

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:

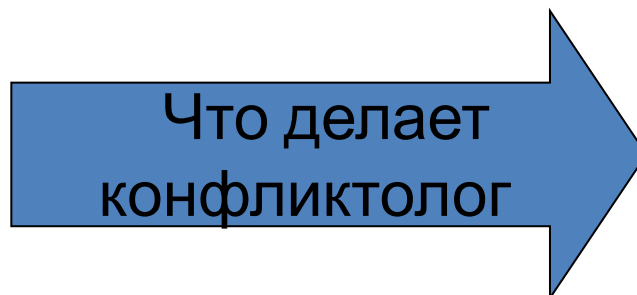
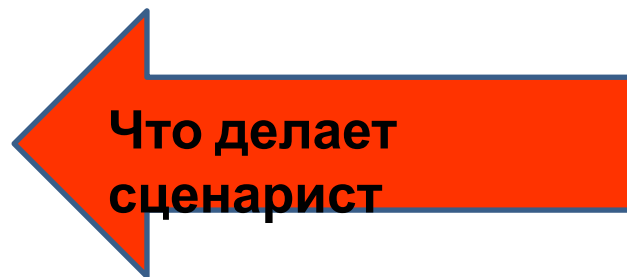
Скандал,  
Война,  
**Конфликт**,  
Борьба



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

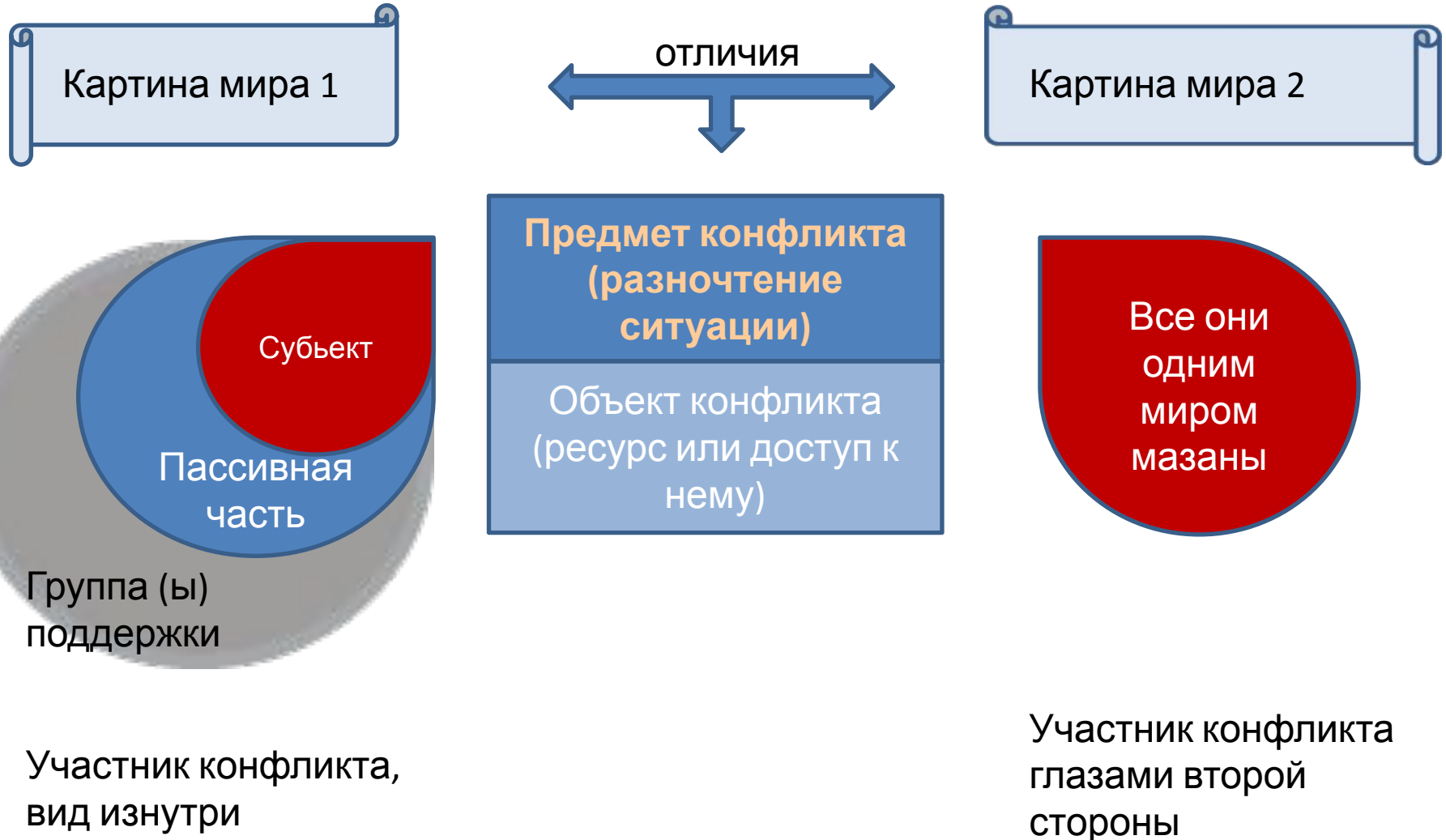
средство решения  
проблемы

## 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)

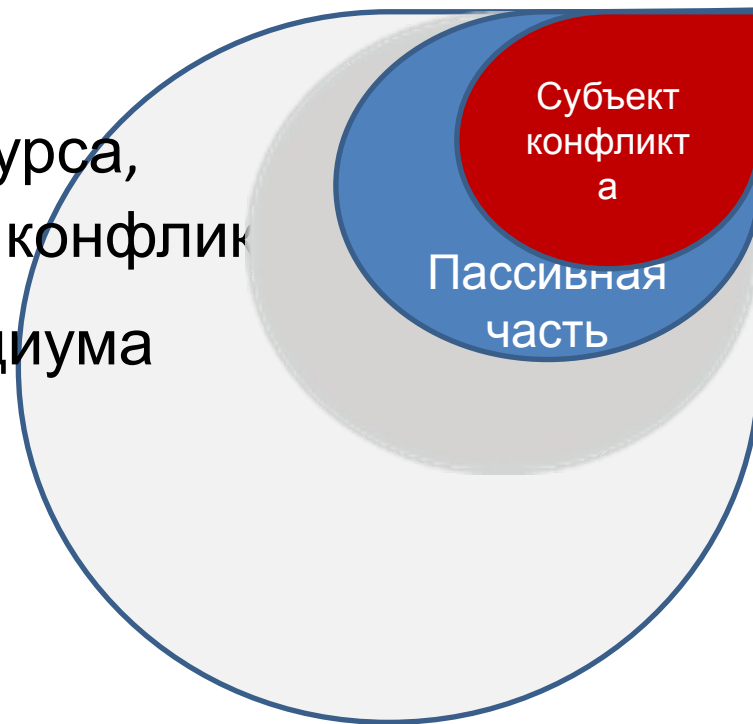
различия во взглядах  
на процедуру,  
стратегию или тактику

## 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)



**Группы 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

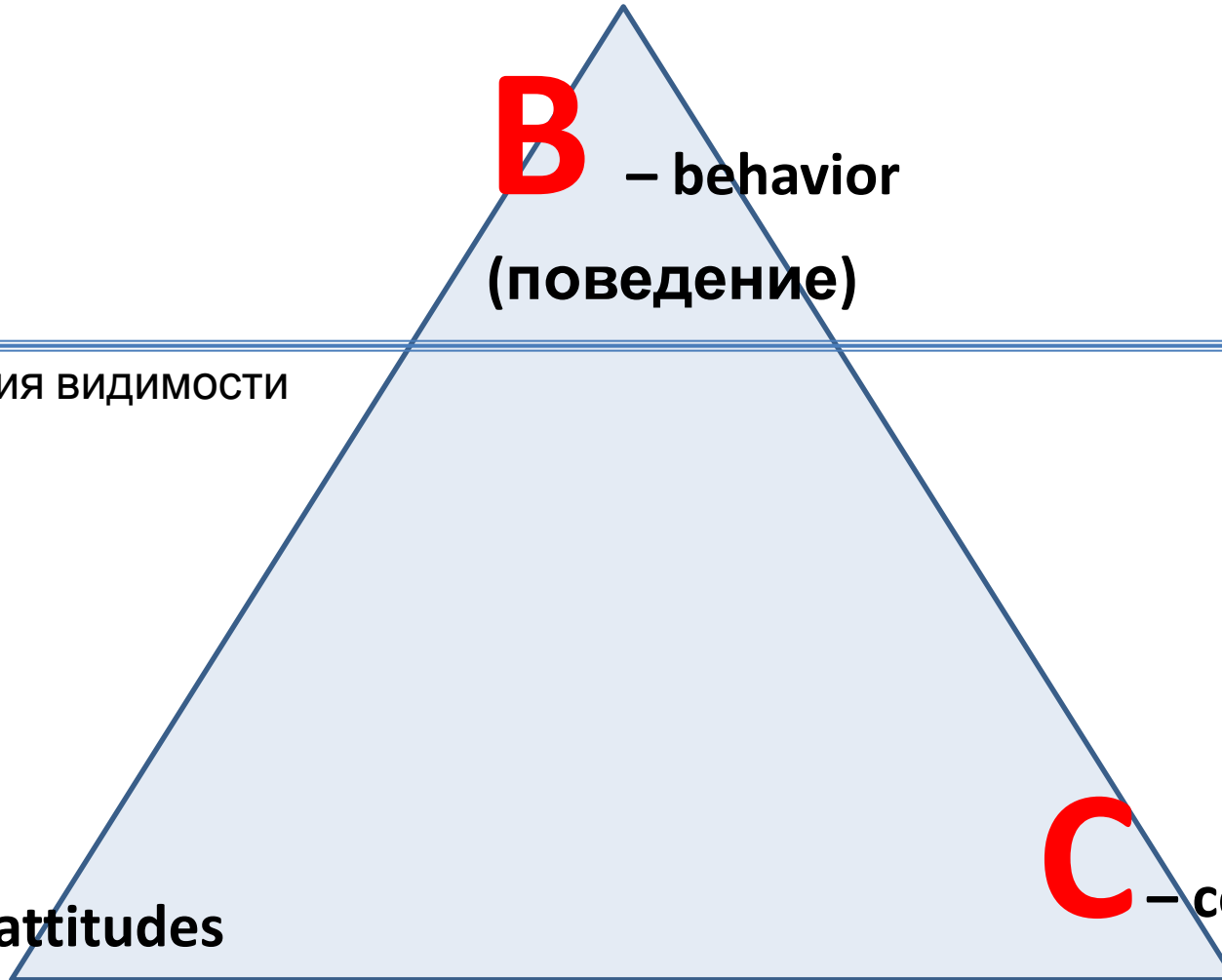
# Треугольник Галтунга-Митчелла

**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



Неприят  
ное  
событие



Негативные  
действия с  
яркой  
эмоционально  
й окраской

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

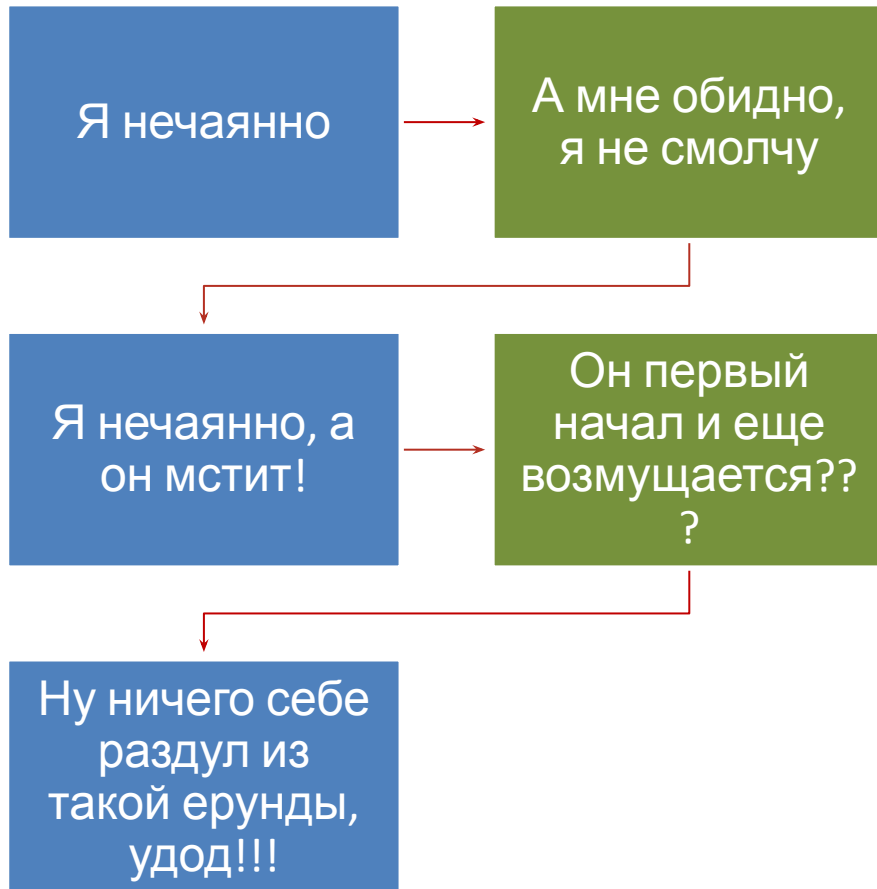
# Фаза открытого конфликта: Эскалация

## 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)

