



# *Понятие и классификация конфликтוגенов*

По дисциплине: «Конфликтология»

Подготовила:

Филипович Е.В.

- Наблюдения показывают, что 80% конфликтов возникает помимо желания их участников. Происходит это из-за особенностей нашей психики и того, что большинство людей либо не знает о них, либо не придает им значения.
- Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые *конфликтогены*. Слово это означает “способствующие конфликту” [1]

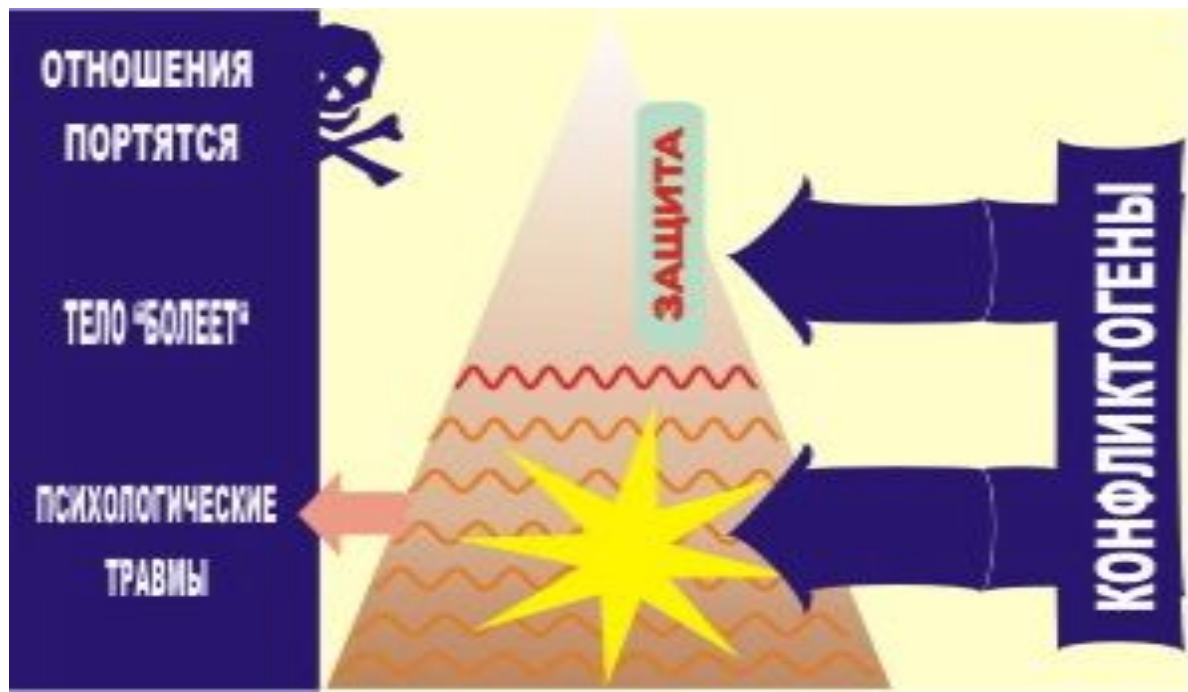
**Конфликтоген** — слова, действия (или бездействие), порождающее или могущие привести к конфликту

- Термин введён психологом А. П. Егидесом и в настоящее время приобрёл значительную популярность в научных работах [2]



# Как действуют конфликтогены?

- Конфликтогены коварны: вы их часто не замечаете, но они действуют. Если вы к ним привыкли - это не значит, что их нет, и не значит, что они на не действуют. Наше сознание выставляет защиту конфликтогенам, а подсознание - часто беззащитно перед конфликтогенами [3]

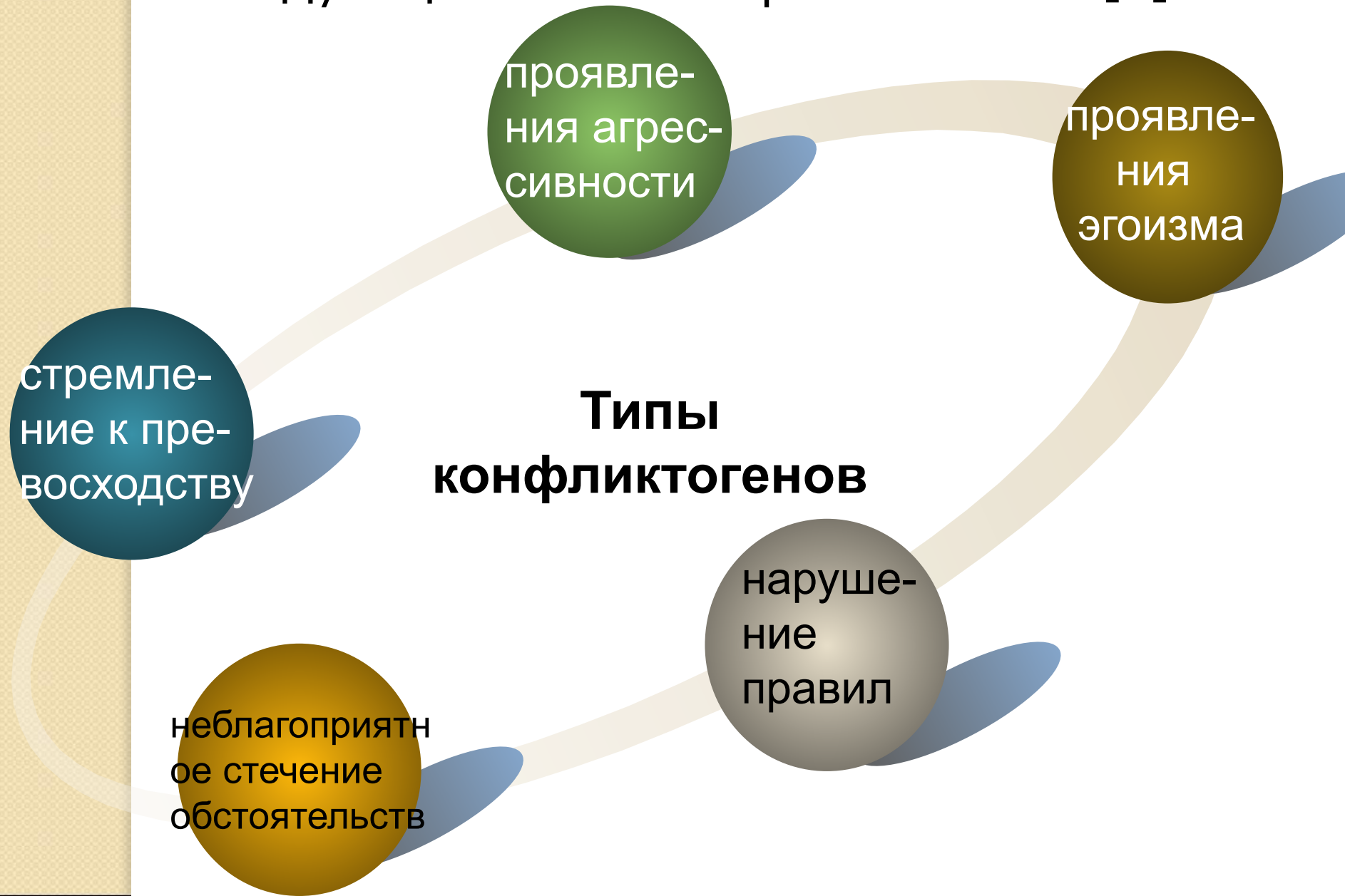


# Зачем нужны конфликтогены?

- Чтобы добиться какой-либо цели:
  - выгоды (материальной, психологической)
  - унизить его, чтобы возвысить себя (Я - лучше тебя!)
  - разозлить, спровоцировать ссору, развод...
  - внедрить чувство вины
  - внушить страх
  - выпустить пар и т.д.



- А. П. Егидес предложил выделить следующие типы конфликтогенов [2]:



## Типы конфликтогенов

стремление к превосходству

проявления агрессивности

проявления эгоизма

нарушение правил

неблагоприятное стечение обстоятельств

# Стремление к превосходству

- Прямые проявления превосходства: приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм.
- Снисходительное отношение, то есть проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности: “Не обижайтесь”, “Успокойтесь” и тд. Конфликтогеном является и снисходительный тон. Муж похвалил жену за вкусный обед. А она обиделась, потому что сказано это было снисходительным тоном, и она почувствовала себя кухаркой



- Категоричность, безапелляционность - проявление излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности; предполагает свое превосходство и подчинение собеседника. Сюда относятся любые высказывания категоричным тоном, в частности такие, как "Я считаю", "Я уверен". Вместо них безопаснее употреблять высказывания, отличающиеся меньшим напором: "Я думаю", "Мне кажется".

Конфликтогенами данного вида являются фразы типа "Все мужчины - подлецы", "Все женщины - обманщицы".

Категоричные суждения родителей о принятой в среде молодежи музыке, одежде, манере поведения могут оттолкнуть от них детей





- Хвастовство, то есть восторженный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых, вызывает раздражение, желание “поставить на место” хвастуна.
- Навязывание своих советов. Есть правило: давай совет лишь тогда, когда тебя об этом просят.
- Перебивание собеседника, повышение голоса или когда один поправляет другого. Тем самым показывается, что его мысли более ценны, чем мысли других, именно его надо слушать.
- Утаивание информации. Информация - это необходимый элемент жизнедеятельности. Отсутствие информации вызывает состояние тревоги.



- Нарушения этики, намеренные или непреднамеренные. Воспользовался чужой мыслью, но не сослался на автора. Доставил неудобство (нечаянно толкнул, наступил на ногу и т.п.), но не извинился; не пригласил сесть; не поздоровался. “Влез” без очереди, используя знакомого или свое начальственное положение.
- Напоминание (возможно, и непреднамеренное) о какой-то проигрышной для собеседника ситуации



# Проявления агрессивности

- В латинском языке слово “agressio” означает “нападение”. Агрессия может проявляться как черта личности и ситуативно, как реакция на сложившиеся обстоятельства.



# Проявления эгоизма

- Корнем слова “эгоизм” является латинское “ego”, обозначающее “я”.
- Все проявления эгоизма являются конфликтогенами, ибо эгоист добивается чего-то для себя (обычно за счет других), и эта несправедливость, конечно, служит почвой для конфликтов.
- Эгоизм - это ценностная ориентация человека, характеризующаяся преобладанием своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей



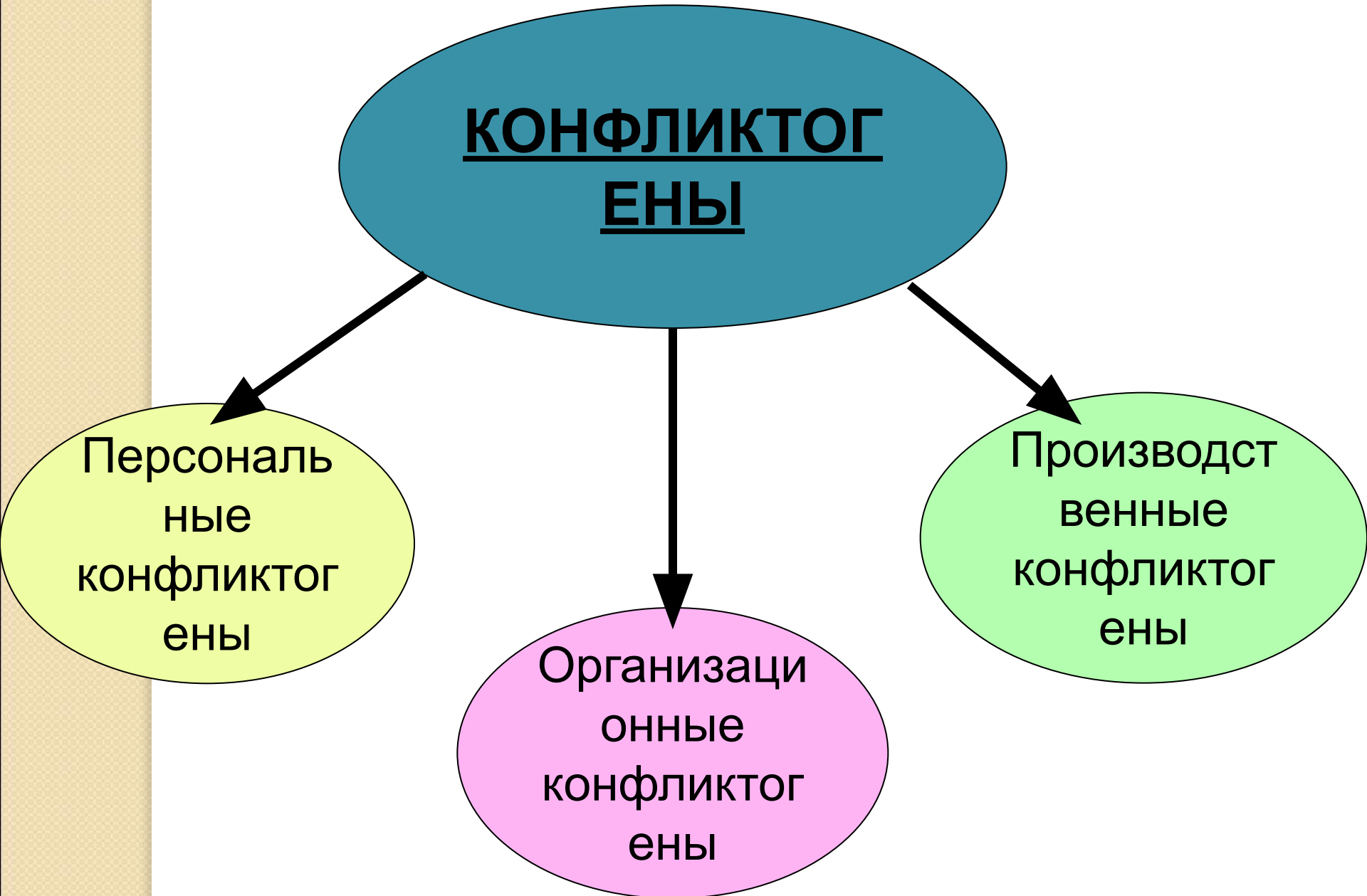
● “Эгоизм ненавистен, - говорил Паскаль, - и те, которые не подавляют его, а только прикрывают, всегда достойны ненависти”.

- Антиподом эгоизма является альтруизм. Это ценностная ориентация личности, при которой центральным мотивом и критерием нравственной оценки являются интересы других людей [4]

# Классификация конфликтогенов [5]

Характер конфликтогена	Форма проявления
Прямое негативное отношение	Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм
Снисходительное отношение	Унизительное утешение, унизительная похвала, упрек, подшучивание
Хвастовство	Восторженный рассказ о своих реальных и мнимых успехах
Менторские отношения	Категоричные оценки, суждения, высказывания, навязывание своих советов, своей точки зрения, напоминание о неприятном, нравоучения и поучения
Нечестность и неискренность	Утаивание информации, обман или попытка обмана, манипуляция сознанием человека
Нарушение этики	Причиненные случайно неудобства без извинения, игнорирование партнера по общению, перебивание собеседника, перекладывание ответственности
Регрессивное поведение	Наивные вопросы, ссылки на других при получении справедливого замечания, пререкания

# Классификация конфликтогенов [6]



# Персональные конфликтогены

- Персональные конфликтогены возникают на уровне рабочих мест и чаще всего сводятся к личности, а иногда - к группе. Наиболее простой способ установления конфликтогенов на персональном уровне - это социометрия. Здесь речь идет о столкновении интересов различных людей.



# Организационные конфликтогены

- Организационные конфликтогены связаны с неэффективной организацией рабочих циклов, распределения работ и делегирования полномочий: слабая организация работы, например, когда одни перегружены ею, а другие ищут возможности для приложения собственных ресурсов, отсутствие контроля или возможностей контроля, неэффективный стиль управления.

# Производственные конфликтогены

- Производственные конфликтогены детерминированы заданным производственным алгоритмом - срывы по работе, потеря позиций в конкуренции, закрытие или частичное сокращение данного вида деятельности и прочее. Организационные конфликтогены опережают производственный процесс, поскольку заложены в рабочую среду как данное (исходное положение). Каждый конфликтоген актуален сам по себе и еще более актуализирует другие конфликтогены (на стадии конфликтных ситуаций) до тех пор, пока система - организация - не ощущает (осознает) опасность такого развития ситуации

# Классификация конфликтогенов [7]

## 1) при споре

- перебивание
- выяснение отношений
- повышение голоса
- непременная победа в споре
- поиск различий
- выяснение отношений

## 2) при наезде

- позиция «меня задели»
- позиция «он меня оскорбил, он ударил меня»,
- контратака
- ответная агрессивность
- отстаивание своего мнения,
- поиск справедливости
- доказывание
- оправдывание
- защита своих идей
- внутренняя и внешняя обида
- депрессирование

### 3) при чужой вине

- выражение негатива
- показ недовольства
- возмущение
- повышение голоса
- осуждение
- обвинение в возникновении проблемы
- замечания
- запреты
- жесткие требования
- высмеивание
- ворчание
- упреkanie
- мщение,
- наказание
- нравoучение
- принуждение защищаться

#### 4) всегда к человеку

- требование понимания
- одерживание верха
- стремление к превосходству
- безразличие
- оценивание
- позиция «мне должны»
- снисходительное отношение: вы умный, а поступаете, успокойтесь, как можно этого не знать
- перебивание
- позиция «все должны знать мое мнение»
- позиция «все должны знать, что я прав»
- категоричность, запелляционность
- обесценивание
- напоминание о проигрыше
- навешивание ярлыков
- злословие
- манипуляционные вопросы (почему?)
- поиск чужих ошибок
- отсутствие синтонов
- жалобы
- демонстрация своего превосходства
- жадность
- дача советов
- сливание проблемы
- самоуверенность
- поддержание слухов
- нападение на чужую позицию
- неприятие чужого мнения
- ирония, сарказм, насмешки
- категорическое отрицание, отказ
- отдавать или соглашаться с глубоким сожалением
- приказания
- принуждение
- навязывание своего мнения

# Какой вред от конфликтогенов? [8]

## 1. Портятся отношения

- Близкий делится переживаниями, проблемами. В ответ - конфликтоген. Значит он больше делиться не будет! Дочка сказала, что влюбилась. А мама: “Он тебе не пара! (отрицательная оценка). Прекрати с ним встречаться! (приказ, категоричность)”. Дочка отныне будет все скрывать. Уже не будет контакта друг с другом - а ведь это самое важное в отношениях. Результат: мать в отчаянии, дочке плохо. Отношения дали трещину.



## 2. Травмы душевные

Травмы программируют нас на трудную судьбу. Они обрекают бегать по замкнутому кругу: **Событие** рождает сильные **Эмоции** (гнев-обида). Эмоции рождают **Решения** "на всю жизнь". Решения воплощаются в **Действия** (ссоры). А эти Действия неизбежно приводят к повторению События (повторное предательство). Травмы постепенно формируют соответствующий характер (необщительный, тревожный, агрессивный...)



# Список литературы:

1. <http://psiholo.ru/conflict/kak-voznikayut-konflikty-konfliktogeny.html>
2. <http://ru.wikipedia.org/wiki/Конфликтоген>
3. <http://kontakti.narod.ru/kgeni.html>
4. <http://psiholo.ru/conflict/pervoprichiny-konfliktov-tipy-konfliktogenov.html>
5. [http://fictionbook.ru/author/stanislav\\_mihayilovich\\_emelyanov/praktikum\\_po\\_konfliktologii/read\\_online.html?page=3](http://fictionbook.ru/author/stanislav_mihayilovich_emelyanov/praktikum_po_konfliktologii/read_online.html?page=3)
6. [http://mme51.tstu.ru/student/marina/new\\_page\\_27.htm](http://mme51.tstu.ru/student/marina/new_page_27.htm)
7. <http://www.distantnik.com/up/forum/viewtopic.php?f=5&t=173>
8. <http://kontakti.narod.ru/kgeni.html>