

ПСИХОЛОГИЯ
ВСЁ ПО ПОЛЧКАМ



КАК
научиться
извлекать
выгоду
из конфликта

О. Сергеева



50
простых
правил

Оксана Сергеева
Как научиться извлекать выгоду
из конфликта. 50 простых правил
Серия «Психология. Всё по полочкам»

Текст предоставлен правообладателем.

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=5326571

Сергеева О. Как научиться извлекать выгоду из конфликта. 50 простых правил : Эксмо; Москва;

2012

ISBN 978-5-699-57887-0

Аннотация

Многие всеми силами стараются избегать конфликтов, полагая, что они приносят негатив и отрицательные эмоции, разрушают отношения. В большинстве случаев действительно лучше решать проблемы мирным путем. Однако бывает, что конфликт неизбежен. Что делать? Перестать бояться «столкновений интересов» и – более того – научиться конфликтовать с пользой для себя.

Эта книга поможет вам правильно вести себя в конфликтной ситуации: выбрать верную стратегию поведения, поворачивать дело в свою пользу и при этом сохранять хорошие отношения с оппонентом. Вы узнаете, как добиваться своего, если противник сильнее вас, как преодолевать барьеры на пути к разрешению конфликтной ситуации и какие механизмы использовать для выхода из нее.

Содержание

Введение	4
Глава 1	6
Правило № 1	7
Правило № 2	8
Правило № 3	10
Правило № 4	11
Правило № 5	12
Правило № 6	13
Правило № 7	14
Правило № 8	15
Правило № 9	16
Конец ознакомительного фрагмента.	17

Оксана Сергеева

Как научиться извлекать выгоду из конфликта. 50 простых правил

Введение

Конфликты сопровождают развитие человеческого общества на протяжении тысячелетий. Несмотря на это, люди не перестали бояться конфликтов. Существует расхожее мнение о том, что конфликт разрушает отношения, приносит негатив в личную жизнь, создает атмосферу недружелюбия и агрессии в коллективе.

Конфликты существовали всегда. С течением времени они менялись – менялись предметы конфликтов, их участники, способы поведения в конфликте и, конечно, представления о том, что такое конфликт и как правильно вести себя в конфликтной ситуации.

В прежние времена исследователи этого феномена полагали, что человек конфликтен по природе: в нем заложена потребность в создании открытых конфронтаций и противоборств. Эта особенность объяснялась учением Дарвина об эволюционном процессе, основанном на постоянной борьбе за выживание. Согласно его теории сильнейшие развиваются и эволюционируют – слабые деградируют и вымирают.

Другая точка зрения ученых позапрошлого века основана на утверждении о том, что в основе любого конфликта – состояние неудовлетворенности (по-научному, фрустрации), в котором постоянно пребывает современный человек. Состояние неудовлетворенности, напряженности связывают с обезличенностью и нестабильностью отношений в современном обществе.

Отдельные исследователи рассматривают конфликт как бедствие, которое необходимо преодолеть, поскольку конфликт подрывает стабильность любой системы – будь то отношения супругов или различных групп общества.

И все же конфликт не есть зло, не есть разрушение. Конфликт – необходимый элемент нашего существования. Развитие отношений между людьми, между группами, в обществе в целом сопровождается конфликтными ситуациями, которые способствуют вскрытию противоречий, находящихся в недрах этих отношений.

Простой пример. У мужа и жены разные взгляды на воспитание. До какого-то момента противоречие существует в скрытом виде, они знать не знают о его существовании. Каждый поступает согласно своим правилам и убеждениям. Получается, до зарождения конфликта они действуют несогласованно, поэтому эти действия не приносят желаемого результата. С зарождением конфликта точки зрения супругов перестают существовать автономно, а вступают в открытое противоборство. Если супруги будут действовать согласованно, выберут правильный вариант поведения в конфликте, будут настроены на сотрудничество, конфликт приведет к тому, что они выработают единую точку зрения на воспитание. Совместные усилия приведут к желаемым результатам.

В книге мы, безусловно, коснемся негативных моментов, которые сопровождают любой конфликт. Однако основной акцент будет сделан на позитивных сторонах, а именно:

- Конфликт помогает увидеть проблему, понять точку зрения оппонента
- Конфликт помогает осознать необходимость перемен
- Конфликт может углубить и обогатить отношения на любых уровнях
- Решение, которое принято в ходе разрешения конфликтной ситуации, является более взвешенным и объективным, чем принятое без учета точки зрения оппонента

- Конфликты способствуют зарождению новых идей, развитию отношений
- В конфликтах люди лучше понимают самих себя и свои отношения

Глава 1

Где искать выгоду в конфликте?

На первый взгляд ответ очевиден. Выгода в конфликте есть получение или сохранение ресурса, из-за которого происходит конфликт. Этим ресурсом может быть что угодно в зависимости от вида и масштаба конфликта – от удобного стула, на котором вы сидите, до независимости целой нации. Но иногда жертвы, на которые приходится пойти ради получения или сохранения ресурса, столь велики, что не оправдывают затрат. Важно понимать, что далеко не всегда обретение или сохранение удобного стула, на котором вы сидите и с которым не хотите расставаться, означает получение выгоды в конфликте и ваш однозначный выигрыш. Иногда плата за обретение желаемого может быть слишком велика: дружеские отношения, родственные связи, уважение окружающих могут быть утрачены, если вы не поймете, где искать выгоду в конфликте.

Чтобы понять, где эта выгода зарыта, важно понимать суть конфликта, видеть истинные причины, прогнозировать последствия выбора стратегии поведения. В этой главе вы узнаете, с кем и почему мы конфликтуем, как меняется конфликтная ситуация со временем, и научитесь отличать истинную цель от ложной. Рассмотрим варианты выгодных итогов конфликта.

Правило № 1

В основе любого конфликта лежит противоречие, но не любое противоречие может привести к конфликту

Мы часто попадаем в конфликтные ситуации. Одновременно мы можем конфликтовать с разными людьми по самым разным вопросам. Как зарождается конфликт? У каждого из нас существует определенное представление о действительности – мнение. Очевидно, что мнение у каждого свое. Например, кто-то уверен, что надо все делать заранее, рассчитывать свое время и нигде не опаздывать. Кто-то полагает, что опоздание на несколько минут никому не повредит. А кто-то не может справиться с собственной непунктуальностью и всегда и везде опаздывает. Но наличие разных точек зрения на тот или иной вопрос – еще не конфликт. Это противоречие, которое в потенциале может превратиться в конфликт.

Противоречие обладает потенциалом конфликта, если мешает нормальному взаимодействию субъектов отношений. Например, если противоположная точка зрения вызывает недовольство, злость, гнев одного из субъектов отношений или если один из участников пытается давить на другого с целью изменить его мнение. В этом случае мы говорим о том, что противоречие переросло в конфликт.

Одно и то же противоречие может перерасти в конфликт, а может остаться всего лишь противоречием. Вот наглядный пример.

Субъекты отношений являются представителями разных религий. Если каждый проявляет терпимость по отношению к вере другого, не призывает оппонента отказаться от своей религии, если они не высказываются оскорбительно или уничижительно об иной вере, тогда противоречие во взглядах остается всего лишь противоречием и не переходит в конфликт. Иногда отсутствие открытой конфронтации может означать, что конфликт имеет латентный характер. Так, сторонники разных религиозных верований не проявляют неуважения друг к другу, внешне почтительны, стараются соблюдать правила приличия и сохраняют видимый нейтралитет, если разговор касается религии. И все же в глубине души они осуждают друг друга за «не ту» веру и внутренне желают переубедить собеседника и наставить на путь истинной веры. Такая позиция остается скрытой до поры до времени. Рано или поздно неприязненное отношение проявляется – и конфликт становится открытым.

При открытом протекании конфликта противоречие выходит на первый план. Даже если проблемная тема не обсуждается, ее наличие накладывает отпечаток на общение между конфликтующими сторонами. Представители разных религий обсуждают кулинарный рецепт. Тема будто не связана с религией, однако наличие внутреннего конфликта может привести к тому, что они не найдут общего языка, даже рассуждая на темы, которые не несут в себе конфликтного зерна.

Итак, противоречие может превратиться в конфликт, а может остаться простым несовпадением во взглядах. Иногда конфликты сопровождаются ссорами и скандалами. Именно из-за этих негативных спутников конфликта многие считают, что конфликт разрушает отношения. Однако скандал или ссора не всегда сопровождают конфликт. При правильном поведении эти эмоциональные спутники могут отсутствовать. Помните: если между вами и вашим собеседником появилось актуальное противоречие, обладающее потенциалом конфликта, вы должны выстроить свою линию поведения так, чтобы выйти из конфликта победителем. О том, как это сделать, читайте далее.

Правило № 2

Ваше поведение напрямую зависит от того, с кем вы конфликтуете

С кем мы чаще всего вступаем в конфликт? Потенциальным оппонентом является тот, с кем мы не сходимся во мнениях и интересы которого пересекаются с нашими, тот, кто способен повлиять на наше мировоззрение, разрушить наше спокойствие, поколебать эмоциональную стабильность.

Мы конфликтует с близкими. Семья – это, пожалуй, самая конфликтотенная зона. Семейные конфликты могут длиться годами, а то и десятилетиями. Отношения между родственниками устойчивы. Поэтому мы не можем убежать от конфликта, просто разорвав отношения. Даже если мы предпримем попытку к бегству, конфликт рано или поздно нас настигнет. Вот пример возвращения конфликта в семью с непростыми взаимоотношениями между ее членами.

Отношения Марины и Евгения развивались стремительно. Они были уверены, что такие сильные чувства не нужно проверять, поэтому поженились через несколько недель после знакомства. Отношения с родителями Евгения у Марины не заладились. Первое время она пыталась найти к ним подход. Но когда они попросили присматривать за их сыном и докладывать о каждом его шаге, она взбунтовалась и решительно отказалась шпионить. Такое поведение невестки означало однозначный разрыв. Евгений поддержал жену, и они покинули родительский дом. Вскоре у них родилась дочка, купили жилье. С родителями Евгения они не поддерживали никакой связи. Обида была очень сильна. И вот когда, казалось, трудности остались позади, Марина узнает о том, что Евгений ей изменяет. Не зная, как поступить, она с досады выгоняет мужа из дома. Евгений вернулся к родителям. Они принимают блудного сына и полностью одобряют его решение уйти от супруги. Он подает на развод.

Этот пример довольно показателен. Отношения с родителями супруга или супруги – так называемыми «приобретенными» родственниками – не кажутся нам важными. Однако, как показывает опыт, отсутствие хороших отношений с родственниками супругов усугубляет кризисы в отношениях. Если родители не заинтересованы в сохранении брака детей, это может увеличить степень риска развода.

Мы конфликтует с теми, кто не похож на нас, кто живет не так, как мы, кто презирает и попирает наши ценности. Конфликты возникают, если кто-то лишает нас необходимой для нас степени свободы или насильно пытается изменить наше мировоззрение, наше поведение. Мы конфликтует, когда нам приходится терпеть оскорбления или осуждение со стороны. Вступая в конфликтные отношения, мы пытаемся добиться выигрыша, пытаемся отстоять свою позицию, сохранить свои права, повлиять на поведение и привычки конфликтующей стороны. Иногда мы все же уступаем, отдаем пальму первенства конкуренту – чувствуя, что не в праве или не в силах бороться с ним. Так или иначе, обе стороны, вступившие в конфликт, стремятся к разрешению конфликта. Затянувшийся конфликт – сильный стрессогенный фактор и может стать причиной зарождения депрессии.

Но и это еще не все. Иногда мы конфликтует сами с собой. Конфликтологи называют это явление внутрличностным конфликтом. Его особенность в том, что все конфликтные процессы протекают внутри личности. Впрочем, иногда эти процессы становятся очевидны

окружающим, если конфликт выходит из-под контроля и мы не можем справиться с противоречивостью собственной натуры.

В противоречие могут вступить разные стороны нашей личности – например, жажда успеха и природная лень, желание выступать на публике и природная робость, желание оказаться в роли лидера и неумение наладить контакт с другими людьми. Иногда к внутриличностному конфликту приводит неправильная оценка собственных сил и способностей. Например, обласканный семьей и учителями выпускник средней школы, поступив в престижный вуз, сталкивается с проблемой отсутствия достаточного количества знаний для отличного обучения. Состояние человека, находящегося в конфликте с самим собой, можно описать так: ощущение раздвоенности личности, масса вопросов без ответов, повышенная степень рефлексии: человек постоянно анализирует свое поведение, свои поступки, хочет понять, что он сделал не так и почему не добился цели или почему, добившись, не чувствует удовлетворения. Внутриличностный конфликт разрешается, когда побеждает та сторона нашего «я» или то желание нашей личности, которые оказались сильнее.

Правило № 3

Вступив в конфликт с группой людей, следует быть готовым к суровым испытаниям

Конфликтологи выделяют в особую группу конфликты личности с группой людей. По эмоциональному напряжению, а также по степени воздействия на отдельную личность этот конфликт можно назвать самым сложным. Подобные конфликты могут быть спровоцированы личностью или группой.

Первый тип конфликта может зародиться, только если в группе появляется сильная личность. Это классический нонконформист. Он намеренно идет против мнения большинства, эпатируя общественность и вызывая своим поведением недовольство и агрессию со стороны окружающих. Борец с мнением большинства может иметь как альтруистские мотивы, так и корыстные цели. Все зависит от направленности его личности, от нравственного вектора. К примеру, борец может провозгласить своей миссией спасение человечества от ханжества и невежества. И вся его деятельность будет направлена на осуждение этих проявлений, которые он будет замечать в каждом. Надо ли говорить, что такой тип личности обречен на одиночество.

Второй тип можно назвать вынужденным. Общество жестоко. Ему необходимы жертвы. Почти в любом коллективе есть «белые вороны» и отщепенцы – те, кого игнорируют, над кем издеваются, кого недолюбливают все без исключения – кто в большей, а кто в меньшей степени. Человек, которого общество выбирает в жертвы, как правило, отличается от остальных – возможно, он нелюдим, или имеет изъян во внешности, или просто неприметен. Общество чаще всего выбирает слабых и легких жертв, чтобы легче осуществлять расправу. Впрочем, иногда оно ошибается и нападает на того, кто способен не только выдержать противостояние с группой, но и заставить изменить мнение о себе.

Вынужденный конфликт личности с обществом, который впоследствии перерождается в конфликт общества с сильной личностью, лежит в основе фильма «Чучело». История начинается с появления в классе новой девочки – Лены Бессольцевой. Она искренне пытается установить контакт с одноклассниками. Ребята не принимают ее и сначала просто смеются над ее неуклюжестью. Но скоро шутки перерастают в нечто большее. Ребята решают, что именно Лена рассказала учителю о том, что весь класс сбежал с уроков в кино, и объявляют ей бойкот. Лена знает имя настоящего предателя, но благородство не позволяет ей рассказать правду, даже когда обвинение падает на нее. Девочку жестоко третируют и даже устраивают символическое сожжение «чучела» – именно такое прозвище получила Лена. Но она не сдается. Она принимает вызов и стойко выносит оскорбления, зная, что правда на ее стороне. Узнав имя настоящего предателя, ребята проникаются к Бессольцевой уважением и восхищением, и Лена становится героем в глазах взрослеющих борцов за справедливость.

Выдержать противостояние с обществом способен далеко не каждый. В такой ситуации нужно быть готовым к нелегким испытаниям.

Правило № 4

Прежде чем выбрать стратегию поведения, следует понять причину, породившую конфликт

Причин зарождения конфликтов огромное количество. Назовем несколько самых распространенных.

- *Недостаток информации или ее искажение.* Отсутствие достоверной информации может привести к зарождению подозрения: вы можете принять собственные предположения или чью-то ложь за реальность. Такие конфликты не имеют оснований на существование, однако они развиваются довольно стремительно и могут привести к серьезным последствиям для всех участников. Чтобы этого не произошло, важно перепроверять информацию. Например, если у вас зародились подозрения относительно верности супруга, не спешите оформлять развод или строить планы мести – выясните, истинны ли ваши подозрения. Помните: иногда самые неопровержимые доказательства и красноречивые факты могут быть чьим-то злым умыслом или плодом вашего разыгравшегося воображения.

- *Методы и средства одного субъекта отношений неприемлемы для другого.* Примеров таких конфликтов хватает. Сфера семейная. Супруги стремятся воспитать сына хорошим человеком. Цель одна, а взгляды на способы ее достижения разные. Папа уверен, что иной раз сына следует наказывать ремнем, мама против таких подходов. Из-за разности взглядов на методы воспитания в семье назревает конфликт. Бизнес: партнеры обдумывают, как минимизировать затраты. Один уверен, что идти надо легальным путем, другой же заявляет, что надо утаить часть прибыли. Конфликт из-за отсутствия единого подхода к средствам достижения цели может привести к разрыву отношений. Чтобы не столкнуться с такими разногласиями, важно уметь договариваться до того, как проблема выбора методов стала актуальной.

- *Несовпадение целей партнеров.* Участники такого конфликта заранее не обговорили направление развития своих отношений, либо один из них лукавил до начала отношений. К примеру, супруг выясняет, что его жена не собирается рожать ему ребенка, как они планировали до брака. Оказывается, она сначала хочет сделать карьеру. Другой вариант. Начальник принимает на работу сотрудника, который в ходе собеседования указал в качестве основной своей цели усердную работу на пользу компании. Однако он оказывается ленив и безынициативен, а истинной целью его было получить теплое местечко с хорошим окладом. Относитесь к тому, что вам говорят, со здоровой долей скептицизма: доверяй – но проверяй.

- *Эффект ореола.* Заметив сходство нового коллеги со старым знакомым, мы неосознанно переносим прошлый опыт на новые отношения. Так что, если в прошлых отношениях имелся негатив и они были конфликтогенными, новые отношения могут начаться с конфликта. Избегайте предвзятости и предубеждений. Прежде чем навешивать новому знакомому ярлык, постарайтесь изучить его, наладить с ним контакт, чтобы не превратить его в своего врага только на основании первого впечатления.

- *Участие в конфликте не по своей воле.* Иногда мы вынуждены конфликтовать с теми, кто конфликтует с нашим окружением, только потому, что мы находимся по разные стороны баррикад. Реальных причин для таких конфликтов, как правило, нет. Чтобы не быть втянутым в конфликт поневоле, сохраняйте нейтралитет по отношению к конфликтующим. Вам не стоит выражать явную неприязнь к врагам вашего друга, к которым вы сами этой неприязни не испытываете. И конечно, не стоит заводить дружеские отношения с неприятелями вашего друга или знакомого. Держитесь на отметке «зеро».

Правило № 5

Анализируя ситуацию, определите стадию конфликта

Каждый конфликт развивается по своему сценарию. Конфликты могут длиться от нескольких минут до десятилетий, зародиться внезапно и разрешаться в один миг или долго протекать в скрытой форме и проявляться лишь спустя время. При всем многообразии форм существует классическая схема развития конфликтной ситуации, которая в той или иной мере сохраняется в каждом конфликте.

Первый этап. Противоречие в неявной форме. Участники отношений не знают о противоречии между ними. Например, конфликт между супругами по поводу воспитания ребенка не может зародиться до того, как у них появятся дети. Противоречие уже существует, однако еще не настал момент для его актуализации.

Второй этап. Подготовка к конфликту. Участники узнают о существовании противоречия между ними. Однако на первых порах они могут скрывать негативные эмоции. Они еще не оценили степень значимости противоречия для их отношений. На этом этапе анализа и выбора стратегии поведения происходит оценка сил противника и значимости этого конфликта для конфликтующих сторон.

Третий этап. Открытое противоборство. Началом этого этапа становится инцидент – ситуация, случай, заставляющий соперников проявить недовольство, высказать несогласие, уведомить другого об иной точке зрения на проблему. Жена становится свидетелем применения силовых приемов воспитания ее супругом. Увиденное заставляет ее выдвинуть свои требования в форме, наиболее, по ее мнению, подходящей для воздействия на супруга. В зависимости от ценности мнения супруги, а также от позиции, которую занимает супруг в семье, он может прислушаться или нет к ее мнению. Если он соглашается с ее мнением, конфликт исчерпан. Если он продолжит действовать в соответствии со своими принципами, не считаясь с мнением оппонента, противоборство может затянуться.

Четвертый этап. Разрешение конфликта. Поняв, что они находятся в конфликтной ситуации, участники решают, каким способом разрешить конфликт. Участники могут пойти на взаимные уступки, обратиться за помощью к третьей стороне. В описанном примере с различными подходами к воспитанию ребенка родители могут обратиться к психологу или в специализированный детский центр за консультацией. Компетентное мнение психолога может повлиять на решение конфликтующих сторон.

Пятый этап. Если ни один из участников не хочет идти на уступки, если оба отказываются менять свою позицию и учитывать позицию другого, конфликт переходит в стадию затяжного противостояния. Каждый продолжает действовать в соответствии со своими убеждениями независимо от того, что об этом думает другой. В нашем примере: отец продолжает пороть сына, жена негодует.

Конфликт может существовать в такой форме довольно долго. Иногда до тех пор, пока сам себя не изживет. В случае с методами воспитания – до момента взросления ребенка. Однако время от времени затяжное противостояние может снова превращаться в открытое противоборство. Это случается, если происходит новый инцидент столкновения точек зрения оппонентов. В отдельных случаях такой конфликт может стать причиной разрыва отношений.

При правильном течении конфликта, при грамотно выбранной стратегии конфликт разрешается на четвертом этапе. Помните: скрытая форма конфликта – гораздо опаснее для отношений и вашего психического состояния, чем форма открытого противоборства. Конфликт может быть разрешен, только если вы открыто заявите о существующем противоречии между вами. Иногда это признание дается нелегко и требует смелости.

Правило № 6

Не воспринимайте конфликт как негатив

Выбор стратегии и способа поведения в конфликте во многом зависит от отношения к конфликту как таковому.

- Кто-то конфликтов боится, видит в них зло и старательно избегает ситуаций, чреватых конфликтами, отказываясь от имеющегося ресурса или собственного мнения, лишь бы не вступать в конфликт. Не относитесь к конфликту как к негативу, несмотря на массу сопровождающих его негативных моментов. Любой конфликт призван сделать противоречие явным и разрешить его, выработать общую точку зрения на проблему. Только в конфликтной ситуации вы вынуждены искать пути решения проблемы. Полагая, что конфликт – это зло, убегая от него, стремясь сохранить покой, отказавшись от своего мнения, вам никогда не выиграть.

- Другая категория стремится добиться своего любой ценой. Позиция получения выгоды без учета специфики конфликта также ущербна. Как правило, такой человек обретает зависимость от конфликта, конфликтное поведение входит в привычку. Он способен спровоцировать конфликт на пустом месте. Помните: ваше поведение в конфликтной ситуации не должно быть бездумным и агрессивным, каким бы соблазнительным ни был главный приз. Выбирайте стратегию, которая приведет вас к выигрышу и вместе с тем позволит сохранить отношения с оппонентом.

- Третий вариант – воспринимать конфликт как логическую задачу, как головоломку, которую нужно отгадать с наименьшими потерями. Оцените степень сложности головоломки. Проанализируйте силы противника, попытайтесь решить задачу максимально простым и эффективным способом. При выборе правильной стратегии поведения вы получите одновременно и ресурс конфликта, кроме того, вам удастся сохранить значимые человеческие отношения.

Правило № 7 Победа любой ценой!

Некоторые конфликты не могут иметь двоякого решения. В них вы либо победитель, либо побежденный. Как правило, такие конфликты зарождаются между претендентами на уникальный, единственный в своем роде ресурс. Примерами таких конфликтов можно считать официальные соревнования, вступительные испытания в вуз, конкурс на замещение вакантной позиции и т. п.

Такие конфликты протекают, как правило, по четкой схеме. Участники демонстрируют свои навыки и способности, их оценивают эксперты и выбирают победителя. Конфликт такого рода в основном не имеет личного подтекста – конкуренты редко испытывают взаимную неприязнь. Хотя часто такой конфликт сопровождается сильными переживаниями. Это, пожалуй, единственный вариант конфликта, в котором отношения между участниками не принципиально значимы. Значима лишь победа. В спортивном и научном мире отношения между участниками соревнований и испытаний, которые вступили в противоборство, характеризуются как честные, открытые, доброжелательные. Участникам разрешено использовать только определенный набор методов и приемов для достижения победы. В целом такого рода конфликты можно назвать честными конфликтами, но только если все участники действуют по правилам и не пытаются добиться победы обманом.

Валентин знал, что его рекомендаций и опыта недостаточно, чтобы победить в конкурсе на замещение вакансии старшего менеджера. Однако желание получить эту должность было столь велико, что он решил пойти на хитрость. Он по очереди устранял своих конкурентов, подкидывая руководителю информацию об их неблагонадежности. В итоге выяснилось, что единственным претендентом, обладающим безупречной репутацией, является Валентин. Его кандидатуру вскоре утвердили.

Зачастую желание победить так сильно, что участник соревнования использует запрещенные приемы. Неэтичные методы борьбы за право обладания уникальным ресурсом могут быть достаточно эффективными, а могут навсегда испортить вашу репутацию. Так, например, спортсмена, уличенного в применении допинга, дисквалифицируют на несколько лет. Для человека, профессиональная карьера которого коротка, это часто означает, что он может сказать прощай соревнованиям.

Правило № 8

Тщательно анализируйте конфликт, чтобы не спутать истинную причину с ложной

Иногда озвученные притязания конфликтующих сторон являются ложными посылками. Истинная причина конфликта – в глубине отношений участников конфликтной ситуации, однако участники либо не могут понять истинный смысл своих отношений, либо им не хватает смелости признаться в истинном мотиве своих действий. Вот несколько примеров подмены причины конфликта.

Мать подозревает, что сын курит. Она не решается спросить об этом прямо, так как боится получить утвердительный ответ. Улик, указывающих на небеспочвенность ее подозрений, пока нет. Однако ее негодование растет. Как-то сын приходит домой с пирсингом в носу. Мать срывается на сыне и требует, чтобы он снял «эту гадость». Сын отказывается. Конфликт переходит в форму затянувшегося противостояния. Через несколько недель участники конфликта, уставшие от мучительного противостояния, объявляют перемирие и садятся за стол переговоров. Мать высказывает свои подозрения относительно курения. В разговоре она выясняет, что сын отрицательно относится к курению. Ее подозрения не подтверждаются. Причин для беспокойства нет. Вопрос о пирсинге отпадает.

Новая сотрудница становится объектом для критики со стороны руководителя. Он делает ей замечания, следит за графиком ее работы, контролирует выполненные задания, указывает на ошибки и постоянно критикует за несоответствующий внешний вид. Окружающие не понимают причин конфликта. Однако самые проницательные догадались, что истинная причина не в профпригодности новой сотрудницы, а в зародившейся симпатии к ней.

Иногда участники конфликта долгое время не могут найти истинную причину. Тогда конфликт принимает затяжной характер. Стороны стремятся прийти к компромиссу или выработать общее решение ложной проблемы, после чего наступает затишье, а затем конфликт назревает вновь – найдена новая ложная причина, а истинная таится в недрах отношений и ждет, пока ее обнаружат. Помните: пока вы не найдете в себе достаточно смелости увидеть истинную причину и указать на нее оппоненту, конфликт никогда не разрешится, какие бы методы и способы вы ни использовали.

Правило № 9

Уступите, если предмет конфликта не имеет принципиального значения для вас

Наша амбициозность подчас заставляет искать выгоду там, где ее нет и в помине. Мы претендуем на чужое место, стремимся заставить товарища поступить так, как нужно нам, хотим заполучить то, что не принадлежит нам по праву, или попросту ошибочно конфликтуем из-за отсутствия объективной информации или из-за навязанного кем-то неприязненного отношения. В таких ситуациях мы идем по ложному следу: стремимся овладеть ненужным нам ресурсом или сохранить позицию, на которую никто и не думал покушаться.

Мы оказываемся вовлечены в ложный конфликт, не имеющий реальных оснований, они либо надуманы, либо вымышлены, либо предмет конфликта не является ценностью для конфликтующих сторон. Выиграшем в таких конфликтах является изменение точки зрения, позиции, поведения с сохранением отношений.

Вот пример конфликта такого типа.

Репутация была для Марии значимой ценностью. В коллективе ее уважали и прислушивались к ее мнению. Все изменилось, когда к ним пришел Алексей – яркий, интересный, с хорошим чувством юмора. Алексей тут же занял в коллективе лидирующую позицию. Мария изначально очень приветливо отнеслась к новому сотруднику, но... он начал над ней подшучивать. Собственно, Алексей подшучивал над всеми, но ни один из них не реагировал на его шутки так, как Мария. Ее реакция делала его юмор еще более острым и актуальным. Постепенно над Марией стали подсмеиваться другие. Руководитель вовремя заметил, что в коллективе зреет конфликт, и пригласил участников к себе. В откровенном разговоре выяснилось, что никто не хочет причинять другому неудобства и неприятности и уж тем более как-то компрометировать в глазах сотрудников. Конфликтующие стороны договорились, что впредь в их отношениях будут присутствовать лишь те интонации, которые устраивают их обоих. Спустя пару месяцев настроение в коллективе наладилось.

В примере описан идеальный вариант разрешения конфликта. На практике так происходит далеко не всегда. Человек, добивающийся авторитета в обществе, попирая честь и достоинство другого человека, унижая, оскорбляя, дискредитируя его в глазах других, не всегда пойдет на уступки и может отказаться менять свое поведение в угоду кому бы то ни было. И все-таки не стоит забывать о том, что ваше противостояние нельзя назвать конфликтом, пока вам не будут ясны истинные его причины и мотивы. Возможно, то, что вам кажется неразрешимым конфликтом, – простое недоразумение. Если вы до сих пор не знаете причин вашего противостояния – самое время выяснить эти причины.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.