**[Первопричины конфликтов. Типы конфликтогенов](http://psiholo.ru/conflict/pervoprichiny-konfliktov-tipy-konfliktogenov.html" \o "Первопричины конфликтов. Типы конфликтогенов)**

Два первых правила бесконфликтного общения легче выполнить, когда знаешь, что может послужить конфликтогеном. Этому способствует их классификация.  
Большинство конфликтогенов можно отнести к одному из трех типов:

* стремление к превосходству;
* проявления агрессивности;
* проявления эгоизма.

Общим для всех этих типов является то, что конфликтогены представляют собой проявления, направленные на решение психологических проблем или на достижение каких-то целей (психологических или прагматических).  
Рассмотрим наиболее распространенные конфликтогены каждого из типов.

**Стремление к превосходству**

\* Прямые проявления превосходства: приказание, угроза, замечание или любая другая отрицательная оценка, критика, обвинение, насмешка, издевка, сарказм.  
\* 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…”. Одним словом - забвение известной мудрости: “Если ты умнее других, то никому не говори об этом”. Конфликтогеном является и снисходительный тон.  
Муж похвалил жену за вкусный обед. А она обиделась, потому что сказано это было снисходительным тоном, и она почувствовала себя кухаркой.  
\* Хвастовство, то есть восторженный рассказ о своих успехах, истинных или мнимых, вызывает раздражение, желание “поставить на место” хвастуна.  
\* Категоричность, безапелляционность - проявление излишней уверенности в своей правоте, самоуверенности; предполагает свое превосходство и подчинение собеседника. Сюда относятся любые высказывания категоричным тоном, в частности такие, как “Я считаю”, “Я уверен”. Вместо них безопаснее употреблять высказывания, отличающиеся меньшим напором: “Я думаю”, “Мне кажется”, “У меня сложилось впечатление, что…”.  
Конфликтогенами данного вида являются и безапелляционные фразы типа “Все мужчины - подлецы”, “Все женщины - обманщицы”, “Все воруют”, “…и закончим этот разговор”.  
Категоричные суждения родителей о принятой в среде молодежи музыке, одежде, манере поведения могут оттолкнуть от них детей. Например, мать говорит дочери: “Твой новый знакомый тебе не пара”. Дочь в ответ нагрубила. Не исключено, что она и сама видит недостатки своего знакомого, но именно категоричность вердикта рождает протест. По-видимому, другой резонанс вызвали бы слова матери “Мне кажется, он несколько самоуверен, берется судить о том, в чем плохо разбирается. Но, может быть, я ошибаюсь, время покажет”.  
\* Навязывание своих советов. Есть правило: давай совет лишь тогда, когда тебя об этом просят. Советующий, по существу, занимает позицию превосходства.  
Так, например, водитель троллейбуса в порядке инициативы взяла на себя дополнительную обязанность во время следования по маршруту просвещать пассажиров по разным темам: правила дорожного движения, правила хорошего тона и т.п. Динамик в салоне не умолкал, бесконечно повторяя прописные истины. Пассажиры выражали дружное возмущение таким навязчивым “сервисом”, многие жаловались, что выходили из троллейбуса в скверном настроении.  
Заметим, что намерения у водителя были самые благие. А результат - совсем не тот, на который она рассчитывала.  
\* Перебивание собеседника, повышение голоса или когда один поправляет другого. Тем самым показывается, что его мысли более ценны, чем мысли других, именно его надо слушать.  
Любопытен сюжет, связанный с Эйнштейном. Ученый имел маленькую записную книжечку, в которую записывал пришедшие в голову мысли. “Почему она у Вас такая маленькая?” - спросили его.  
“Потому, - ответил выдающийся ученый, - что хорошие мысли приходят очень редко”.  
Неплохая подсказка любителям навязывать свою точку зрения: хорошие мысли бывают, может быть, и у них гораздо реже, чем они считают.  
Источником перечисленных конфликтогенов может быть также и попытка самоутвердиться за счет позиции превосходства, проще говоря - за чужой счет.  
\* Утаивание информации. Информация - это необходимый элемент жизнедеятельности. Отсутствие информации вызывает состояние тревоги.  
Информация может утаиваться по разным причинам: например, руководителем от подчиненных из благих побуждений, чтобы не расстраивать плохими новостями.  
Но природа не терпит пустоты, и возникший вакуум заполняется домыслами, слухами, сплетнями, которые бывают еще худшего свойства. Хотя гораздо опаснее, что возникает недоверие к сокрывшему информацию, ибо его действие вызвало состояние тревоги.  
\* Нарушения этики, намеренные или непреднамеренные. Воспользовался чужой мыслью, но не сослался на автора. 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.  
\* Подшучивание. Его объектом обычно становится тот, кто почему-либо не может дать достойный отпор. Любителям насмешек не следует забывать, что уже в древности порицался порок злого языка. Так, в первом псалме Давида насмешники осуждаются наряду с безбожниками и грешниками. И не случайно: осмеянный будет искать возможность сквитаться с обидчиком.  
\* Обман или попытка обмана есть средство добиться цели нечестным путем и является сильнейшим конфликтогеном.  
\* Напоминание (возможно, и непреднамеренное) о какой-то проигрышной для собеседника ситуации.  
Известны случаи парадоксального поведения, когда спасенный (по прошествии определенного времени) убивал своего спасителя. Объясняется этот парадокс тем, что, видя спасшего его, человек всякий раз заново переживал состояние позорной беспомощности и чувство благодарности постепенно вытеснилось раздражением, чувством ущербности по сравнению с человеком, которому должен быть благодарен всю жизнь.  
Конечно, это случаи из числа исключительных. Но еще Тацит сказал: “Благодеяния приятны только тогда, когда знаешь, что можешь за них отплатить; когда же они непомерны, то вместо благодарности воздаешь за них ненавистью”. Не случайно христианские заповеди (и не только они) призывают делать добро не для того, чтобы получить благодарность, а для собственной души. Сделав добро другому, освободите его от необходимости быть обязанным Вам за сделанное, ибо, как сказал Ф.Шиллер: “Благодарность забывчивей всего”.  
\* Перекладывание ответственности на другого человека.  
Студент попросил друга взять на хранение большую сумму в долларах. Тот спрятал ее у себя в книгах. Вскоре к нему приехал родственник, который случайно обнаружил конверт с долларами. Заменив их фальшивыми, он, сославшись на изменившиеся обстоятельства, уехал. Когда друг зашел за деньгами, разразился сильнейший конфликт.  
Суть данного конфликтогена в том, что один переложил ответственность за сохранность денег на другого, а он согласился, не имея на то необходимых условий.  
\* Просьба одолжить деньги.  
Отказ вызывает неприятное чувство у просящего. Но и удовлетворение просьбы нередко приводит к конфликту: отдают не всегда вовремя, приходится напоминать и т.д. Не зря родилась пословица: “Хочешь потерять друга - одолжи ему денег”.  
Завершая этим, возможно, неполный перечень конфликтогенов данного типа, необходимо отметить, что объединяет их, кроме цели достижения превосходства, еще и метод: пристройка сверху, подчеркивание своего преимущества посредством занятия позиции “Родителя”. Все это - попытка манипулировать собеседником, то есть управлять им против его воли, достигая при этом собственных выгод - психологических или материальных.

**Проявления агрессивности**

В латинском языке слово “agressio” означает “нападение”. Агрессия может проявляться как черта личности и ситуативно, как реакция на сложившиеся обстоятельства.

**Природная агрессивность**

Один мой знакомый - незаурядный ученый - однажды признался, что если он с утра не поругается, то не может день работать. К сожалению, он не одинок, некоторым людям действительно присуща природная агрессивность.  
Однако, к счастью, людей агрессивных от природы - меньшинство. У подавляющего большинства природная агрессивность в норме, а проявляется лишь ситуативная агрессивность.  
Известны также возрастные проявления агрессивности, например, у подростков: драки (”двор на двор”), вызывающее поведение дома, в школе, на улице. Здесь и попытка самоутверждения, и выражение протеста против своего “неравноправного”, зависимого от других (взрослых) положения.  
Еще одно наблюдение. Однажды, еще мальчишкой, я стал свидетелем, как один тренер готовил своего подопечного, добродушного здоровяка-боксера к предстоящему поединку: бил его по лицу, пока тот не рассвирепел. Как видно, без этого его питомцу недоставало агрессивности на ринге. Известно также, что чемпион мира Мохаммед Али перед боем, чтобы довести себя “до кондиции”, затевал перебранку.  
\* Человек с повышенной агрессивностью конфликтен, является “ходячим конфликтогеном”, поскольку выплескивает накопившееся раздражение на окружающих. Другими словами, он разрешает свои внутренние проблемы за счет окружающих. В этом смысле он является как бы “вампиром”, поглощающим положительную энергию (и эмоции) окружающих.  
\* Человек с агрессивностью ниже средней рискует добиться в жизни намного меньше, нежели он достоин.  
Полное отсутствие агрессивности граничит с апатией или с бесхарактерностью, ибо означает отказ от борьбы. Вспоминается, к примеру, главный герой фильма “Осенний марафон”: мучается сам, мучает близких ему людей - и все из-за слабоволия, неспособности отстоять свое мнение.

**Ситуативная агрессивность**

Возникает как ответ на внутренние конфликты, вызванные сложившимися обстоятельствами. Это могут быть неприятности (личные или по работе), плохое настроение и самочувствие, а также ответная реакция на полученный конфликтоген.  
В психологии это состояние называется фрустрация. Оно возникает вследствие реальной или воображаемой помехи, препятствующей достижению цели. Защитные реакции при фрустрации проявляются в агрессивности. Фрустрация нередко становится причиной неврозов.  
Поскольку агрессивность является разрушительной для человеческих отношений и тесно связана с фрустрацией, возникает вопрос, как избавиться от пагубных последствий агрессивности.  
Вопрос этот интересует многих и поэтому ему посвящен один из следующих разделов.  
Следует отметить, что конфликтогены типа “стремление к превосходству” и “проявление эгоизма” можно также отнести к некоей форме агрессии - скрытой агрессии. Ибо они представляют собой посягательство, хоть и завуалированное, на достоинство человека, его интересы.  
В силу эскалации конфликтогенов скрытая агрессия получает отпор в виде явной, более сильной агрессии.

**Проявления эгоизма**

Корнем слова “эгоизм” является латинское “ego”, обозначающее “я”.  
Все проявления эгоизма являются конфликтогенами, ибо эгоист добивается чего-то для себя (обычно за счет других), и эта несправедливость, конечно, служит почвой для конфликтов.  
Эгоизм - это ценностная ориентация человека, характеризующаяся преобладанием своекорыстных потребностей безотносительно к интересам других людей. Проявления эгоизма заключаются в отношении к другому человеку как к объекту и средству достижения своекорыстных целей.  
Развитие эгоизма и превращение его в доминирующую направленность личности объясняется серьезными дефектами воспитания. Завышенная самооценка и эгоцентризм личности закрепляются еще в детском возрасте, в результате чего в расчет принимаются лишь собственные интересы, потребности, переживания и пр. В зрелом возрасте подобная концентрация на собственном Я, себялюбие и полное равнодушие к внутреннему миру других людей приводит к отчуждению. “Эгоизм ненавистен, - говорил Паскаль, - и те, которые не подавляют его, а только прикрывают, всегда достойны ненависти”.  
Антиподом эгоизма является альтруизм. Это ценностная ориентация личности, при которой центральным мотивом и критерием нравственной оценки являются интересы других людей.  
Часто приходится быть свидетелем следующей ситуации. В час пик граждане испытывают большие трудности при входе в салон из-за скопления пассажиров непосредственно у дверей, хотя в середине салона свободно. Просьбы продвинуться в глубь салона, дабы дать возможность войти и другим желающим, наталкиваются на: “А мне скоро выходить”. Не помогают и увещевания, что еще будет время и возможность поменяться местами.  
Что это, как не массовое проявление эгоизма? Лень пошевелиться, “вам нужно, вот и проходите”, а каково другим - об этом ни тени мысли. Причем “сознание” у многих меняется сразу, как только изменилось собственное положение: пока не вошел - требует продвинуться, как только вошел - сам перестал продвигаться, невзирая на просьбы пытающихся войти следом.  
Здесь поневоле вспоминаются слова Ф.М. Достоевского:

“Эгоизм умерщвляет великодушие”.