## Лекция 3. Закономерности возникновения конфликтов

**Вопросы лекции**

1. Конфликтогены и их типы
2. Разрешение конфликтов

**Литература:**

Шейнов В.П. Управление конфликтами. – СПб.: Питер, 2014. –576 с.

1. **Конфликтогены и их типы**

Считается, что 80% конфликтов возникают помимо желания людей.

Главную роль в возникновении конфликтов играют конфликтогены (буквально слово означает «способствующие конфликту»).

***Конфликтогены – это слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту.***Следует отметить, что то или иное действие может привести к конфликту, а может и не привести.

Конфликтоген очень опасное и коварное явление. Это связано с тем, что мы не придаём значения словам, которые произносим сами, но придаём огромное значение тому, что слышим. Эта чувствительность к словам в свой адрес связана с тем, что мы стремимся защитить собственное «Я», собственное достоинство.

***Закономерность конфликтов – эскалация конфликтогенов***. Это проявляется в том, что на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильнымконфликтогеном, часто максимально сильным из существующих.

Это объясняется стремлением защитить себя. Потребность в безопасности относится к числу основных потребностей человека.

Не следует игнорировать закономерность эскалации конфликтов. Необходимо противостоять эскалации конфликтов. Кроме того следует учитывать, что первый конфликтоген может быть непреднамеренным, результатом стечения обстоятельств. Противодействие обычно бывает сильнее действия.

Первый конфликтоген часто появляется ситуативно, помимо воли людей, а дальше происходит эскалация конфликтогенов, что и приводит к конфликту.

Из закономерности конфликтов можно сформулировать 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.

Благожелательные посылы настраивают нас на комфортное, бесконфликтное общение, они сопровождаются выделением так называемых «гормонов удовольствия» –эндорфинов.

Конфликтогены же настраивают на борьбу, сопровождаются выделением в кровь адреналина, что придаёт нашему поведению агрессивность. Сильныеконфликтогены, вызывающие гнев, ярость, сопровождаются выделением норадреналина. Его называют гормоном отваги и ярости. Он способствует преодолению стресса.

**Типы конфликтогенов**

В литературе описывают тритипа конфликтогенов:

1) стремление к превосходству;

2) проявление агрессивности;

3) проявление эгоизма.

Общим для всех типов конфликтогенов является то, что конфликтогены – это проявления, направленные на решение психологических проблем или на достижение каких-то целей (психологических или прагматических).

1) Стремление к превосходству. Выделяют ряд проявлений стремления к превосходству.

* Прямые проявления превосходства: приказание, угроза, замечание или другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм.
* Снисходительное отношение, т.е. проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности: «Не обижайтесь», «Успокойтесь», «Неужели Вы не понимаете?»; «Вам ведь русским языком сказано»; «Вы умный человек, а поступаете…». Конфликтогеном является и снисходительный тон.
* Хвастовство, т.е. восторженный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых, что вызывает раздражение.
* Категоричность, безапелляционность – проявление излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности. Категоричность предполагает свое превосходство и подчинение собеседника. Сюда относится любое высказывание категорическим тоном: «Я считаю», «Я уверен». Вместо них безопаснее высказывания: «Я думаю», «Мне кажется», «У меня сложилось впечатление, что…».
* Навязывание своих советов. Есть правило: давай советы лишь тогда, когда тебя об этом просят. Советующий по существу занимает позицию превосходства.
* Перебивание собеседника, повышение голоса или когда один поправляет другого. Этим подчеркивается большая ценность собственных мыслей.
* Нарушение этики, намеренные или непреднамеренные. Доставил неудобство, но не извинился; не пригласил сесть, не поздоровался; воспользовался чужой мыслью, но не сослался на автора.
* Подшучивание. Объектом насмешек становится тот, кто не может дать отпор. Достаточно часто осмеянный будет искать возможность сквитаться с обидчиком.
* Обман или попытка обмана – это средство добиться цели нечестным путём, что является сильным конфликтогеном.
* Напоминание о какой-то проигрышной для собеседника ситуации.
* Перекладывание ответственности на другого человека.
* Просьба одолжить деньги. Отказ вызывает неприятное чувство у просящего. Но и удовлетворение просьбы может привести к конфликту: деньги возвращают не всегда вовремя, необходимо напоминать и т.п. Существует пословица: «Хочешь потерять друга – одолжи ему денег».

2) Проявление агрессивности. Агрессия может быть чертой личности, а может проявляться ситуативно.

Существует природная агрессивность, т.е. она свойственна человеку. К этой категории относится и возрастная агрессивность, например у подростков.

Человек с повышенной агрессивностью конфликтен, является «ходячим конфликтогеном».

Но человек с агрессивностью ниже средней рискует добиться в жизни гораздо меньше, чем способен.

Полное отсутствие агрессивности граничит с апатией.

Ситуативная агрессивность – это ответ на сложившиеся обстоятельства. Это могут быть неприятности, плохое самочувствие, ответная реакция на конфликтоген. Это состояние называется фрустрацией. Фрустрация возникает вследствие реальной или воображаемой преграды. Агрессия является одной из защитных реакций на фрустрацию.

3) Проявление эгоизма (происходит от латинского «ego» – Я). Все проявления эгоизма являются конфликтогенами. Эгоист добивается чего-то для себя, и, как правило, за счёт других, что и становится почвой для конфликтов. Эгоизм – это ориентация человека, при которой преобладают своекорыстие потребности и отсутствие ориентации к интересам других людей. Эгоист относится к другому человеку как к объекту и средству достижения собственной цели. Антиподом эгоизма является альтруизм. Это ценностная ориентация личности, при которой центральным мотивом и критерием нравственной оценки являются интересы других людей.

**2. Разрешение конфликтов**

Технология разрешения конфликтов, по мнению В.П. Шейнова начинается с установления причин конфликта. Большую помощь в разрешении оказывает владение формулами конфликта.

**Первая формулаконфликта** сводится к тому, что к конфликту приводит сочетание конфликтной ситуации и инцидента (к.с.+ и = 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.

Данная формула показывает, что конфликтная ситуация и инцидент независимы друг от друга, то есть ни одно из них не является следствием или проявлением другого. Разрешить конфликт по этой формуле – это значит: 1) устранить конфликтную ситуацию, 2) исчерпать инцидент. Первое сделать труднее, но более важно. В ряде случаев конфликтную ситуацию устранить невозможно по объективным причинам. Формула показывает: чтобы избежать конфликт, следует проявить максимальную осторожность, не создавать инцидента.

**Вторая формула конфликта** выражается в том, что сумма двух (или более) конфликтных ситуаций приводит к конфликту. При этом конфликтные ситуации являются независимыми, не вытекающими одна из другой.

Данная формула дополняет первую формулу, в соответствии с которой каждая конфликтная ситуация своим проявлением играет роль инцидента для другой. Разрешить конфликт по этой формуле – значит устранить каждую из конфликтных ситуаций.

Ключевую роль в разрешении конфликта играет правильное формулирование конфликтной ситуации. Правила формулирования конфликтной ситуации можно свести к следующим положениям:

1. конфликтная ситуация – это то, что надо устранить;
2. конфликтная ситуация всегда возникает раньше конфликта;
3. формулировка должна подсказывать, что делать;
4. следует задавать себе вопрос «почему?» до тех пор, пока не дойдёте до первопричины;
5. следует формулировать конфликтную ситуацию своими словами, по возможности не повторяя слов из описания конфликта;
6. в формулировке должен быть минимум слов.

При анализе конфликтов следует учитывать, что много конфликтов возникает из-за сложности характера некоторых людей. Типологию конфликтных личностей можно представить следующим образом.

* + «Демонстративные». Они характеризуются стремлением быть в центре внимания, пользоваться успехом. Даже при отсутствии каких-либо оснований они могут пойти на конфликт, чтобы хоть таким способом быть на виду.
  + «Ригидные». Термин «ригидный» означает негибкий, непластичный. Люди подобного типа отличаются честолюбием, завышенной самооценкой, нежеланием и неумением считаться с мнением окружающих. Раз и навсегда сложившиеся мнение ригидной личности приходит в противоречие с изменяющимися установками и вызывает конфликт с окружающими.
  + «Неуправляемы». Люди этой категории отличаются импульсивностью, непродуманностью, непредсказуемостью поведения, отсутствием самоконтроля. Поведение – агрессивное, вызывающее.
  + «Сверхточные». Они особо скрупулезные, подходят ко всему (начиная с себя) с позиций завышенных требований. Всякого, кто не удовлетворяет этим требованиям, подвергают резкой критике. Характеризуются повышенной тревожностью. Отличаются повышенной чувствительность к оценкам со стороны окружающих.
  + «Рационалисты». Расчетливые люди, готовы к конфликту в любой момент, когда есть возможность достичь через конфликт личных целей.
  + «Безвольные». Отсутствие особых убеждений и принципов может сделать безвольного человека орудием в руках лица, под влияние которого тот оказался. Опасность этого типа в том, что чаще всего безвольные имеют репутацию добрых людей, от них не ждут никакого подвоха. Данный тип личности вступает в конфликт ситуативно, т.е. при наличие отрицательного влияния.

Формулы конфликта дают представление о составляющих конфликтов и позволяют оценить степень их неизбежности.

**Типология конфликтов по степени их случайности – неизбежности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тип конфликта | Конфликтные  ситуации | Формула конфликта | Степень неизбежности конфликта |
| А | Нет | Эскалация  конфликтогенов | Случаен |
| Б | Одна | Первая формула  конфликта | Закономерен |
| В | Две и более | Вторая формула  конфликта | Неизбежен |

**Конфликт типа А**. Нередко первый конфликтоген является случайным. В этом смысле и сам конфликт представляется случайным. Если одна из сторон проявляет выдержку и не ответит конфликтогеном на конфликтоген, то эскалация конфликтогенов не произойдёт и конфликта можно избежать. В этом смысле он также случаен, так как зависит от того, хватит ли у оппонента выдержки или нет.

**Конфликт типа Б**. Если не работать над устранением конфликтной ситуации, то конфликт произойдёт – в этом смысле он закономерен. Для возникновения конфликта достаточно только инцидента. А инциденты происходят почти независимо от нашей воли, в силу независящих от нас обстоятельств.

**Конфликт типа В.** При наличии нескольких конфликтных ситуаций, если не пытаться их устранить, конфликт неизбежен. Если не устранена хотя одна конфликтная ситуация, то остаётся возможность конфликта за счет возникновения инцидента.

Между схемами А, Б, В развития конфликта существует нечто общее.

Конфликтная ситуация и инцидент являются конфликтогенами.

Наиболее сильный конфликтоген– конфликтная ситуация как результат накопления противоречий. Сила его такова, что достаточно незначительного конфликтогена в виде инцидента, чтобы возник конфликт.

Существуют и некоторые отличия схем. В отличие от конфликта типа А, где сила конфликтогенов нарастает, в случае Б последний конфликтоген может быть и слабым.

В типе В изначально имеется не менее двух сильных конфликтогенов – конфликтных ситуаций.

**Основные понятия темы**

Агрессия, альтруизм, конфликтоген, превосходство, эгоизм, эскалация.