

**КОНФЛИКТОГЕНЫ.  
ЗАКОН ЭСКАЛАЦИИ  
КОНФЛИКТА**

- Конфликтогенами мы называем слова, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту.
- Выводы из определения:
  - 1. Есть группы факторов, которые для большинства людей являются конфликтными.
  - 2. Возможность конфликта – это необязательность, все зависит от восприятия ситуации участниками.
- Причины?

- Конфликтогены затрагивают наши потребности (в безопасности могут разрушать наше представление о себе, статусе, ролевых предпочтениях и пр.).
- В этот момент любой человек готов себя защитить. Поэтому срабатывает закон эскалации конфликтогенов.
- **Закон:** На конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.



## ■ **Схема возникновения конфликта**



- Первый конфликтоген возникает спонтанно, помимо воли людей (в вышеприведенных примерах это были толчок автобуса и нечаянно задетая чашка), а дальше вступает в действие эскалация конфликтогенов...


# ТИПЫ КОНФЛИКТОГЕНОВ

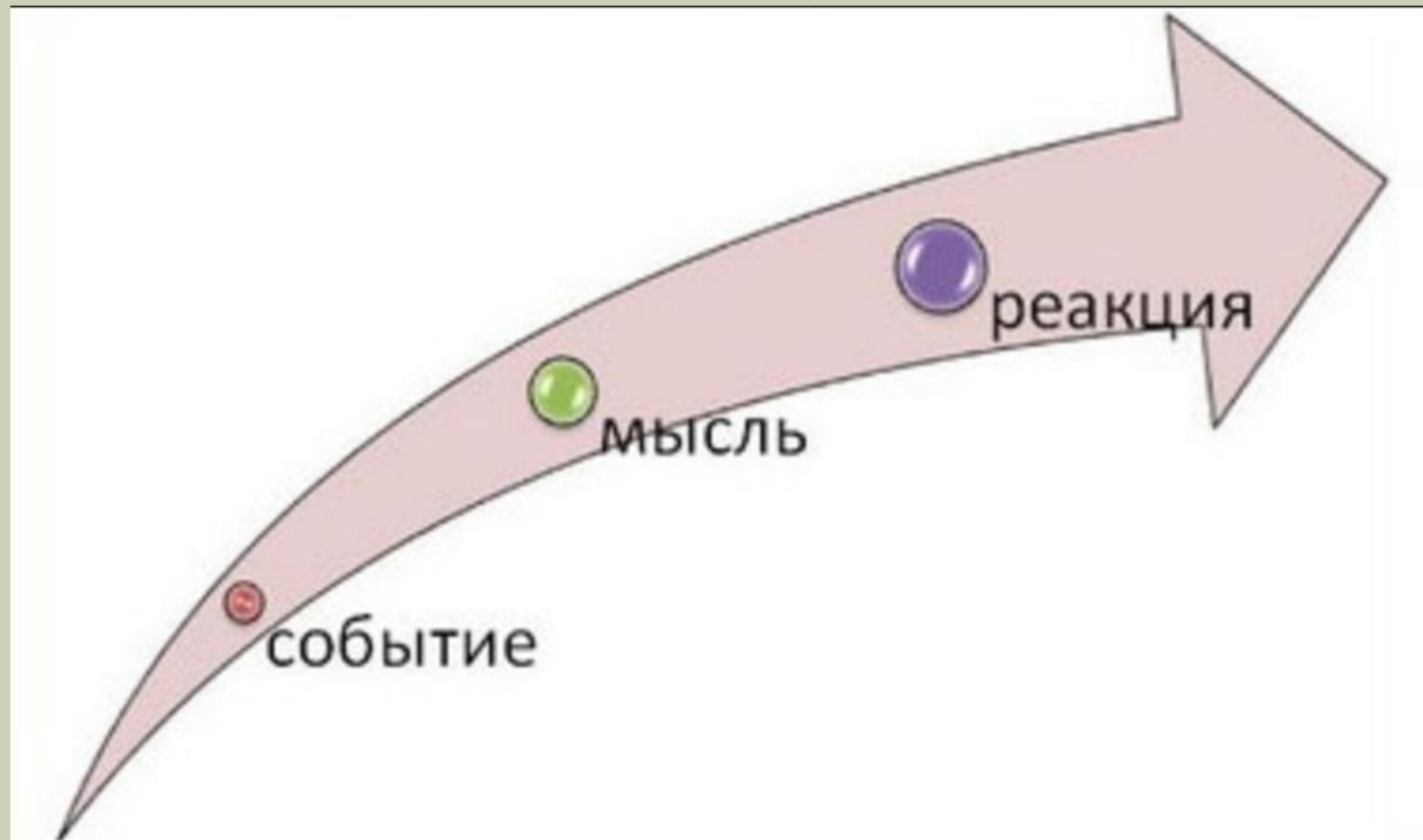
Тип конфликтогена	Проявления
<b>Стремление к превосходству</b>	<p><b>Прямые проявления превосходства:</b> приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм.</p> <p><b>Снисходительное отношение, то есть проявление превосходства, но с оттенком доброжелательности:</b> "Не обижайтесь", "Успокойтесь", "Как можно этого не знать?"</p> <p><b>Хвастовство</b></p> <p><b>Навязывание советов</b></p> <p><b>Перебивание собеседника</b></p> <p><b>Утаивание информации</b></p> <p><b>Нарушения этики</b></p> <p><b>Подшучивание</b></p> <p><b>Обман или попытка обмана</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Напоминание</b> (возможно, и непреднамеренное) о какой-то проигрышной для собеседника ситуации.</li><li>* <b>Перекладывание ответственности на другого человека.</b></li></ul> <p><b>Регрессивное поведение</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>* <b>Просьба одолжить деньги</b></li></ul>
<b>Агрессия</b>	Любые агрессивные действия или высказывания
<b>Эгоизм</b>	Манипуляции, ориентация только на свои цели, не учет интересов др.

## СЛОВА-КОНФЛИКТОГЕНЫ

- ❖ Слова, выражающие недоверие: «вы меня обманываете», «я вам не верю»
- ❖ Слова-оскорбления: негодяй, подонок, дурак, бестолочь, лентяй
- ❖ Слова-угрозы: «мы еще встретимся», «я вам это припомню»
- ❖ Слова-насмешки: очкарик, лопоухий, мямля, дистрофик
- ❖ Слова-сравнения: «как скотина», «как свинья», «как попугай»
- ❖ Слова, выражающие отрицательное отношение: «я тебя ненавижу», «я не хочу с тобой разговаривать», «ты мне противен»
- ❖ Слова-долженствования: «вы обязаны», «ты должен»
- ❖ Слова-обвинения: «вы все испортили», «вы обманщик»
- ❖ Слова, выражающие категоричность: «всегда», «никогда», «все»

# ПРАВИЛА НЕЙТРАЛИЗАЦИИ КОНФЛИКТОГЕНОВ:

- **Правило 1.** Не употребляйте конфликтогены.
  - **Правило 2.** Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген. Агрессия вызывает только агрессию.
  - Достижение результата:
  - А) когнитивные техники управления состоянием в конфликте.
  - Конфликтоген (стрессор)- когниция (умозаключение) – оценка ситуации – эмоция - принятие решения – фраза или действие.
  - Б) преодоление конфликтов посредством эффективного общения.
- 





## ПРАВИЛА БЕСКОНФЛИКТНОГО ОБЩЕНИЯ

- Правило 1. Конфликтогенов избегаем
- Правило 2. На конфликтоген отвечаем без конфликтогена
- Правило 3. Проявляем эмпатию к собеседнику
- Правило 4. Делаем благожелательные посылы (комплименты, поглаживания, синтоны)
- Правило 5. Вовремя распознаем конфликтную ситуацию и пытаемся ее осознать
- Правило 6. Смотрим на факты, слушаем разум

