

## «Конфликтогены как причина конфликтов»

Школа, детский сад, объединение в доме детского творчества или детский творческий центр... Рано или поздно педагог дополнительного образования, воспитатель, школьный учитель, педагог-организатор сталкивается в своей работе с таким понятием как конфликт. В его классе, группе, учебном заведении всегда множество детей — и у всех у них формируются свои взгляды и мнения, интересы, поведение, свои особенности характера... Это может быть конфликт между детьми, а также конфликт может возникнуть между педагогами. Несмотря на то, что все мы стремимся к тактичному бесконфликтному поведению и мирному сосуществованию, от конфликтов, увы, никто не застрахован. И вообще, честно сказать, конфликты — это норма нашей жизни. Как говорил Ч. Ликсон в книге «Конфликт. Семь шагов к миру» [5], «если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс».

Если уж нам всё равно придётся сталкиваться с конфликтами, важно встречать их во всеоружии, а, значит, научиться их расшифровывать, смягчать, уходить от них, избегать, выносить из них пользу. Я убеждена, что любому педагогу необходимы знания в области такого важного раздела психологии как конфликтология.

По роду своей работы мне уже приходилось несколько раз сталкиваться с конфликтами. Например, на одном из занятий, которое я вела, мне приходилось примирять двух девочек: одна из них была очевидным лидером, подавляла другую, вторая же очень противилась этому. На тот момент моих знаний для успешного разрешения конфликта было не достаточно. Вот почему эта тема вдвойне для меня актуальна.

Но в данной работе мне хотелось бы рассказать не столько о самом конфликте, сколько о том, что его провоцирует. Существует такое понятие как «конфликтоген». Дословный перевод слова «конфликтоген» — «рождающий конфликты». Конфликтогеном может быть любой предмет, вещь, идея, взгляд, выявляющие различия, отношения, слова, действия (или бездействие), которые могут привести к возникновению конфликтной ситуации и перерастанию ее в конфликт. Слово сочетание «которые могут» - ключевое, так как оно раскрывает причину опасности конфликтогена и уменьшает нашу бдительность по отношению к нему.

Я постараюсь рассмотреть виды конфликтогенов, а также показать, как именно они могут повлиять на возникновение конфликта между двумя людьми. Эти знания пригодятся в работе каждому педагогу или воспитателю, всем, кто работает с детьми и подростками.

### **ЧТО ТАКОЕ КОНФЛИКТОГЕНЫ И ИХ ЭСКАЛАЦИЯ?**

Главную роль в возникновении конфликтов играют конфликтогены – слова, действия (или бездействия), способствующие возникновению и развитию конфликта. Как отмечается в различных изданиях по конфликтологии, сам по себе «конфликтоген-одиночка» не способен привести к конфликту. Для этого должна возникнуть цепочка конфликтогенов – их эскалация, то есть когда на конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто выбирая самый сильный из всех возможных. Это одна из схем, по которой рождаются конфликты.

По словам психологов, 80 % конфликтов возникает самопроизвольно, без всякого желания людей. Первый конфликтоген часто появляется ситуативно, помимо воли людей (например, ребёнок случайно задевает второго рукой, или запинается о его портфель). И после вступает в действие эскалация конфликтогенов... и вот уже конфликт налицо.

Рассмотрим очередность подробнее. Первый конфликтоген: мальчик случайно запинается за портфель одноклассника. Ответный конфликтоген от «пострадавшего»: «Ты что себе позволяешь?» В ответ на это в ход идет более сильный ответный конфликтоген: «А ты со мной что так разговариваешь, я случайно, не ори на меня». И снова ответ: «Ты мне весь рюкзак испачкал, давай чисти!» Перепалка между мальчиками может продолжаться до бесконечности. А в результате может возникнуть серьезный конфликт на пустом месте, или

даже типичная мальчишеская драка. Как правило, в жизни, на конфликтоген в наш адрес мы сами стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных. Ведь трудно удержаться от соблазна проучить обидчика, чтоб впредь не позволял себе подобного. В результате сила конфликтогенов стремительно нарастает. Между тем, если задуматься, от чего пошёл конфликт, то можно понять, насколько абсурдной была мелочь. А ведь такой конфликт может стать началом плохих взаимоотношений между двумя людьми, навсегда отвернуть людей друг от друга.

Конфликтоген может быть основанием конфликта, более того, один конфликтоген может породить несколько оснований, по которым может развиваться несколько конфликтов. Отсюда многомерность конфликта, что говорит о необходимости его выделения из конфликтной ситуации: основания конфликтогенов, фазы нагнетания напряжения, фазы перехода одного конфликта в другой, а также различия самого переходного этапа, в котором заложены сотрудничество, конкуренция и конфликт.

Основными проявлениями конфликтогенного поведения обычно являются [1]: открытое недоверие, перебивание собеседника, принижение значимости его роли, подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу, устойчивое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту, заниженная оценка вклада партнера в общее дело и преувеличение собственного вклада, постоянное навязывание своей точки зрения, неискренность в суждениях, резкое ускорение темпа беседы и ее неожиданное свертывание, неумение выслушать и понять точку зрения собеседника, и еще многое другое, что обычно воспринимается окружающими крайне негативно. А основными словами-конфликтогенами в деловом (светском, семейно-бытовом и другом) общении являются: слова, выражающие недоверие, оскорбления, угрозы, насмешки, сравнения, слова, выражающие отрицательное отношение, обвинения, слова, выражающие категоричность. «Как правило, критикуемый, воспринимая перечисленные выше слова, вступает в борьбу за самого себя и пытается включить весь арсенал оборонительных и оправдательных средств. Если это происходит, то виновником такой ситуации становится тот, кто первым стал использовать слова-конфликтогены» - [1]. Еще одна важная особенность, объясняющая природу конфликтогенов, заключается в том, что мы более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами.

## **ОСНОВНЫЕ КОНФЛИКТОГЕНЫ**

«Большинство конфликтогенов не являются преднамеренными оскорблениями. Более того, нередко человек выдает конфликтоген незаметно для себя, используя привычные ему слова и жесты» - [2]. Но многие даже непреднамеренные конфликтогены порождены такими подсознательными причинами как агрессия, стремление к превосходству и другие... На мелкие конфликтогены собеседник нередко не реагирует. Но накопление мелких конфликтогенов приводит к внешне беспричинной взрывной реакции. Психолог А. П. Егидес в книге «Психотехника синтонного общения» [3] предложил выделить следующие типы конфликтогенов: стремление к превосходству, проявления агрессивности, проявления эгоизма, нарушение правил, неблагоприятное стечение обстоятельств.

Все конфликтогены можно классифицировать, что и делают различные авторы в учебниках и книгах по конфликтологии и психологии. Исследовав их, я выделила следующие виды конфликтогенов.

1. Прямые проявления превосходства: приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм, подчеркивание своей власти, пренебрежении. Угрозы вызывают страх, обиду, враждебность: «Если ты будешь себя так вести, мне придется все рассказать твоим родителям», «Делай как сказано или...», «Быстро сделай это!», «Не спрашивайте почему, делайте так, как вам сказано», «Вы недостаточно прилежно работаете», «Вы постоянно жалуетесь», «Такое может сказать только идиот, дурак», «Чего еще можно ожидать от умственноотсталого?», «Вы должны

вести себя более ответственно», «Вы не должны так сердиться», «У вас никогда не хватало инициативы», «Я здесь работал, когда ты под стол пешком ходил».

2. Допрос: «Сколько часов у вас ушло на это?», «Почему ты так поздно?», «Чем ты занимаешься?».

3. Снисходительное отношение, то есть проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности: «Не обижайтесь», «Успокойтесь», «Как можно этого не знать?», «Неужели Вы не понимаете?», «Вам ведь русским языком сказано», «Вы умный человек, а поступаете...».

4. Категоричность, безапелляционность — то есть проявление излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности. Предполагает свое превосходство и подчинение собеседника. «Это факт», «Обсуждению не подлежит», «Разговор окончен». Отказ от обсуждения вопроса: «Нечего тут обсуждать. Я не вижу здесь проблемы».

5. Навязывание своих советов и мнения. «Я тебе сейчас скажу, что нужно делать», «У меня тоже такое было, сделай...» Несвоевременные советы, когда человек просто хочет быть выслушанным: «Если бы ты навел порядок на своем письменном столе, у тебя не было бы причин для паники», «Почему ты не сделал это вот так?», «Просто не обращай на них внимания». Убеждение логикой: «Нечего тут расстраиваться. Все это довольно логично». Успокоение отрицанием: «Не нервничай», «Не волнуйся, все образуется».

6. Перебивание собеседника - показывается, что его мысли более ценны, чем мысли других, именно его надо слушать. Вызывает раздражение. Смена темы: «Очень интересно... Я смотрел вчера смешной фильм...». Соревнование: «Я попал на прошлой неделе в ужасную аварию... - Это что, ты бы посмотрел на мою...». Резкое убыстрение темпа беседы. Еще одна попытка побыстрее закончить неприятный разговор.

7. Утаивание информации. Из-за тайн, секретов возникает ощущение пустоты, недостатка информации, что заполняется слухами, домыслами, сплетнями, так как вызывает много тревоги.

8. Нарушения этики, намеренные или непреднамеренные. Доставил неудобство (нечаянно толкнул, наступил на ногу и т.п.), но не извинился. Не пригласил сесть, не поздоровался или поздоровался с одним и тем же несколько раз в течение дня. «Влез» без очереди, используя знакомого или свое начальственное положение.

9. Подшучивание и насмешки, могут ранить, обидеть человека, даже если кажется, что это пустяк.

10. Обман или попытка обмана - средство добиться цели нечестным путем и является сильнейшим конфликтогеном. К обману относится и манипулирование.

11. Отсутствие или потеря эмоционального контакта с человеком. Игнорирование эмоциональных высказываний другого, обесценивание его эмоциональных переживаний, что накаляет обстановку.

12. Избегание пространственной близости и контакта глаз с партнером. Это тоже часто встречается в жизни, когда один из собеседников может отводить глаза, и это раздражает другого, так как не понять, слушает человек или нет. То же относится и к увеличению дистанции в разговоре — это воспринимается как нежелание продолжать разговор.

13. Проявления агрессивности. Этимологически слово «агрессия» в переводе с латинского означает «нападение». Агрессия может проявляться как черта личности и ситуативно, как реакция на сложившиеся обстоятельства. Природная агрессивность может быть результатом как самоутверждения в социальной среде (семье, коллективе, группе сверстников), так и выражением протеста против некой зависимости от «ведущего» (родителя, начальника, старшего по положению или статусу). Ситуации, которые вызывают повышенное напряжение, провоцирующие агрессивное поведение: незнакомая обстановка, в которой оказался человек, ощущение физической боли, общение с человеком, который для нас неприятен, беспокойство о чем-либо, выполнение ответственного дела при дефиците времени, при наличии каких-то помех, выполнение нескольких дел одновременно, при условии, что кто-то постоянно мешает.

14. Проявление эгоизма. Слово «эгоизм» имеет латинский корень «его», что означает «я». Проявление «махрового» эгоизма обычно выступает сильным конфликтогеном для окружающих, так как эгоист добивается чего-то для себя, делая это обычно за счет других. Эта несправедливость, как правило, и порождает конфликтную ситуацию. Развитие эгоизма и превращение его в доминирующую направленность личности во многом объясняется серьезными дефектами воспитания. Завышенная самооценка и эгоцентризм личности закрепляются, как правило, в детском возрасте. Особенно эгоистическое начало — «себялюбие» — свойственно единственным либо самым младшим детям в семье. В зрелом возрасте подобная сверхконцентрация на собственном «я» и полное равнодушие к внутреннему миру других людей приводит, как правило, к отчуждению. Эгоизм таких людей становится ненавистен окружающим, что не может, в свою очередь, не отразиться и на самом носителе эгоизма. Такой человек действительно становится повышено агрессивен и, как следствие, более неприятен людям.

Отдельно мне хотелось бы остановиться на типах конфликтогенов, наиболее часто возникающих в сфере образования. Конечно же, это конфликтогены превосходства: проявление возрастного, статусного, позиционного превосходства учителя над учениками (угроза, замечания, критика, насмешка, сарказм, прямые обвинения и т. п.); снисходительное отношение к ученику, проявление высокомерия; навязывание своего мнения, позиции; намеренные или непреднамеренные нарушения этики, обман и прочее. Также это конфликтогены агрессивности: непреодоленная природная агрессивность; привычка к проявлению ситуативной агрессивности (плохое самочувствие, неприятности, ответная реакция на конфликтоген). Кроме того, часто встречаются и рассмотренные выше конфликтогены эгоизма.

Исследователями конфликтов выявлены наиболее часто встречающиеся «возрастные» конфликтогены. Так, у подростков это потребность в самовыражении и самоутверждении, «чувство взрослости», усиление половой идентификации, потребность в общении и общественном признании (например, потребность быть принятым группой), повышенный эгоцентризм. В целом увеличение сложных педагогических ситуаций, доходящих до конфликтов, объясняется обострением противоречий в кризисный период развития подростка. По данным исследователей, преобладающими причинами конфликтных ситуаций в подростковом возрасте выступают факты негативного поведения учащихся, неспровоцированные или вызванные действиями учителей. На втором месте по частоте возникновения стоят конфликты, связанные с дидактическими ошибками (например, систематическое занижение оценки, разные отметки за одинаковые ошибки в письменных работах). Далее идут конфликты, обусловленные неправильной тактикой взаимодействия педагогов с подростками (мстительность, дискриминация в отношении к отдельным подросткам), а также грубым открытым или маскируемым нарушением педагогической этики.

Конфликтогены юношеского возраста — это переживание своего «Я» как индивидуальной целостности, неповторимости, непохожести на других людей, потребность в самопознании, а также рост социальной активности, «примеривание» к различным социальным ролям, определение гражданской позиции, нравственных ориентиров, профессиональный выбор, большая самостоятельность в оценочной деятельности, проблема смысла жизни, размышление о своем жизненном предназначении, потребность в доверительном общении, любви и другие.

Конфликты в старшем школьном возрасте вызываются, во-первых, нарушениями дисциплины старшеклассниками (невыполнение учебных обязанностей, неподчинение требованиям учителей, курение, пропуск занятий, обман учителей, вражда, драки и т. п.); во-вторых, конфликтогенным поведением самих учителей, их бестактностью (позиция «учитель всегда прав»; применение мер наказания, не соответствующих возрастным особенностям; публичные оскорбления, вторжение в личный мир юношей и девушек, осуждение их взаимных симпатий; злоупотребление откровенностью старшеклассников с учителями и

разглашение ими доверенных секретов другим учащимся, любопытство к личной жизни юношей и девушек без их согласия советоваться со старшими).

### **КАК ИЗБЕЖАТЬ КОНФЛИКТОГЕНОВ И НЕ ДОПУСТИТЬ КОНФЛИКТА?**

Для предотвращения конфликтов надо как-то прервать цепочку конфликтогенов. Если не остановиться раньше, то позднее сделать это будет практически невозможно. Всё потому что сила конфликтогенов нарастает стремительно. Как отмечал белорусский социолог и психолог Виктор Шейнов в книге «Как управлять другими, как управлять собой» [10], конфликтогены настраивают нас на борьбу, поэтому сопровождаются выделением в кровь адреналина, придающего нашему поведению агрессивность. И, наоборот, благожелательные посылы настраивают нас на комфортное, бесконфликтное общение, они сопровождаются выделением эндорфинов. Существует понятие, противоположное понятию конфликтогена. Это знание и понимание тех задач и целей, которые действительно связывают нас с данным человеком. И этими целями, являются явно не конфликты, а желания - если не сотрудничества, то желания «простого человеческого отношения».

Существуют разные механизмы ухода от стремления к превосходству, сдерживания агрессии и преодоления в себе излишнего эгоизма. Например, стремление к превосходству преодолевается предоставлением собеседнику возможности почувствовать свою значимость и компетентность в ваших глазах, сознательным принижением собственных достоинств, осознанным пониманием того, что скромность - способ преодолеть собственное тщеславие и чувство превосходства над другими. Что касается сдерживания агрессии, то для этого периодически нужно выговариваться, иметь возможность «поплакаться» кому-то. Также агрессивное поведение нейтрализует двигательная активность. Установлено экспериментально, что адреналин, как постоянный спутник напряженности, способен «сгорать» во время физической работы. Логически-психологический способ погашения агрессивности состоит в понимании, что для улучшения своего настроения и самочувствия крайне важно сменить направленность мышления. Вот почему не стоит думать о людях неприятных. Что касается преодоления эгоизма, то тут тоже неплохо найти золотую середину.

Человека делает источником конфликтов некая «конфликтогенная неряшливость». Конфликты могут быть исключены из педагогического общения при соблюдении правил бесконфликтного общения:

1. Не употреблять конфликтогенов
2. Не отвечать конфликтогеном на конфликтоген
3. Делать как можно больше благожелательных посылов по отношению к людям (готовность к сотрудничеству, демонстрация дружелюбия, проявление эмпатии).

Подробнее рассмотрим механизмы ухода от стремления к превосходству, сдерживания агрессии и преодоления в себе излишнего эгоизма.

Во-первых, стремление к превосходству преодолевается обычно следующими способами: предоставлением собеседнику возможности почувствовать свою значимость и компетентность в ваших глазах; сознательным принижением собственных достоинств; пониманием того, что скромность — единственный способ преодолеть собственное тщеславие и чувство превосходства над другими.

Во-вторых, сдерживание агрессии: агрессивность требует выхода, но если выплескивать ее на окружающих, она возвращается обратно еще большей агрессивностью. В то же время, если не выпускать пар, сдерживание эмоций может привести к психическому заболеванию. Вот почему психологическая разрядка крайне необходима. Для снятия психической напряженности можно использовать следующие способы. Пассивный способ заключается в том, чтобы выговориться, «поплакаться» кому-то. Благодаря сочувствию, сопереживанию вам со стороны наступает облегчение. Кроме того, активный способ психологической разрядки заключается в двигательной активности. Установлено экспериментально, что адреналин, как постоянный спутник напряженности, способен

«сгорать» во время физической работы. Эффективна любая физическая нагрузка: от занятий спортом до работы, связанной с нагрузкой при решении бытовых задач. И, наконец, логически-психологический способ погашения агрессивности состоит в понимании: для улучшения настроения и самочувствия крайне важно сменить направленность мышления. Важно не «не думать» о плохом, а думать о хорошем, позитивном.

В-третьих, важно преодоление эгоизма. Любая крайность в чем-либо — недостаток. Излишний альтруизм — тоже не лучшая черта характера. Эгоизм и альтруизм — крайние личностные характеристики, которых следует избегать, объединив (помнить, что делая добро другим, человек делает его в первую очередь себе). Это, возможно, единственный способ взаимодействия с людьми, который позволит преодолеть собственный эгоизм.

...Педагог-организатор по роду своей работы обязан обладать следующими умениями: учитывать индивидуально-психологические особенности педагогов и обучающихся в воспитательной работе, диагностировать причины конфликта, его предмет, образы конфликтной ситуации, модели поведения в конфликте, организовать эффективное бесконфликтное взаимодействие, определять и давать оценку очевидным и скрытым последствиям конфликта, а также он должен выполнять функции медиатора в переговорах конфликтующих сторон и регулировать конфликты в образовательной среде.

Важно постоянно помнить, что всякое наше неосторожное высказывание в силу эскалации конфликтогенов может привести к конфликту. Высока плата за слово, которое, как известно, «не воробей, вылетит — не поймаешь».

Особое место занимает конфликт взрослого и ребенка. Он существенным образом отличается от всех других конфликтов. Здесь заведомо субъекты конфликта неравны по уровню развития. Человек (взрослый), обладает большим жизненным опытом, у него развита способность к осмыслению ситуации. Ребенок же имеет небольшой жизненный опыт. Именно поэтому взрослый должен взять на себя ответственность за ход конфликта. Он должен умело довести его до логического завершения так, чтобы это позволило личности ребенка подняться на новый уровень развития.

Дети учатся разрешать конфликты в процессе общения со взрослыми. Благодаря подражанию они воспроизводят способы разрешения конфликтов без осознания самого конфликта, опираясь на накопленный опыт, который дает им наблюдение, они, невольно обобщая, используют этот опыт без боязни конфликтов. Иногда они поражают нас рассудительностью и находчивостью в конфликтной ситуации. Столь же часто умиляют окружающих справедливостью, проявлением в момент столкновения с интересами другого.

## **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник. – М.:ЮНИТИ, 2011.
2. Егидес А.П. Как научиться разбираться в людях. - Москва, 2000.
3. Егидес А.П. Психотехника синтонного общения. - Москва, 2000.
4. Конфликтология. Учебник /Под ред. А.С. Кармина. – СПб.: Лань, 2012.
5. Ликсон Ч. Конфликт. Семь шагов к миру. Спб., 1997.
6. Ожегов, С.И. Словарь русского языка / Под ред. Н.Ю. Шевцовой. — М.: Рус.яз., 1990.
7. Пиз Аллан. Язык телодвижений. – М.: ЭКСМО, 2013.
8. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. -5-е изд./перераб. и доп.-М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.
9. Ткачева Н.А. Конфликты в социальной работе. Учебное пособие. – Тюмень: ТюмГНГУ, 2007.
10. Виктор Шейнов. Как управлять другими, как управлять собой. - Минск, 2000.