



корпорация

российский  
учебник



LESTA



ФЕДЕРАЛЬНЫЙ НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР  
В ОБЛАСТИ ПСИХОЛОГИИ И ПЕДАГОГИКИ ТОЛЕРАНТНОСТИ

ЦЕНТР ТОЛЕРАНТНОСТИ

**Еврейский  
музей**  
и центр толерантности

# Искусство конфликта

# БУДЕМ ЗНАКОМЫ!

---



Это я, Аня Макарчук

# БУДЕМ ЗНАКОМЫ!



Это я, Аня Макаρχук



Это Саша,  
МОЯ ВЫМЫШЛЕННАЯ  
СОВЕДУЩАЯ



# БУДЕМ ЗНАКОМЫ!



Это я, Аня Макаρχук



Это Саша,  
МОЯ ВЫМЫШЛЕННАЯ  
СОВЕДУЩАЯ



Это конфликт, предмет нашего разговора

# НАШ ПЛАН

---

О том, что такое конфликты и почему для нас это сложно

О конфликтогенном и неконфликтогенном общении

О двух вопросах, которые определяют наши стратегии в конфликте

О конфликтах, которые невозможно разрешить

О правилах эффективного поведения в конфликте

# НАШ ПЛАН

---

- О том, что такое конфликты и почему для нас это сложно
- О конфликтогенном и неконфликтогенном общении
- О двух вопросах, которые определяют наши стратегии в конфликте
- О конфликтах, которые невозможно разрешить
- О правилах эффективного поведения в конфликте

# КОНФЛИКТЫ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ НАУКИ

Термин «конфликт» происходит от латинского *conflictus*, который в буквальном смысле означает столкновение, противодействие, противоборство.

Конфликт - идеологическое явление, отражающее устремление и чувства субъектов в борьбе за объективные цели: власть, статус, доходы и др. ресурсы

Конфликт - психологическое противоборство сторон, имеющих несовместимые цели и интересы

Конфликт - отражение стремления людей отстаиванию идей, принципов, интересов

Конфликт - одна из форм человеческого взаимодействия, в основе которой лежат различного рода (реальные или иллюзорные, объективные и субъективные, в различной степени осознанные) противоречия между людьми

Конфликт - борьба между отдельными людьми или группами.

Конфликт - наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия сторон

Конфликт — человеческая форма проживания и переживания проблем и противоречий

Конфликт — несогласие между двумя или более сторонами, когда каждая сторона старается сделать так, чтобы были приняты именно ее взгляды или цели и помешать другой стороне сделать то же самое

Конфликт - реакция на неблагоприятные ситуации, которые травмируют личность, препятствуют в достижении целей

Конфликт – это столкновение противоположных целей, позиций, мнений и взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, установок и ценностной

# ЧТО МЫ ДУМАЕМ О КОНФЛИКТАХ?

1

Подумайте, с каким словом ассоциируется у вас слово конфликт?

2

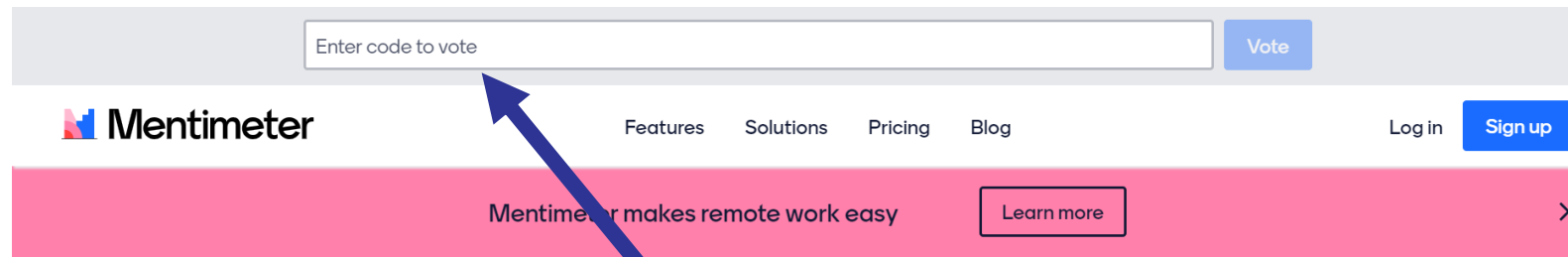
Пройдите на сайт [www.menti.com](http://www.menti.com)

3

Введите код 4119317

4

Введите вашу ассоциацию (не более трех)



## Create interactive presentations & meetings, wherever you are

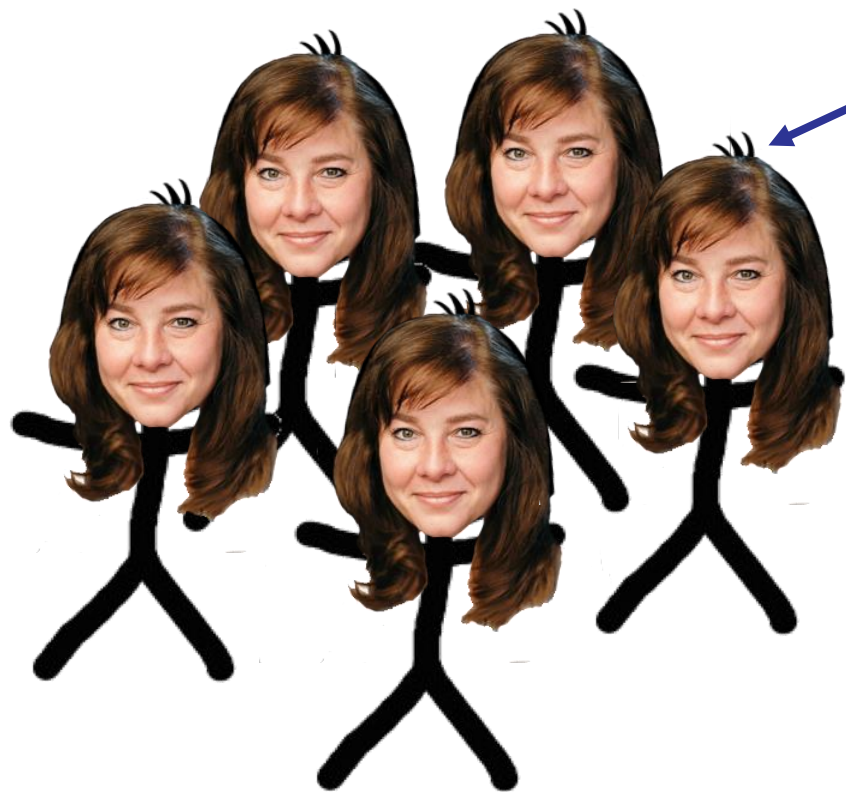
Get real-time input from remote teams and online students with live polls, quizzes, word clouds, Q&As and more



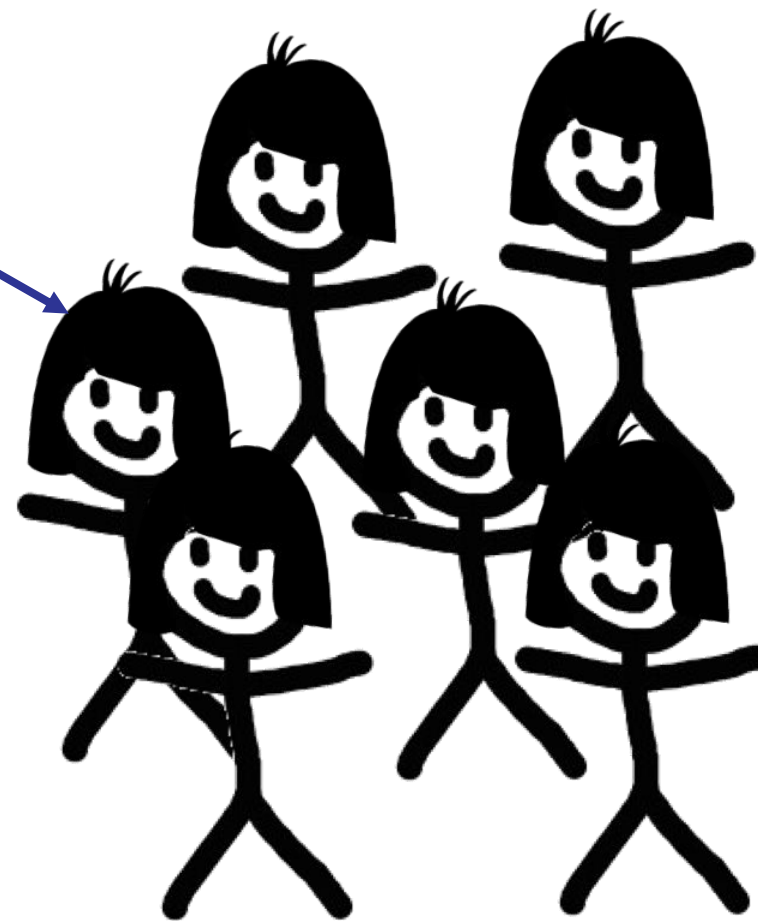
# КОНФЛИКТЫ – ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ



# КОНФЛИКТЫ – ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ

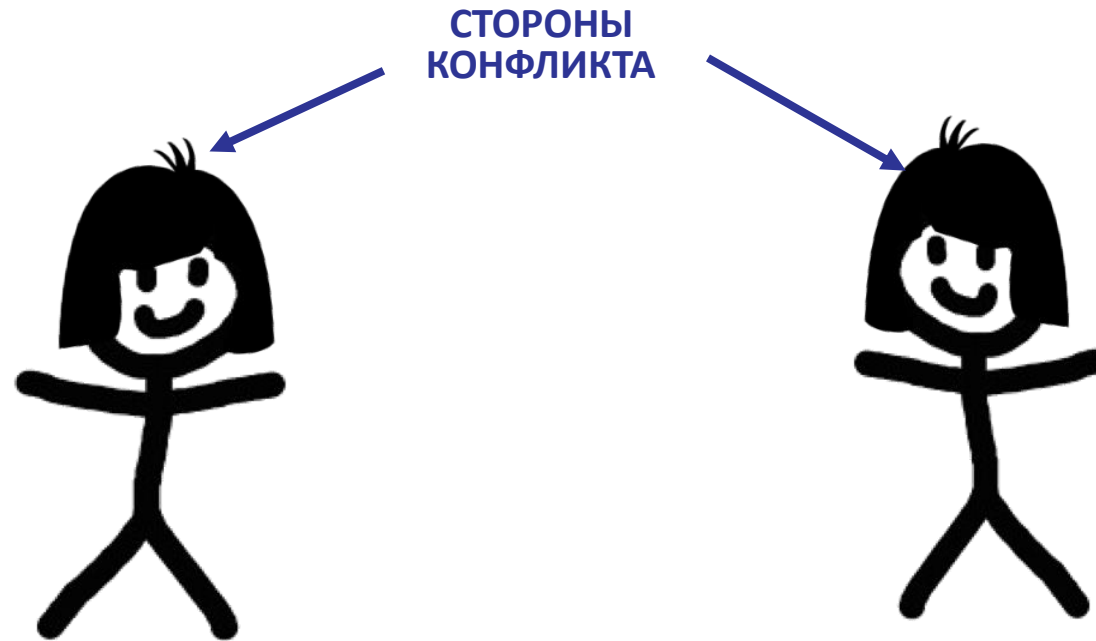


СТОРОНЫ  
КОНФЛИКТА

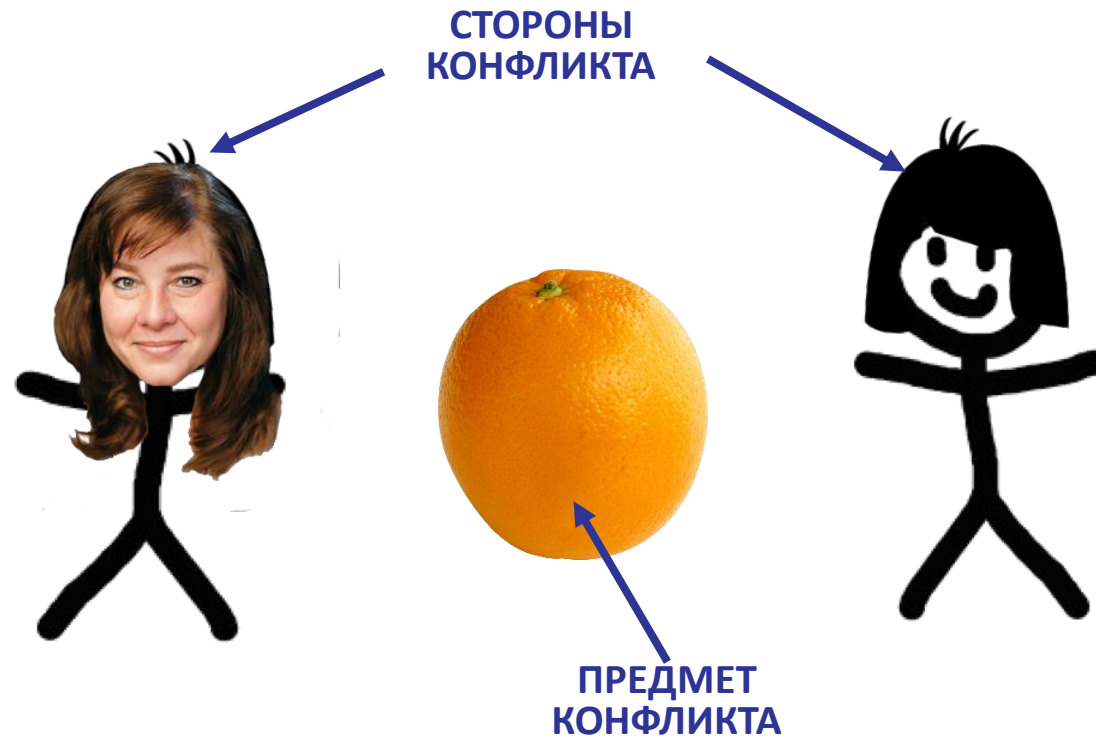


# КОНФЛИКТЫ – ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ

---



# КОНФЛИКТЫ – ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ



# ЧТО МЫ ДУМАЕМ О КОНФЛИКТАХ?

1

Подумайте, с каким словом ассоциируется у вас слово конфликт?

2

Пройдите на сайт [www.menti.com](http://www.menti.com)

3

Введите код 4119317

4

Введите вашу ассоциацию

Давайте посмотрим, что получилось

# ПОЧЕМУ КОНФЛИКТ – ЭТО СЛОЖНО

Противоречие  
Аргументы  
Доказательства  
Анализ

Раздражение  
Гнев  
Неуверенность  
Страх



# НАШ ПЛАН

---

- ✓ О том, что такое конфликты и почему для нас это сложно
- ➔ О конфликтогенном и неконфликтогенном общении
- О двух вопросах, которые определяют наши стратегии в конфликте
- О конфликтах, которые невозможно разрешить
- О правилах эффективного поведения в конфликте

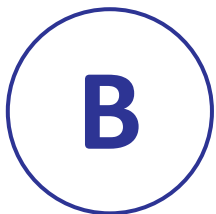
# ТРИ СОСТОЯНИЯ ЭГО

(Эрик Берн)

---



Родитель



Взрослый



Дитя



# ТРИ СОСТОЯНИЯ ЭГО: РОДИТЕЛЬ

Оценка, сличение с  
нормой

Р

Родитель

В

Д



# ТРИ СОСТОЯНИЯ ЭГО: ВЗРОСЛЫЙ

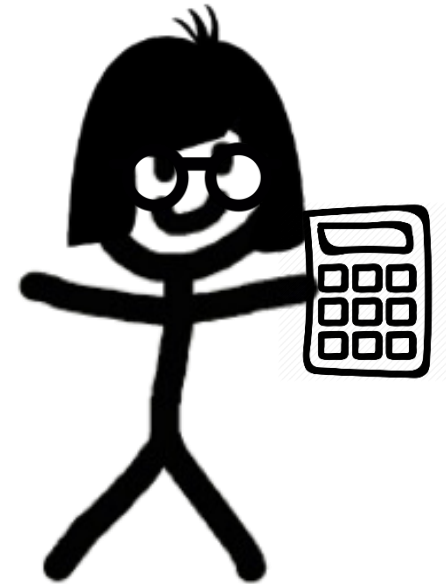
Анализ, вычисление,  
переработка новой  
информации

Р

В

Д

Взрослый



# ТРИ СОСТОЯНИЯ ЭГО: ДИТЯ

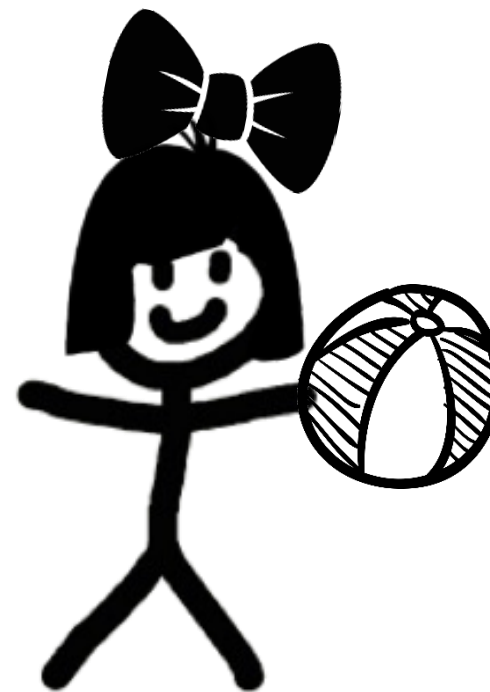
Переживания чувства,  
эмоции, желания

Р

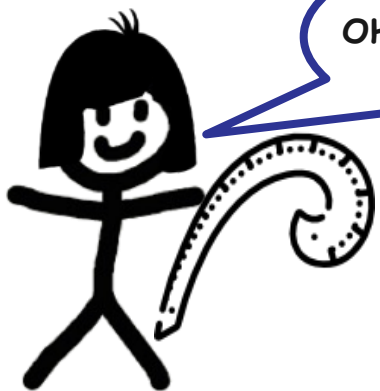
В

Д

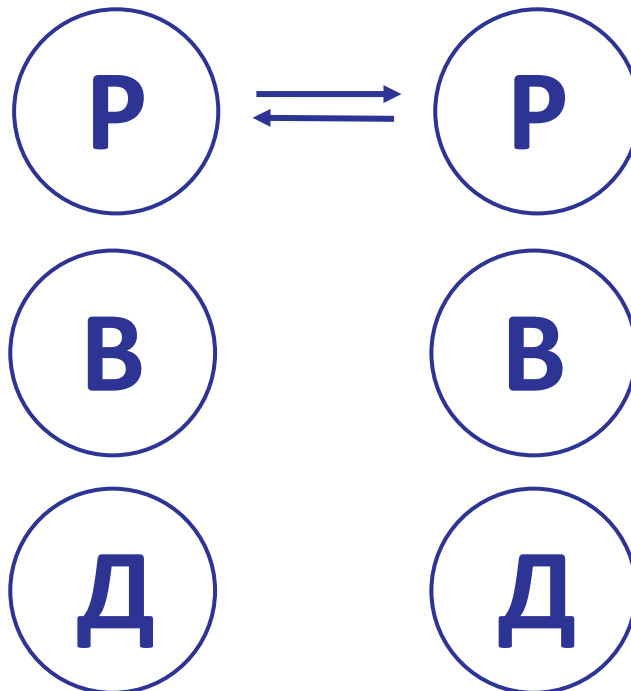
Дитя



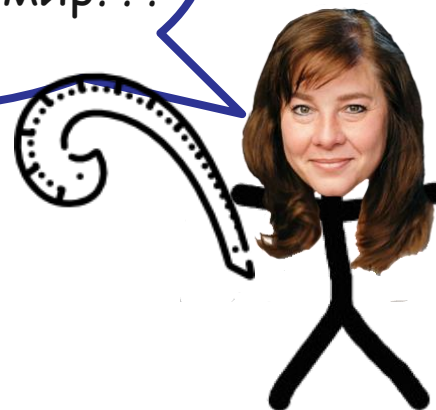
# РАВНОУРОВНЕВОЕ ОБЩЕНИЕ P-P



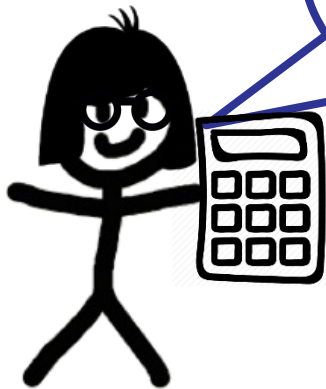
Я считаю,  
она вела себя просто  
недопустимо!



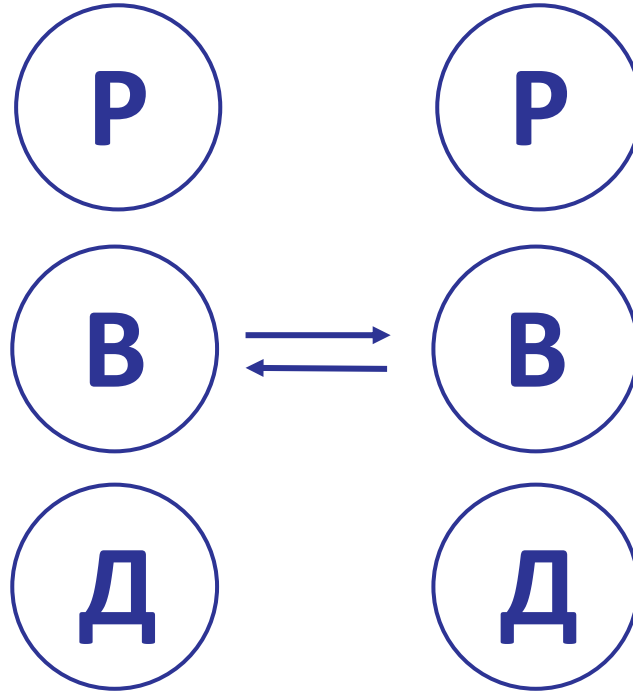
Да, это ужасно!  
Что за потерянное  
поколение!  
И куда катится мир???



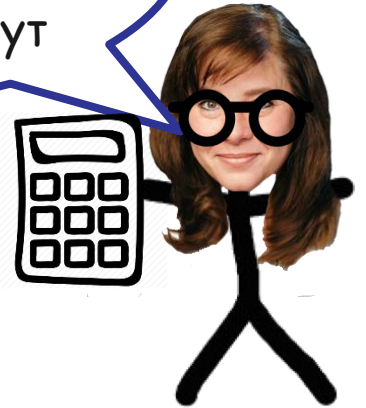
# РАВНОУРОВНЕВОЕ ОБЩЕНИЕ В-В



Коллега, чтобы  
составить план, нам  
необходима  
информация  
о составе работ

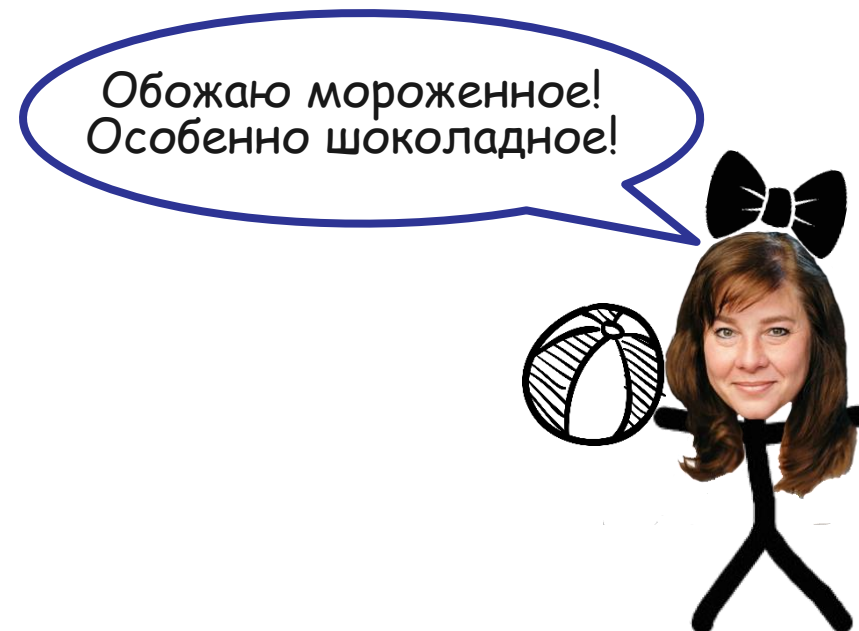
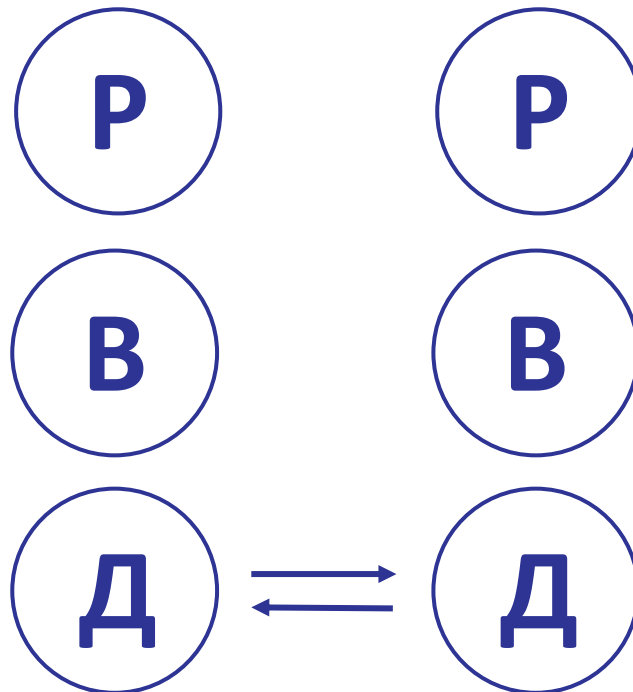


Подготовка  
продуктов - 15 минут  
Приготовление теста -  
4 часа  
Выпечка - 45 минут

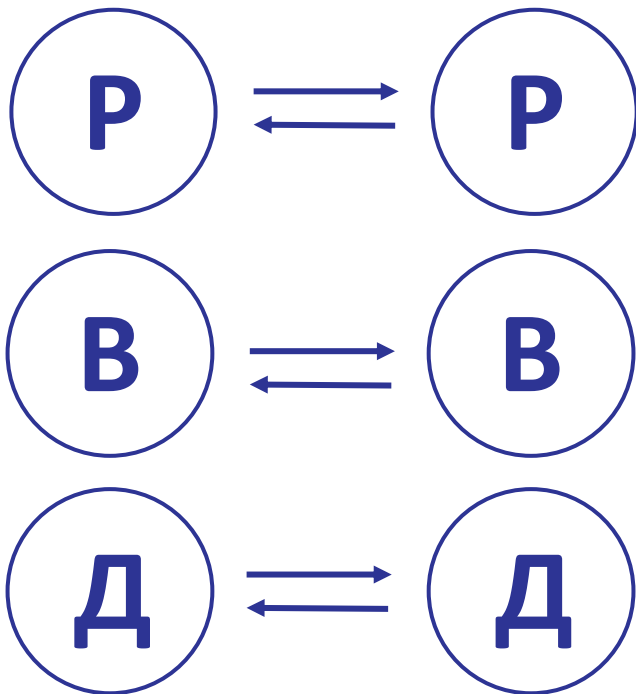


# РАВНОУРОВНЕВОЕ ОБЩЕНИЕ

## Д-Д



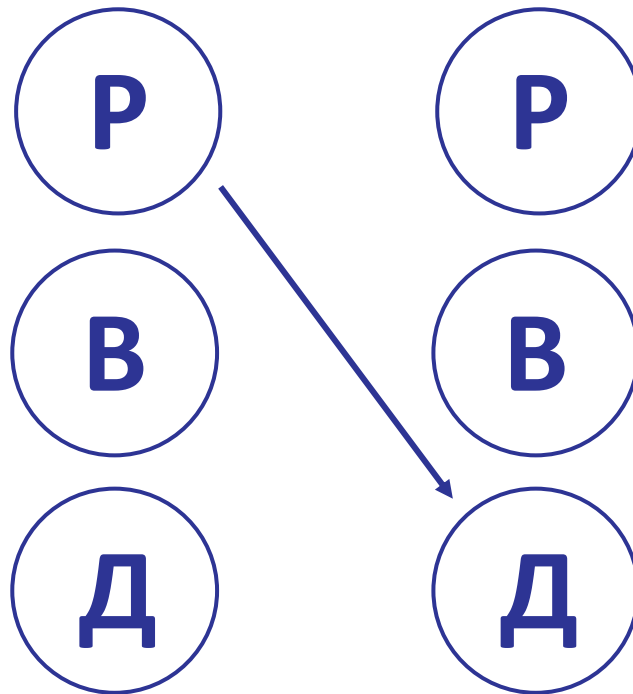
# РАВНОУРОВНЕВОЕ ОБЩЕНИЕ КОММУНИКАТИВНЫЙ ЗАКОН №1



**У ЛЮДЕЙ ЕСТЬ ПОТРЕБНОСТЬ В  
РАВНОУРОВНЕВОМ ОБЩЕНИИ**

**ТАКОЕ ОБЩЕНИЕ  
НЕКОНФЛИКТОГЕННО И ЯВЛЯЕТСЯ  
САМОЦЕННОСТЬЮ**

# РАЗНОУРОВНЕВОЕ ОБЩЕНИЕ ПОДСТРОЙКА СВЕРХУ Р-Д



**Уместно в ситуациях:**



Хозяин-раб



Родитель-младенец



Психиатр-человек в аффекте

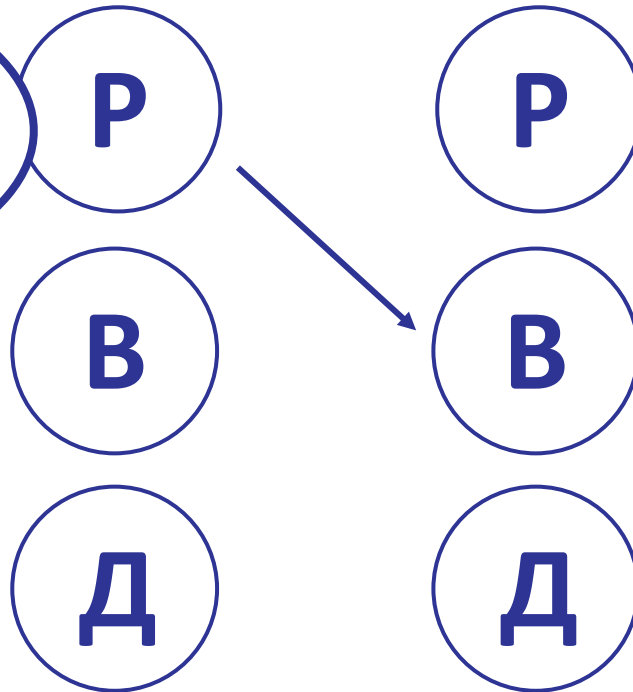
**Неуместно в ситуациях:**



Во всех остальных



# РАЗНОУРОВНЕВОЕ ОБЩЕНИЕ ПОДСТРОЙКА СВЕРХУ Р-В

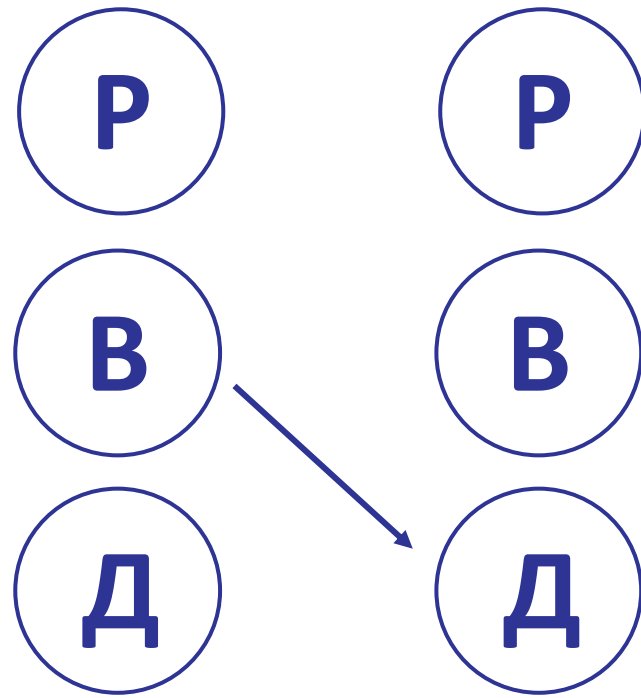
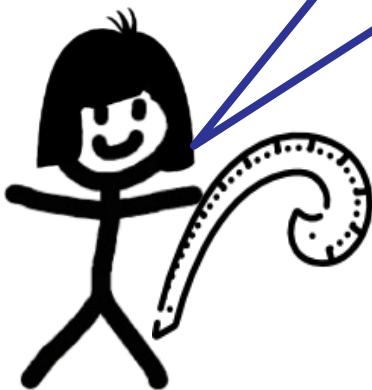


Уместно в ситуациях:

- ✓ Начальник-подчиненный
- ✓ Врач-больной
- ✓ Судья-обвиняемый

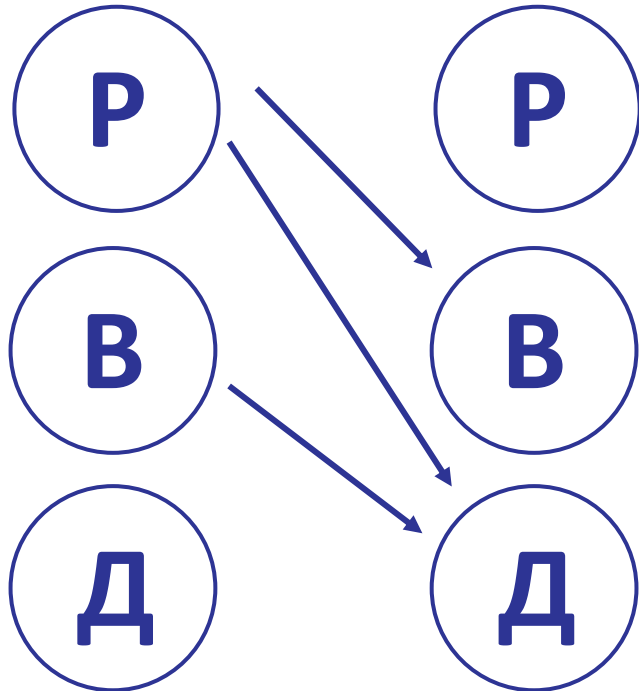
# РАЗНОУРОВНЕВОЕ ОБЩЕНИЕ ПОДСТРОЙКА СВЕРХУ В-Д

Хочешь, я расскажу тебе про теорию струн? Это очень интересно!



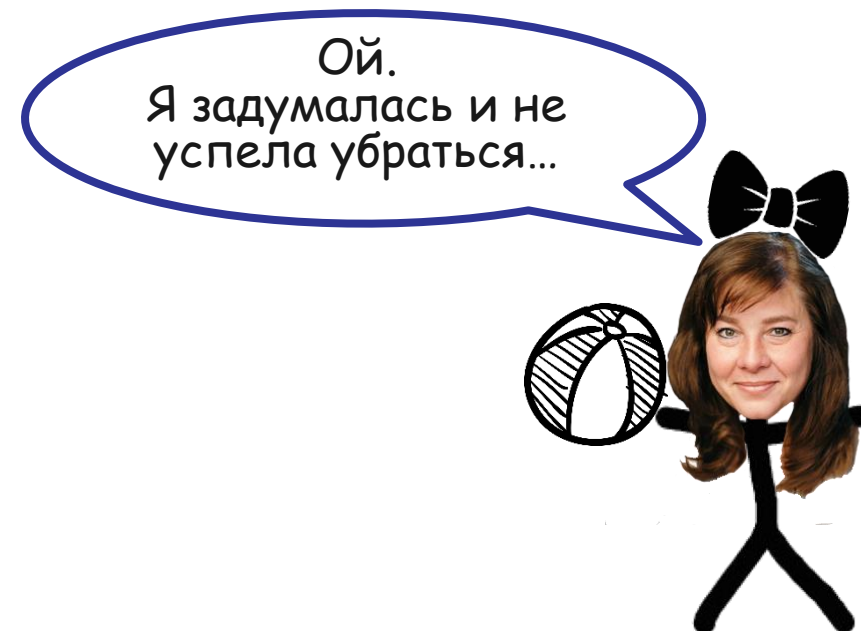
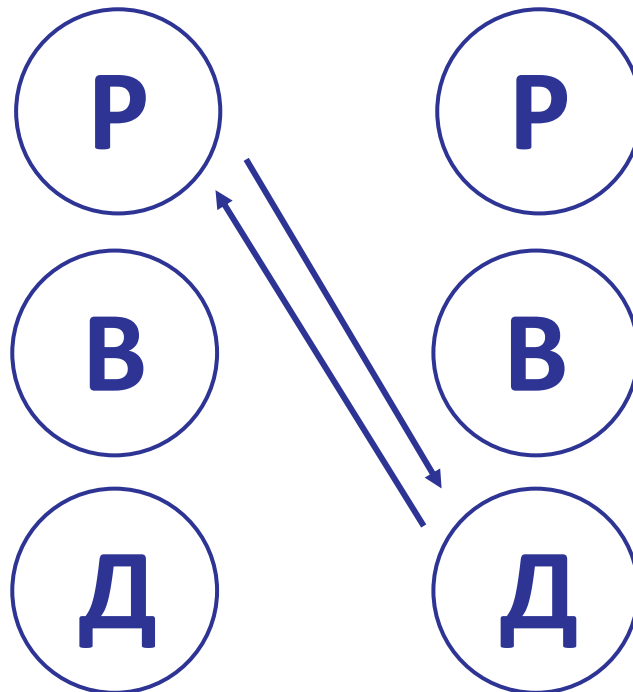
Уместно в ситуациях:  
✓ Учитель-ученик

# РАЗНОУРОВНЕВОЕ ОБЩЕНИЕ КОММУНИКАТИВНЫЙ ЗАКОН №2

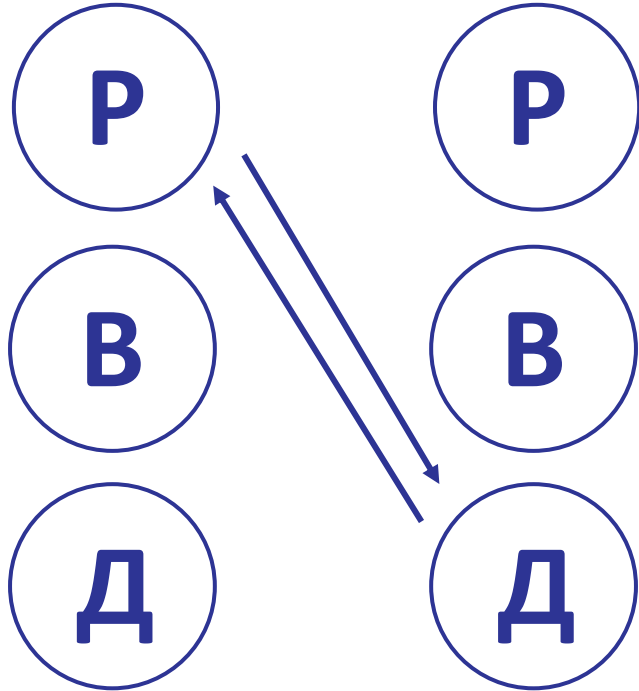


**СИТУАЦИЯ, В КОТОРОЙ ЧЕЛОВЕК  
ПОСТОЯННО НАХОДИТСЯ  
В ПОЗИЦИИ СНИЗУ,  
ОСОБЕННО  
В НЕУМЕСТНОЙ СИТУАЦИИ,  
КОНФЛИКТОГЕННА**

# РАЗНОУРОВНЕВОЕ ОБЩЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИНТЕРАКЦИИ

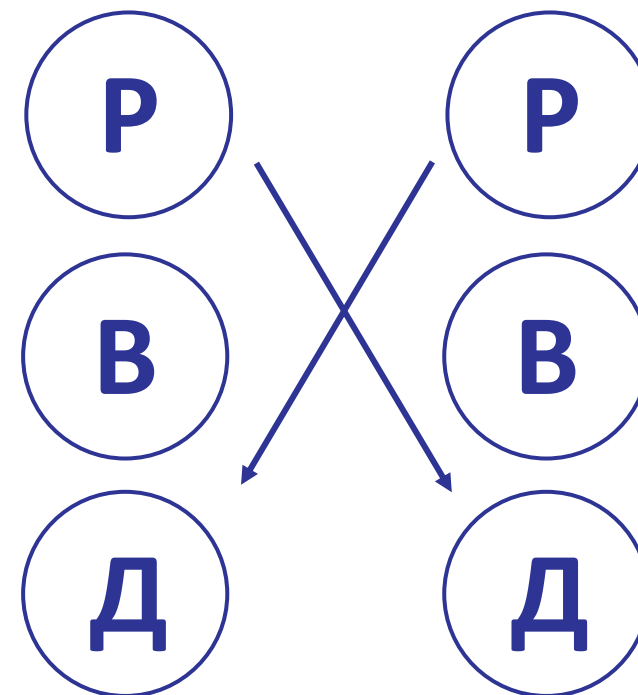
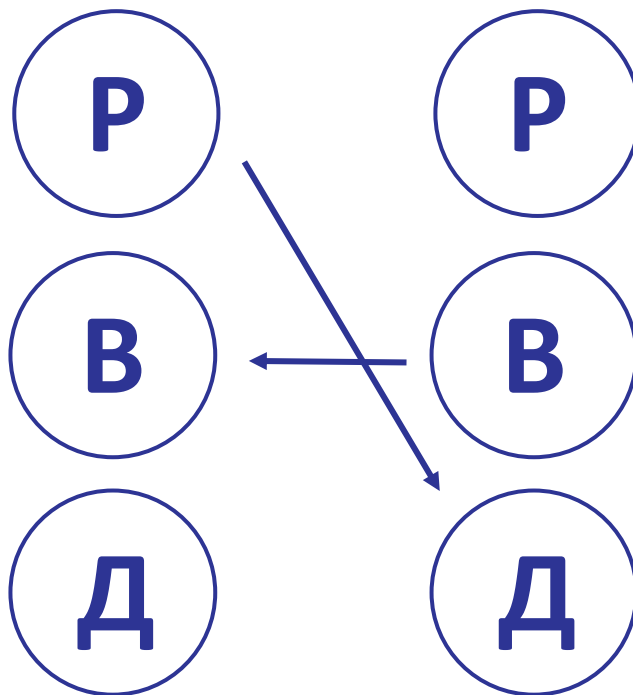
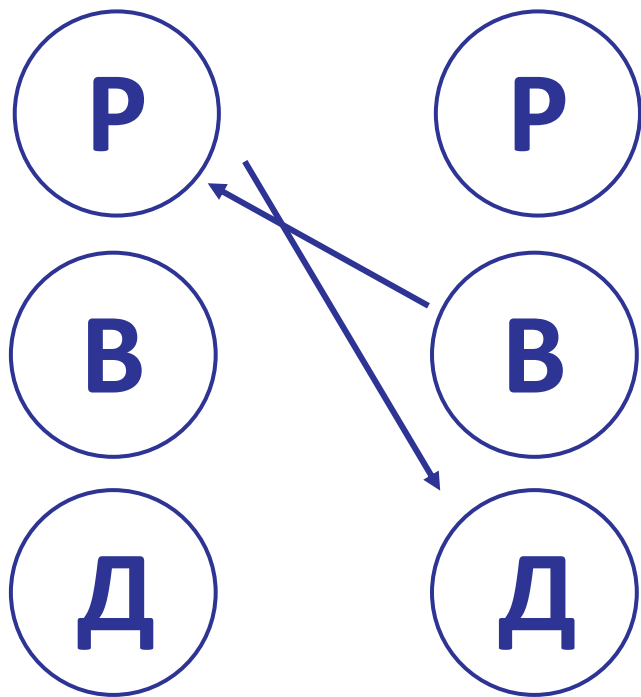


# РАЗНОУРОВНЕВОЕ ОБЩЕНИЕ КОММУНИКАТИВНЫЙ ЗАКОН №3

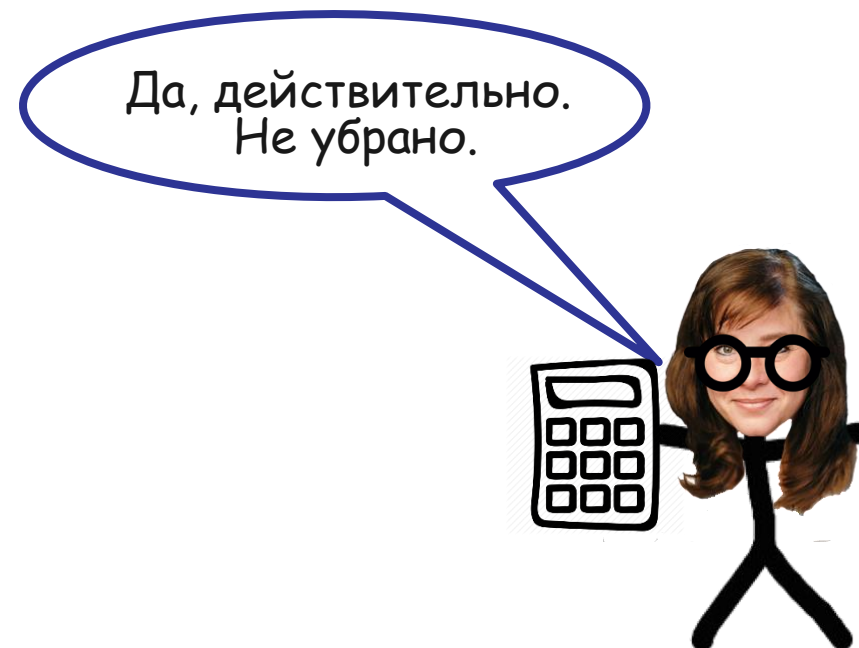
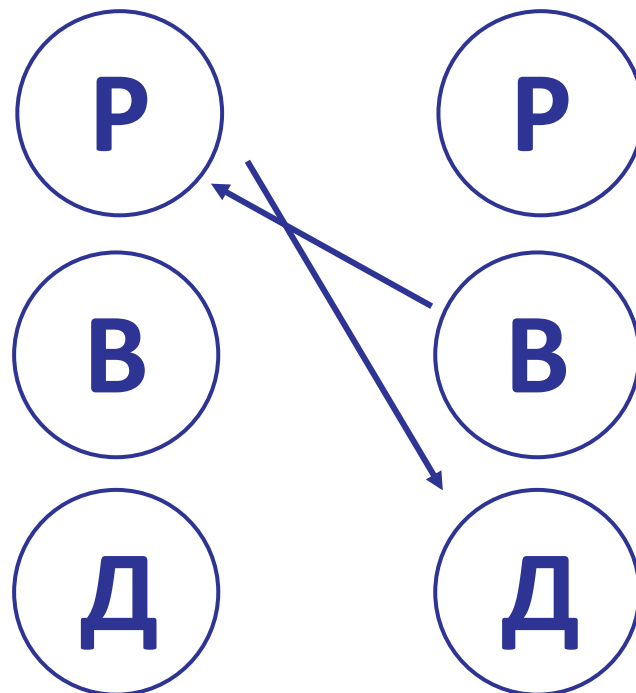


ЛЮДИ ЖДУТ ОТ НАС  
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ  
ИНТЕРАКЦИЙ

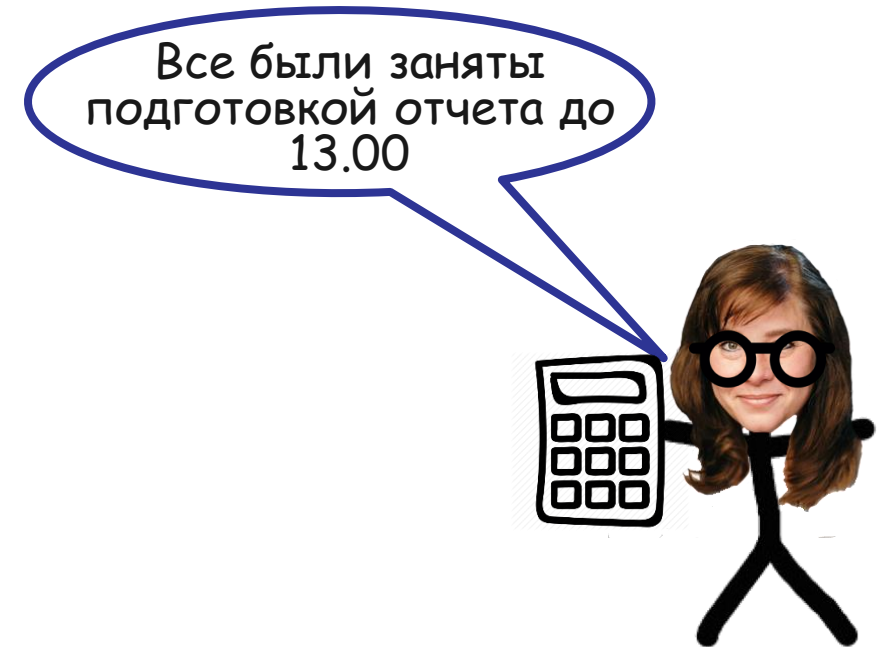
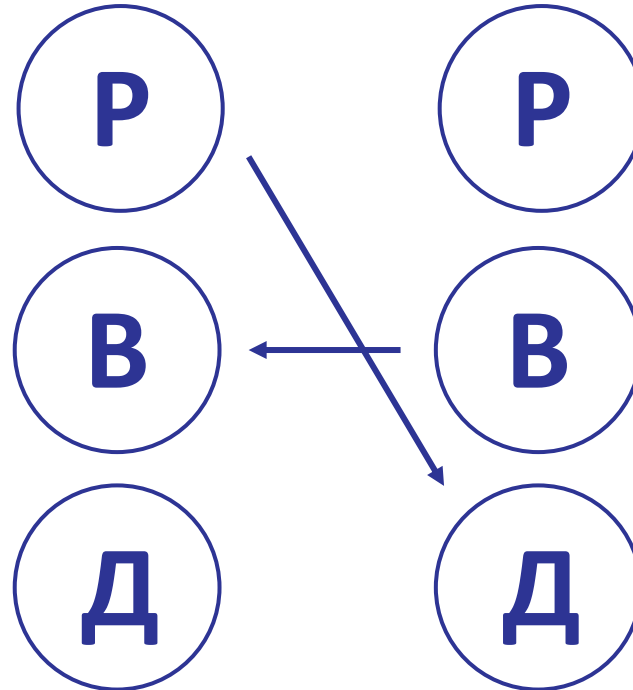
# КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ ПЕРЕСЕКАЮЩИЕСЯ ИНТЕРАКЦИИ



# КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ ПЕРЕСЕКАЮЩИЕСЯ ИНТЕРАКЦИИ

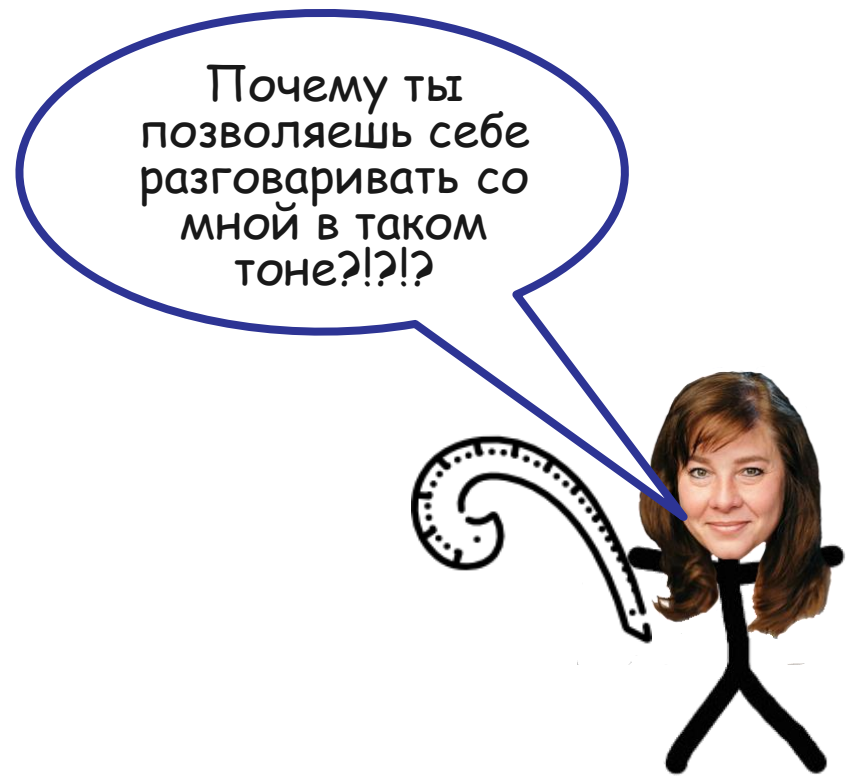
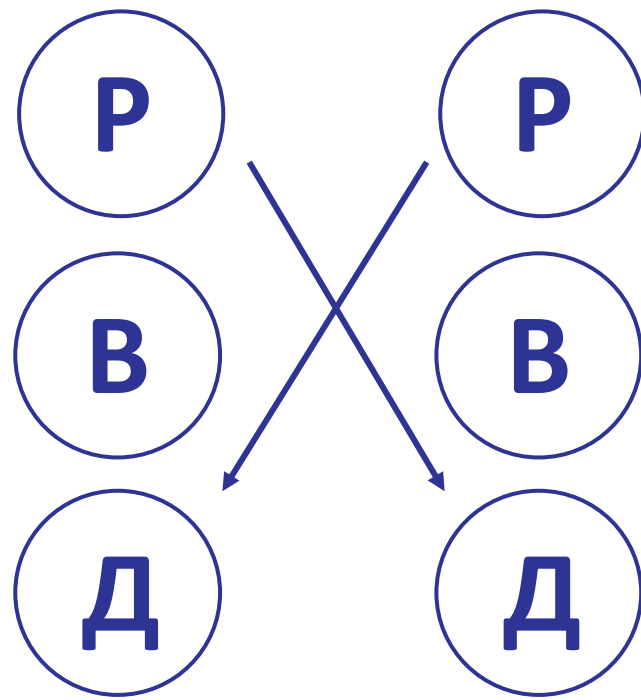


# КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ ПЕРЕСЕКАЮЩИЕСЯ ИНТЕРАКЦИИ

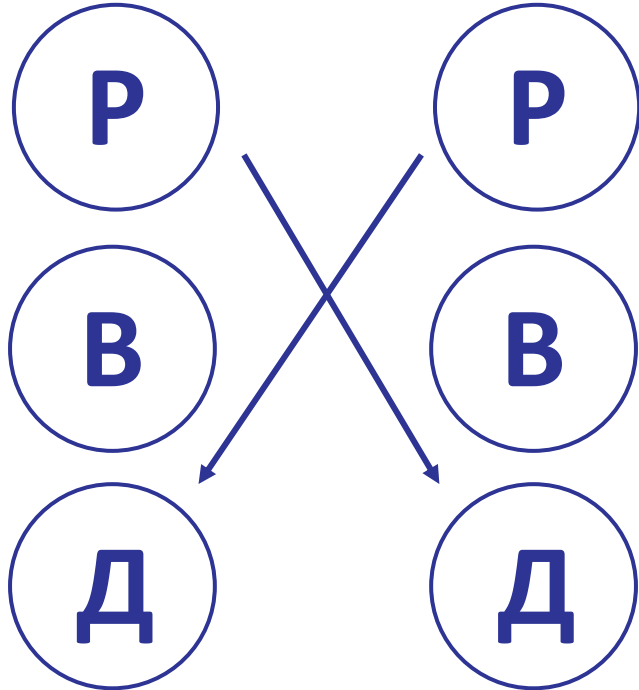




# КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ ПЕРЕСЕКАЮЩИЕСЯ ИНТЕРАКЦИИ



# ПЕРЕСЕКАЮЩИЕСЯ ИНТЕРАКЦИИ КОММУНИКАТИВНЫЙ ЗАКОН №4



**ПЕРЕСЕКАЮЩИЕСЯ  
ИНТЕРАКЦИИ ВЕДУТ  
К ЭСКАЛАЦИИ  
КОНФЛИКТА**

# НАШ ПЛАН

---

- ✓ О том, что такое конфликты и почему для нас это сложно
- ✓ О конфликтогенном и неконфликтогенном общении
- ➔ О двух вопросах, которые определяют наши стратегии в конфликте
  - О конфликтах, которые невозможно разрешить
  - О правилах эффективного поведения в конфликте

# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

ВОПРОС 1  
Важно ли мне  
добиться своего?



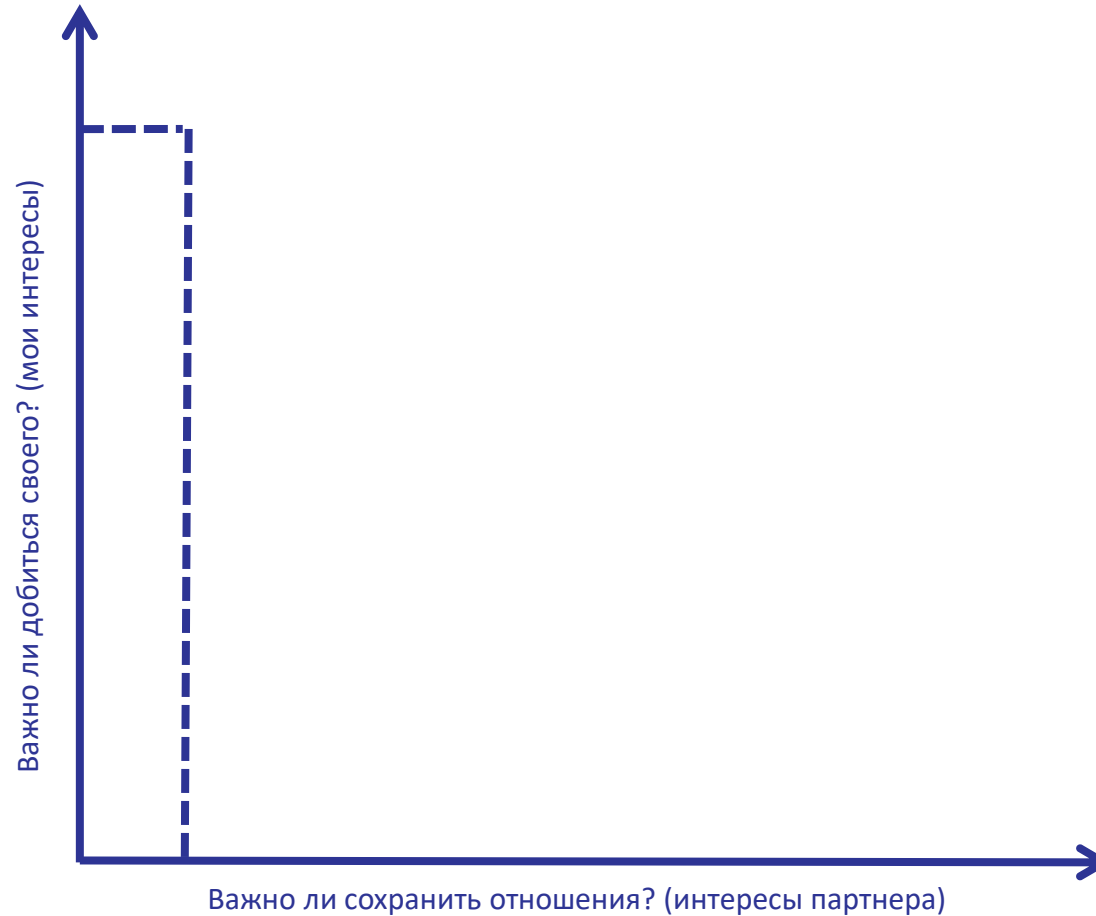
ВОПРОС 2  
Важно ли мне  
сохранить  
отношения?

# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА



# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

## Стратегия 1: координаты



# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

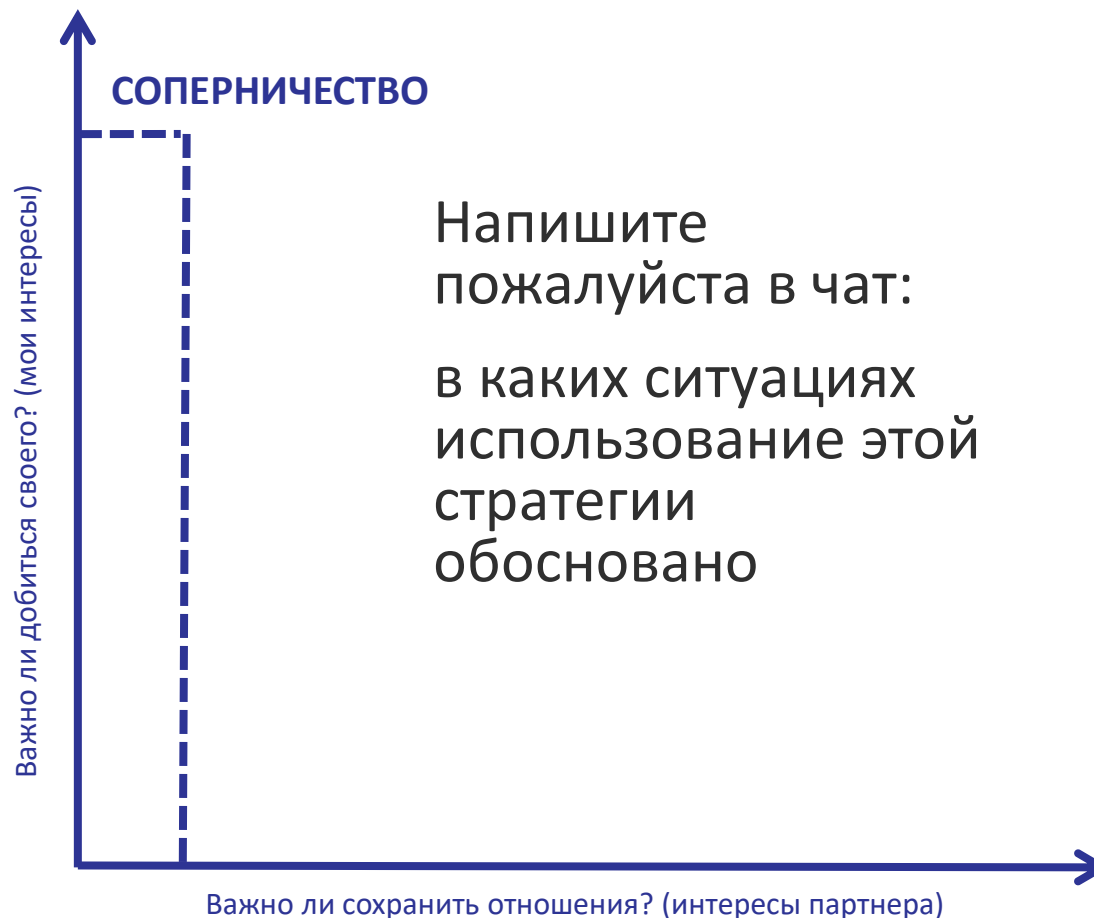
Как проявляется в поведении?



# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

## Соперничество: преимущества и недостатки

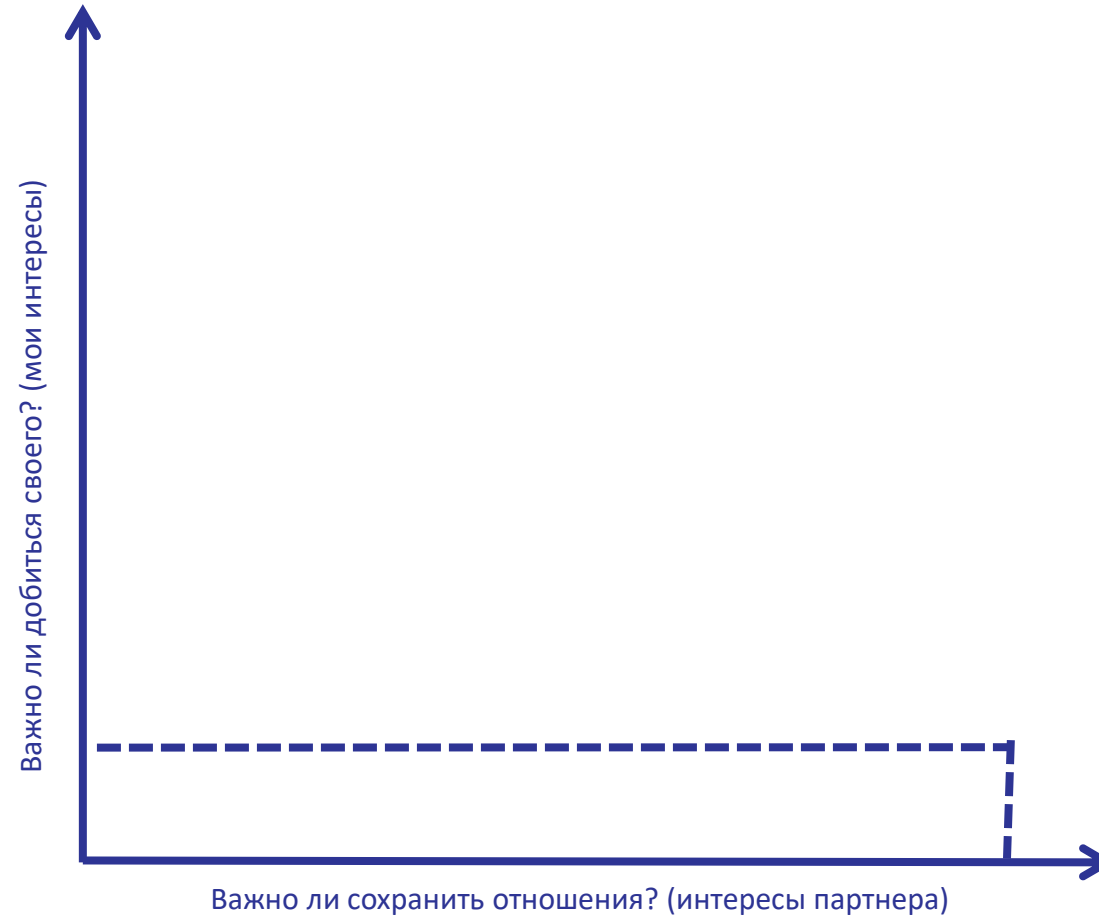
- + Вы получили, чего хотели
- Вы потеряли партнера





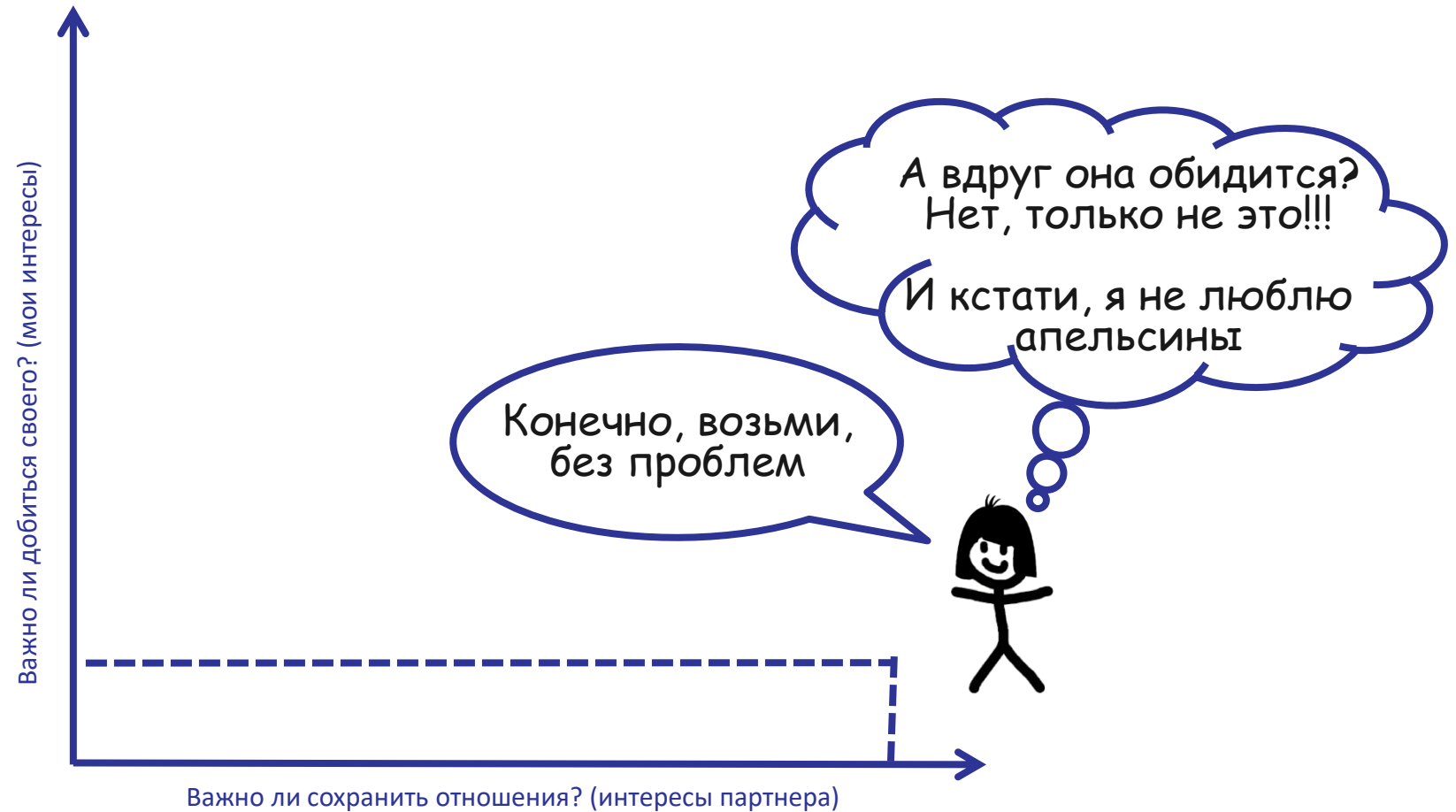
# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

## Стратегия 2: координаты



# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

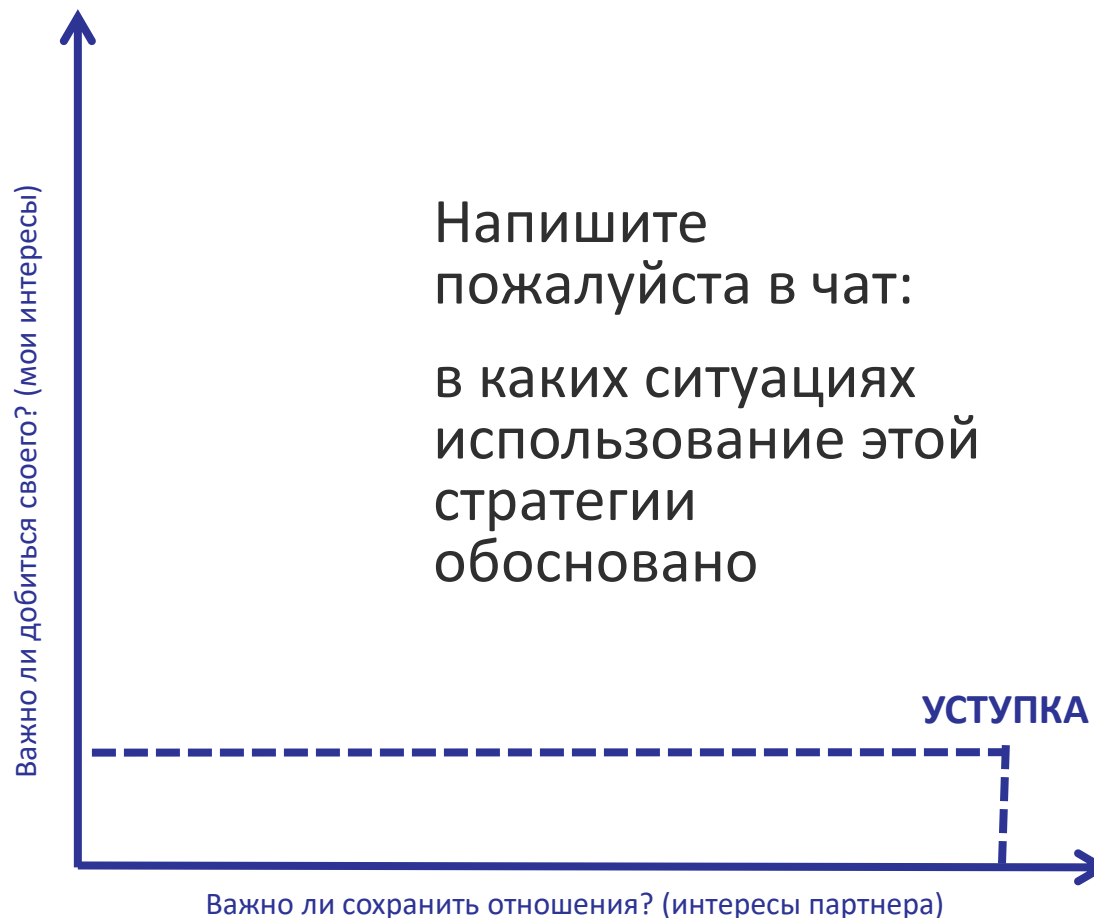
Как проявляется в поведении?



# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

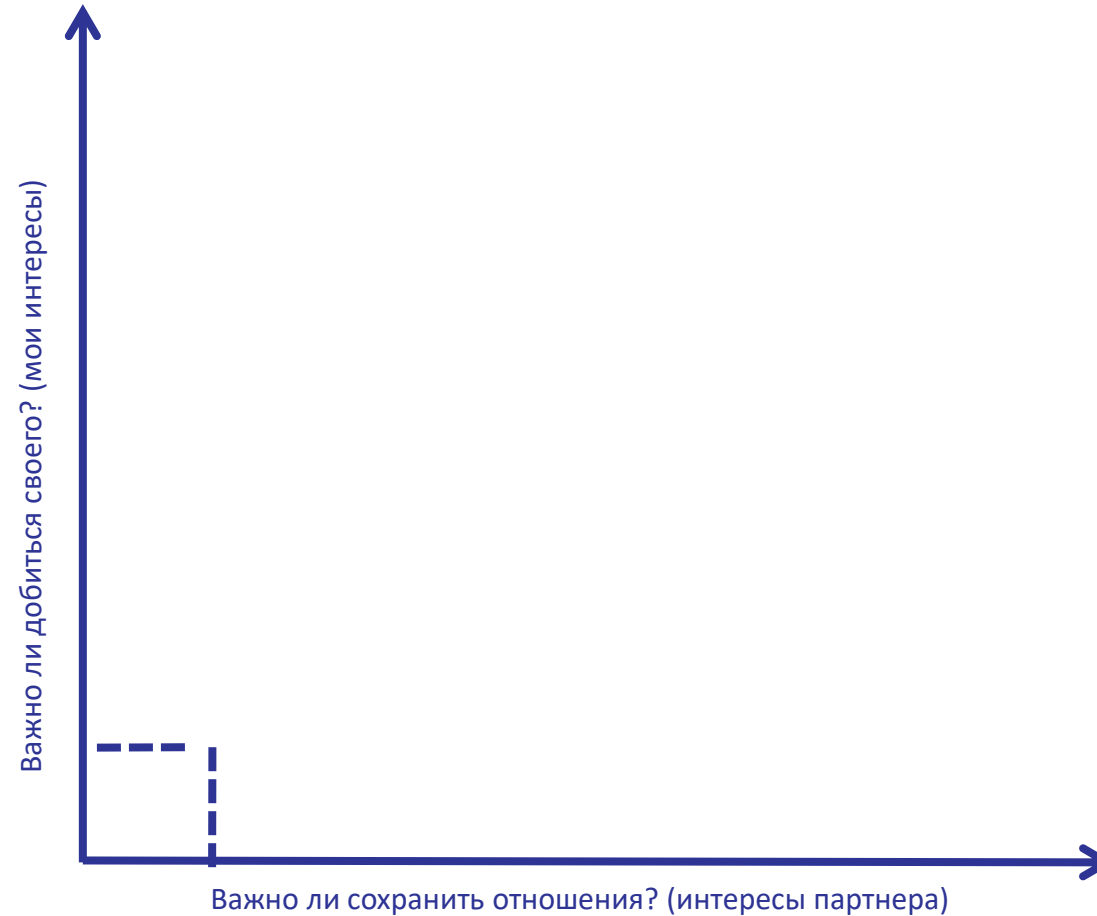
## Уступка: преимущества и недостатки

- + Партнер доволен
- + Отношения сохранены
- Ваши интересы не достигнуты



# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

## Стратегия 3: координаты



# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

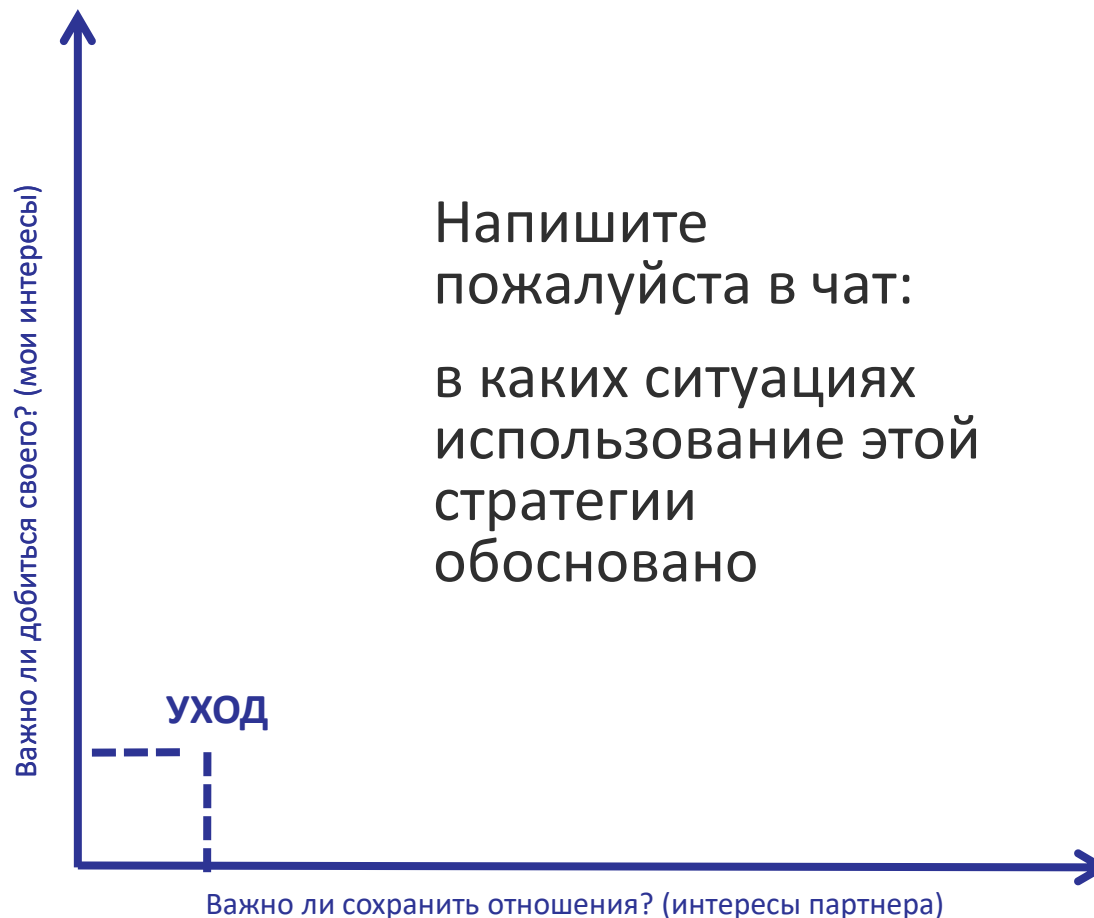
Как проявляется в поведении?



# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

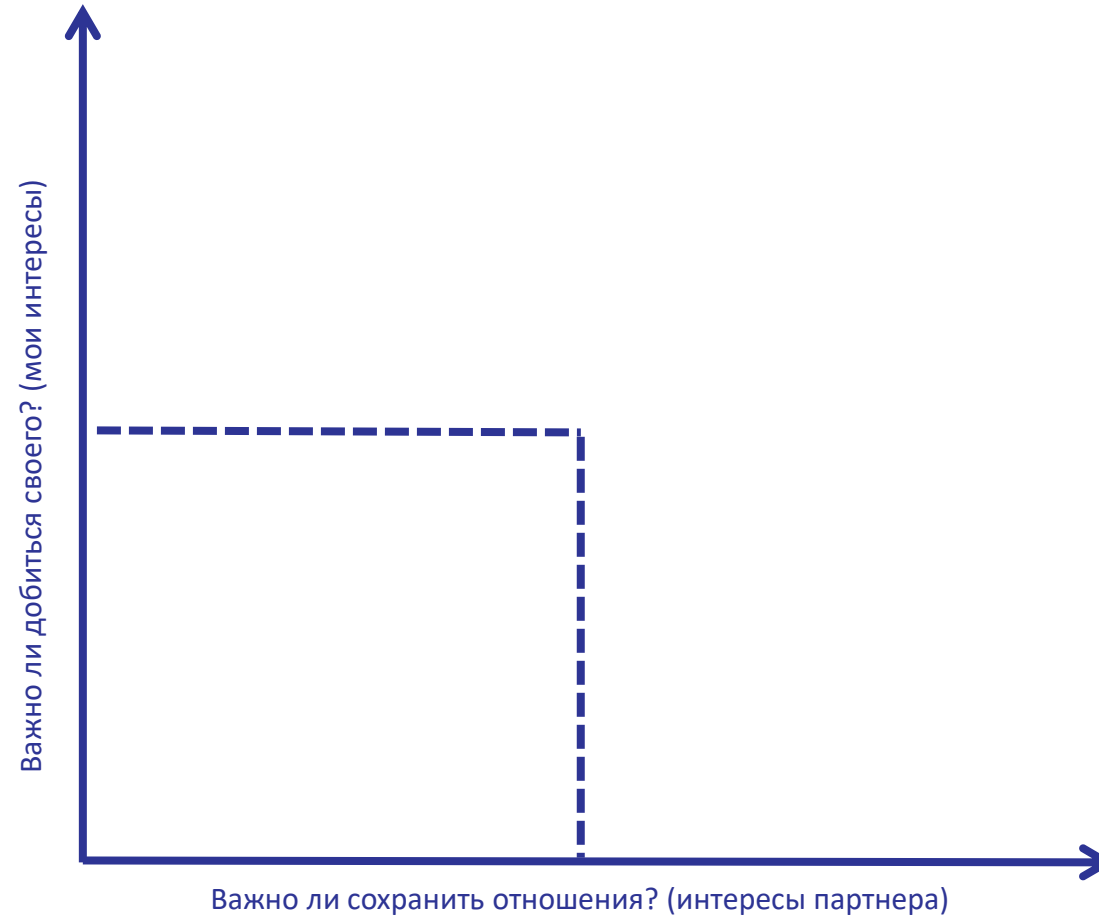
## Уход: преимущества и недостатки

- + Никто не пострадал
- + Есть время для размышления
- Проблема не решена



# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

## Стратегия 4: координаты



# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

Как проявляется в поведении?

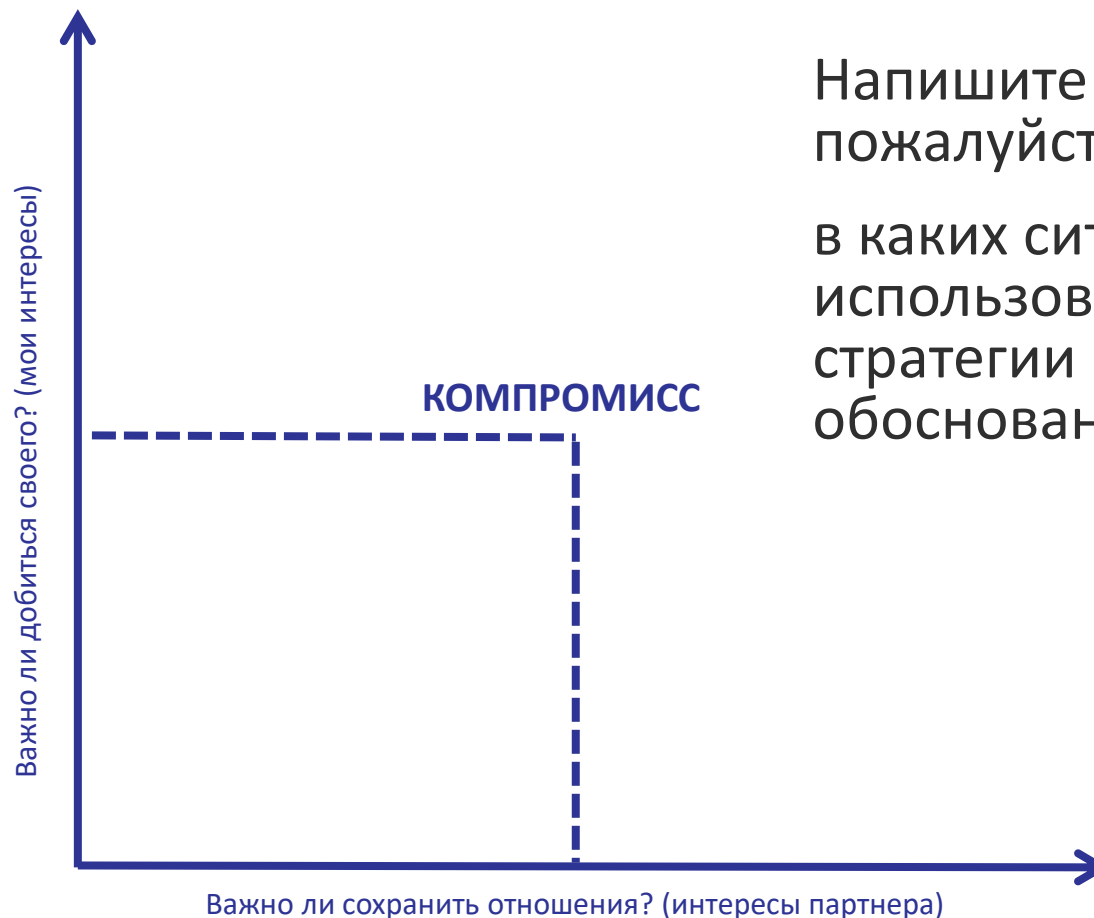




# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

## Компромисс: преимущества и недостатки

- + достижение удовлетворительного результата
- Латентная неудовлетворенность сторон
- Нестабильность результата



Напишите  
пожалуйста в чат:

в каких ситуациях  
использование этой  
стратегии  
обосновано

# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА



# СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

## ПРОВЕРИМ СЕБЯ

Где координаты манипуляции?

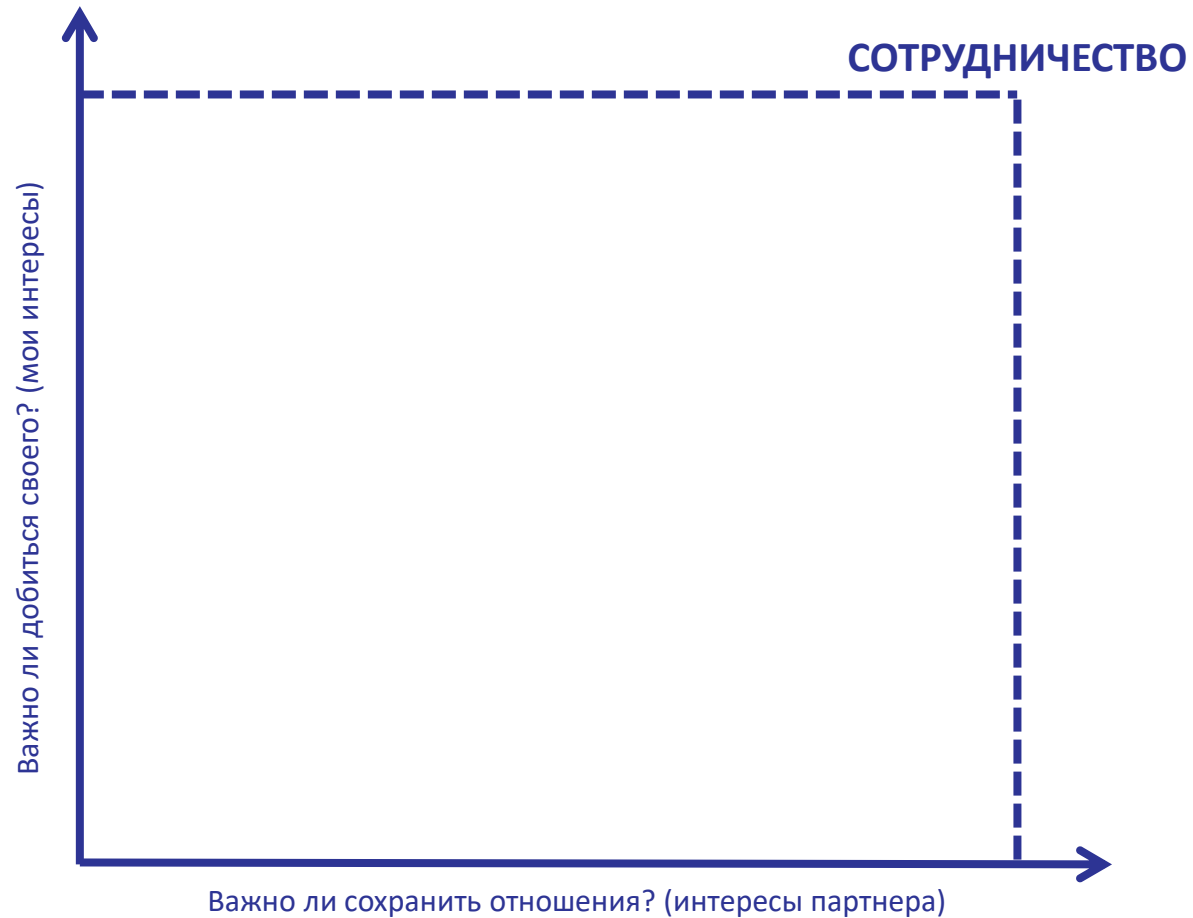


# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА



# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

Сотрудничество:  
преимущества и  
недостатки



# ДВА ГЛАВНЫХ ВОПРОСА: СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В СИТУАЦИИ КОНФЛИКТА

Как сотрудничество  
проявляется в  
поведении?

Я хочу понять  
Сашу и найти  
лучший вариант  
для всех

Слушай, давай  
поговорим!

Важно ли добиться своего? (мои интересы)



Давай!  
Тебе этот  
апельсин  
зачем?

Надо как следует  
разобраться...



Важно ли сохранить отношения? (интересы партнера)

# ТРЕТИЙ, САМЫЙ ГЛАВНЫЙ ВОПРОС: КАКАЯ СТРАТЕГИЯ ЛУЧШЕ?



Тест Томаса-Килманна  
«Типы поведения в  
конflikте»

# НАШ ПЛАН

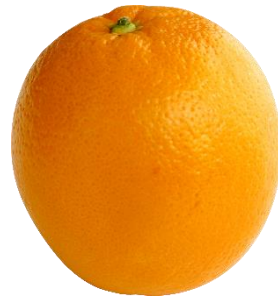
---

- ✓ О том, что такое конфликты и почему для нас это сложно
- ✓ О конфликтогенном и неконфликтогенном общении
- ✓ О двух вопросах, которые определяют наши стратегии в конфликте
- ➔ О конфликтах, которые невозможно разрешить
- О правилах эффективного поведения в конфликте

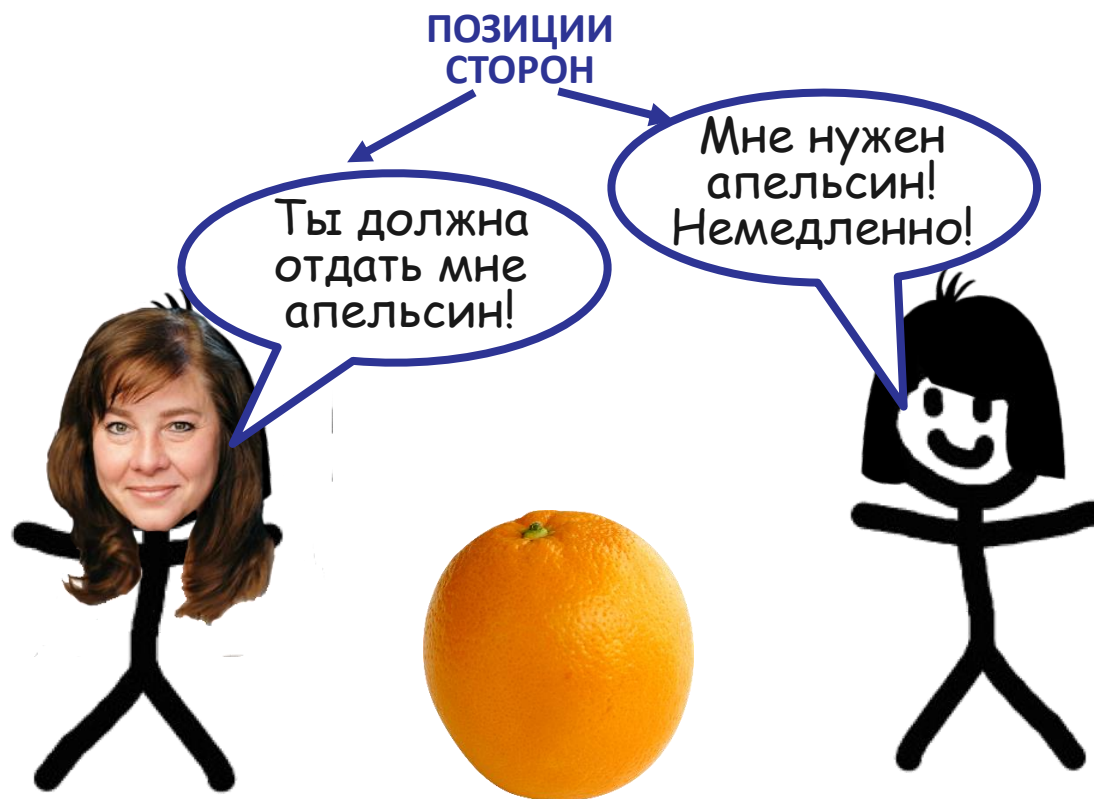


# О КОНФЛИКТАХ, КОТОРЫЕ НЕВОЗМОЖНО РАЗРЕШИТЬ: ПОЗИЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ

---



# О КОНФЛИКТАХ, КОТОРЫЕ НЕВОЗМОЖНО РАЗРЕШИТЬ: ПОЗИЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ



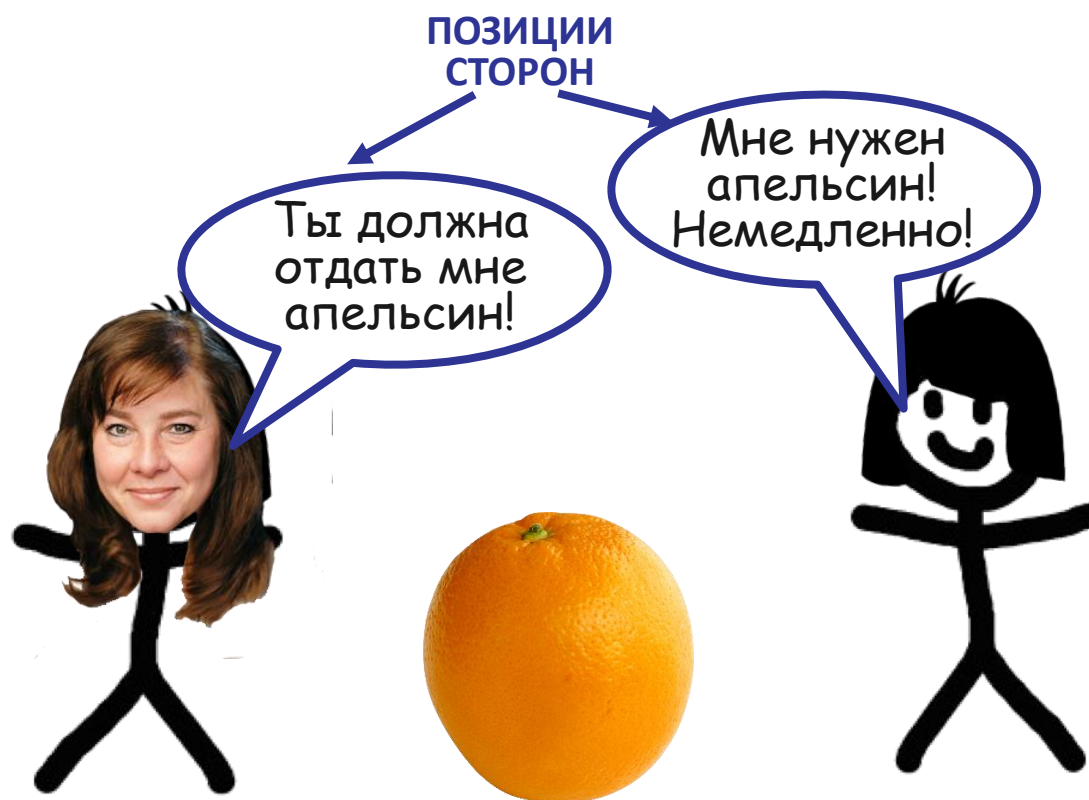
# О КОНФЛИКТАХ, КОТОРЫЕ НЕВОЗМОЖНО РАЗРЕШИТЬ: ПОЗИЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ

Я права,  
а ты не права!!

НЕТ,  
это я права, а ты  
не права!

ЧЕРНОЕ!

БЕЛОЕ!



# О КОНФЛИКТАХ, КОТОРЫЕ НЕВОЗМОЖНО РАЗРЕШИТЬ: ПОЗИЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ

---

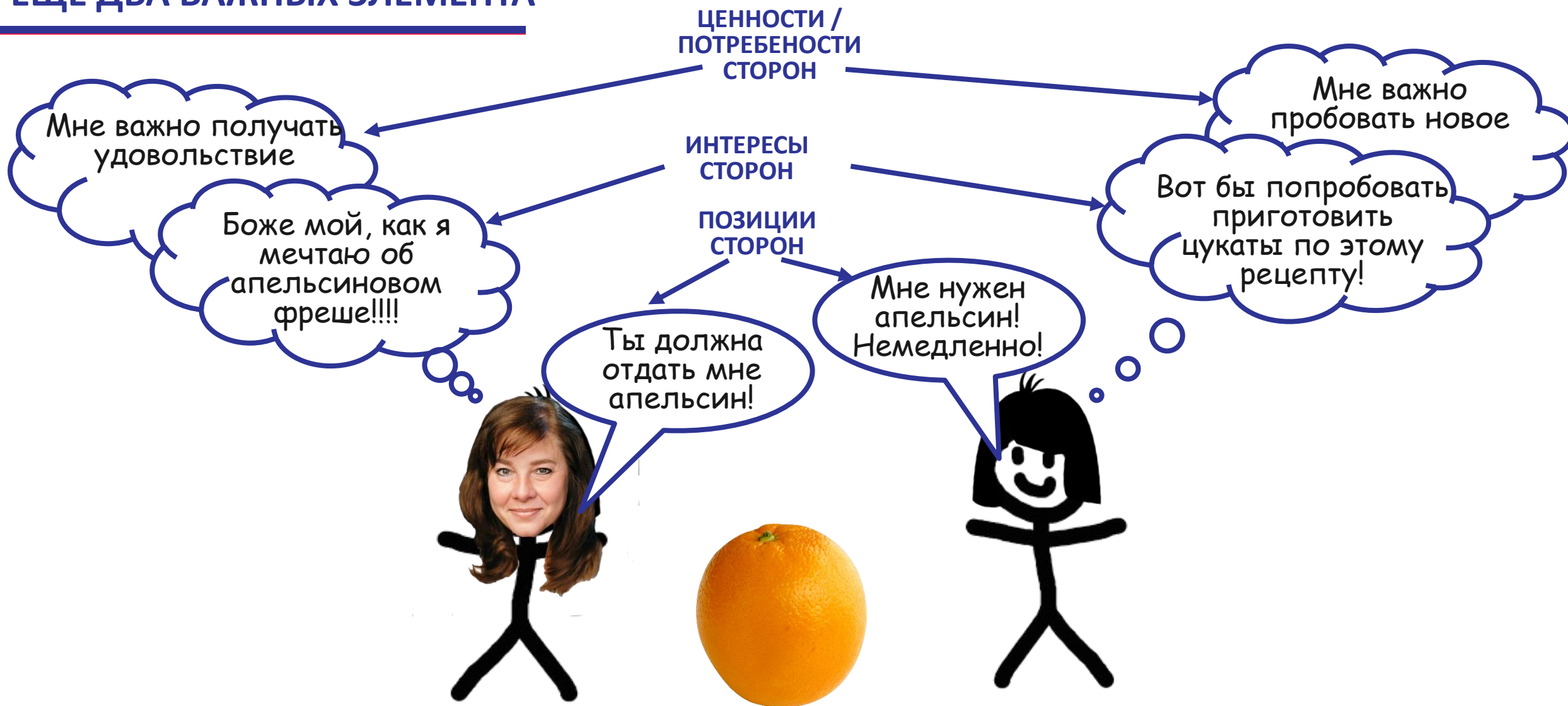
ПОЗИЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ - ЭТО ПЛОХО, ПОТОМУ, ЧТО ОНИ:

- ✘ Ущемляют интересы сторон
- ✘ Вызывают стресс
- ✘ Носят затяжной характер
- ✘ Разрушают отношения

# О КОНФЛИКТАХ, КОТОРЫЕ НЕВОЗМОЖНО РАЗРЕШИТЬ: ЕЩЕ ДВА ВАЖНЫХ ЭЛЕМЕНТА



# О КОНФЛИКТАХ, КОТОРЫЕ НЕВОЗМОЖНО РАЗРЕШИТЬ: ЕЩЕ ДВА ВАЖНЫХ ЭЛЕМЕНТА



# НАШ ПЛАН

---

- ✓ О том, что такое конфликты и почему для нас это сложно
- ✓ О конфликтогенном и неконфликтогенном общении
- ✓ О двух вопросах, которые определяют наши стратегии в конфликте
- ✓ О конфликтах, которые невозможно разрешить
- ➔ О правилах эффективного поведения в конфликте

**ВСЕ ПОЛУЧИТСЯ,  
НО ТОЛЬКО ЕСЛИ ВЫ ПРИМЕТЕ ДЛЯ СЕБЯ КАК КРЕДО:**

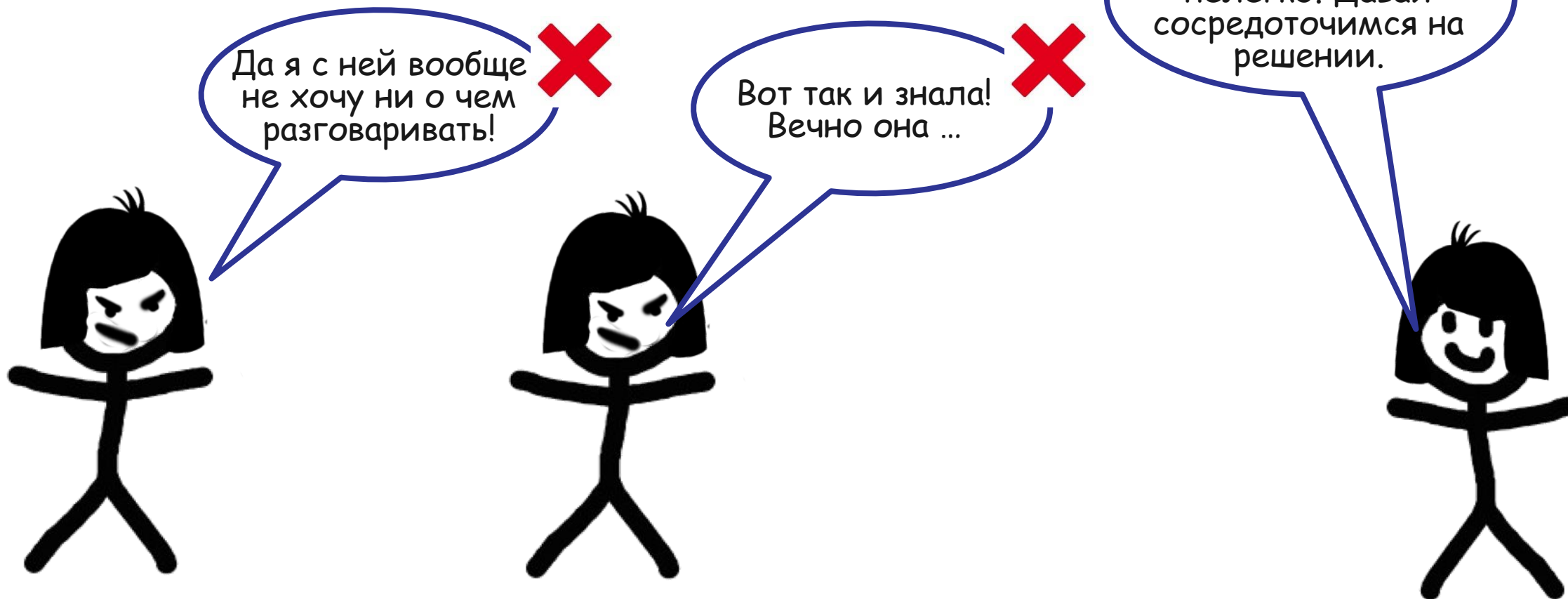
---

**ДРУГАЯ СТОРОНА В КОНФЛИКТЕ  
МОЖЕТ ВЕСТИ СЕБЯ КАК УГОДНО,  
А Я ЛИЧНО  
ВСЁ РАВНО ПРИ ЭТОМ БУДУ ВЕСТИ  
СЕБЯ В КОНФЛИКТЕ  
ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ГРАМОТНО**



# ПРАВИЛО 1

## ОТДЕЛИТЕ ЧЕЛОВЕКА ОТ ПРОБЛЕМЫ



## ПРАВИЛО 2 СОЗДАЙТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНУЮ АТМОСФЕРУ



## ПРАВИЛО 3 ИССЛЕДУЙТЕ ИНТЕРЕСЫ ПАРТНЕРА

Как это сделать?

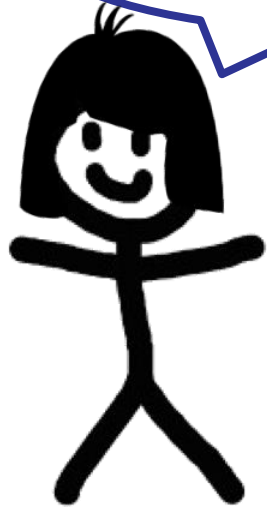
- ✓ Спросить
- ✓ Поставить себя на место партнера
- ✓ Попробовать угадать
- ✓ Рассказать о своих интересах



# ПРАВИЛО 4

## ПРОЯСНИТЕ ПОТРЕБНОСТИ ПАРТНЕРА И НЕ УЩЕМЛЯЙТЕ ИХ

Могу ли я тебе доверять?



ПОТРЕБНОСТЬ В БЕЗОПАСНОСТИ

Ты гарантируешь мне, что я буду иметь возможность...?



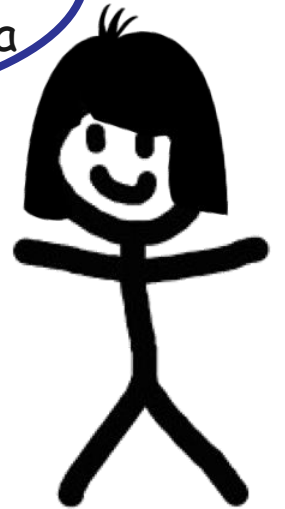
ПОТРЕБНОСТЬ В КОНТРОЛЕ НАД СИТУАЦИЕЙ

Видишь ли, как члену профсоюза, мне...



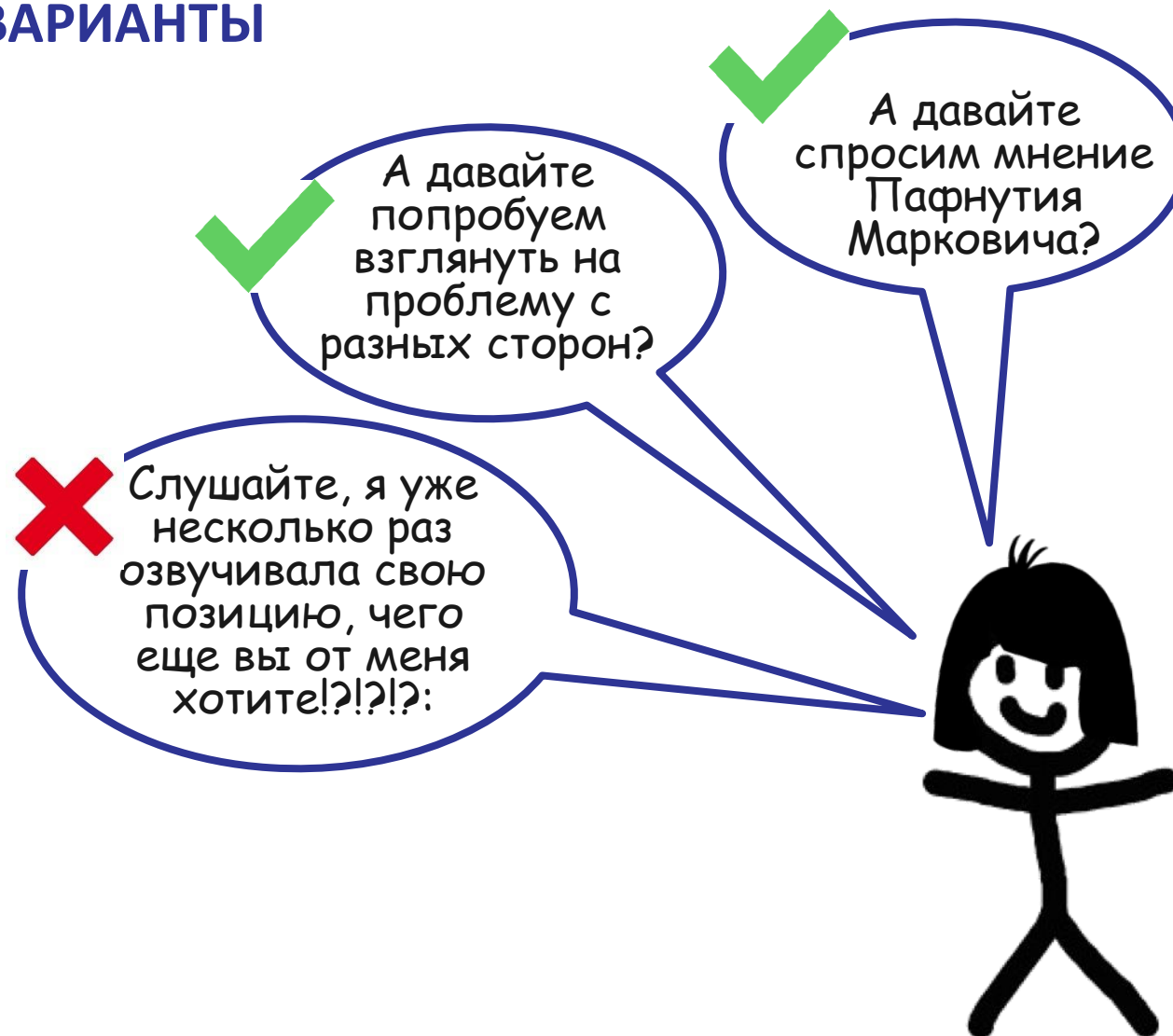
ПОТРЕБНОСТЬ В ПРИНАДЛЕЖНОСТИ И СОПРИЧАСТНОСТИ

Как кандидат наук, я всегда уделяю большое внимание содержанию вопроса



ПОТРЕБНОСТЬ В ПРИЗНАНИИ И УВАЖЕНИИ

## ПРАВИЛО 6 МЫСЛИТЕ ШИРОКО, ПРЕДЛАГАЙТЕ ВАРИАНТЫ



Похоже, мы все  
рассказали



СПАСИБО ЗА  
ВНИМАНИЕ!



Кажется, ничего не  
забыли