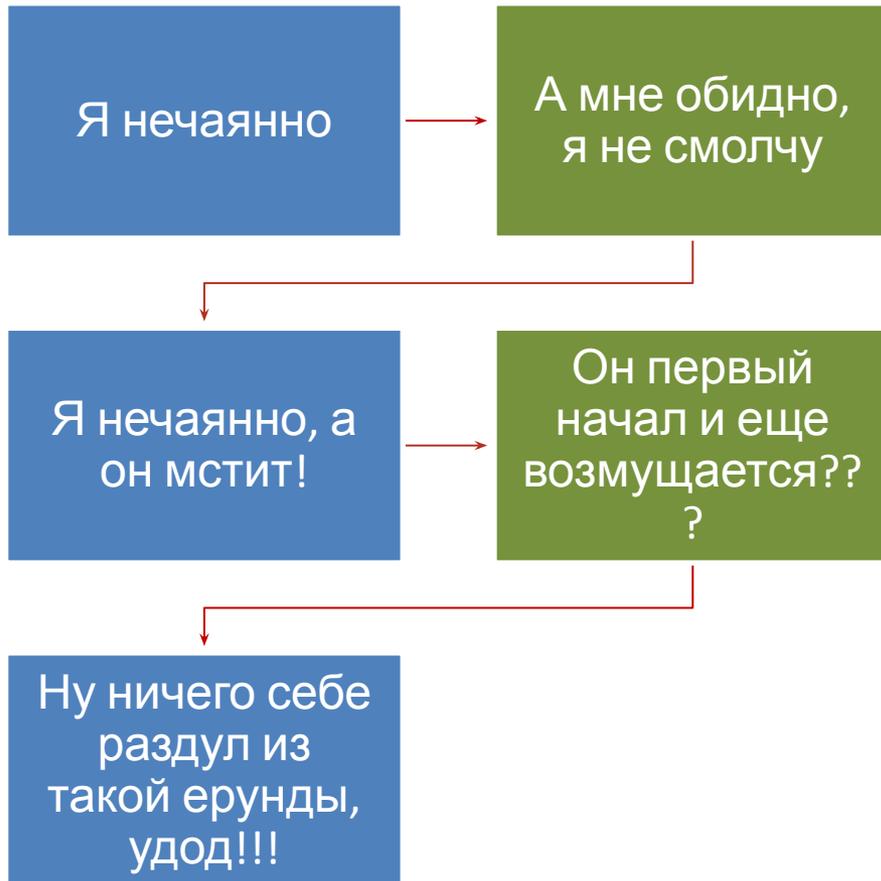
Фаза открытого конфликта: Эскалация

Фундаментальная ошибка атрибуции

	Хороший результат	Плохой результат
Действуют они	Это случайность	Это тенденция
Действую Я (мы)	Это тенденция	Это случайность



Эскалация (продолжение)



1. Сужение когнитивной сферы в поведении и деятельности;
2. Вытеснение адекватного восприятия другого, формирование образа врага, **прекращение обмена полной информацией**
3. Рост эмоционального напряжения;
4. Переход от аргументов к претензиям и личным выпадам;
5. Рост иерархического ранга нарушаемых и защищаемых интересов и их поляризация;
6. Применение насилия;
7. Потеря первых предметов разногласий;
8. Расширение границ конфликта;
9. Увеличение числа участников конфликта

Качели
эскалации

Фаза открытого конфликта: Дезэскалация

«может, хватит уже?...»

Предъявлены и сравнены все силы участников, которые они готовы вложить в конфликт

Одна из сторон оказалась сильнее, у второй стороны нет ресурса сопротивляться

(Но мы будем партизанить)

Возник паритет, в котором ни одна сторона не в силах настоять на своем

(Матч будет продолжен после перерыва)

«Всё, закрыли тему»



Стратегии поведения в конфликте

(схема Томаса-Киллмена)



Стратегии поведения в конфликте

(схема Томаса-Киллмена)

