МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ФГБОУ ВО «КубГУ»)**

**Кафедра психологии личности и общей психологии**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**КОНФЛИКТОГЕНЫ В ЖИЗНИ ЛЮДЕЙ**

Работу выполнил(а)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Присягин П.С.

(Подпись, дата)

Факультет управления и психологии 1 курс

Направление 37.03.01 – Психология

Научный руководитель:

Кандидат психол. наук

доцент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Седых Б.Р.

(Подпись, дата, оценка)

Нормоконтролер:

Кандидат психол. наук

доцент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Седых Б.Р.

(Подпись научного руководителя, дата)

Краснодар 2016

**Конфликтогены**

Дословный перевод слова «конфликтоген» — «рождающий конфликты». *Конфликтогеном*может являться любой предмет, вещь, идея, взгляд, выявляющие различия, отношения, слова, действия (или бездействие), *могущие привести*к возникновению конфликтной ситуации и перерастанию ее в конфликт. Слово «могущие» является здесь ключевым, т. к. оно раскрывает причину опасности конфликтогена и уменьшает нашу бдительность по отношению к нему. Провоцирующим моментом в организации является наличие множества конфликтогенов. Если мы признаем, что конфликт является закономерным процессом, сопутствующим внедрению инновации, то необходимо признать наличие конфликтогенов в организации на всех уровнях управления.

Позиция *руководителя,*которому приходится решать две противоположные по своей направленности стратегические задачи: развивать организацию и сохранять ее устойчивость (стабильность), является одним из *главных объективных конфликтогенов*. Для устойчивости нужна стабильность и минимум риска, для развития необходимо внедрять инновации, что сопряжено с высокими рисками и конфликтами. Конфликтоген может быть основанием конфликта, более того, один конфликтоген может породить несколько оснований, по которым может развиваться несколько конфликтов. Отсюда многомерность конфликта, протекающего по разным основаниям, что говорит о необходимости его вычленения из конфликтной ситуации, выделения всех его атрибутов: основания, конфликтогенов, фазы нагнетания напряжения, фазы перехода одного конфликта в другой, а также различения самого переходного этапа, в котором заложены сотрудничество, конкуренция и конфликт.

Разрушительные конфликтогены субъективного типа опасны тем, что они провоцируют эскалацию других, т. е. на конфликтоген мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных. Поэтому провоцирующие конфликтогены надо «знать в лицо».

Большинство конфликтогенных действий можно отнести к одному из типов:

* *стремление к превосходству —*снисходительное отношение и тон, но с оттенком доброжелательности; хвастовство; категоричность; безапелляционность; навязывание своих советов; подшучивание; перебивание собеседника; повышение голоса;
* *проявления агрессивности —*она может быть как характерной для человека, так и ситуативной, т. е. реакцией на сложившиеся обстоятельства;
* *проявления эгоизма.*Эгоизм — это ценностная ориентация человека, характеризующаяся преобладанием личных интересов над интересами окружающих;
* *нарушение правил.*Нарушение дисциплины, правил этики, внутреннего трудового распорядка, техники безопасности, дорожного движения и т. д. Собственно, правила и выработаны как средство предупреждения конфликтов;
* *открытое недоверие*;
* *неблагоприятное стечение обстоятельств*;
* *перебивание собеседника, принижение его значимости*;
* *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*;
* *постоянное навязывание своей точки зрения*;
* *неискренность в суждениях*;
* *резкое ускорение темпа беседы и ее неожиданное окончание*;
* *неумение выслушать и понять точку зрения собеседника*и еще многое другое, что обычно воспринимается окружающими крайне негативно.

Конфликтогены типа «стремление к превосходству» и «проявления эгоизма» относятся к области скрытой агрессии, т. к. они представляют собой посягательство, хоть и завуалированное, на достоинство человека, его интересы. Скрытая агрессия провоцирует отпор в виде явной, более сильной агрессии. Основными словами-конфликтогенами в деловом общении являются:

* *слова, выражающие недоверие*: «вы меня обманули», «я вам не верю», «вы не разбираетесь» и др.;
* *слова-оскорбления*: «идиот», «подонок», «чудак на букву “М”», «стервец, «тряпка»» и т. п.;
* *слова-угрозы*: «мы еще встретимся на аттестации», «я вам это припомню на зачете», «ты еще пожалеешь» и др.;
* *слова-насмешки*: «каракатица с короткими ножками», «очкарик», «лопоухий», «мямля», «дистрофик» и др.;
* *слова-сравнения*: «уставился как баран», «захрюкал как поросенок», «роешься в бумагах, как свинья в апельсинах», «повторяешь как попка-дурак», «как телеграфный столб» и др.;
* *слова, выражающие отрицательное отношение*: «я тебя ненавижу», «я не хочу с тобой разговаривать», «ты мне противен» и др.;
* *слова-долженствования*: «вы обязаны», «ты должен» и др.;
* *слова-обвинения*: «это все из-за вас», «вы все испортили», «вы лгун и обманщик», «ты во всем виноват» и др.;
* *слова, выражающие категоричность*: «всегда», «ничего и никогда», «все», «никто», «ни за что» и др.;
* *слова — ссылки на отрицательные мнения*других людей о человеке: «мне твой бывший начальник говорил», «недаром мне говорили, что вы конфликтная, теперь я понимаю», «а говорят, что в прошлом вы…» и т. п.

Конфликтогены по отношению к потребностям:

* *потребность в информации***.**Каждый человек чувствует себя неуютно, если ощущает недостаток информации о ситуации, в которой он находится. Самые очевидные конфликтогены — это сокрытие информации, дезинформация, т. е. обман;
* *навязывание собеседнику недоступного стиля речи*. Если в разговоре с коллегой вы сыплете терминами, которых он не знает, то, с одной стороны, вы как бы отсекаете его от важной для него информации, а с другой — вызываете у него чувство неполноценности;
* *некоторая таинственность*, часто проявляющаяся в дружеском общении: вот двое коллег перешептываются, переглядываются, давая тем самым понять окружающим, что их связывает некая тайна, что они являются особами, приближенными к начальству;
* *потребность во внимании***.**Эта потребность проявляется у разных людей по-разному. У некоторых — это желание сконцентрировать на себе внимание окружающих, у других, наоборот, быть в тени и не привлекать к себе внимания;
* *потребность в общении и потребность уйти от общения.*Конфликтогеном будет стремление как навязать свое общество, так и отсутствие отклика на просьбу пообщаться.
* *плагиат*является острым конфликтогеном не только в литературном творчестве или в науке, но и в устной речи.

Потребность в обвинении, в поиске виноватого («козла отпущения») — это фрустрирующая потребность человека в психологической безопасности, защищенности. Обвинение выдвигается почти всегда исключительно с позиции «сверху», оно санкционирует наказание и основывается на негативной оценке.

Профессиональная работа с конфликтогенами — это работа по выявлению, осознанию и формированию правильного отношения к ним в организации. Основная задача конфликтменеджера в работе с конфликтогенами — это, с одной стороны, распознавание скрытого ресурса и создание условий для проявления активности конфликтогена, а с другой — ограничение его разрушительного воздействия на процесс реализации инноваций. Вот основные правила работы с конфликтогенами.

* Узнавайте конфликтогены «в лицо».
* Учитесь понимать потребности человека.
* Помните, что ограничить воздействие конфликтогенов гораздо легче, если их вовремя обнаружить.
* Старайтесь в общении действовать по принципу «если не я, то кто же?» Это будет способствовать ограничению влияния разрушительных конфликтогенов.
* Стремитесь к ясности высказываний, недвусмысленности и информативности.
* Не жалейте сил для создания вокруг себя атмосферы психологического комфорта и общности людей (синтонность).

Технологический аспект управления конфликтами в организации заключается в сознательном использовании конфликтогенных факторов, содержащих в себе информацию, приводящую к неудовлетворенности людей и к появлению и обострению противоречий между ними.