**Деловая игра для педагогов в рамках МСИП**

**Тема: «Как разгораются конфликты?»**

**18.12.2019г.**

**Конфликтогены**

**80% конфликтов возникает помимо желаний 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.

Конфликтогенами мы называем слова, действия (или бездействие), могущие привести к конфликту.

Слово «могущие» является здесь ключевым. Оно раскрывает причину опасности конфликтогена. То, что он не всегда приводит к конфликту, уменьшает нашу бдительность по отношению к нему. Например, неучтивое обращение не всегда приводит к конфликту, поэтому и допускается многими с мыслью о том, что «сойдет». Однако, часто не «сходит» и приводит к конфликту.

Природу и коварность конфликтогенов можно объяснить так. Мы гораздо более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами. Есть даже такой афоризм: «Женщины не придают никакого значения своим словам, но придают огромное значение тому, что слышат сами».

Наша особая чувствительность относительно обращенных к нам слов происходит от желания защитить себя, свое достоинство от возможного посягательства. Но мы не так бдительны, когда дело касается других, и потому не так строго следим за своими словами и действиями.

**Закономерность: эскалация конфликтогенов**

Еще большая опасность проистекает из игнорирования очень важной закономерности – эскалации конфликтогенов. Состоит она в следующем:

**На конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.**

Закономерность эскалации конфликтогенов можно объяснить следующим образом. Получив в свой адрес конфликтоген, пострадавший хочет компенсировать свой психологический проигрыш, поэтому испытывает желание избавиться от возникшего раздражения, ответив обидой на обиду. При этом ответ должен быть не слабее, и для уверенности он делается с «запасом». Ведь трудно удержаться от соблазна проучить обидчика, чтоб впредь не позволял себе подобного. В результате сила конфликтогенов стремительно нарастает.

*Житейская ситуация. Муж зашел на кухню и, случайно задев стоящую на краю стола чашку, уронил ее на пол.*

*Жена: «Экий ты неуклюжий. Всю посуду в доме перебил».*

*Муж: «Потому что все не на своем месте. Вообще в доме бардак».*

*Жена: «Если бы от тебя была хоть какая-то помощь! Я целый день на работе, а тебе с твоей мамочкой только бы указывать!..»*

И т.д. результат же неутешителен: настроение и того и другого испорчено, конфликт налицо, и вряд ли супруги довольны таким поворотом событий.

Фактически этот эпизод состоит сплошь из конфликтогенов. Неловкость мужа – первый из них. Действительно, этот конфликтоген может привести, а может и не привести к конфликту. Все зависит от реакции жены. А она, действуя по закону эскалации, не только не пытается разрядить ситуацию, но и в своем замечании от частного случая переходит к обобщению, на «личность». Пытаясь оправдаться, муж поступает так же, действуя по принципу «лучшая защита – это нападение». И так далее – по закону эскалации.

**Почему это так**

К сожалению, мы устроены весьма несовершенно, болезненно реагируем на обиды и оскорбления, проявляем ответную агрессию.

Безусловно, требованиям высокой морали более отвечает умение сдержаться, а еще лучше – простить обиду. К этому призывают все религии и этические учения, однако, не смотря на все увещевания, воспитание и обучение, число желающих «подставить другую щеку» не множится.

По-видимому, это объясняется тем, что потребность чувствовать себя в безопасности, комфортно и достойно относится к числу основных потребностей человека, и потому покушение на нее воспринимается крайне болезненно.

Игнорирование закономерности эскалации конфликтогенов – это прямая дорога к конфликту. Хотелось бы, чтобы каждый постоянно помнил об этом. Тогда конфликтов будет меньше – в особенности тех, в которых по большому счету не заинтересован ни один из его участников. Ибо первый конфликтоген может быть (а чаще всего и бывает) непреднамеренным, результатом стечения обстоятельств.

Нередко, рассмотренный нами закон, сравнивают с известным принципом механики: сила противодействия равна действующей силе, но противоположно к ней направлена.

Здесь, действительно много общего, но есть и принципиальные отличия.

Первое заключается в том, что у людей противодействие обычно сильнее действия (а не равно ему), а второе - в том, что принцип механики действует независимо от нашей воли, а эскалацию конфликтогенов мы все же можем остановить усилием воли. Первое является отягощающим обстоятельством, второе – вселяющим надежду.

Первый конфликтоген часто появляется ситуативно. Помимо воли людей, а дальше вступает в действие эскалация конфликтогенов…и вот уже конфликт налицо.

**Правила бесконфликтного общения**

**Правило №1. Не употребляйте конфликтогенов.**

**Правило №2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.**

Вспомните, что если не остановитесь сейчас, то позднее сделать это будет практически невозможно – так стремительно нарастает сила конфликтогенов!

Чтобы выполнить первое правило, поставьте себя на место собеседника: не обиделись бы вы, услышав подобное? И допустите вероятность, что положение этого человека в чем-то уязвимее вашего.

Способность ощутить чувства другого человека, понять его мысли называется эмпатией. Таким образом, мы пришли к еще одному правилу:

**Правило №3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.**

Есть понятие, противоположное понятию конфликтогена. Это благожелательные посылы в адрес партнера по общению. Это все, что поднимает настроение человеку: похвала, комплимент, дружеская улыбка, внимание, интерес к личности, сочувствие, уважительное отношение и т.д.

**Правило №4. Делайте как можно больше благожелательных посылов.**

Несколько слов о гормональных основах наших состояний. Конфликтогены настраивают нас на борьбу, поэтому сопровождаются выделением в кровь адреналина, придающего нашему поведению агрессивность. Сильные конфликтогены, вызывающие гнев, ярость, сопровождаются выделением норадреналина.

Наоборот, благожелательные посылы настраивают нас на комфортное, бесконфликтное общение, они сопровождаются выделением так называемых «гормонов удовольствия» - эндорфинов.

Каждый из нас нуждается в положительных эмоциях, поэтому человек, одаривающий благожелательными посылами, становится желанным собеседником.