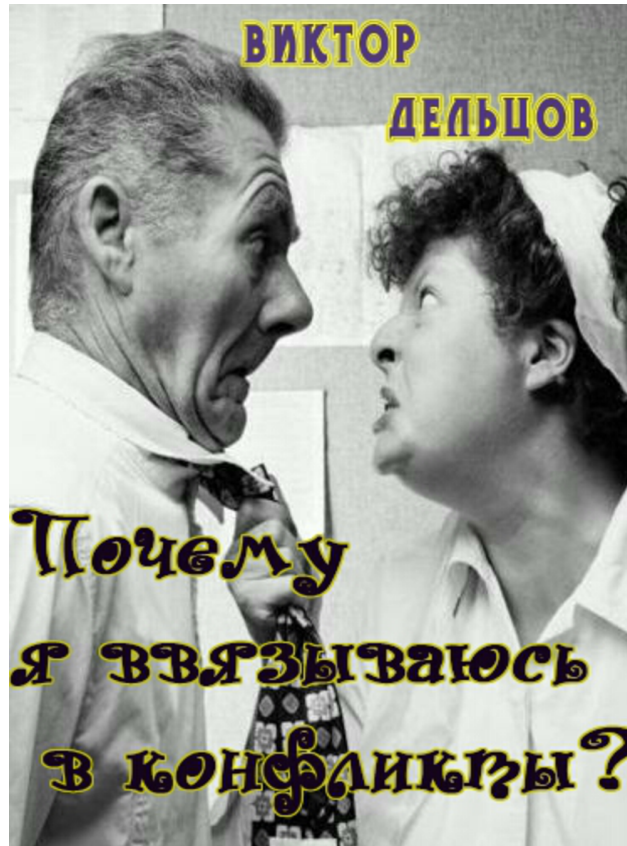


Виктор Дельцов

Почему я ввязываюсь в конфликты?



Аннотация

Конфликты существенно портят нашу репутацию, настроение и нервную систему. Но, к сожалению, они – неотъемлемая часть жизнедеятельности любого человека, поскольку там, где сталкиваются интересы двоих, всегда непременно возникает конфликт – скрытый или явный. Автор книги анализирует причины возникновения и механизмы конфликтов и в доступной форме дает читателю советы, как вести себя в ситуации, когда конфликт спровоцирован окружающими, а также в случае, если сам индивид, намеренно или нет, оказывается конфликтогеном.

Дельцов Виктор Иванович Почему я ввязываюсь в конфликты?

Введение. Что такое конфликт

Что такое конфликт? Ответ на этот вопрос можно найти в этимологии слова. В переводе с латинского оно означает «столкновение». Конфликты возникли одновременно с появлением людей, стали неотъемлемым компонентом их взаимоотношений. Не было и нет одинаковых личностей, одинаковых точек зрения. Испокон веков существовали «правые» и «виноватые», «добрые» и «злые». Столкновение их интересов обязательно приводило к конфликтам,

описание многих из которых вошло в основу известных мифов, сказок и легенд.

Конфликтные ситуации неизбежны в жизни каждого человека. Столкновения и противоречия – политические, социальные, экономические и личные – стали привычным явлением в жизни современного общества. Однако по-настоящему привыкнуть к конфликтам нельзя. Видимо, поэтому так часто в последнее время психологи проводят исследования, посвященные выявлению причин формирования конфликтов и механизмов их разрешения. Многие специалисты сходятся во мнении, что конфликт, будучи сложным социально-психологическим явлением, в определенных обстоятельствах может иметь и положительное значение. В зависимости от конкретной ситуации и особенностей характера участвующих в нем людей, конфликт может иметь как разрушительные последствия, так и созидательные, способствующие укреплению взаимоотношений между участниками столкновения.

Какова природа конфликтов? В чем кроются причины их возникновения? По мнению исследователей, причины конфликтов отчасти скрываются в самом человеке, в его природе. Ведь каждый из нас осуществляет свою деятельность не изолированно, а в сообществе с другими. Конкуренция и соперничество – это естественные формы поведения, позволяющие человеку лучше понять и познать себя, сравнить свои возможности, способности и результаты деятельности с возможностями и достижениями других людей. А при наличии конкуренции и соперничества конфликты неизбежны.

В условиях современной действительности мало кто не согласится с утверждением о необходимости здоровой конкуренции. Логично было бы предположить, что и в конфликтах есть нечто, позволяющее человеку развиваться, расти. Отсюда вывод – нужно не искоренять конфликты (тем более, что это практически невозможно), а помогать окружающим управлять конфликтной ситуацией и успешно ее разрешать.

На Западе в поисках решения этой проблемы специалистами в области психологии и социологии были созданы институты. Исследования, организованные в них, показали, что практически 90 % населения страны не умеют справляться с проблемами (как реальными, так и вымышленными), вызывающими конфликты. В данном случае речь идет о населении Америки, страны, которая, согласно традиционным представлениям, населена самыми что ни на есть уверенными и довольными собой и окружающей действительностью людьми.

Кстати, в России наблюдается тенденция отрицания реальности конфликта, что, вероятно, связано с особенностями менталитета нашего населения. Большинству русских свойственно закрывать глаза на происходящее и отмалчиваться до тех пор, пока, как говорится, «не грянет гром». Однако такая ситуация не снижает объективного сознания того, что конфликт присутствует в нашей жизни и приносит в нее разрушительные последствия. В ситуации социально-экономического кризиса уровень конфликтности возрастает и приводит к алкоголизму и наркомании. Становится очевидным, что конфликтные ситуации чрезвычайно опасны для индивида и общества.

В настоящее время в обществе растет осознание необходимости подготовки специалистов в области теоретической и практической конфликтологии. Сегодня быть психологом или социологом широкого профиля уже недостаточно. Нужна более узкая специализация, сосредоточенность на изучении таких деталей и тонкостей взаимоотношений людей, какие иногда выпадают из поля зрения обыкновенного специалиста.

Перспективы конфликтологии как отрасли науки об обществе огромны. Ведь выявление причин конфликтов, терзающих человека изнутри, позволит понять истоки столкновений между людьми и их группами. А здесь – ключ к разгадке конфликтов между поколениями, странами, народами, континентами.

Многие люди боятся конфликтных ситуаций. Психологи склонны говорить о таком явлении, как «конфликтофобия», и отмечают несколько причин боязни конфликтов. Одна из них – наиболее распространенная – заключается в том, что человек не может осознанно принять решение, которое определило бы его поведение в сложных жизненных обстоятельствах. Ведь нередко конфликтная ситуация и ее разрешение приводят к значительным и порой необратимым изменениям системы ценностей и мотивов, что достаточно болезненно для большинства людей.

В настоящее время известно несколько разновидностей конфликтов. Наиболее популярной является классификация конфликтов К. Левина, который выделяет три основных типа – в зависимости от содержания и выбора. Первый тип конфликтов – «Буриданов осел» – основан на выборе приблизительно одинаковых по субъективной значимости положительных ситуаций. Второй тип – «Из двух зол меньшее» – предполагает необходимость выбора между равно значимыми отрицательными ситуациями. К третьему типу относятся конфликты на основе амбивалентного, противоречивого по своей сущности, отношения к ситуации – конфликты по типу «И хочется, и колется».

Указанные характеристики свойственны как межперсональным, так и групповым конфликтам. Конфликты также принято делить на внешние и внутренние. Первые возникают по каким-либо объективным, внешним причинам, а внутренние обусловлены субъективными, психологическими или «душевными» проблемами человека. Внешние конфликты, как правило, вызываются необходимостью бороться с обстоятельствами, препятствующими достижению цели. Возможность выхода из такого конфликта напрямую зависит от жизненного опыта человека и его культуры, его способности согласовывать свои желания с возможностями их удовлетворения. Нередко встречаются конфликты, приводящие к жизненным кризисам. Такое случается, если невозможность удовлетворения амбиций и желаний связана с основной мотивацией, определяющей смысл жизни человека.

Другой причиной внешних конфликтов могут стать противоречия социальных ролей и социальных позиций. Такие столкновения обычно возникают на профессиональной почве, например, когда человек приходит на новую работу или переводится на другую должность. На внешние конфликты люди реагируют по-разному. Одни, как страусы, прячут голову в песок, другие, напротив, бросаются с головой в омут ссор и неурядиц. Исходя из поведения втянутых в конфликт людей, психологи выделяют несколько разновидностей конфликтных ситуаций. Так, американский психолог Р. Томас говорит о следующих стилях поведения в конфликтных ситуациях: избегание, компромисс, приспособление, сотрудничество и соперничество.

Сотрудничество – это стиль, направленный на разрешение противоречий, при котором человек готов жертвовать своими ценностями ради общих целей. В данном случае субъект конфликта может пойти на риск снижения самооценки в острой жизненной ситуации. Как правило, такой стиль отличает людей, способных регулировать и контролировать как свое собственное поведение, так и поведение окружающих.

Соперничество в большей степени свойственно активным и агрессивным людям, основным стремлением которых является желание самоутвердиться. Такие люди нередко всерьез озабочены отношением к ним окружающих, не терпят снисходительности и неуважения, в любой ситуации они стремятся быть победителями.

Компромисс – стиль поведения людей, ориентированных на сохранение стабильных отношений с окружающими. Такие особы мыслят рационально и всегда пытаются примирить противоречивые интересы своих близких или коллег по работе.

Приспособление – стиль, ориентированный на сохранение социальных отношений. Люди, практикующие этот стиль, сознательно принимают подчиненную социальную позицию,

пытаются приспособиться к ситуации, вызвавшей конфликт, с помощью уступок. Однако слишком частое использование этого стиля лишает человека инициативы, активности в действиях и приводит к возрастанию напряжения внутренних конфликтов.

Избегание – стиль, ориентированный на возможность ускользнуть, проигнорировать конфликтную ситуацию. Этот стиль свойственен людям со слабой самооценкой и недостаточно развитым социальным интеллектом.

Если причины внешних конфликтов часто оказываются достаточно явными, то причины внутренних противоречий нередко остаются загадкой. На формирование внутренних конфликтов большое влияние оказывают психологические условия, типы взаимоотношений, известные человеку с раннего детства. Они формируются как разнонаправленные побуждения ребенка и приводят к противоречиям в самооценке, а также между желаемым и возможным. В формировании внутренних конфликтов велика роль взрослых, окружающих ребенка различными запретами, позволяющих себе быть необъективными и непостоянными в оценках поступков ребенка.

Внутренние конфликты – это отражение в жизни взрослого человека неудачно решенных внешних конфликтов ребенка, вина за которые лежит на совести родителей или педагогов. Степень конфликтности личности определяет специфика ее самооценки, формирование которой наиболее интенсивно проходит в дошкольный период детства и в период подросткового возраста. Большое значение приобретают периоды кризиса, когда вскрываются основные противоречия между новыми потребностями и возможностями ребенка и старой системой взаимоотношений со взрослыми. В успешном или неудачном разрешении кризисных ситуаций лежит формирование адекватной либо неадекватной самооценки.

Неадекватно завышенная самооценка формируется у детей, родители которых слишком часто прибегают к похвале, не дают им возможности самостоятельно решать проблемы и преодолевать препятствия. В процессе социального развития такой ребенок становится личностью с повышенными амбициями. Будучи высокого мнения о своих способностях, люди подобного типа невозможность реализовать эти способности склонны объяснять условиями среды, вместо того, чтобы искать причину в себе. Подобная некритичность несет в себе фактор высокого уровня агрессивности и конфликтности человека.

Похожая картина наблюдается и у индивида, страдающего от внутренних конфликтов из-за развития неадекватно заниженной самооценки. С детства такого человека постоянно ругают, не замечают его способностей, в результате чего у него развивается комплекс, впоследствии приводящий к внутреннему напряжению и конфликтам. Из-за неадекватно заниженной самооценки такой человек не может реализоваться социально, следовательно, неизбежно появление внешних конфликтов.

Сочетание же внешних и внутренних конфликтов создает почву для соответствующего поведения человека, иначе говоря, он становится конфликтной личностью. Отличительной чертой подобной личности является поведение в обществе, вступающее в противоречия с общественными нормами и правилами. Конфликтную личность легко узнать по неуравновешенности, неадекватным эмоциональным реакциям. Вокруг такого субъекта создается такая атмосфера, в которой малейшая искра непонимания превращается в разрушительное пламя «войны».

Конфликтность некоторых индивидов связана с особенностями социального поведения, которое в разной степени отличается от устоявшихся общественных норм. Более серьезную форму конфликтность приобретает у тех, кто страдает физическими и нервно-психическими отклонениями. Иногда такая агрессивная личность, не демонстрируя определенных нарушений норм поведения, страдает от психосоматических заболеваний. Исследования показали, что

подобные особы, как правило, обладают повышенным уровнем ответственности и профессиональными амбициями, в коллективе желают занимать позицию лидера, которая вынуждает их часто попадать в конфликтные ситуации. Те, кому удастся скрывать свой конфликтный характер, могут впоследствии пострадать от заболеваний сердечно-сосудистой системы: инсульта, инфаркта. Именно таким образом проявляют себя длительные профессиональные неудачи и личные неурядицы, которые конфликтная личность носит в себе.

Невозможность разрешения различных внутренних и внешних конфликтов заставляет человека находиться в состоянии сильного эмоционального напряжения, что пагубно сказывается на его психическом благополучии. Высококонфликтная личность – это несчастный субъект, вынужденный постоянно обороняться от окружающих, будь то члены его семьи или коллеги по работе. Иногда глубокий неразрешенный конфликт заставляет его вести борьбу даже с проявлениями своего собственного «Я», что зачастую связано с завышенными требованиями к себе или с неумением правильно оценить ситуацию.

Задача авторов этой книги – не напугать, а предостеречь. И, конечно же, помочь понять причины внутренних и внешних противоречий, научить выходить из конфликтных ситуаций без потерь для физического и психического здоровья. Для каждого из нас очередная конфликтная ситуация должна стать ступенью внутреннего роста, а не причиной многочисленных ошибок и неудач.

Понимание природы конфликтов, причин их появления и знание путей разрешения поможет наладить личные взаимоотношения и поспособствует успеху в профессиональной деятельности.

Часть I. Неприятная перспектива

Предисловие к части (I)

Многим из нас не нужно объяснять, насколько неприятным может оказаться такое явление, как конфликт. Но, как и других неприятностей, избежать его довольно трудно, а порой – просто невозможно. Хотя как раз-таки «бегать» от конфликтов и не рекомендуется. Необходимо понять, как и почему вы оказались втянутыми в конфликтную ситуацию. Затем – поразмышлять над теми способами, которые могли бы оказаться полезными для выхода из нее. И уж потом, взвесив все «за» и «против», можно либо идти напролом, либо выбрать компромисс, либо предпочесть полное бездействие.

Собранные в этой главе мнения и советы специалистов помогут разобраться в причинах конфликтов и выработать наиболее приемлемую тактику поведения в подобной ситуации. И самым первым станет следующий совет: ни в коем случае не воспринимайте произошедшее с вами как нечто противоестественное, из ряда вон выходящее. Увы, каждый, даже самый безобидный и добродушный человек, хочет он того или нет, рано или поздно сталкивается с непримиримыми противоречиями. И если он не готов к подобного рода столкновению, то пережить неприятное событие ему порой достаточно сложно. Кто-то из «великих» сказал, что «понимание причин проблемы – 99% ее решения.» Это действительно так! Иногда, попадая в пренеприятнейшую ситуацию и всячески стараясь скрыть досаду и обиду, мы рассуждаем над тем, что явилось причиной события.

Понять, кто виноват – очень важно. Однако не всегда в основе конфликта лежат внешние факторы, не всегда собственные неудачи и промахи можно объяснить поступками и словами окружающих. Нередко конфликт существует лишь в воображении, и те индивиды, которые, по нашему мнению, являются самыми что ни на есть непосредственными виновниками, в

действительности и не подозревают о возникших противоречиях. В таком случае важно обратить внимание прежде всего на собственное психическое состояние и спросить себя: «Что происходит?»

Не исключено – в том, что в коллективе разгорелся конфликт, виновато ваше плохое настроение, вызванное резким изменением погоды или семейными неурядицами. Вам кажется, что все ведут себя вызывающе, провоцируют и оскорбляют вас, на самом же деле обостренная чувствительность мешает, как прежде, сдерживать эмоции и порывы. Но человек как самое разумное существо на свете должен не просто уметь замечать разного рода внешние раздражители, но и справляться с ними.

Среди внешних причин, влияющих на уровень конфликтности человека, могут оказаться и действия близких людей, связанные с их интересами. Как правило, на десять неконфликтных особ приходится двое-трое таких, кому конфликт не просто безразличен. Он им нужен, выгоден и в некоторой степени даже приятен, поскольку позволяет реализовать недюжинные психические способности (хладнокровие, решительность, жестокость и т. д.).

Зная причину, виновников, разобраться в сущности конфликта не так уж сложно. Данная глава посвящена рассмотрению внешних причин, лежащих далеко за границами нашей личности, но в достаточной степени влияющих на наши отношения с окружающими людьми. В ней мы попробуем найти один из возможных ответов на вопрос: «Почему меня втягивают в конфликт?»

Глава 1. Атмосферное явление

Конфликты и в бытовом, и в психологическом плане – явление довольно сложное. Они могут внезапно вспыхивать и столь же внезапно прекращаться; могут долго назревать, накаляя обстановку до предела, но так и не находят своего логического завершения. Но каким бы ни был конфликт – «долгоиграющим» или скоротечным – он всегда оказывает влияние на наши поступки и, конечно же, на результат действий. Особенно ярко это сказывается на рабочем процессе.

Если попросить сотрудника какой-либо организации или предприятия дать оценку климату, складывающемуся в коллективе, то в большинстве случаев можно услышать два варианта ответа на заданный вопрос. Первый – «работать тяжело, и если бы не деньги, я давно бы нашел себе другое место»; и второй – «работать легко и интересно, у нас такой замечательный коллектив» (при этом размер заработной платы не будет иметь особого значения).

Климат в коллективе, где человеку приходится трудиться изо дня в день, влияет и на качество выполняемой работы, и на производительность труда. Напряженная обстановка, когда постоянные нагоняи от начальника заставляют сотрудников забывать обо всем, кроме собственных обязанностей, и обостряют конкурентную борьбу, как правило, способствует формированию скрытых конфликтных ситуаций (в первую очередь – между подчиненными). Напротив, излишне непринужденные и дружеские отношения между сотрудниками нередко мешают рабочему процессу и становятся причиной развития конфликта между руководителем (справедливо считающим, что делу – время, а потехе – час), и коллективом.

Нередко большую роль в возникновении или нейтрализации сложной ситуации в коллективе играет именно руководитель. Только он может построить рабочий процесс таким образом, чтобы у людей не возникало недовольства обстановкой и, как следствие, – нежелание трудиться. К каждой личности следует пытаться найти индивидуальный подход. Однако это не означает, что руководитель должен в каждом отдельно взятом случае идти на компромисс,

особенно – во вред собственным интересам.

Для руководителя немалое значение имеет мнение об организации и работе в ней каждого из его подчиненных. Он должен всегда держать руку на пульсе и учитывать тот факт, что если в подведомственном ему коллективе складывается напряженная атмосфера, то нужно ожидать спада работоспособности, снижения качества труда и как следствие – увеличения издержек. Напротив, благоприятная обстановка в коллективе, когда каждый занимается своим делом, не пытается тянуть на себя одеяло и вполне доволен настоящим положением вещей, способствует увеличению прибыли предприятия, его процветанию.

На возникновение напряженной атмосферы в коллективе влияют разные факторы. Как внешние – нестабильная экономическая ситуация в стране и на предприятии, сильное давление со стороны фирм-конкурентов и т. д., так и внутренние, связанные с эмоциональным и психическим состоянием каждого отдельного члена коллектива. Но и в том, и в другом случае нездоровая обстановка приводит к настоящему конфликту, следствием которого может стать резкое снижение интереса сослуживцев к выполняемой работе, потеря лучших специалистов, рост текучести кадров. Напротив, благоприятная обстановка в коллективе, когда люди относятся друг к другу доброжелательно и трудятся с большим желанием, делает предприятие притягательным для квалифицированных специалистов. Будучи довольными своей работой, отношениями с коллегами и руководством, сотрудники организации способны сделать весьма и весьма положительную рекламу своему предприятию.

Руководитель должен учитывать все факторы, влияющие на атмосферу в коллективе, и пытаться выработать такой стиль руководства, который максимально снизил бы вероятность конфликтных ситуаций. Политика администрации по отношению к членам коллектива оказывает прямое или косвенное влияние на каждого из них.

Идеальный руководитель должен быть чутким «метеорологом», способным предвидеть и предчувствовать зарождение в коллективе неблагоприятной моральной и эмоциональной обстановки. Однако бояться такого «атмосферного явления», как конфликт, не стоит, даже учитывая все негативные последствия, которыми оно может обернуться. Возьмем, к примеру, ситуацию, когда большинство коллег чувствуют себя никому не нужными и обманутыми, поскольку руководство при принятии тех или иных решений полностью игнорирует интересы и потребности подчиненных.

Возникновение конфликта неизбежно. Неясно одно: в какое именно русло он окажется направленным? Возможно, чувствуя себя солидарными в своей обиде, сотрудники начнут спланиваться, становиться некоей силой, эмоционально направленной против другой силы, – руководства. При этом из чувства стадности в конфликт втянутся те сослуживцы, которые, в принципе, не испытывали особого недовольства по поводу действий администрации компании. Подобно туче, конфликт будет расти, становиться все серьезнее и серьезнее, до тех пор, пока не разразится настоящая гроза, после которой обе стороны либо почувствуют себя намного лучше, либо станут непримиримыми врагами. Но наиболее вероятно следующее развитие событий: каждый сотрудник непременно захочет показать себя и тем самым завоевать свое место под солнцем. Люди попросту начнут «подставлять» друг друга, отстаивая лишь свои собственные интересы.

Как правило, напряженная обстановка складывается в таких организациях, где у сотрудников преобладает ощущение, что руководство не способно позаботиться о завтрашнем дне; не может поставить конкретные цели даже на самый незначительный период времени; не в состоянии предложить сотрудникам определенные пути реализации планов. Люди начинают испытывать неуверенность в завтрашнем дне. Работоспособность снижается, пропадает желание трудиться на данном предприятии с прежней силой. Неуверенность рождает

отрицательные эмоции, которые негативным образом сказываются на взаимоотношениях в коллективе.

Тяжелая атмосфера нередко порождается слухами относительно ухудшения благосостояния предприятия. Сослуживцы начинают переживать за свои места и заработную плату. Снижения работоспособности не избежать. И ситуация не изменится до тех пор, пока в коллективе не будут развеяны все страхи и сомнения. Заметно изменяется обстановка в отделе или подразделении организации, где недавно сменилось руководство. Иногда сотрудники чувствуют определенный подъем, надеясь, что с новым начальником ситуация изменится в лучшую сторону. Однако чаще происходит наоборот: не зная, чего ожидать от нового руководителя, люди настраиваются на самое худшее и тем самым подготавливают почву для возникновения конфликта с представителем администрации.

Ситуация обостряется, если новый руководитель с первых дней работы пытается «навести порядок» и сделать все по-своему, действуя по принципу «новая метла по-новому метет». Природа людей такова, что большинство из них всегда противились и будут противиться переменам, происходящим в их жизни. Необходима довольно длительная психологическая подготовка, чтобы добиться успешного внедрения каких-либо изменений и одновременно избежать серьезного противостояния.

Страх, что изменения негативно повлияют на их жизнь, заставляет людей нервничать и действовать вопреки здравому смыслу, что приводит к конфликтным ситуациям между работниками и руководством. У людей возникает такое ощущение, будто их хотят к чему-то принудить, заставить совершать что-то против воли. Это влечет за собой потерю стимула в работе и к обострению обстановки в коллективе. Неизвестно откуда и почему возникают сплетни и интриги, выявляются любимчики нового шефа, которых все дружно ненавидят, пытаясь тем самым скрыть зависть и желание оказаться на их месте. Лучше всего в данной ситуации – довести конфликт до его логического разрешения. То есть собрать людей и дать им возможность выговориться. Из подобного общения руководитель вынесет для себя максимум полезной информации, а сотрудники почувствуют облегчение в связи с тем, что начальство знает об их проблемах, и больше не нужно шептаться и интриговать за его спиной.

Еще одним фактором, влияющим на атмосферу в коллективе, является возраст руководителя. Как правило, начальники в годах и с огромным опытом работы склонны игнорировать конфликты внутри коллектива, считая, что со временем все само собой образуется. Напротив, для молодых управленцев характерно повышенное внимание к психологии отношений внутри коллектива. Это нередко приводит к тому, что они видят конфликтную ситуацию там, где ее на самом деле нет и быть не может. Замечено также, что когда руководитель (особенно, если он назначен недавно) гораздо моложе своих подчиненных, сотрудники просто отказываются воспринимать его всерьез, открыто обсуждая и критикуя слова и поступки, игнорируя те или иные распоряжения и указания. В такой ситуации конфликты неизбежны, и руководителю придется приложить немало усилий, чтобы доказать свою состоятельность и добиться признания. Конфликтные ситуации могут возникать не только между начальником и подчиненными. Зачастую атмосфера в коллективе накаляется самими работниками. Подобные ситуации нужно разрешать в зародыше, иначе они повлекут за собой необратимые последствия.

Конфликт между двумя или несколькими сотрудниками обычно разгорается на почве неодинакового отношения к выполняемым обязанностям и руководству компании. При этом одна сторона играет роль «правильных» и «хороших», другая, напротив, пытается всячески противостоять установленному порядку, считая его несправедливым по отношению к рядовым сотрудникам. Стремясь отстоять свою точку зрения, представители обеих сторон втягивают в

конфликт все большее и большее число людей. При данных обстоятельствах ситуация противостояния может затянуться и стать практически неразрешимой. Как правило, сами сослуживцы стараются делать вид, что все идет как обычно, хотя на самом деле формируют два лагеря, враждующих между собой. Если руководитель попытается разрешить конфликт, предварительно не разобравшись в ситуации, не поняв изначальных причин и предпосылок противостояния, он вполне может оказаться «козлом отпущения», на которого, в итоге, и обрушится поток отрицательной эмоциональной энергии с обеих сторон.

Эмоциональная обстановка в коллективе очень важна, поскольку сказывается не только на взаимоотношениях людей, но и на рабочем процессе. Лишь единицы способны оставаться равнодушными к тому, что происходит вокруг, и в постоянном ритме и режиме выполнять свои обязанности. Как правило, большинство из нас проявляют необыкновенную чуткость к малейшим изменениям моральной атмосферы внутри коллектива и испытывают настоятельную необходимость в психологической стабильности и душевном комфорте. Ведь появление конфликтной ситуации не всегда связано с конкретным человеком, будь то начальник, подчиненный или коллега. «Виновниками» ее иногда оказываются окружающие нас предметы, среда в целом. Например, не стоит недооценивать значения устаревшего оборудования, на котором сотрудникам приходится выполнять свою работу, плохого освещения, поломанной мебели, отсутствия элементарных удобств.

Бывали случаи, когда, несмотря на приличную заработную плату и целый ряд социальных льгот, сотрудники резко разрывали какие-либо отношения со своим работодателем из-за отсутствия в офисе кондиционера или, например, из-за постоянно работающего радиоприемника. При создании нормальной рабочей обстановки необходимо внимание к самым различным мелочам, допустим, к наличию или отсутствию шума во время производственного процесса. Ничто не раздражает так сильно, как отвлекающие внимание крики руководителя через весь отдел, музыка и т. д. Бывали случаи, когда внешне вполне спокойный и уравновешенный сотрудник устраивал настоящий скандал с последующим увольнением только из-за того, что сидящий рядом с ним коллега имел привычку, размешивая сахар в стакане, довольно сильно стучать ложечкой.

Сильнейшим раздражающим фактором может выступать магнитофон или радиоприемник. Угодить всем сослуживцам при выборе музыкальных произведений невозможно, и когда каждый из находящихся в офисе старается выбрать музыку «по душе» и требует включить именно его любимый «хит», начинается настоящая борьба, перетекающая в затяжной конфликт.

Нередко повышенная чувствительность к шуму объясняется психической и эмоциональной неуравновешенностью человека, неумением или нежеланием сконцентрироваться на чем-то конкретном. Однако людей с обостренной слуховой восприимчивостью – единицы. Большинство приходят в раздражение и становятся участниками и даже инициаторами конфликтной ситуации только потому, что справедливо считают: каждый человек имеет право на уважение и внимание. Во всех перечисленных ситуациях именно невнимание – неосознанное или (что вдвойне обидно) сознательное – к чувствам и ощущениям человека, к его внутреннему состоянию становится причиной конфликта.

То же самое можно сказать и по поводу неприятных запахов. Индивиду, которому приходится постоянно работать в плохо проветриваемом помещении со специфическими, неприятными запахами, можно только посочувствовать. Ничего, кроме головной боли и постоянно нарастающего раздражения в течение практически всего рабочего дня, он не почувствует. У некоторых сотрудников непременно возникнет не ко времени желание сделать перерыв в работе, «проветриться», что неизменно вызовет негативные эмоции у руководителя. Конфликт практически неизбежен, поскольку неприятный запах в помещении вряд ли

покажется руководителю достаточно веской причиной постоянных отлучек, а подчиненный, доведенный до крайности, будет настаивать на своем.

К отрицательным факторам, влияющим на работоспособность и настроение трудового коллектива, относится и освещение в помещении. Недостаточное количество света на рабочем месте не только ограничивает возможности сотрудника, но и вызывает негативное отношение к самому процессу работы. Зная, что нехватка света является одной из причин нарушения зрения, индивид будет испытывать постоянное беспокойство за собственное здоровье. Ссылка на недостаточное освещение для некоторых из коллег может послужить оправдательной уловкой в таких, например, случаях, когда нужно как-то объяснить низкое качество сделанного. Работодатель должен убедиться, насколько обоснованы жалобы персонала на нехватку света, и предпринять все необходимые меры в любом случае, даже если кто-то и неправ, и освещение в офисе соответствует нормам. Если человек на что-то жалуется, значит – он испытывает неудобство, которое вызывает недовольство чем-либо. И только разобравшись в причинах этого недовольства, можно предотвратить какие бы то ни было внутриколлективные конфликты.

Всплески негативных эмоций могут порождаться неисправными приборами. На первый взгляд может показаться, что такая ситуация не настолько серьезна, чтобы перерасти в настоящий конфликт. Однако если представить себе предприятие, где работники получают сдельную заработную плату, но из-за вынужденного простоя по причине поломки или неисправности оборудования остаются без денег, то поневоле задумаешься. Казалось бы, здесь нет правых и виноватых. Однако недовольство сотрудников, лишенных определенной части заработной платы, должно найти какой-нибудь выход. И, как правило, обрушивается оно либо на головы коллег, которые в итоге не могут спокойно заниматься своим делом, либо на руководство предприятия, неспособное обеспечить штат исправной техникой.

Самые разнообразные предметы и явления могут вызывать у людей негативную реакцию, которая, в свою очередь, порождает полное отрицание и агрессию, направленную на окружающих. Но если в наличии имеется не один, а несколько источников раздражения, – конфликт неизбежен.

Человек тем или иным способом стремится облегчить себе условия труда. Иногда это стремление ухудшает и без того напряженную обстановку в коллективе. Так, часть персонала уже успела привыкнуть к настоящему положению вещей и не желает ничего менять. Другие, напротив, настаивают на переменах. Раскол неизбежен, конфликт налицо. Два лагеря не понимают или не хотят понимать мотивов и стремлений друг друга, и их конфликт – скрытый или явный – мешает нормальной работе коллектива.

Любому атмосферному явлению свойственно проявляться в действительности постепенно и незаметно. И конфликт в этом плане ничем не отличается, например, от незаметно заморосившего дождика. И далеко не каждый из нас осознает, насколько закономерно и естественно его возникновение в конкретной среде. Дело в том, что мало кто замечает те детали и нюансы, которые, словно кирпичики, воздвигают между, казалось бы, внешне похожими людьми, непроницаемую стену конфликта. Если подумать, подобного рода деталей можно вспомнить огромное количество. Приведем лишь наиболее характерные из них.

Каждый человек подсознательно окружает себя вещами, среди которых он ощущает комфорт и уверенность в себе. И если у человека есть определенное рабочее место, он будет всячески стремиться придать ему уютный, «домашний» вид. В то же время привычка «притаскивать» на работу откровенный хлам не может понравиться абсолютно всем. Плюшевые игрушки, сложные конструкции из спичечных коробков или сигаретных пачек на рабочем столе, может, и приведут некоторых коллег в умиление, но со временем неизбежно

возникнет раздражение. То же самое можно сказать и по поводу плакатов, наклеенных на стены офиса. Во избежание конфликтов, связанных с обустройством «своей территории», необходимо заранее обговаривать с сослуживцами, в каком виде должно находиться их рабочее место, иначе конфликтов избежать не удастся.

Иногда тучи сгущаются в коллективе с появлением в нем индивида, который, руководствуясь корыстными соображениями, докладывает обо всем происходящем начальнику. И при этом не скупится на подробности и не смущается преувеличивать некоторые детали. Ситуация становится вдвойне напряженной, когда непонятно – кто именно является «информатором». Коллеги, бывшие до этого вполне доброжелательными, начинают подозревать друг друга, строить догадки, порой доходящие до полного абсурда. Однако в данной ситуации люди не способны рассуждать логически. Сплетни и слухи растут как на дрожжах, сотрудники становятся все более подозрительными и осторожными. В коллективе стараются говорить на отвлеченные темы, больше не слышно шуток и смеха в перерывах. Персонал чувствует постоянное напряжение, которое для многих оборачивается сильнейшим стрессом. В подобной атмосфере очень сложно сосуществовать. Особенно тем, кто чувствует себя несправедливо оскорбленным всеобщими подозрениями. Разрядить обстановку способен либо руководитель, который откажется от услуг «информатора», либо сам «информатор», допустивший ошибку и обнаруживший себя.

Иногда к отрицательным факторам, накаляющим отношения в коллективе, прибавляются самые что ни на есть настоящие атмосферные явления, такие, как грозы, затяжные ливневые дожди, сильная жара, слякоть или магнитные бури. Негативное воздействие этих явлений на физическое и психическое самочувствие людей давно подтверждено специалистами. Поэтому большинство из нас стараются не обращать внимания на повышенную раздражительность пассажиров в автобусе во время дождя. Во время природных катаклизмов у многих повышается кровяное давление. Головная боль и плохое самочувствие заставляют того или иного сослуживца срывать свое плохое настроение при любом удобном случае. А ведь в нормальном состоянии этот человек безусловно контролирует свои эмоции и старается избегать столкновений с окружающими. Словом, при плохом самочувствии мы мало задумываемся над тем, какое впечатление производим на окружающих, нам не до этого. Вот и возникают конфликты, мешающие нормальной жизнедеятельности.

Помимо всех перечисленных факторов, существует множество других, влияющих на атмосферу, складывающуюся в рабочем коллективе. Руководству любого предприятия необходимо заранее предусмотреть все возможные варианты, способные уберечь коллектив от серьезных конфликтов и резких столкновений.

Глава 2. Скрытая неприязнь

Конфликт – столкновение разных желаний, разных интересов. Но не всякое столкновение приводит к негативным последствиям. Нередко в нем, как в споре, рождается истина. В открытом конфликте часто выражаются экономические, политические, социальные, производственные и личные противоречия, разногласия, противоположные взгляды на пути достижения одной и той же цели. Люди могут иметь разные точки зрения и мнения по поводу одной и той же проблемы и в открытом противостоянии пытаться склонить на свою сторону противников.

Время, обстоятельства или третье лицо способны разрешить подобные противоречия, определить правых и виноватых. Более сложную природу имеет скрытый конфликт, как правило, лежащий в области человеческих взаимоотношений. Такие конфликты носят зачастую

тлеющий характер и долго не разрешаются. Скрытые конфликты бывают различных масштабов: от незначительных, основанных на непонимании друг друга на психологическом уровне, имеющих глубинный характер, до грубых и разрушительных по своей силе, спровоцированных ненавистью, злобой, завистью и другими негативными эмоциями. Часто психологический конфликт возникает на идейной почве.

Бывают ситуации, когда люди несовместимы друг с другом психологически, что прежде всего обусловлено несхожестью темпераментов. Например, между двумя флегматичными людьми, наделенными мягким характером и такими качествами, как уравновешенность, терпимость, выдержка и т. п., вряд ли возможны конфликты без веских причин. Представители данного типа попытаются разрешить любую, даже самую сложную ситуацию без ущерба для психики окружающих. Между холериками – людьми эмоциональными, с возбудительными реакциями, плохо поддающимися торможению, может вспыхнуть ссора на пустом месте. Вспыльчивость холерика не позволяет ему дослушать до конца собеседника, заставляет делать преждевременные выводы и совершать необдуманные поступки.

Из-за предельной эмоциональной взвинченности холерика могут обидеть друг друга грубым словом или несправедливым упреком, тем самым породив конфликт. Однако скрытый конфликт между людьми холерического темперамента не может протекать долго. В силу своей предельной интенсивности их эмоциональные реакции мгновенно достигают накала и гаснут с такой же легкостью, с какой вспыхивают. Поэтому скрытый конфликт между холериками быстро нейтрализуется. Если на следующий день они еще могут таить в душе скрытую неприязнь друг к другу, то спустя некоторое время вернуться к дружеским взаимоотношениям, забыв о ссоре и ее причинах.

Конфликты нередки во взаимоотношениях меланхоликов с холериками. В силу быстроты своих реакций холерик подсознательно будет торопить медлительного меланхолика. Последнему заторможенность психических реакций не позволяет мгновенно реагировать на вопрос или задачу. Взвинченный холерик, испытывая раздражение при таком общении, может оскорбить несчастного меланхолика, сам того не заметив. Холерик скажет резкость и мгновенно забудет о ней, тогда как меланхолик почувствует себя глубоко несчастным и надолго сохранит в душе скрытую обиду и неприязнь.

Приведенные примеры показывают, что конфликт на психологическом уровне, несовместимость темпераментов могут стать причиной скрытой неприязни. Гораздо более сильные внутренние конфликты разворачиваются на почве ненависти и зависти. Есть категория «темных» личностей, которые, затаив злобу на свою жертву, способны долгое время активно портить ей жизнь. Как правило, такие люди являют собой неудачников, несмотря на многочисленные усилия, так и не добившихся успехов на профессиональном поприще. Для них успех окружающих – хуже ножа в сердце. Зависть и ненависть, которые они испытывают к счастливым и любимым судьбой, тщательно скрываются ими. Ведь проявить подобного рода чувства – значит, унизиться и потерять чувство собственного достоинства. Негативные чувства капсулируются в скрытую неприязнь, которая мрачной тенью падает на отношения с окружающими.

Многие скрытые конфликты, на первый взгляд, имеют чисто деловой характер, но при более близком рассмотрении оказываются замешанными на чувствах и эмоциях. Скрытые конфликты выявить очень трудно, особенно если они носят односторонний характер. Так бывает, например, если два человека настроены по отношению друг к другу отрицательно, но при этом прекрасно осознают причину внутренней неприязни. Совсем иначе обстоит дело в том случае, когда негативные чувства испытывает один человек, а другой не понимает причин подобного рода антипатии к себе.

Иногда человек не только не догадывается о причинах негативного к нему отношения, но и не чувствует его, т. е. находится в полном неведении относительно истинных чувств своего скрытого противника. Ведь неприязнь окружающих весьма нередко скрывается под маской доброжелательности. Скрытому противнику ничего не стоит пожимать вам каждое утро руку и одалживать деньги, одновременно прямо или косвенно втягивая в конфликтную ситуацию. Такие люди способны ставить палки в колеса настолько незаметно, что вы не заподозрите ничего плохого до самого последнего момента.

Важно предугадать развитие ситуации и вовремя заметить первые признаки неприязни, иначе недоброжелатель может существенно повредить вашей карьере или личной жизни. Следовательно, чтобы справиться с подобными ситуациями, необходимо обладать развитой интуицией и элементарными знаниями в области психологии и конфликтологии. Человеку, желающему построить карьеру, без них просто не обойтись. Нужно помнить, что на работе ценятся не только профессиональные качества, но и навыки общения с людьми, способность принимать правильные решения в любой ситуации и выходить без существенных потерь из конфликтной борьбы.

Если вы ни с того ни с сего начинаете замечать, как вокруг вас сгущаются отрицательные эмоции, хотя при этом никто из окружающих не проявляет явного негативного отношения, обязательно примите меры для обеспечения психологической безопасности. Присмотритесь к окружающим: человек, испытывающий к вам неприязнь, так или иначе допустит ошибку и тем самым проявит себя. Любые отрицательные эмоции, насколько глубоко запрятанными они ни были бы, создают сильнейшее внутреннее напряжение. Рано или поздно оно потребует разрядки, выхода наружу. Чаша негативных эмоций переполнится и ее содержимое начнет выплескиваться наружу.

Именно по подобным эмоциональным выбросам можно догадаться, кто из окружающих скрывает к вам сильную неприязнь. Время от времени такой человек позволяет себе критические и даже оскорбительные выпады в ваш адрес. Что бы вы не предприняли, ваши действия будут оспаривать, не имея на это объективных оснований. Заметно повысится температура реакций противника. Он может вспылить по любому поводу, начнет проявлять всевозможные защитные реакции без видимой на то причины, периодически мучить неуместным контролем с целью вовремя заметить досадные промахи и ошибки. Если вам вдруг улыбнется удача, то у враждебно настроенного человека резко ухудшится настроение.

Тот, в чьей жизни имеют место перечисленные явления, попал, можно считать, в крайне неприятную ситуацию, которая способна еще более усугубиться, когда подобных неявных противников несколько. Иногда скрытое негативное отношение проявляется в желании недоброжелателя спровоцировать конфликт. Кстати, реальных объективных оснований для этого может и не быть.

Если, проанализировав ситуацию, вы пришли к выводу, что кто-то специально провоцирует вас на конфликт, проявляя таким образом свое недоброжелательство, срочно примите меры противодействия. Внешне это может никак не выражаться, однако внутри вас должна быть воздвигнута прочная стена, способная не допустить значительного ущерба для вашего внутреннего мира. Чтобы суметь выйти из сложной ситуации и не тратить свои силы и нервы, играя в навязанную кем-то игру, нужно сохранять самообладание и бдительность. Кроме того, потребуются спокойствие и объективность, чтобы понять, почему вы вызываете столь негативные эмоции? Конфликты, имеющие в своей основе только одну причину, крайне редки. Нужно приучить себя искать причины не только на поверхности, но и помнить о скрытых мотивах и побуждениях.

Среди наиболее распространенных мотивов скрытой неприязни следует отметить

стремление к безопасности, престижу, чувство собственного достоинства и необходимость самореализации. Некоторые люди боятся утратить авторитет, хотят быть уверенными в завтрашнем дне, в том, что их ждет успех. Они боятся возможных перемен, поскольку, по их мнению, те способны привести к негативным последствиям. Такой человек может затаить неприязнь к сотруднику, продвинувшемуся по служебной лестнице и получившему возможность контроля над кадровым составом, испытать страх перед новыми рычагами воздействия, оказавшимися в руках бывшего сослуживца.

Бывают случаи, когда человек стремится к определенной должности, на которую претендует еще один кандидат. Ненависть к конкуренту в этом случае также будет мотивироваться желанием обезопасить себя от карьерного краха и удара по собственному престижу. Ущемленное чувство собственного достоинства также пробуждает энергию, нацеленную на конфликт.

Чтобы не возбуждать к себе скрытую неприязнь из-за ущемленного чувства собственного достоинства, необходимо следить за своими словами, быть предельно строгим к своим поступкам. Корректность и мягкость, проявляемая в общении с коллегами, – залог хорошей, дружественной атмосферы вокруг вас. Иногда несказанное слово понимается лучше, чем слово, сказанное не вовремя или в грубой форме. Вы можете настроить человека против себя фразой, в которую вы вовсе и не вкладывали отрицательного значения, а собеседник ошибочно увидел в ней негативное отношение к своей персоне. Поэтому чаще спрашивайте себя: «Правильно ли меня поняли?» Если ответ отрицательный, то не стоит искать виноватых.

Скрытая неприязнь может иметь и внутренние, субъективные причины, вызванные душевным состоянием самого недоброжелателя. Возможно, он страдает от глубоких внутренних конфликтов, появление которых спровоцировано низкой самооценкой человека или наличием комплексов, закрепленных в психике еще в детстве. В этом случае его недоброжелательность по отношению к вам объясняется крайней неуверенностью в себе. Обратите внимание на поведение своего потенциального противника. Если человек, постоянно провоцирующий вас на конфликт, ревностно следит за вашими достижениями, позволяет себе насмешливые комментарии по поводу ваших достаточно хороших отношений с другими членами коллектива, то наверняка он страдает от ощущения собственной неполноценности и неспособен к честной борьбе. Такому субъекту, в силу заниженной самооценки, тяжело проявить себя из-за зажатости и закомплексованности. Он не может адекватно реагировать на чужие успехи, поскольку удача «ближнего» подчеркивает его собственную несостоятельность.

Человек, страдающий от внутренних конфликтов, не может честно бороться за свое место под солнцем. Он предпочитает действовать скрытно, за спиной, используя запрещенные методы и способы достижения цели. Самый простой и любимый из них – сплетни, передаваемые начальству за спиной сослуживцев. Что нисколько не мешает ему лебезить и заискивать перед коллегами. Осознание, что кто-то страдает так же, как и он, улучшает настроение недоброжелателя и ослабляет ощущение собственной неполноценности. Такая ситуация ставит недоброжелателя в удобное положение, поскольку он сам непосредственно не ввязывается в конфликт. Более смелые противники обычно не ограничиваются косвенным участием в конфликте, они стремятся к открытому противостоянию. Втягивая вас в конфликт, они проявляют себя во всей красе, самоутверждаются. Однако пребывание рядом индивида, страдающего комплексами и внутренними конфликтами, все же менее опасно, чем присутствие особы психически здоровой, но одержимой сильными амбициями и желанием проявить свое «Я». Человек, замкнутый на самом себе, страдает от своей несостоятельности и не будет вести слишком острую борьбу.

Самое опасное, если в роли недоброжелателя окажется амбициозный и решительный

противник, тонкий психолог, который сумеет найти ваши слабые места и нажать «на рычаги», заставляющие втягиваться в конфликт. Причины возникновения скрытой неприязни могут заключаться как во внутренних проблемах и личных амбициях человека, нацеленного на развитие конфликта вокруг вас, так и в вас самих. Порой истоки недоброжелательного отношения следует искать в конфликтной ситуации, которая давно разрешилась и, возможно, уже забылась, но продолжает тревожить человека на бессознательном уровне.

Если внешний конфликт закапсулировался и превратился во внутренний, то при определенном стечении обстоятельств он обязательно вырвется наружу. Получается замкнутый круг: внешний конфликт – внутренний конфликт – внешний конфликт. Его можно попытаться разорвать, но для этого необходимо понять психологические особенности данной ситуации и механизмы действия бессознательного.

Как уже говорилось, предпосылки к конфликту могут не осознаваться человеком. Это связано с уровнем психологической защиты, которую имеет каждый индивид. Психологическая защита – это определенная реальность, неподвластная сознательному контролю и управлению, особенно в момент своего включения во внешние конфликты.

Психолог Зигмунд Фрейд – основатель психоанализа, связывает функционирование психологической защиты с внутренней системой конфликтов, процессами социальных взаимодействий и неосознаваемыми бессознательными действиями. Как правило, бессознательные акты совершаются в состоянии аффекта, когда сознательные процессы уступают место бессознательным. Психологическая защита помогает снизить тревогу и позволяет человеку даже в острых ситуациях сохранять свой социальный облик. Иначе говоря, психологическая защита служит целям социальной адаптации. С точки зрения одних специалистов, психологическая защита служит механизмом для снятия душевного напряжения в повседневной жизни. С точки зрения других, она имеет отрицательное значение для развития. Известный исследователь Киришбаум считает, что в результате интенсивного использования психологической защиты вместо реального практического использования конфликтных ситуаций происходит постоянный повтор прошлого опыта в целом, и таким образом человек адаптируется в ущерб саморазвитию и самореализации.

Согласно учению Зигмунда Фрейда, психологическая защита помогает человеку сохранить свой социальный облик, но при этом неразрешенный внешний или внутренний конфликт вытесняется в сферу бессознательного и патологически действует на его психику, провоцируя невроз. В состоянии аффекта зажатые страхи и переживания могут стать причиной агрессивности и желания разрядиться в конфликте, да чтобы поэффектнее! Зная о существовании подобного рода психологических аспектов, можно понять побуждения личности, вызывающей вас на конфликт.

Как оградить себя от возможных конфликтных ситуаций, от скрытой неприязни недоброжелателей? Не секрет, что легче справиться с противником в открытом бою, чем вне поля битвы. Поэтому важно вовремя вычислить противника и выработать определенную тактику поведения.

Если вы почувствовали резкое ухудшение отношения к себе со стороны начальства или сослуживцев, для которого вы не давали повода, стоит задуматься. В этой ситуации необходимо сосредоточить свое внимание на словах и поступках людей, с которыми вы близко общаетесь. Источником ваших неудач могут быть сплетни, которые распускает человек, пользующийся вашим доверием и расположением. Как уже отмечалось, не всегда человек, испытывающий неприязнь, будет открыто вызывать вас на конфликт. Одно из вернейших средств проявить свою неприязнь – это свить сети сплетен вокруг «жертвы».

Как бороться со сплетнями и предотвратить их возникновение? Запомните одну простую

истину: нехватка информации – избыток слухов. Поэтому защитить себя от сплетен вам будет гораздо легче, если вы представите себя не некоей таинственной личностью, а общительным, в меру открытым человеком. Это предотвратит до известной степени сплетни, компенсирующие нехватку информации. Ваша задача – не уступить инициативу «деятелям невидимого фронта». Однако, говоря об открытости во взаимоотношениях, не стоит забывать, что во всем нужна мера. Определенная дистанция в общении должна быть.

Но что делать, если, несмотря на ваше безупречное поведение, недоброжелатель все равно пытается втянуть вас в конфликт с помощью интриги? Просто не обращать внимания – это не выход. В этом случае противник продолжит строить козни. Надо попробовать вызвать недоброжелателя на откровенный разговор, в том случае, конечно, если вы уверены, что имеете дело именно с ним. С помощью ненавязчивых вопросов следует выяснить его намерения. Если же вы сомневаетесь, что ветер раздора дует именно со стороны этого субъекта, так создайте ситуацию, в которой пересекутся и подозреваемый вами человек, и люди, среди которых он распространяет сплетни, и вы. В разговоре можно ненавязчиво опровергнуть сведения, с которыми вы не согласны, и переубедить окружающих, изменив их негативное отношение к вам. При внимательном наблюдении за их поведением вы сможете понять, кто стал источником грязных слухов.

Из вышесказанного можно сделать следующий вывод: зная внешние и внутренние причины скрытой неприязни, гораздо легче разоблачить недоброжелателя. Хотя лучше всего – суметь предотвратить его появление в вашей жизни. Для этого необходимы терпение и такт, способность руководить своими эмоциями и, конечно же, относиться к окружающим так, как вы хотели бы, чтобы они относились к вам самим.

Глава 3. Черной завистью...

Одной из наиболее распространенных причин, вызывающих конфликты между людьми, является зависть. Это чувство может быть спровоцировано самыми разнообразными факторами, но, независимо от них, зависть всегда носила и будет носить разрушительный характер. В любом коллективе можно найти завистников и тех, на кого направлена их негативная эмоциональная энергия. Эти две категории людей легко отличить друг от друга.

В первую категорию (те, кому завидуют) входят уверенные в себе люди, очень самостоятельные, у кого легко все получается. У них есть все – перспективная работа, хорошие деловые качества, успех у противоположного пола. Эти люди довольны собой и собственной жизнью.

Во вторую категорию входят люди менее успешные. Их не устраивает что-то в собственной жизни, какой-то фактор, который они безуспешно пытаются изменить. Именно это и делает их слабыми и уязвимыми. Человек, имеющий то, чего лишен завистник, и становится объектом сильнейшей неприязни.

Впервые вся разрушительность зависти была ярко показана в библейской истории про двух братьев – Каина и Авеля. Из-за этого чувства один брат убил другого. Эта история ярко показывает бессмысленность и безосновательность зависти, а также предупреждает о ее чудовищных последствиях. Но, к сожалению, мало кто готов учиться на чужих ошибках.

Причинами возникновения чувства зависти у человека могут выступать самые разнообразные факторы, однако все они приводят к одному и тому же результату – человек всеми способами пытается избавиться от своего «соперника» на пути к лучшей, более успешной жизни. По какой-то неизвестной причине именно в том, кому человек завидует, он видит причину своих бед. Только унизив, втоптав в грязь и поглумившись над своим

соперником, завистник сможет успокоиться и избавиться от навязчивого чувства.

Очень часто в коллективах, где работают сотрудники разного возраста, можно заметить, как старшее поколение подавляет постоянными придирками и упреками молодое. Например, в женском коллективе всегда найдется особа, готовая известить молодую сотрудницу своими подковырками и желанием унижить ее перед другими. В данном случае налицо конфликт, вызванный завистью к молодости. Казалось бы, умудренная опытом женщина должна уметь держать себя в руках и не поддаваться своим слабостям. Однако она не может справиться с желанием насолить своей молодой коллеге. И даже если на месте конкретной молодой особы была бы какая-то другая женщина, для представительницы старшего поколения это не имело бы значения. Главное в данном случае – это молодость, которая и стала причиной зависти, удушающей и не дающей мыслить здраво.

Другим поводом для возникновения зависти может послужить удачно складывающаяся семейная жизнь одного из сослуживцев. Так, к примеру, женщине, которая никак не может устроить свою личную жизнь, крайне неприятно соседство с коллегой, недавно успешно вышедшей замуж и очень счастливой в браке. Особенно остро встанет этот вопрос, если женщины в близком общении позволят себе быть откровенными друг с другом. Рассказы мнимой подруги о том, как она счастлива в браке, будут постоянно напоминать завистнице, как несчастна она в своем одиночестве. Завистница не успокоится до тех пор, пока не испортит жизнь удачливой «приятельнице». О нормальной работе в таких условиях просто нечего говорить. Если у одержимой завистью женщины и возникнут какие-то идеи, то они никак не будут связаны с работой. Она приложит все силы, лишь бы испортить радужное настроение своей сослуживице, которая, в свою очередь, в качестве защитного средства выберет открытый конфликт.

Человеческая натура такова, что чужие удачи вызывают у нас чувство досады. У кого-то оно совсем незначительно, а у кого-то способно превратиться в навязчивую идею. В описанных выше ситуациях причина возникновения зависти является достаточно явной. Однако бывают случаи, когда объяснить логически подобного рода чувство удается с трудом.

Представим себе коллектив, в котором трудится тихая, скромная женщина, вовсе не стремящаяся сделать карьеру, а думающая лишь об обеспечении собственного достойного благосостояния. Бок о бок с ней работает другая особа – очень целеустремленная, успешная, яркая. Казалось бы, в данной ситуации легко определить потенциальную завистницу. Ею вы наверняка назовете тихоню, которая боится сделать решительный шаг и изменить свою жизнь к лучшему, и потому предпочитает тайно завидовать более удачливой коллеге. Однако в шестидесяти случаях из ста завистницами оказываются женщины второго типа, – не знающие провалов и привыкшие добиваться поставленной цели. Представительницы такого типа могут завидовать просто потому, что кому-то легче и спокойнее живется. Ведь тихоне не нужно обдумывать каждый свой шаг, ей не приходится идти на какие-то компромиссы с собственным «Я» только для того, чтобы преодолеть очередное препятствие на карьерной лестнице.

В большинстве случаев конфликт становится неизбежным. Причем ни одна из сторон не будет отдавать себе отчет в том, что же в действительности привело к краху нормальных отношений? Завистница в один прекрасный момент поймает себя на мысли, что ей доставляет удовольствие досаждать тихоне, упрекать ее в инертности и слабохарактерности. Последняя, не понимая, что, собственно, происходит, навлечет на себя еще большее количество упреков и нападок. В итоге единственным выходом для уставшей от скрытых и явных оскорблений сотрудницы станет увольнение.

Подобные конфликтные ситуации распознать, а тем более разрешить, непросто. Ведь истинная причина противостояния известна только завистнице, которая, впрочем, может ее

практически не осознавать. Стороннему наблюдателю подобная ситуация наверняка представится в неверном свете: нападки завистницы будут восприняты им как желание подстегнуть тихоню, заставить ее работать более эффективно. И только глубоко наблюдательный человек способен понять, что именно скрывается за повышенной активностью и напористостью завистницы.

Еще одним поводом для зависти может стать продвижение по службе более успешного сотрудника. В данном случае завистников будет очень много, поскольку слишком многие хотят добиться карьерного роста, что, к сожалению, получается только у единиц. Однако высказывания вроде: «Вот я работаю, как вол, а толку – никакого, а он пришел на все готовенькое, и т. д., и т. п.» не могут оправдать возникшей зависти. Каждый имеет то, что заслужил. А зависть способна только усугубить ситуацию: это чувство не дает человеку спокойно работать, его энергия, вместо того, чтобы разрушать препятствия на пути к успеху, направляется на изобретение разного рода ловушек и пакостей для достигшего успеха коллеги.

Интересно наблюдать за человеком, который изначально не прикладывает никаких усилий для достижения признания (поскольку считает, что его заслуги настолько очевидны, что их не нужно демонстрировать), а в итоге сталкивается с сильнейшим разочарованием, т. к. на «его должность» назначают кого-то другого. От «избытка чувств» бедняга становится способным на что угодно, лишь бы отомстить «обидчикам».

Зависть сопровождает любую деятельность. Всегда и везде есть уверенный в себе счастливец, который одним своим видом вызывает у окружающих сильнейшее чувство досады. Так устроен человек. Он может завидовать «по-черному» или «по-белому», однако факт остается фактом: вместо осуществления реальных шагов на пути к успеху он предпочитает «любоваться» чужими лаврами. Завистник должен заставить себя вовремя остановиться. Теоретически сделать это довольно легко, на практике – не очень, поскольку зачастую человек просто не отдает себе отчет, что именно толкает его на совершение того или иного действия.

В трудовом коллективе людям приходится много общаться. Иногда чувство зависти вызывает умение одного из сотрудников поддерживать со всеми хорошие отношения и завязывать полезные знакомства. В данной ситуации завистники способны опуститься до разного рода сплетен и слухов, сознательно неверно истолковывая его действия и поступки. Репутация сотрудника будет испорчена, что приведет его к добровольному или вынужденному увольнению, если руководство вовремя не сумеет прояснить ситуацию.

Часто завистники без особого труда находят единомышленников и образуют целые группы. Излюбленным занятием членов таких групп становится традиционное «перемывание костей» всем и каждому. Как правило, участники подобного рода объединений вызывают у окружающих справедливые неприязнь и отвращение. Однако далеко не каждому из нас приходит в голову, что в основе довольно неприглядных поступков завистников лежит прежде всего желание быть понятыми, ощущение одиночества и неприкаянности.

Иногда чувство зависти вызывается не личными достижениями соперника, а его врожденными качествами. Так, например, в коллективе очень часто могут складываться конфликтные ситуации, связанные с чувством зависти к умению одного или нескольких из сотрудников одеваться всегда в соответствии со случаем и ситуацией, т. е. к наличию вкуса. Возможно, выбрав другой подход, завистники могли бы прийти к сотрудничеству с объектом своей зависти, который поделился бы с ними какими-то секретами своего успеха. Но чувство зависти не дает им покоя, и они готовы обсуждать тех, кто вызывает у них досаду.

У подобных людей часто возникает чувство, что они упустили в собственной жизни какой-то очень важный момент, который должен был стать поворотным. Обнаружив, что

кто-то, более ловкий и находчивый, смог достичь этого «судьбоносного» поворота, люди испытывают неопишное чувство досады.

Даже в самом дружном и сплоченном коллективе может возникнуть зависть. Такова, например, зависть к сотруднику, с более высокой заработной платой и при этом особо не обремененному работой. Или – зависть к более удобно расположенному рабочему столу и даже к усовершенствованной модели компьютерной мыши. Чтобы подобного рода чувства не привели к конфликту, необходимо относиться к зависти, тем более к ее предмету и объекту, с солидной долей иронии. Допустим, кто-то завидует недавно приобретенной вами сумке – так раскритикуйте ее во всеуслышание. Да так, чтобы завистник поверил и понял, насколько глупо завидовать подобного рода приобретению.

Зависть возникает по самым разнообразным поводам и часто приводит к разрушительным последствиям. Причем нередко из-за этого чувства страдает не только тот, кому завидуют. От зависти плохо в первую очередь самому завистнику, поскольку его переживания во много раз превышают те, которые он доставляет своему сопернику. Зависть не дает ему покоя, она гложет его изнутри и если не находит выхода, то способна довести беднягу до серьезной психической болезни. Когда же завистник дает выход своим эмоциям, он получает моральное удовлетворение. Если объект его зависти испытывает душевные муки, завистник злорадуется. Он не стремится к большему, все, что ему нужно, – это видеть, как будет уничтожен его соперник.

Иногда чувство зависти вызывает умение кого-то из сотрудников быстрее других справляться с работой. Это качество высоко ценится руководством, но вызывает негативную реакцию у коллег. Бессмысленно объяснять завистнику, что его ценят за другие качества, так же, как этого сотрудника – за умение справляться с делом за короткое время. В данном случае со своими чувствами человеку придется бороться самому, и никто ему не сможет помочь, кроме него самого.

Нередко конфликт с самим собой перерастает в конфликт с объектом зависти, а потом – и с теми людьми, которые окружают завистника. Чувство зависти способно подавить все остальные чувства. Пробудить здравый смысл у человека, одержимого желанием обладать тем, чем обладает его близкий, порой просто невозможно. По крайней мере – до тех пор, пока он хоть немного не придет в себя. Иногда этого так и не происходит, и человек живет со своими негативными эмоциями всю жизнь, лишая спокойного существования себя и окружающих.

В начальной стадии зависть безвредна, поскольку человек просто сожалеет о том, что не имеет преимуществ и ценностей другого индивида. На втором этапе возникает стремление добиться гораздо большего вопреки всему и во что бы то ни стало. Затем приходит разочарование и желание лишить соперника того, чем не может обладать сам завистник. Чувство зависти возникает внезапно, хотя потенциальный объект зависти в среде определенных людей выявить нетрудно. Для этого необходимы тестирования и психологические опросы, которые помогут определить людей, наиболее подверженных чувству зависти.

Зависть портит людям профессиональную и личную жизнь, ломает судьбы, ставит преграды в общении и сотрудничестве с окружающими. Если чувство зависти не контролировать, оно способно спровоцировать конфликт.

Глава 4. Боливар не выдержит двоих

Блистательная карьера – это мечта очень и очень многих людей. Для получения желаемого люди готовы на все, даже на самые рискованные и непредсказуемые поступки. Но как быть, если на одну и ту же должность претендует не один, а несколько человек? В этом

случае карьерная лестница неизбежно окажется слишком узкой. Победит сильнейший. Поэтому между двумя (а иногда и большим числом) сотрудниками возникает конфликт.

Конфликты, связанные с карьерой, как правило, бывают не просто долгими, а затяжными. Иногда эти конфликты не бросаются в глаза сразу, поэтому новичку может показаться, что в коллективе царят по-настоящему дружеские отношения. Истинная сущность конфликта раскрывается в особенно сложные и ответственные моменты, когда каждый из сотрудников может получить для себя желаемый приз, т. е. продвинуться по карьерной лестнице.

Каким образом может быть спровоцирован конфликт на рабочем месте? Разумеется, способов множество. Один из сотрудников делает или старается делать все возможное, чтобы выставить другого не в самом выгодном свете. Карьерная лестница слишком узка. Вперед пройдет тот, кто более успешен. Соответственно, проигравший окажется далеко позади. Вот на этом и основывается большинство конфликтов.

Наблюдать такой конфликт со стороны порой довольно интересно. Коллеги могут применять весьма изощренные способы для выставления своего соперника не в самом выгодном свете. Намного хуже, если вы сами стали одним из действующих лиц конфликта. Думается, имеет смысл подробнее поговорить о том, как следует вести себя в подобном случае.

Итак, представим, что вы конфликтуете со своим коллегой. Внешне ваши отношения кажутся вполне доброжелательными и равными. Однако каждого из вас изнутри гложет одна и та же мысль: приглянувшееся местечко на карьерной лестнице – одно, а желающих туда попасть – много.

Конкуренция – двигатель прогресса. Очевидно, что для победы нужно оказаться на порядок выше своего соперника. Поэтому недостаточно быть просто умным, компетентным, порядочным и т. д. Кроме всего этого, нужно уметь держать себя в руках. Иначе противник обязательно одержит верх. Конфликт из-за продвижения по карьерной лестнице не предполагает бурных выяснений отношений. Если таковые имеют место, инициатор их автоматически окажется в проигрыше. Поэтому в любых, даже самых сложных ситуациях следует по возможности анализировать свое поведение, чтобы не допускать неправильных поступков.

Иногда требуется не вступать в открытое противоборство, а немного затаиться. Может быть, через некоторое время ваш противник и коллега найдет для себя другую цель. И оставит вас в покое. А вы тем временем сможете спокойно занять желаемую должность. Разумеется, так бывает далеко не всегда. Поэтому в целом ряде случаев вам потребуется другое умение – умение вести переговоры. Именно оно поможет с честью выйти из самых разных ситуаций, которые могут оказаться очень и очень нелегкими.

Как правило, люди плохо реагируют на откровенную агрессию в своей адрес. Поэтому как бы вам не хотелось сказать в лицо своему коллеге все, что вы о нем думаете, не торопитесь. Если вы работаете со своим противником-коллегой бок о бок, то, скорее всего, вынуждены взаимодействовать с ним постоянно. Поэтому может случиться, что совершенно неожиданно, в разгар рабочего дня он начнет провоцировать вас на ссору. Длительный и скрытый конфликт предполагает частое возникновение мелких, но очень и очень неприятных ссор. Свидетелями такого весьма некрасивого выяснения отношений станут все сослуживцы. Так что важно не выставить себя на посмешище.

Разумеется, остаться равнодушным к словам своего коллеги крайне нелегко. Поэтому при появлении нервозности в его поведении, что может означать начало ссоры, вам следует моментально переключить свое внимание на что-то другое. Например, проверьте свой компьютер на защиту от вируса; разберите деловые бумаги, в большом количестве скопившиеся на вашем столе, и т. д. Конечно, нелегко занять себя чем-то другим, когда так и

хочется дать волю своим эмоциям. Но в данном случае это крайне невыгодно прежде всего для вас лично.

А вашему противнику может быть крайне выгодно начать ссору именно сейчас, когда вокруг столько благодарных зрителей. Не секрет, что для большинства людей нет милее зрелища, чем унижение другого человека. Не стоит доставлять окружающим такого удовольствия. К тому же подумайте, насколько обескуражен будет противник, если крайне вежливо предложить ему перенести выяснение отношений на другое время. Проверьте это, сказав ему: «Давай поговорим об этом завтра, до начала рабочего дня (или после его окончания).»

Вам такое перенесение бурного выяснения отношений крайне выгодно. Потому что, во-первых, пройдет немного времени, в течение которого вы сможете обдумать все аспекты предстоящего разговора. Во-вторых, можно постараться выбрать такое время для разговора, когда вокруг не будет лишних глаз и ушей. В-третьих, вы покажете своему противнику, что умеете контролировать свои эмоции и чувства.

Поскольку вы и ваш противник претендуете на одно и то же место, это свидетельствует о том, что вы оба – люди честолюбивые, дорожащие своим престижем. Иногда для разрешения конфликта достаточно пустяка. Если ваш общий руководитель окажется дальновидным, то он предоставит каждому возможность сохранить свой престиж и даже в некотором роде поднять свой авторитет среди других сотрудников. На самом деле это совсем не сложно.

Например, однажды компания «Дженерал электрик» столкнулась с необходимостью снять одного из сотрудников с должности начальника отдела. Этот сотрудник был квалифицированным, старательным, но в качестве начальника работал не особенно эффективно. Руководство компании понимало, что если прямо заявить ему о том, что он не справляется с работой, это оскорбит его, и вполне возможно, что между руководством и подчиненным разгорится сильнейший конфликт. К тому же руководители нуждались в столь опытном специалисте и не хотели с ним расставаться. Если бы они начали критиковать его методы руководящей работы, он, вероятно, вынужден был бы уволиться. Поэтому руководство применило дипломатическую уловку. Специалисту предложили новую должность инженера-консультанта. Фактически это было новым названием работы, которую он выполнял ранее. Единственное отличие было в том, что теперь ему уже не нужно руководить отделом. Сотрудник был доволен. При переводе на новую должность его престиж не пострадал, и у него не было повода обижаться на свое руководство.

Конечно, далеко не всегда вам удастся повлиять на своего руководителя, подсказывая ему подобное разрешение проблемы. Поэтому, скорее всего, вам придется искать другие пути разрешения конфликта.

Если мы обладаем врожденной деликатностью и дипломатичностью, то, безусловно, нам нетрудно держать себя в руках. Если же от природы мы вспыльчивы и эмоциональны, то сделать это будет довольно нелегко. Как быть? На самом деле можно вести себя как угодно. Главное – чтобы наши действия привели к желаемому результату. В рассматриваемом случае желаемый результат – это обойти коллегу в карьере. Значит, самым важным является не конфликт как способ доказать коллеге ошибочность его поведения. Главное – возможность продемонстрировать свои преимущества. Любые. От профессионализма до умения вести себя в обществе. А коли так, лучше не опускаться до банальных склок, а оставаться на высоте. Недостигаемой. По крайней мере, такой, чтобы коллега оставался далеко позади.

Добиться этого можно с учетом знания некоторых маленьких хитростей. Именно об этом мы сейчас и поговорим. Во-первых, никогда голословно не обвиняйте своего соперника. Если он допустил ошибку, безусловно, его можно покритиковать. Но не забывайте, что вы

критикуете единичный случай, именно ошибку, а совсем не человека. Ошибки может допускать каждый. Помните – не ошибается только тот, кто ничего не делает. При этом сам человек может быть умным, способным и трудолюбивым.

Даже если в глубине души вы ненавидите своего соперника, относитесь к нему с уважением. Ведь вы с ним находитесь практически в равном положении, стоите на одной и той же позиции. Если вы сделаете шаг вперед, то сами займете желаемое место. Если он сделает шаг вперед, то победителем станет, соответственно, он. Даже если ваш коллега решается на самые рискованные поступки, желая столкнуть вас со своего пути, не опускайтесь до его уровня. Будьте уверены – его поведение рано или поздно приведет к победе именно вас (а не его, хотя это, возможно, звучит парадоксально).

Давайте вспомним о т. н. «секрете Сократа». Именно о нем упоминает Дейл Карнеги в одном из своих исследований. Сократ никогда не говорил собеседникам, что они неправы, и стремился получить от собеседника только утвердительный ответ. Афинский мудрец задавал собеседнику такие вопросы, которые заставляли оппонента соглашаться с ним. В результате собеседник, не отдавая себе отчета, приходил к тому выводу, который раньше оспаривал. В ситуации конфликта на рабочем месте вполне можно использовать метод сократовых вопросов. Вспомните мудрую китайскую пословицу: «Тот, кто мягко ступает, далеко продвинется на своем пути.» Не пытайтесь спорить с собеседником, этим вы только настроите его против себя.

Если два человека претендуют на одно и то же место, приходится признать, что нейтрализовать такой конфликт очень и очень нелегко. Поэтому, если вы оказались в эпицентре такого конфликта, будьте предельно внимательны и осторожны. Проявляйте всю свою мудрость, чтобы, по возможности, не осложнять ситуации.

Глава 5. Способ воздействия

Очень часто люди затевают конфликт, чтобы с его помощью воздействовать на других людей. Жертвами, как правило, оказываются те, кто достаточно хорошо воспитан и образован. Именно они идут на поводу у личности с противоположными качествами. И только из-за того, чтобы не выглядеть в глазах окружающих грубыми и невоспитанными. Врожденная тактичность, скромность, склонность к компромиссам и целый ряд других качеств делают многих людей неспособными на участие в конфликтной ситуации и достойный отпор обидчику.

Наличие подобных показателей всегда на руку тем, кто любыми средствами пытается добиться поставленной цели, тем, кто готов, как говорится, буквально ходить по трупам, только бы достичь успеха и признания. Представители подобного типа не обращают внимания ни на нормы поведения, ни на чувства окружающих, когда добиваются намеченного. Сталкивая людей с противоположными точками зрения и взглядами на жизнь, провокаторы, как правило, остаются в стороне, наблюдая за развязкой и ожидая, когда же, наконец, наступит время пожинать плоды.

Очень часто такой способ решения некоторых проблем выбирают руководители, считающие, что общение с подчиненными на повышенных тонах, намеренное сталкивание их между собой, – наиболее действенный способ достижения эффективной работы организации. Их логика понятна: постоянные конфликты лишают людей желания общаться. А что, как не общение в рабочее время, нарушает производственный порядок и сказывается на объемах и качестве труда?!

На самом деле в подобных организациях сотрудники думают не столько о качестве работы, сколько о том, чтобы не попасться своему боссу под горячую руку. На какие достижения можно рассчитывать в этом случае, если сотрудники каждую минуту тратят не на

то, чтобы улучшить свои показатели, а чтобы, к примеру, побольше наворовать, пока их не уволили. Некоторые начальники настолько сильно воздействуют на своих подчиненных, что те начинают искренне верить в то, что уже нигде и никогда не смогут найти работу, если уволятся или будут уволены начальством. Они начинают испытывать чувство благодарности к своему руководителю за то, что он еще держит на работе таких «бездарей».

Способ воздействия конфликтом очень часто используют жены, когда пытаются чего-то добиться от мужей. Их похожий на вой сирены монолог настолько отвратителен, что супруги готовы на все, лишь бы прекратить свои мучения. В итоге представительницы прекрасной половины человечества получают все, чего хотели. Однако это не избавляет мужей от повторения ситуации. Можно не сомневаться, что как только жена снова почувствует потребность в чем-либо, она обязательно попытается спровоцировать мужа на конфликт.

Похожая ситуация происходит и в том случае, когда капризные, избалованные дети устраивают своим родителям «концерты» по поводу желаемого или нежелаемого. Для прекращения всего этого кошмара родители вынуждены идти у ребенка на поводу. Недаром говорят, что лучший способ защиты – это нападение. В чем же сущность данного механизма? Почему очень часто мы вынуждены принимать условия тех, кто в конфликтной ситуации оказывается сильнее нас в психологическом плане? Каким образом в данном случае можно обеспечить перевес в свою сторону? Природа описываемого нами явления такова, что большинство людей, неожиданно сталкиваясь с агрессией, чувствуют себя неспособными ей противостоять и готовы идти на любые жертвы, лишь бы скорее прекратить такую пытку. Чаще всего подобная психологическая реакция связана с детскими переживаниями, которые оставили свой след в душе человека, и теперь этим кто-то умело пользуется.

Такая версия может объяснить очень многое в психологии конфликта. К примеру, ответить на вопрос: почему в определенных ситуациях мы спокойно реагируем на оскорбления человека, не поддаемся на провокацию, остаемся невозмутимыми, когда кто-то рядом с нами «рвет на себе волосы» и пытается вывести нас из равновесия. Просто человек, который пытается чего-то от нас добиться, трогает не за те струны. В детстве у нас выработался комплекс собственных достоинств, а равно и недостатков. Большую роль в этом, конечно же, сыграли родители. И теперь необходимы невероятные усилия, чтобы убедить нас в чем-то, что не соответствует ситуациям, запомнившимся с детства.

Многим голливудским кинозвездам в свое время было очень трудно избавиться от различных комплексов, т. к. в детстве близкие постоянно указывали им на их недостатки. И во взрослой жизни, как бы их не убеждали в обратном, они в глубине души думают о себе как о на редкость несовершенном существе. Люди, интуитивно чувствующие слабости других и очень наблюдательные, часто пользуются этим, чтобы манипулировать окружающими. Следовательно, чтобы не стать жертвой подобных манипуляций, нужно знать собственные слабые места. И, конечно же, быть достаточно осмотрительным в повседневном общении. К примеру, нам ничего не стоит поделиться с окружающими своими детскими воспоминаниями, процитировав те фразы, с помощью которых мама пыталась воспитывать нас в детстве. Однако рядом может оказаться некто, кому придет в голову повторять фразы вашей матери, критикуя вас в той или иной жизненной позиции.

Многие уверенные в себе люди добиваются успеха, преодолевая значительные препятствия, но при столкновении с конфликтной личностью теряют контроль над эмоциями. Они либо дают провоцирующему скандал человеку жестокий отпор, тем самым еще глубже погружаясь в пучину конфликта, либо предпочитают оставлять все как есть, считая, что суета и дразги – не для них. Последняя тактика поведения также не является спасительной. Необходимо дать обидчику достойный отпор, не выходя при этом за рамки общепринятых норм

и правил. Каким бы раздраженным и грубым не был ваш оппонент, старайтесь сдерживать эмоциональные порывы. В этом случае преимущество в споре останется за вами. Важно также не показать спровоцировавшей ссору стороне, что вы ни в коей мере не боитесь ни самого конфликта, ни его последствий. Причем не боитесь не потому, что считаете себя сильнее своего соперника или чувствуете поддержку окружающих, а только потому, что прекрасно знаете, на что способны и чего стоите.

Поверьте, ничто не отбивает у недоброжелателей желания поконфликтовать так сильно, как проявление здоровой самоуверенности. Чтобы избежать негативного воздействия конфликтов необходимо научиться управлять собственными чувствами, контролировать эмоции, стараться по мере возможности избавляться от старых, казалось бы, давно забытых детских комплексов, которые во взрослой жизни часто используются нашими противниками.

Постарайтесь для самого себя разработать схему ухода от конфликта. Важно вовремя заметить ту грань, за которой обычный спор становится ссорой, скандалом. Часто в подобных ситуациях используется взгляд извне. Вы пытаетесь немного помолчать (пусть говорит ваш противник) и наблюдаете за ситуацией как бы со стороны, наблюдаете и прислушиваетесь. Такой способ очень часто приводит человека к верной мысли. Он тут же начинает осознавать, с какой целью его собеседник развил спор до конфликта. И в этом случае справиться со своими негативными эмоциями гораздо легче. Теперь, по крайней мере, все «удары» будут предсказуемыми. Пусть у вас будет собственный секрет, оригинальный способ, которым можно воспользоваться в те моменты, когда кто-то желает затронуть болезненную для вас тему и таким образом заставить «петь под его дудку».

Сложно сориентироваться в нужный момент и, не растерявшись, воспользоваться собственным средством защиты. Пожалуй, такое возможно, только в том случае, если вы очень сдержанный человек с крепкими нервами. В противном случае лучше прибегнуть к уходу от конфликта. Некоторые люди поступают достаточно мудро. Они не противостоят своим напористым оппонентам, во всем соглашаются с ними, ругая себя за никчемность и обещая, что исправят все свои недостатки. Хотя на самом деле прекрасно осознают свою правоту и не собираются ничего менять.

Такой конфликт самопроизвольно превращается в диалог двух людей: спокойного и разъяренного. По сути дела, никакого конфликта здесь нет, просто один человек пытается избавиться от отрицательной энергии, а второй – даже не замечает, как это происходит (иллюстрацией данного примера может послужить замечательная басня «Слон и моська»). Для выхода из конфликтов с наименьшими потерями приходится досконально изучать разнообразные тонкости человеческого характера и поведения. Подобное знание позволяет создать надежную защиту от агрессивности и грубости конфликтной личности, а также – научиться самому избегать нервных срывов, которые могут привести к такому же поведению и нас.

В некоторых ситуациях слишком хорошее воспитание человека может только навредить ему. Конфликтные ситуации – один из примеров. Неконфликтного человека приводит в ужас даже тот факт, что на него кто-то повышает голос, он готов идти на любые жертвы, лишь бы этого не допустить. Окружающие очень часто этим пользуются. Это довольно распространенный способ воздействия на человека в рабочей обстановке. В коллективе всегда находится тихий и робкий субъект, который боится, сам не зная чего, и в результате получает на свою голову «все шишки». Начальство любит выплескивать эмоции на представителях подобного типа, а коллеги пытаются их эксплуатировать.

Подобные личности встречаются довольно часто. Им необходима квалифицированная помощь специалиста, чтобы пресекать ругательства других и научиться ругаться самому.

Работа с подобными людьми складывается гораздо тяжелее, нежели с теми, которых необходимо научить сдерживать свои эмоции. Вторым лишь необходимо усвоить, что подобное сдерживание пойдет на благо их здоровью. Чтобы внушить такому человеку чувство собственного достоинства и заставить дать отпор обидчикам, необходимо разубедить его в том, во что он привык верить с раннего детства, – в идеи высшей справедливости. Очень часто подобные люди, даже вырастая, верят в то, что за все их унижения рано или поздно кто-то отомстит. Но в наше время «робингуудов» не бывает. Отстоять достоинство и доказать необходимость уважения к себе способны только мы сами. В первый раз дать отпор привыкшим пользоваться нашими слабостями окружающим очень сложно. Для этого нужна подготовка. В ее качестве можно использовать следующее упражнение: перед зеркалом произносите монолог, высказывая в нем свое отношение к недоброжелателю и внимательно при этом следя за собственными мимикой и жестами. Если подобное «выступление» достаточно вас впечатляет, повторите его перед кем-либо из близких. При положительном эффекте переходите от репетиции действия к самому действию, т. е. смело вступайте в бой с прежними обидчиками.

Многих из нас с детства учили сдерживать собственные эмоции. Затем, вступая во взрослую жизнь, в силу привычки мы довольно плохо осознаем свои желания и свои стремления, которые так слились с общественными, что практически перестали существовать. Людям с подобного рода воспитанием приходится переживать постоянный конфликт со множеством «надо», долго и мучительно вытесняя ими разного рода «хочу». И хорошо, если подобный конфликт происходит внутри, однако если кому-то из окружающих станет известно слабое место такого человека, его жизнь превратится в настоящий кошмар.

Рассматривая данную проблему, следует отметить, что каждый из нас хотя бы раз в жизни оказывался и в роли потерпевшего, и в роли того манипулятора. Как правило, смена ролей происходит незаметно и не вполне осознанно. Определенные психологические навыки появляются у каждого из нас по мере духовного роста, развития и взросления. Просто у кого-то есть внутренний индикатор, который определяет нормы дозволенности в той или иной конфликтной ситуации. Корректный человек, который в конфликте видит лишь простое соперничество и отстаивание своей позиции, не станет вести себя подло и использовать слабые места противника. Но, к сожалению, очень часто даже порядочные люди в гневе становятся не похожими на самих себя, поддаются напору чувств, начинают действовать по принципу «на войне все способы хороши».

Мы рассмотрели негативную сторону данного явления. Однако в жизни могут возникнуть ситуации, когда обычный человек, долгое время терпевший негативное поведение окружающих, уже не в силах сдерживаться, настолько он теряет контроль над своими эмоциями и высказывает все, что наболело. В этом случае воздействие на других с помощью конфликта, пожалуй, – единственный приемлемый способ заявить о себе.

Очень часто люди, рядом с которыми находятся спокойные неконфликтные коллеги или родственники, может быть, друзья, просто не замечают собственных недостатков, т. к. другой человек продолжает безропотно терпеть их воздействие. В итоге, через определенный промежуток времени, когда нервы обиженного индивида уже на пределе, обидчик с удивлением обнаруживает, что все плохо, что все совершенно не так, как ему казалось ранее. Оказывается, придется менять свое поведение, оказывается, он злоупотребил чьим-то доверием, «играл на нервах» своего «ближнего», испытывал его терпение.

Существуют такие категории людей, которые просто необходимо держать в «ежовых рукавицах». Они не обращают внимания на просьбы держать себя в руках и продолжают вести себя так же, как и раньше. Приходится действовать более радикальными методами. Вероятно, это тоже последствия воспитания в детстве, когда родители обо всем, что можно и нельзя,

говорили ребенку на повышенных тонах. И теперь к спокойной речи человек даже не прислушивается. Довольно проблематично общаться с подобными людьми, ведь говорить об одном и том же множество раз вряд ли кому-то понравится. Однако если уж вы имеете в своем окружении личность, часто «пропускающую информацию мимо ушей», то придется подстраиваться и под такие условия.

Вам необходимо на некоторое время превратиться в строгого родителя, который отчитывает нашкодившего ребенка. При этом вы должны быть серьезны, но не злы. В противном случае эффект от конфликта будет отрицательным. По крайней мере, попытайтесь сохранить внутреннее добродушие, чтобы ваш оппонент чувствовал, что в глубине души вы его все-таки любите и уважаете, просто хотите, чтобы он изменился в лучшую сторону. В этом случае человек может по-настоящему ощутить собственную ответственность и перед самим собой, и перед окружающими. И только после этого он предпримет попытку стать лучше. Замечательно, если кто-то помогает ему в этом. Только не «перегибайте палку», иначе безобидные поучения приведут к серьезному скандалу, и тогда проблем только прибавится.

Если делать определенные выводы в отношении рассматриваемой проблемы, то можно сказать однозначно: полностью искоренить данную проблему практически невозможно, т. к. в ней кроется основной стрессовый конфликтной ситуации. Человек, затевающий конфликт, практически всегда знает, с какой целью делает это. Только заранее предугадать ход событий практически невозможно. Большинство войн, которые когда-либо велись или ведутся на земле, представляют собой именно конфликт, в котором ярко выражено желание одной из сторон манипулировать другой, а также попытки другой избежать собственного порабощения.

Словом, как видим, конфликт, давление, оказанное на оппонента, являются своеобразным способом воздействия. Печально только, что этот способ очень редко используют как крайность после того, как исчерпаны все остальные – более спокойные средства воздействия. Чаще же всего человек решается на такой способ, чтобы сократить время для достижения желаемого. Человеческая натура такова, что мы всегда стремимся получить все и сразу. Но задумайтесь, быть может, сейчас вы стараетесь психологически воздействовать на одного человека, а завтра такое желание появится в отношении вас у многих...

Глава 6. И если цель одна...

На работе мы ежедневно контактируем с большим количеством людей. Некоторые нам симпатичны, другие, напротив, вызывают чувство сильнейшей антипатии. Но не это главное. На работу, как известно, мы приходим не только и не столько для наслаждения общением. Главная наша задача – заработать деньги за качественное выполнение своих обязанностей. Остальное, так или иначе, не должно нас интересовать.

Когда мы выполняем какую-то работу, то ставим перед собой определенную цель. К таким целям можно отнести повышение по службе, стремление усовершенствовать трудовой процесс, чтобы выросла эффективность труда подчиненных, и т. д., и т. п. В коллективе часто складывается ситуация, когда та или иная цель совпадает у нескольких сотрудников.

К достижению намеченного можно идти разными путями. У разных людей может быть свое представление о том, как следует поступать. Когда мнение двух или более людей расходится, это неизбежно рождает конфликт. Чем сильнее расхождение, тем, соответственно, серьезнее конфликт. Такое положение вещей понятно всем. Однако далеко не всегда сотрудникам хватает здравого смысла правильно вести себя в конфликтной ситуации.

Попробуем определить все минусы, связанные с неправильным поведением во время конфликта. В первую очередь, результатом такого поведения становятся испорченные

отношения с окружающими. Во-вторых, достигнуть желаемой цели будет намного сложнее. Достаточно вспомнить известную басню Крылова «Лебедь, рак и щука». Цель у всех была одна, а средства для ее достижения – разные. В результате «воз и ныне там». Разумеется, вряд ли кому-то из нас с вами захочется идентифицировать себя с героями упомянутой басни. Каждый желает добиться исполнения задач, важных не только лично для него. Все-таки необходимо думать о целях, наиболее желаемых для коллектива.

Значит, нужно не только с честью выйти из конфликта, который может вот-вот разгореться, но и постараться сделать все возможное, чтобы цель стала осуществимой. Иначе говоря, нужно пойти на компромисс с другим сотрудником. Когда мы собираемся согласиться на компромисс, предполагается, что тот – «другой» – тоже сделает все возможное для наиболее эффективного сотрудничества с нами. Но основная проблема может быть именно в том, что «другой» станет руководствоваться несколько иными принципами. Изначально он может стоять на своей позиции именно потому, что все иные точки зрения ему непонятны, следовательно, неприемлемы.

Вспомним реальный исторический факт, который приводит Дейл Карнеги в своей книге о взаимоотношениях людей. В период гражданской войны президент Авраам Линкольн несколько раз назначал на пост командующего армией разных генералов. И каждый из назначенных генералов крайне плохо справлялся с поставленными перед ним задачами. Это, безусловно, не могло не огорчать Линкольна.

Бездарных командующих осуждал не только он, но и вся страна. Но только президент сохранял спокойствие. Не случайно любимейшей поговоркой Линкольна было: «Не судите, да не судимы будете.» И когда в присутствии Линкольна высказывались осуждения в адрес командующих, сам он отвечал: «Не критикуйте их, при аналогичных обстоятельствах мы были бы точно такими же.»

Такое самообладание для политика поистине удивительно. Ведь он сам, как никто другой, имел основания для критики и порицания действий командующих. Например, битва при Геттисберге продолжалась в течение трех дней. Это было в июле 1863 г. 4 июля был небывалый ливень, и именно в эту ночь генерал Ли отступал на юг. Когда генерал Ли вышел к реке Потомак, то увидел перед собой бушующую реку. Переправиться через нее было просто невозможно. В это время позади потерпевшей поражение армии располагалась федеральная армия. Генерал Ли оказался в ловушке. У Линкольна была прекрасная возможность пленить потерпевшую поражение армию генерала Ли и на этом закончить войну. Линкольн приказал командующему армией генералу Миду сразу атаковать армию Ли. Приказ был передан по телеграфу, затем к Миду прибыл курьер от Линкольна.

Но, как это ни странно, генерал Мид сделал нечто, совершенно противоположное приказу. Он впал в нерешительность и не выполнил приказание президента. Он телеграфировал тексты с различными отговорками. Через некоторое время вода в реке спала, и генерал Ли благополучно отступил.

Разумеется, сам Линкольн был в ярости. Он говорил: «Нам было достаточно только протянуть руку, и они были бы в нашей власти. Однако ничто сделанное или сказанное мной не могло заставить нашу армию сдвинуться с места. При создавшейся обстановке почти любой генерал мог нанести Ли поражение. Если бы я поехал туда, то сам разгромил бы его!»

Линкольн написал генералу Миду письмо. Вот его текст: «Дорогой генерал! Я полагаю, что Вы не представляете себе всего масштаба несчастья, связанного с отступлением Ли. Мы легко могли его захватить, а это наряду с другими нашими недавними успехами положило бы конец войне. Теперь же война продлится еще неопределенное время. Если Вы не смогли уверенно атаковать Ли в прошлый понедельник, то как Вы сделаете это сейчас, когда он

находится к югу от реки, и учитывая, что Вы сможете взять с собой не более двух третей тех войск, которыми тогда располагали? Неблагоразумно было бы считать, и я этого не ожидаю, что теперь Вы сможете добиться многого. Вы упустили прекрасную возможность, и я этим безмерно расстроен.»

Такое письмо, написанное Линкольном, было равнозначно строжайшему выговору. Но командующий армией генерал Мид так и не увидел этого письма. Оно было найдено в бумагах президента уже после того, как тот умер. Авраам Линкольн не отправил это письмо Миду. После свершившегося уже не имело смысла упрекать кого-то. И президент это прекрасно понимал.

Карнеги анализирует поведение Линкольна. И этот анализ, несомненно, заслуживает нашего внимания. Карнеги предполагает, что после написания письма Линкольн сказал себе: «Может быть, мне не следует поступать так опрометчиво. Сидя здесь, в тиши Белого дома, мне довольно легко отдать Миду приказ начать наступление, но если бы я был в Геттисберге и видел столько крови, сколько ее видел Мид за последнюю неделю, и если бы мои уши раздирали стоны и пронзительные крики раненых и умирающих, возможно, я бы тоже не стремился начинать наступление. Если бы у меня был такой же робкий характер, как у Мида, то, может быть, я поступил бы так же, как поступил он. Во всяком случае, дело сделано. Если я пошлю это письмо, то это облегчит мою душу, но заставит Мида попытаться как-то оправдаться. Он станет обвинять меня. Это вызовет неприятные эмоции, отразится на его пригодности к дальнейшей службе в качестве командующего и, возможно, заставит его уволиться из армии.»

Иначе говоря, Линкольн попытался взглянуть на свершившуюся ситуацию с точки зрения другого человека. В данной главе мы говорили о ситуациях, которые складываются в коллективе в процессе достижения определенных целей. Так что вполне можно взять на вооружение опыт президента Авраама Линкольна. Прежде чем упрекать сослуживца, постараемся посмотреть на ситуацию с его точки зрения.

В 1896 г7 Мак-Кинли баллотировался на пост президента. И один из видных деятелей республиканской партии написал для его предвыборного выступления текст. Сам автор считал, что его текст безупречен со всех точек зрения. Поэтому он прочитал свое творение Мак-Кинли. В целом речь не годилась. Мак-Кинли мог бы прямо заявить об этом автору, но он не сделал этого. Мак-Кинли сказал: «Друг мой, это замечательная речь, она просто великолепна. Никто не мог бы написать лучше. Она могла бы прийтись к месту во многих случаях, но подходит ли она к данной конкретной ситуации? Несмотря на то что, с вашей точки зрения, она выдержана в должных тонах, я обязан учитывать тот эффект, который она произведет с точки зрения партии. Отправляйтесь-ка сейчас домой и напишите другую речь, опираясь на те моменты, которые я вам укажу. Экземпляр пришлите мне.»

Автор так и поступил. Сам Мак-Кинли прошелся по своему экземпляру и помог автору сделать новый вариант. В результате он стал одним из самых популярных ораторов в ходе избирательной компании.

Вспомним другой пример, а именно – знаменитое письмо Линкольна от 26 апреля 1863 г. Это был очень мрачный период гражданской войны. На протяжении восемнадцати месяцев генералы Линкольна вели армию от одного поражения к другому. Страна была в ужасе. Многие желали выдворить Линкольна из Белого дома. Вот текст письма Авраама Линкольна, адресованного генерал-майору Гукеру: «Я поставил Вас во главе Потомакской армии. Разумеется, я сделал это, имея к тому, как мне представляется, достаточные основания; но все же, я думаю, Вам лучше узнать, что есть вещи, в отношении которых я не вполне Вами доволен. Я считаю Вас храбрым и умелым воином, что мне, разумеется, нравится. Я также

считаю, что Вы не привносите в свою профессиональную деятельность политические соображения, и в этом Вы правы. Вы обладаете уверенностью в себе, что является ценным, если не необходимым качеством. Вы честолюбивы, что в разумных пределах скорее полезно, чем вредно. Тем не менее, мне кажется, что в тот период, когда армией командовал генерал Бернсайд, Вы пошли на поводу у своего честолюбия и мешали Бернсайду как только могли, чем причинили большое зло стране и одному из самых заслуженных и достойных Ваших братьев-офицеров. Из достаточно достоверных источников мне стали известны Ваши недавние высказывания о том, что и армии, и правительству нужен диктатор. Разумеется, не поэтому, а несмотря на это я поручил вам командование. Только те генералы, которые добиваются успеха, могут стать диктаторами. Мне от Вас сейчас требуется военный успех, и я пойду на риск диктатуры.

Правительство будет поддерживать Вас всеми силами, т. е. делать не больше и не меньше того, что оно делало и будет делать для всех командующих. Я очень боюсь, как бы то обстоятельство, что Вы способствовали насаждению в армии критического отношения к ее командующему и недоверия к нему, не обернулось теперь против вас. Я помогу Вам по мере моих возможностей искоренить этот дух. Ни Вы, ни Наполеон, будь он жив, не в состоянии добиться чего-либо от армии, пока она проникнута таким духом; теперь же Вам следует остерегаться опрометчивых действий. Остерегайтесь их, но энергично и с неусыпной бдительностью продвигайтесь вперед и добудьте нам победу.»

От действий генерала зависела судьба всей нации. Линкольн пытался повлиять на него. Данное письмо считается самым резким из всех писем, которые написал Линкольн за всю свою жизнь. И, тем не менее, можно обратить внимание на те слова и фразы, которые он использует. Линкольн предельно дипломатичен и тактичен. И такую сдержанность он проявляет в очень серьезной ситуации.

В конфликте у каждого из его участников есть своя цель. Неправильное поведение способно привести к тому, что ни один из участников конфликта свою цель реализовать не сможет. И напротив – хорошее знание психологии поможет добиться исполнения своих желаний. Для этого нужно быть деликатным и внимательным к желаниям другого участника конфликта.

Конфликтные ситуации встречаются в жизни очень часто. Обратимся к примерам, которые приводит Д. Карнеги в своих исследованиях.

Однажды во время рабочего дня Чарльз Шваб проходил по одному из цехов своего завода и увидел, что рабочие курят рядом с табличкой с надписью «Не курить!» Разумеется, в такой ситуации он вполне мог бы указать подчиненным на табличку и сделать им строгий выговор. Но Шваб поступил иначе. Он подошел к рабочим, дал каждому по сигаре и сказал: «Я был бы вам признателен, ребята, если бы вы их выкурили не в цехе.»

В данном случае Шваб смог умело предупредить конфликт. Интересы руководства и поведение подчиненных в этой ситуации не совпадали, у каждого была своя цель. Рабочие хотели курить там, где заблагорассудится. У руководителя была другая цель – заставить соблюдать определенную дисциплину. Если бы Шваб стал упрекать и ругать рабочих, ситуация стала бы взрывоопасной. И ничего хорошего из этого не вышло бы.

Князь фон Бюлов обладал весьма изысканными манерами. В 1909 г. он был рейхсканцлером Германии, а на престоле в это время был Вильгельм II, последний германский кайзер, в высшей степени самоуверенный и высокомерный субъект, причем такие качества сочетались у него с недалекостью и импульсивностью.

Однажды Вильгельм II выступил с неслыханными заявлениями. Они оказали шокирующее действие на всех, кто только об этом узнал. Кайзер сделал эти заявления, когда

находился в Англии в качестве гостя. К тому же он дал свое согласие на опубликование этих заявлений в газете. Кайзер сказал, что сам является единственным немцем, который питает дружественные чувства к англичанам; что он строит военно-морской флот для отражения японской угрозы; что именно он спас Англию, когда Франция и Россия хотели ее уничтожить; что он подготовил кампанию, которая дала возможность Англии нанести поражение бурам в Южной Африке, и т. д.

Подобные заявления были абсурдны и в высшей степени оскорбительны. Англия возмутилась, Германия также была шокирована. Естественно, что кайзер увидел общее смятение и впал в панику. Он предложил, чтобы князь фон Бюлов взял вину на себя и объявил, что это он посоветовал кайзеру выступить с такими чудовищными заявлениями.

Князь фон Бюлов возразил: «Ваше величество, мне представляется абсолютно невероятным, чтобы хоть один человек в Германии или в Англии мог предположить, будто я способен посоветовать вашему величеству сказать что-либо подобное.»

В ответ на такие слова рейхсканцлера кайзер мгновенно отреагировал очень резко: «Вы считаете меня ослом, способным на ошибки, которых вы сами никогда бы не сделали!»

Фон Бюлов понял, что его слова были ошибочными. Тогда князь стал делать все возможное, чтобы исправить ситуацию. Он похвалил князя уже после того, как раскритиковал его. И это дало прекрасные результаты. Рейхсканцлер сказал: «Я отнюдь не имел этого в виду. Ваше величество превосходит меня во многих отношениях – не только, само собой разумеется, в умении руководить военно-морским флотом и армией, но, прежде всего в знакомстве с естественными науками. Я часто с восхищением слушал, когда вы, ваше величество, объясняли, что такое барометр, беспроволочный телеграф, рентгеновские лучи. Я позорно невежественен во всех областях естественных наук, не имею понятия ни о химии, ни о физике и совершенно не в состоянии объяснить простейшее явление природы... Но зато я в какой-то мере знаю историю и, возможно, обладаю некоторыми качествами, полезными в политике, и особенно в дипломатии.»

После этих слов кайзер успокоился. Ведь рейхсканцлер признал его достоинства, при этом принижая свои. Разумеется, кайзер простил все. Он воскликнул: «Разве я не говорил вам всегда, что мы замечательно дополняем друг друга? Нам нужно держаться вместе, и мы так и будем делать!»

Кайзер пожал рейхсканцлеру руку. Чуть позже он сказал: «Тому, кто мне будет дурно говорить о князе фон Бюлове, я дам по физиономии!»

Вот пример дипломатического поведения в серьезной конфликтной ситуации. Один человек принижает свои достоинства, заведомо возвышая способности другого. Результат не замедлит явиться – недоброжелательность собеседника исчезнет.

Очень часто при конфликтах никто не считается с чувствами других людей. Участники конфликта угрожают друг другу, критикуют друг друга. Но удары по самолюбию не проходят бесследно. И напротив, совершенно противоположное поведение участников конфликта гарантирует достижение мирного соглашения.

В Америке был очень известен импресарио С. Юрок, который организовывал выступления артистов, известных во всем мире. Безусловно, артисты – народ своеобразный, поэтому общение с ними часто оказывается проблематичным. В течение нескольких лет Юрок был импресарио Шаляпина, весьма непростого человека в общении. Шаляпин мог заявить Юроку утром: «Я ужасно себя чувствую. Горло у меня, как сырая котлета. Петь вечером не смогу.» Хотя при этом прекрасно знал, что концерт назначен и все билеты проданы.

В данной ситуации импресарио мог бы вступить в спор с артистом. И каждый преследовал бы свою цель. Юрок стремился бы доказать, что отменить концерт невозможно, а Шаляпин – к

совершенно противоположному. Юрок был мудрым человеком, поэтому поступал иначе. Он бросал все дела, приезжал к Шаляпину и начинал сокрушаться: «Как жаль! Бедняга! Конечно, вы не можете петь. Я сейчас же отменю концерт. Вам это обойдется всего в каких-нибудь пару тысяч долларов, но это же ничто по сравнению с вашей репутацией.»

Разумеется, такое положение вещей не устраивало Шаляпина. И он шел на компромисс: «Пожалуй, вам стоит зайти попозже. Приходите в пять, посмотрим, как я себя буду чувствовать.»

В назначенное время Юрок приезжал снова и сочувственно говорил с Шаляпиным. При этом он советовал все-таки отменить концерт. Великий артист говорил: «Пожалуй, вам лучше зайти попозже. Может быть, мне станет лучше.» В половине восьмого артист соглашался петь, но при этом выдвигал свое условие. Импресарио должен был объявить со сцены, что Шаляпин простужен, а потому не в голосе. Разумеется, Юрок соглашался, хотя совершенно не собирался говорить ничего подобного.

Импресарио добивался своего без бурного выяснения отношений, без разжигания конфликта. Его опыт мог бы оказаться полезным каждому, у кого сложились непростые отношения с коллегой. Достаточно быть корректным, внимательным, терпеливым, чтобы коллега пошел на компромисс.

Конфликты подстерегают человека повсюду. И их причины практически одинаковые – несовпадение целей и жизненных позиций разных людей.

Однажды сотрудник крупной электротехнической компании Джозеф

С. Уэбб совершал деловую поездку по сельской местности в штате Пенсильвания. В этом районе жили процветающие фермеры. Уэбб вместе с местным уполномоченным компании проезжал мимо фермы, выглядевшей очень респектабельной.

– Интересно, почему эти люди не пользуются электричеством? – спросил Уэбб.

Местный сотрудник ответил с недоброжелательностью:

– Скряги они. Разве им что-нибудь продашь, кроме того, они имеют зуб против компании. Я уже пробовал. Безнадежное дело.

Уэбб решил, несмотря на давний конфликт, добиться своего. Он постучал в дверь жилого дома. Дверь немного приоткрылась и в образовавшуюся щель выглянула пожилая женщина. Едва она увидела местного уполномоченного, то сразу захлопнула дверь. Уэбб снова постучал, старуха открыла дверь и собралась в нелицеприятной форме сказать все, что думает о фирме и сотрудниках. Но Уэбб опередил старуху и произнес:

– Миссис Друкенброд, извините нас за беспокойство. Но я пришел не за тем, чтобы уговорить вас провести электричество. Я только хотел купить у вас яиц.

Старуха была удивлена таким поворотом разговора. Уэбб продолжил:

– Я заметил, что у вас замечательные куры породы доминик, и хотел бы купить дюжину свежих яиц.

Старуха спросила:

– А откуда вы знаете, что мои куры породы доминик?

Уэбб ответил:

– Я сам занимаюсь куроводством. И должен сказать, мне не доводилось видеть породы кур лучше этой.

– А почему же вы тогда не используете яйца от собственных кур?

– Да потому, что мои леггорны несут белые яйца. А поскольку вы сами занимаетесь стряпней, вам, разумеется, известно, что белые яйца не могут сравниться с коричневыми при выпечке тортов. А моя жена гордится своими тортами.

Разговор настроил старуху на дружеский лад, и она вышла на крыльцо. Было заметно, что

настроение ее улучшилось. Уэбб огляделся и увидел прекрасный добротный коровник. Тогда он сказал: «Кстати, миссис Друкенброд, готов биться об заклад, что ваши куры приносят больше дохода, чем ваш муж получает от коров.» Это высказывание понравилось старушке. Она предложила гостям осмотреть курятник. Во время экскурсии Уэбб неоднократно хвалил все усовершенствования. Они поговорили о специфике куроводства. А затем старушка сказала, что многие из соседей провели в свои курятники электричество. И это дало великолепные результаты. Поэтому ее интересовало, стоит ли ей делать то же самое. Буквально через несколько дней после этого разговора пожилая женщина провела в свой курятник электричество. Соответственно, Уэбб мог считать свою миссию выполненной, он получил свой заказ.

Уэбб добился своего очень простыми методами. Он нашел общий язык с собеседником благодаря тому, что определил тему, интересную его визави. Но ведь никто не запрещает и в рабочем коллективе пользоваться аналогичными способами! У коллеги, ставшим вашим противником, наверняка есть другие интересы, помимо работы, – хобби, увлечения, семья, дети, музыкальные, литературные или гастрономические пристрастия. На почве верного угадывания чужого интереса вполне можно найти с противником общий язык, добиться того, что отношения станут вполне дружелюбными. И в дальнейшем вы гораздо быстрее добьетесь компромисса в деловых вопросах.

Следует помнить, что любого человека довольно легко настроить против себя. Кстати, и вызвать чье-то расположение не более трудно. Однажды сам Дейл Карнеги выступал по радио в передаче, посвященной известной писательнице Луизе Мэй Олкотт. Карнеги рассказывал о ее биографии. И обмолвился, что побывал в родном городе писательницы, Конкорде, в штате Нью-Хэмпшир. На самом деле Луиза Мэй Олкотт жила в Конкорде, штат Массачусетс. Карнеги ошибся.

После выхода передачи в эфир Карнеги пришло огромное количество гневных писем и телеграмм. Некоторые послания были оскорбительными для него. Одно письмо оказалось до того обидным, что Карнеги хотел ответить аналогичным образом. Но он вовремя взял себя в руки.

Карнеги решил поговорить с дамой – автором обидного письма. Он позвонил ей по телефону и сказал: «Миссис... несколько недель назад вы написали мне письмо, и я хочу поблагодарить вас за него.» Женщина спросила:

– С кем имею честь говорить?

– Мы с вами незнакомы. Меня зовут Дейл Карнеги. Вы слушали мое выступление по радио о Луизе Мэй Олкотт в одно из прошлых воскресений, когда я совершил непростительную ошибку, сказав, что она жила в Конкорде, штат Нью-Хэмпшир. Это – глупейшая ошибка, и я хочу извиниться за нее. Очень любезно с вашей стороны, что вы нашли время написать мне.

Дама ответила:

– Я сожалею, мистер Карнеги, что написала в таком тоне. Я вышла из себя и должна извиниться.

– Нет, нет! Не вам, а мне надо извиняться. Даже школьник не сказал бы того, что сказал я. Я извинился по радио в следующее же воскресенье и хочу извиниться теперь лично перед вами.

Дама решила объяснить причину своего первоначального гнева:

– Я родилась в Конкорде, штат Массачусетс. Наше семейство играло важную роль в делах этого штата на протяжении двух столетий, и я очень горжусь своим родным штатом. Меня действительно огорчило ваше утверждение, что мисс Олкотт родилась в Нью-Хэмпшире. Но мне, право же, стыдно за это письмо.

Карнеги:

– Можете мне поверить, что я огорчился в десять раз больше. Моя ошибка не нанесла урона штату Массачусетс, но нанесла чувствительный урон мне. Так редко случается, что люди вашего положения и вашей культуры находят время написать тем, кто выступает по радио, и я надеюсь, вы напишете мне снова, если обнаружите какую-либо ошибку в моих передачах.

Дама на прощанье сказала свое мнение о телефонном собеседнике:

– Вы знаете, мне очень приятно, что вы так восприняли мою критику. Вы, наверное, очень милый человек. Мне хотелось бы ближе с вами познакомиться.

Карнеги признал свою ошибку перед собеседником, настроенным по отношению к нему недоброжелательно. И собеседник в ответ на это изменил свое отношение к нему. Разумеется, в трудовом коллективе далеко не так просто решить все возникающие проблемы. Однако если воспользоваться такими методами, то нейтрализовать конфликт будет намного проще.

Позволим себе еще один пример из жизни. Фирма «Уорк компани» заключила контракт на строительство и отделку большого служебного здания в Филадельфии. Работу требовалось закончить в конкретный срок. Сначала строительство шло по графику, здание было практически полностью построено. Но вдруг изготовитель бронзовых украшений для фасада здания сообщил, что вовремя не сможет их доставить. Из-за этого досадного инцидента строительство задерживалось, и фирма могла понести убытки. Разумеется, с изготовителем бронзовых украшений для фасада неоднократно беседовали. Того и гляди мог вспыхнуть сильнейший конфликт... Но, к счастью, он был подавлен в самом зародыше. И вот как это произошло: в Нью-Йорк был командирован сотрудник, носящий фамилию Гоу.

Как только Гоу вошел в кабинет президента компании, он спросил:

– Вам известно, что вы единственный человек в Бруклине, носящий такую фамилию?

Естественно, президент удивился и ответил:

– Нет, я этого не знал.

Гоу продолжал разговор:

– Дело в том, что, когда я этим утром сошел с поезда и взял телефонный справочник, чтобы узнать ваш адрес, оказалось, что вы – единственный человек в бруклинском телефонном справочнике с такой фамилией.

– Никогда этого не знал, – повторил президент. Он взял справочник и перелистал несколько страниц. – Да, моя фамилия необычна, – с гордостью произнес он. – Наши предки прибыли из Голландии и поселились в Нью-Йорке почти двести лет назад. – Затем президент принялся рассказывать о своих предках и о своей семье. Как только повествование завершилось, Гоу отметил, что на него произвел огромное впечатление завод. Он сказал, что даже по внешнему виду можно сделать вывод о выгодном отличии завода от ряда аналогичных предприятий, где ему уже довелось побывать.

– Редко можно встретить завод бронзовых изделий, где бы царили такая чистота и порядок, – добавил Гоу.

Президент завода польщенно заявил:

– Мне потребовалась целая жизнь, чтобы создать это предприятие, и я горжусь им.

Затем президент предложил совершить небольшую экскурсию по заводу. Во время этой экспедиции Гоу не только хвалил систему производства, но и обращал внимание на технику, на сотрудников и т. д. Причем Гоу пока ни словом не обмолвился об истинной цели визита.

После экскурсии президент сказал Гоу:

– Теперь давайте займемся делом. Разумеется, я знаю, зачем вы приехали. Я только не ожидал, что наша встреча окажется такой приятной. Вы можете спокойно вернуться в Филадельфию – обещаю вам, что ваш заказ будет изготовлен и отгружен, даже если мне придется задержать выполнение других обязательств.

В данном случае Гоу удалось получить все, что было ему необходимо, и при этом он блестяще избежал конфликта, соответственно, и стресса, который неизбежно возник бы при ином, негативном развитии событий. Гоу воспользовался правилом, которое сформулировал Дейл Карнеги: «Начинайте с похвалы и искреннего признания достоинств собеседника.»

Иногда коллега-противник становится нашим врагом. Но и с врагами приходится общаться. Например, в 1915 г. Джон Д. Рокфеллер-младший оказался в ряду тех особ, кого большинство окружающих презирали и ненавидели. Именно в это время в Колорадо состоялась кровопролитная забастовка, продолжавшаяся около двух лет. Разгневанные шахтеры требовали повышения заработной платы от «Колорадо фюэл энд айрон». Руководителем этой компании был Рокфеллер. В период забастовки было уничтожено имущество компании, лилась кровь. В бастующих стреляли, многие были убиты. Вокруг компании культивировалась атмосфера ненависти. И вот в этой ситуации Рокфеллеру было необходимо склонить забастовщиков к своей точке зрения. Надо сказать, что ему это удалось. Сначала Рокфеллер потратил достаточно много времени, чтобы приобрести союзников среди бастующих. Затем он выступил перед ними с речью, давшей удивительные результаты. После этого бастующие вернулись на работу, больше ни разу не заявив о своих требованиях.

Разумеется, речь Рокфеллера заслуживала самого пристального внимания. Он обращался к людям, жаждавшим его крови. Но настолько дружелюбно и любезно... В речи Рокфеллера было много таких фраз, как «я горжусь тем, что нахожусь здесь»; «я побывал в ваших домах и познакомился с женами и детьми многих из вас» и т. д. Одним словом, Рокфеллер сделал все возможное, чтобы вызвать к себе доброжелательность со стороны своих противников.

Читателям не мешает вспомнить знаменитую речь Рокфеллера:

«Сегодня знаменательный день в моей жизни. Мне впервые представился счастливый случай встретиться с представителями рабочих и служащих этой великой компании, с ее административно-техническими специалистами, и я могу заверить вас, что я горжусь тем, что я здесь, и буду помнить это собрание всю мою жизнь. Если бы наша встреча состоялась две недели назад, я стоял бы здесь как чужой для большинства из вас, узнавая лишь отдельные лица. Но поскольку мне на прошлой неделе удалось посетить все лагеря в южных угольных бассейнах и отдельно поговорить практически с каждым из ваших представителей, за исключением тех, кто в то время отсутствовал; поскольку я побывал в ваших домах и познакомился с женами и детьми многих из вас, мы встречаемся здесь не как чужие, а как друзья, и, исходя из этого чувства взаимной дружбы, я рад возможности обсудить с вами наши общие интересы.»

Как подчеркивает Д. Карнеги, Рокфеллер продемонстрировал блестящий пример тонкого искусства превращать врагов в друзей. Он мог бы, разумеется, пойти по другому пути, например, начать спорить с шахтерами, бросать им в лицо неопровержимые факты. Он мог бы попытаться дать им понять, что они неправы. Но именно это вызвало бы гнев и возмущение.

Поэтому в ситуации конфликта в коллективе не мешает вспомнить слова Д. Карнеги: «Если сердце человека преисполнено недовольства и недоброжелательства по отношению к вам, то никакая логика, известная в подлунном мире, не сможет склонить его к вашей точке зрения.»

Итак, возвращаемся к нашему разговору о конфликтах с коллегами. Как бы ни складывались отношения, проявим к своему коллеге немного сочувствия и жалости. На самом деле нам может хотеться высказать нашему противнику все, что мы о нем думаем. Но это тупиковый путь. Таким способом нам совершенно не удастся добиться реализации задуманного. Так не лучше ли принять к сведению, что доброжелательное отношение к окружающим, знание дипломатии и умение держать себя в руках – лучший способ прийти к

своей цели. В данной главе мы использовали многочисленные примеры для демонстрации моделей поведения разных людей. Благодаря таким примерам читатель может составить собственную модель поведения.

Разумеется, для нейтрализации конфликтов теоретических знаний недостаточно. Человек может все прекрасно понимать, но при этом будет постоянно оказываться в эпицентре конфликта. Поэтому можно посоветовать всегда думать о последствиях и, по возможности, не усугублять ситуацию.

Глава 7. Нить Ариадны

Помимо богатого теоретического материала, которым должен обладать каждый человек и о котором сказано выше, необходимо знать и о практическом подходе к проблеме конфликтов, рано или поздно происходящих в жизни каждого из нас. Так уж устроены люди, что они время от времени в чем-то не согласны между собой, постоянно что-то доказывают друг другу, спорят, ссорятся, что и порождает конфликтные ситуации и приводит людей к противостоянию, порой совершенно независимо от того, хотят они этого или нет. Конфликты очень часто бывают спровоцированы не самим человеком, оказавшимся в его эпицентре, а окружающими, так что при всем своем желании человек не может избежать их. Ведь нам не всегда удается предугадать действия и желания даже очень близкого приятеля, его дальнейшее поведение, не говоря уж о массе просто знакомых.

Как бы то ни было, практически каждый из нас всегда старается избежать любых конфликтов и не стремится ввязываться в подобные ситуации. Чтобы обезопасить себя, нужно знать о путях предотвращения конфликта, если таковое возможно; о способах разрешения, если неприятность неизбежна; о средствах нейтрализации последствий противостояния, если оно уже произошло. Конечно, лучше всего человек будет себя чувствовать в том случае, если ему удастся предотвратить конфликт, спровоцированный другим человеком или даже группой людей. Бывают такие ситуации, когда кажется, что предотвратить скандал просто невозможно, однако всегда есть способы, помогающие смягчить обстановку и избежать спора.

Многие люди не в состоянии избежать конфликта из-за своей нерешительности, пассивности и необъяснимого страха и мысли о том, что их соперник сильнее, умнее и лучше во всех отношениях, поэтому они покорно включаются в него, хотя он и начат не ими, и отвратителен им. Это совершенно непоследовательная позиция. Чтобы жизнь не превратилась в сплошную вереницу конфликтов, нужно научиться предотвращать и разрешать их. Нужно избавиться от всякого страха, от всякой неуверенности в себе и решиться на откровенный разговор с человеком, «нарывающимся на конфликт». Откровенный разговор – это тот минимум, на который может решиться каждый, кто хочет избежать его.

Желание противостоять конфликту с целью его избежания наверняка будет воспринято оппонентом положительно, если он, конечно, не задался целью воевать во что бы то ни стало. Как правило, в ходе откровенного разговора с глазу на глаз удастся решить большую часть проблем, ведущих к неизбежному конфликту. Важно только вести себя во время разговора учтиво, доброжелательно, тактично, внимательно к собеседнику и особенно к его словам, тем доводам, которыми он пытается доказать свою правоту. Ни в коем случае не нужно мгновенно вставать на его сторону для того, чтобы только не допустить конфликта. Напротив, человек, желающий предотвратить конфликт, должен отстаивать свою позицию и защищать свои права, показывая собеседнику, что он не боится конфликта, и если уж до этого дойдет, то будет вести честную игру по всем правилам.

Не исключено, что такая настойчивость и уверенность в себе и одновременное желание

мира и дружбы вызовут симпатию у соперника, и он сам постарается исправить положение и отойти от возможного конфликта, согласившись на взаимовыгодные условия. Но, возможно, что соперник не поймет желания своего оппонента избежать конфликта и не пойдет на откровенный разговор, будучи уверен в том, что его просто водят за нос или хотят ему польстить. В таком случае он постарается ускорить процесс конфликта и станет агрессивным в большей степени. Одним словом, от того, кто провоцирует на конфликт, целиком и полностью будет зависеть ход «разговора по душам»: возможно, его исход окажется положительным, но, быть может, никакого разговора не выйдет и придется вступить в конфликт.

Попытка избежать конфликта за счет откровенного разговора, пожалуй, – единственный способ, позволяющий что-либо изменить, как-то воздействовать на агрессивного человека и убедить его в том, что никаких противостояний совершенно не требуется. В процессе разговора можно не только выявить причины, которые заставляют человека идти на конфликт, но и попробовать совместными усилиями ликвидировать эти причины, найти компромиссное решение проблемы и дать друг другу обещания в том, что каждый будет делать свое дело, не нанося вреда другому.

Если же поговорить не получается, конфликт назревает и избежать его никак не удастся, то лучше не предпринимать никаких мер для его предотвращения, чтобы не навредить еще больше, и таким образом затянуть процесс, который все равно начнется рано или поздно. Если конфликта не избежать, то ни в коем случае не нужно затягивать предконфликтную ситуацию, когда разногласия и недоверие друг другу постепенно нарастают и усугубляются. Если столкновение неизбежно, то нужно вовремя его начать, чтобы можно было обойтись без многочисленных дополнительных проблем, связанных с его ходом. Нужно помнить о том, что конфликт – это не конец света, а всего-навсего определенное разрешение затянувшегося непонимания, разногласия между людьми, между коллегами.

Конфликт – это порой необходимая мера, цель которой – положительное разрешение проблемы большинства людей, участвующих в нем. Во многих случаях конфликт является единственным возможным и наиболее эффективным выходом, способным избавить от всех негативных сторон во взаимоотношениях, поэтому начать подобное противостояние ради благой цели в какой-то степени даже похвально.

Разумный подход к любому конфликту часто и состоит в том, чтобы вовремя определить его неизбежность и вовремя в него «войти». То есть всегда лучше вступить в конфликт на начальной стадии его развития, чтобы не растеряться и не оказаться лишним, чем оттягивать это «вступление» и обходить его стороной, а потом понять, что время ушло, и повлиять на ход конфликта уже невозможно. Если человек в свое время не сделал первый шаг по направлению к конфликту и отстранился от решения важных проблем, то он обычно и становится тем самым пассивным участником важных событий, который совершенно бесправен и не получит ни слова, ни выбора, вынужденный мириться с тем, что решили без него (а часто и за него) другие, более смелые и ответственные участники конфликта.

Итак, если человеку не удастся стать инициатором конфликта, т. е. его провокатором, то он должен постараться стать одним из основных лиц, участвующих в нем. В процессе психологических наблюдений за конфликтными ситуациями установлено неоднократно, что если человек входит в конфликт на начальной стадии его образования, то лично для него такая ситуация благополучно разрешается в 94 % случаев; если он входит в конфликт на стадии подъема (разгорания) конфликта – в 45 % случаев; если же на стадии пика (в самом разгаре), то в 8–10 % случаев возможно приемлемое для всех разрешение конфликта. Так что каждый может сделать вывод, стоит или не стоит начинать конфликт, не говоря уже о том, стоит или не стоит принимать в нем активное участие. Если предотвратить его не удалось, то целесообразнее

постоянно стимулировать себя девизами: «Вовремя начать» и «Быть в центре событий», чтобы этот конфликт можно было быстро, легко и вовремя закончить без каких-либо отрицательных последствий и так, чтобы на душе не осталось никакого негативного осадка.

Чем хорош конфликт, а точнее – своевременное в него вступление, так это тем, что человек даже в предконфликтной ситуации, т. е. заранее может выработать для себя необходимую, подходящую и наиболее правильную тактику поведения, которая позволит ему занимать выгодное положение как в процессе конфликта, так и после его разрешения. Без определенной тактики, без заранее установленной и четкой политики человек так и будет метаться из стороны в сторону, не зная, чьи именно слова и доводы ему принимать во внимание, не зная, с кем ему сотрудничать, а с кем – конфликтовать.

Еще одна важная деталь, которую должен учесть каждый, кому предстоит вступить в конфликт, – нужно вовремя избавиться от лишних конкурентов, если вы видите такую возможность, и вовремя заручиться поддержкой надежных сторонников, которые при необходимости помогут ускорить процесс конфликта и помогут выйти из него победителем. Однако всегда нужно знать, что лучше лишний раз ограничить себя в друзьях и разных помощниках, чем потом избавляться от их предательства.

Нужно стараться все свои конфликты решать самостоятельно и информировать о них как можно меньше посторонних людей. Тем более не нужно рассказывать всем и каждому, какими именно путями вы собираетесь разрешить конфликт, какими способами намерены выиграть его. Как правило, всегда находятся «тайные доброжелатели», которые вместо помощи доставляют массу дополнительных проблем и препятствий в ходе противостояния.

Еще до наступления конфликта необходимо полагаться только на самого себя, а если окажется, что без поддержки не обойтись, ищите людей, способных оказать эту поддержку реально, а не на словах. В любом случае, это должны быть люди заинтересованные. И далеко не всегда ими могут быть близкие и друзья, которые либо сразу начинают отговаривать человека от вступления в конфликт, либо, наоборот, – только нагнетают обстановку своими мыслями и разного рода мрачными предсказаниями по поводу нарастающего конфликта. К тому же участие отдельных людей лишает человека самостоятельности, решимости, ответственности, он старается свалить обязанности и принятие важных решений в конфликте на кого-то другого, отстраняясь от активных действий все больше.

Ощущая приближение конфликта, нужно обладать трезвым рассудком и здоровой памятью и постараться сохранять душевное равновесие, хладнокровие. Малейший эмоциональный срыв, проявленный в конфликте, забывчивость и невнимательность всегда на руку сопернику-оппоненту и позволят ему повернуть ход событий в невыгодную для вас сторону.

Для разрешения конфликта необходимо правильно понимать его природу, его суть, а глубже – причины его возникновения, те обстоятельства, которые и породили эту ситуацию. Обычно конфликт возникает в результате неприязненных отношений между людьми. Конфликт может возникать из-за зависти, гордости, жадности кого-либо из его участников; в коллективах конфликт чаще всего возникает из-за разного подхода к одному и тому же делу, из-за различных взглядов людей, вынужденных работать вместе и в итоге своего труда приходиться к единому результату.

Иногда конфликта удастся избежать за счет все того же откровенного разговора, о котором говорилось выше, благодаря уступкам одной из будущих противоборствующих сторон. И если конфликт вовремя не предотвращен, то достаточно малейшего неловкого толчка, чтобы он расцвел пышным цветом. Спровоцировать его может что угодно – оскорбление, неприятные сплетни, поступки, противоречащие общим правилам, и т. д. Можно породить бурю, сказав оскорбительное слово, а потом извиниться, исчерпав т. н. инцидент, но

конфликтная ситуация в этом случае не будет разрешена и он рано или поздно назреет.

Чисто формальные действия, отдельные признаки уважения не могут разрешить конфликта, они только усиливают ситуацию несложившихся отношений и тем самым увеличивают вероятность возникновения новых, более серьезных и обширных столкновений между людьми. Получается, что для создания серьезного конфликта одних еле сдерживаемых неприязненных отношений иногда маловато, необходимо, как минимум, две, а то и больше ситуаций, независимых друг от друга, не вытекающих одна из другой.

Конфликт необходим, и его разрешение означает устранение всех негативных ситуаций. И ключевую роль в его разрешении играет правильная формулировка конфликтной ситуации и ее вариантов. Сделать это – ваша задача, и сделать это нужно, естественно, еще до начала противостояния.

Каждый человек должен выработать нужную тактику поведения, четко представляя, что в конкретной ситуации есть конфликт, вызванный определенными, вам хорошо известными причинами. Четкое представление об этом и подскажет, что делать, как подступиться к конфликту, какие аргументы приводить в свою защиту, а какие помогут свергнуть соперника. Нужно докопаться до истины, до первопричины, из которой проистекают все другие причины конфликта. Это и поможет постепенно, шаг за шагом избавляться от каждой причины, от каждой проблемы, разрешая тем самым основную проблему и ликвидируя конфликтную ситуацию.

При общем представлении о природе конфликта и о том, что же ему предшествует и что делает его неизбежным, каждый человек сможет с легкостью справиться со всеми соперниками, потому что он будет знать, в каком направлении ему действовать. Второе, что нужно учитывать перед вступлением в конфликт, так это представление о каждом из его участников. Ведь при противостояниях в коллективе любой сослуживец с легкостью способен разгадать тайные мысли и желания своих оппонентов в лице давних коллег, мысли и желания которых ему уже давно известны или очевидны настолько, что и угадывать ничего не надо. Поскольку любой участник конфликта преследует свои цели, участвуя в нем, значит, он непременно должен учитывать эти цели и заявлять о них в ходе самого процесса, чтобы не оказаться на обочине действия и в итоге – «несолоно хлебавши».

Выше уже говорилось о том, что с самого начала необходимо выработать особую, индивидуальную позицию и тактику поведения в конфликте. Это значит, что заранее нужно продумать, о чем следует говорить. В зависимости от контекста, сообщение участника конфликта может принимать самые разные формы, и при ознакомлении слушателей с его содержанием им будет легче понять его суть, если в нем используются подходящий стиль выражения и манера сообщения – в зависимости от представлений о партнерах и самой цели общения. Необходимо всегда спрашивать себя о том, что вашим партнерам необходимо знать и что можно и нужно им говорить, чтобы занять соответствующее положение в конфликте и суметь выйти из него победителем. Разговаривайте с оппонентами простым и понятным языком, чтобы у присутствующих не оставалось никаких вопросов.

Слушатели, не вникнувшие в смысл чьего-либо сообщения, часто из опасения показаться глупыми не обращаются за дополнительными разъяснениями. А если до конца не ясно, в чем суть дела, то и конфликт не может быть разрешен, а если он и будет разрешен, то не так, как предполагалось вначале. Чтобы такого не произошло, нужно позаботиться о правильном принятии сообщения всеми участвующими в конфликте с первого раза. Многие ошибки в действиях в период конфликта и после него совершаются именно по этой причине. Расплачиваться за ошибки придется опять же не кому иному, а автору непонятого сообщения. Лучше потратить дополнительные усилия и время на выяснение всех непонятных моментов

сразу же, на начальной стадии разрешения конфликта, и, сформулировав сообщение, проверить, что оно правильно понято, в то же время предоставляя партнерам возможность высказать свое мнение по этому поводу, задавая им дополнительные вопросы и давая необходимые разъяснения.

Далеко не всегда удается избежать конфликтов, но даже тогда, когда они случаются, каждый из участвующих старается избежать серьезных столкновений и стремится к тому, чтобы провести сам конфликт цивилизованно, без серьезных столкновений и уж тем более без резких выпадов против своих оппонентов. В связи с этим у многих людей возникают сложности с восприятием самого конфликта и разными предубеждениями на этот счет. Некоторые заранее начинают себя «накручивать» и видят в своих оппонентах личных врагов. А делать этого не стоит.

Прежде чем вступать в конфликт, важно вовремя избавиться от всех своих опасений, подумать об уровне восприятия и предубеждениях членов противоположной стороны. Для быстрого разрешения конфликта в нужном направлении желательно, чтобы все лица, участвующие в нем, понимали друг друга и пришли к единственно приемлемому выводу, решению. Значит, важно прежде всего избавиться от разного рода предубеждений, а уже потом – настроить свое восприятие на нужную волну.

Необходимо, чтобы восприятие каждого в отдельности совпадало при общих оценках. Если один человек будет видеть конфликт в одном, а другой – совершенно в другом, вряд ли они поймут друг друга и придут к согласию. Что касается предубеждений и предрассудков, которые, как правило, построены на эмоциях, то они вообще портят всю картину. Предубеждения только мешают людям видеть корни зла и искажают само восприятие ситуации. Но вместе с тем от предубеждений и индивидуальных восприятий каждого участника конфликта зависит благополучный исход, и чем больше эти понятия будут совпадать, тем больше появится точек соприкосновения, которые так нужны для взаимного согласия и разрешения конфликта.

В связи со всем вышесказанным в интересах каждого взять во внимание эти различия и учитывать следующее: как воспринимают ситуацию ваши партнеры-оппоненты по конфликту, какими способами они хотят добиться своей правоты, чего они ждут в итоге разрешения конфликта и какие надежды питают? Чтобы разрешить конфликт, нужно на какое-то время «влезть в шкуру» тех, чьи представления идут вразрез с собственными, и попытаться понять их, и уже потом, в зависимости от этого, вырабатывать тактику своего поведения в конфликте.

Помимо этого, нужно сохранять дистанцию, вести себя адекватно, не позволяя давления на себя и не оказывая давления на других, сдерживая эмоции, агрессию, соблюдая порядочность и доброжелательный тон, выдержку по отношению к другим участникам конфликта. Иными словами, каждый участник конфликта, в том числе и вы сами, должны придерживаться такой линии поведения, при которой не будут затрагиваться какие-то индивидуальные ценности и интересы всех остальных. Одним словом, у каждого из конфликтующих должно быть личное пространство, за счет которого он мог бы чувствовать себя более уверенно и целенаправленно шел бы к своей цели.

Отстаивание отдельных интересов в ходе конфликта подразумевает выбор честного способа, не позволяющего другим унижить себя, запятнать свою репутацию и т. п. В ходе конфликта всегда важно не только отстоять и защитить личное пространство от нападок других, но и выйти за грань дозволенного самому. Аналогичным образом нельзя посягать и на чью-то независимость и давить на оппонентов безнравственными способами, проявляя властность над ними. Нужно проявлять эмпатию к собеседникам, несмотря на конфликт, сдерживать себя в негативных эмоциональных проявлениях, в резких словах и т. п.

Научитесь не навязывать свое понимание и представление результата, а делайте так, чтобы оппоненты пришли к такому же выводу самостоятельно, без давления. Для этого и требуются особая политика, особый психологический подход к каждому участнику конфликта. Глубокое понимание и разделение чувств собеседника без критического анализа и обсуждения поведения создает условия для активного самовыражения и становления личности. А это очень важно, особенно когда речь идет о коллективной работе. Чем скорее каждый научится это делать и использовать при общении (в т. ч. в конфликтной ситуации), тем больше шансов появится на проявление ответного понимания и симпатии со стороны собеседников.

А при взаимном понимании и уважении конфликты случаются крайне редко, следовательно, проявляя интерес и прислушиваясь к мнению партнеров, каждый сможет достичь эффективных результатов в работе и тогда не появится никаких разногласий. Если конфликт разрешен по всем правилам, о которых говорилось выше, если он протекал ровно, без тягостных обсуждений и резких столкновений участников, он даст меньше негативных последствий и быстрее уйдет в небытие. Если же все-таки в процессе конфликта не удалось избежать некоторых негативных реакций, если некоторые его участники не сумели сдержать своих эмоций и выставили напоказ собственные недостатки, негативные стороны своего поведения, то после конфликта наверняка останется некое неприятное ощущение. В этом случае нужно постараться дополнительно поговорить со всеми его свидетелями и откровенно сказать им о своих опасениях. Наверняка откровенность и искренность окажут большое положительное влияние на окружение, не вызовут ничего, кроме симпатии и признательности.

Часть II. Кто виноват

Предисловие к части (II)

«Кто виноват?» и «Что делать?» – вот два основных вопроса, тревожащих лучшие умы человечества на протяжении всей истории цивилизации. Наша книга целиком и полностью посвящена причинам (внешним и внутренним) возникновения конфликтных ситуаций. Данная часть – это своеобразная попытка оказать экстренную помощь каждому читателю, помочь разобраться не только в причинах конфликта, но и в том, какую роль сыграть в нем вам.

Почему природа создала человека самым совершенным и самым разумным существом на Земле? Ответ на этот вопрос лежит за пределами нашего понимания. Однако нам хорошо известно одно – только человек обладает уникальной способностью быть самостоятельным, не зависеть от внешних факторов, размышлять над решением очень сложных задач, которые в изобилии ставит перед ним жизнь. Большинство из того, что уже существует на земле, – дело рук человека, но есть вещи, которыми можно действительно гордиться, такие, как, например, разного рода изобретения в области науки, техники и медицины, а есть вещи, о которых лучше не говорить.

Конфликт – это тоже дело рук человеческих. Конечно, «создан» он не по желанию и не без участия многих внешних факторов. «Человек – сам кузнец своего счастья», – гласит народная мудрость, однако некоторые особенности человеческой личности не просто тормозят ковку этого самого счастья, но и всячески ей препятствуют. Речь идет об особенностях характера, которые могут как помогать нам в тех или иных ситуациях и начинаниях, так и мешать.

В том, что мы рано или поздно, часто или редко попадаем в конфликтные ситуации, можно винить абсолютно всех и вся: природные явления, влияние планет, расположение звезд

на небе, тайные силы природы, родственников, друзей, скрытых или явных недоброжелателей. Однако, как показывает многолетняя практика, в большинстве конфликтов виноват сам человек, не умеющий или не желающий сдерживать свои эмоции и трезво оценивать свои способности.

Все мы неповторимы и уникальны. Каждый из нас обладает своими собственными качествами: «плюсами» и «минусами», достоинствами и недостатками. Это не секрет. Однако есть люди, которые прекрасно умеют скрывать свои слабые стороны, демонстрируя окружающим только хорошее, а некоторые этого делать просто не умеют. Психологи утверждают, что именно особенности человеческого характера в большинстве случаев являются причиной возникновения конфликтных ситуаций.

В этой главе мы поговорим о том, как же относиться к особенностям своего характера и характеров окружающих нас людей, как избегать разного рода столкновений? Много из того, что мы вам посоветуем, может показаться вам, дорогие читатели, странным, однако все это вполне серьезно и действительно помогает избегать конфликтов.

Глава 1. Они или я

Разобраться в том, кто же (именно кто, а не что) является причиной конфликта, может быть не очень просто, но все-таки необходимо. В первую очередь это необходимо для вас, поскольку тяжесть нависающего шлейфа конфликтов действительно способна довести до сумасшествия и даже до самоубийства самого спокойного и уравновешенного человека. Недаром глава, посвященная проблеме самооценки, поставлена нами – авторами этой книги – на первое место. Только когда вы на сто процентов убедитесь в том, что вы не виноваты в той или иной сложившейся конфликтной ситуации, можно думать о том, чтобы избавиться от них вообще.

Есть люди, удивительным образом притягивающие к себе конфликты, и даже несмотря на то, хотя бы они того или нет, появляясь в новом коллективе, они сразу же вызывают бурю ссор и разногласий. Это, конечно, очень неприятно и болезненно, причем, как для окружающих, так и для самого индивида.

Казалось бы, такого человека можно только пожалеть, поскольку от этой своей особенности в первую очередь и в большей степени страдает он сам и никто больше, однако жалеть тут некого! Психологи, которые буквально насквозь видят каждого из нас, утверждают: такое явление чаще всего возникает из-за того, что большинство людей не умеют искать настоящих виновников конфликта, не способны трезво и рационально оценивать сложившуюся ситуацию и роль своего собственного «Я». Если вы относитесь к этому типу людей, если вы не понимаете, почему же вы, вопреки своему желанию пожить мирно и спокойно, вы все-таки втягиваетесь в конфликты, то эта глава нашей книги вам будет особенно полезна. Вполне нормально, что после каждого конфликта вы вините в случившемся кого угодно: друзей, родителей, перепады атмосферного давления, магнитные бури, ужасные условия жизни и т. д., и т. п. Это все вполне понятные причины конфликтов, однако, на наш взгляд, они являются отговорками, позволяющими не копаться в себе, не винить во всем себя.

Такова психология человека, что во всех земных грехах, во всем, что с ним случается, он склонен винить всех, кого угодно, только не себя, в то время, как советуют психологи, при оценке конфликта прежде всего нужно начинать с собственной роли в этом событии.

Представьте, что вы, как ни старались, все-таки попали в конфликтную ситуацию. Позади грандиозный скандал, припоминания друг другу всего, что было и чего не было, драка и прочие неприятности... Что вы делаете после этого? Сначала негодуете, переживаете и нервничаете, а

потом начинаете жалеть себя, т. е. рассуждать на тему, что ваши таланты и способности никого не интересуют и все видят в вас только ваши недостатки, что оппонент просто-напросто неуравновешенный псих, который сам из себя ничего не представляет и к тому же еще и не умеет держать себя в руках, и т. д.

Но правильнее всего (так считают специалисты) было бы подумать о том, «как вел себя в этой ситуации я?» «а не спровоцировал ли этот конфликт именно я?» Однако не спешите не соглашаться с этим утверждением, поскольку мы всеми возможными и невозможными способами попытаемся доказать вам его правильность и мудрость.

Говорить о том, что в каждом конфликте, в каждой неприятной жизненной ситуации в первую очередь нужно винить себя, а уже потом других людей и внешние обстоятельства – просто, но сделать это не так-то и легко. Однако если подумать, если взглянуть на проблему конфликтов по-философски, то можно заметить простую закономерность: ничего в этой жизни не возникает на пустом месте, все, что нас окружает, либо создано природой, либо... руками человека.

Конфликт относится ко второй группе явлений нашей жизни, т. е. в большинстве случаев он создан руками самого человека, который от него же и страдает. Как такое может быть? Да очень просто! Подумайте, если бы вы в той или иной ситуации промолчали или просто пропустили, что говорится, мимо ушей те или иные слова оппонента, то, может быть, конфликта и не было бы? Однако это чисто философское суждение, несколько чуждое всем нам – простым смертным.

Так уж устроен человек, что он любит противопоставлять себя обществу. Они такие, а я – другой, они делают так, а я – делаю вот так, они могут то, а я могу – это. В принципе это нормально и даже хорошо. Если было бы наоборот, то мы давным-давно превратились бы в стадо и, т. н. стадный инстинкт просто сделал бы из нас животных.

Индивидуализм всегда приветствовался и поощрялся. Именно он отличает человека от других живых существ. Однако психология человека устроена еще и так, что в большинстве случаев противопоставление это несколько односторонне. Они – плохие, а я хороший(ая), они сделали неправильно, а вот я как всегда прав(а). Знакомые рассуждения? Каждый из нас хотя бы раз ловил себя на мысли, что он хоть чем-то, но лучше других. Конечно, это приятно, но, как показывает практика, это не всегда соответствует действительности.

Это тоже вполне нормально и естественно, поскольку, по утверждениям психологов, при реабилитации после конфликта здоровая доля самолюбия просто необходима. Но не забывайте о здоровой доле самокритики, которая тоже еще никому не помешала. Нам с детства твердят, что во всем хороша «золотая середина». Так и здесь – всего должно быть в меру!

Как правило, любая конфликтная ситуация представляет собой не просто скандал и ругань, а противопоставление одного человека другому, одной точки зрения – другой и, если хотите, противопоставление собственного «Я» всем остальным. Конечно, это утверждение у многих вызовет недоумение, т. к. они привыкли к тому, что конфликт – это плохо, это вульгарно и постыдно.

Конфликт с какой-то стороны хорош тем, что дает возможность действительно оценить себя. Именно поэтому дипломированные психологи и специалисты в этой области говорят: «Искоренить конфликт полностью – невозможно, да и не нужно.» Все в мире познается в сравнении, а конфликт – это еще одна возможность посмотреть на себя со стороны, прекрасный вариант лишней раз попрактиковаться в самооценке и самоанализе. Это не просто очень полезно, но и интересно. Вот и сравните себя с теми, с кем вы только что конфликтовали. Это сложно! Это неприятно! Но это необходимо прежде всего для вас самих, чтобы снизить возможность возникновения конфликта с вашим участием просто до минимума.

Прежде чем оценивать сложившуюся конфликтную ситуацию, обвинять противоположную сторону, подумайте о том, а не виноваты ли вы в ней сами. Не спешите оправдывать себя, рассуждая: «Я хорошая, а вы меня не любите.» Скорее всего, трезво взглянув на ситуацию теперь уже со стороны, покопавшись в себе, вы легко или не очень, болезненно или безболезненно (все зависит от вашего упрямства и темперамента) найдете доказательства того, что вы тоже были виноваты в том, что конфликт все-таки состоялся.

Конфликты бывают разные, об этом мы уже говорили. В некоторых участвуют два человека, по тем или иным обстоятельствам недовольные поведением или мыслями друг друга. Оценить свою позицию в этом споре можно достаточно легко. Но бывают и более сложные конфликты, когда один индивид противостоит сразу целому коллективу, когда он становится изгоем, таким козлом отпущения, виновным во всем, что происходит на земле. Конечно, такую ситуацию достаточно сложно трезво оценить и понять, кто на самом деле виноват. Первый и самый веский аргумент, что их много, они сильнее, а я – один и беззащитный. Этот аргумент, как правило, оказывается самым сильным, вытесняет все остальные и вводит нас в заблуждение.

Кстати, по утверждениям конфликтологов, в такие конфликтах чаще всего виноват именно тот человек, который сумел восстановить против себя весь коллектив. Вы должны понять и следующее: чтобы добиться столь яркого результата, нужно изрядно постараться. Это неоспоримый факт, неоднократно доказанный как участниками конфликта, так и специалистами.

Может быть, вы слишком явно противопоставили себя коллективу или не умеете общаться, или ваша самооценка слишком завышена, или вы слишком эгоистичны... Несмотря на то, что каждый человек полностью уверен в своей неотразимости и незаменимости, таких причин – просто огромное количество. Это не обычная самокритика, вызывающая смех и иронию, это необходимая оценка собственной личности, которая, вполне возможно, может надежно уберечь вас от конфликтов. Если вы хотите научиться миновать такие подводные камни, то вам нужно в первую очередь научиться правильно оценивать себя.

Не побоимся повториться и скажем, что конфликт очень редко возникает на пустом месте. Конечно, бывает так, что в тот или иной момент каждое слово, каждый жест могут вызвать массу недовольств, однако такие ситуации бывают достаточно редко. Чаще всего конфликты возникают по явным и вполне объяснимым причинам (о которых мы говорили в первой части), они назревают и копятся годами, а то и десятилетиями, и в один прекрасный день выплескиваются наружу, бурно и стремительно. Но даже если вы попали в такую ситуацию, прежде чем сетовать на причины, разберитесь в себе. В момент оценки конфликта, т. е. в тот момент, когда вспышка уже прошла и наступило осознание случившегося, подумайте о том, насколько велика ваша вина в том, что произошло?

У каждого человека есть недостатки, точнее сказать, особенности. Психологи давным-давно доказали, что как таковых недостатков у человека не бывает, есть только выдающиеся особенности, которые принимаются или не принимаются другими людьми, воспринимаются ими как «плюсы» или как «минусы». Очень часто получается так, что человеку достаточно сложно оценить свои положительные и отрицательные особенности адекватно. Мы уже говорили, что человек по природе своей склонен к идеализации собственной персоны, поэтому все недостатки часто трактуются им как достоинства, что и становится причиной многих конфликтов. Найти в себе плюсы – легко (я образованный(ая), я красивый(ая), я самый веселый(ая) и т. д.), а вот признаться себе в том, что я не умею общаться, не люблю, когда мне указывают на мои недостатки, эгоистичен и раздражителен, может далеко не каждый.

Между тем, знать свои «минусы» очень важно не только для того, чтобы быть интересным окружающим, но и чтобы избежать многих конфликтов. В психологии есть такой метод, называемый «методом кривого зеркала», который призван все достоинства обращать в недостатки, и наоборот, тем самым снижая или повышая самооценку человека. Конфликтологи считают, что именно метод диагностики – самый эффективный при реабилитации человека после конфликта. Сначала выполнять некоторые упражнения достаточно сложно, но потом это становится даже интересно. Попробуйте выявить один, самый большой свой «плюс» и превратить его в «минус». Если вы научитесь делать это легко, то вы не просто сможете быстро и просто понять причины конфликтов и собственную роль в этом событии, но и вообще исключите подобное явление из своей жизни.

Вообще, уметь относиться к себе должным образом – это целая наука, которой стоит поучиться каждому из нас. Может быть, потому, что умеют это единицы. Ведь такие неприятности, как конфликт, ссоры, скандалы и т. п., существовали, существуют и будут существовать. Нам кажется, что кто-кто, а мы прекрасно знаем себя, отлично разбираемся в себе и можем предсказать на сто шагов вперед, что, как и когда мы будем делать. Однако если вы попытаете воплотить в жизнь такое ваше мнимое умение, то у вас вряд ли что получится.

Конфликт – явление настолько непредсказуемое, что оно очень часто застает нас врасплох, однако мудрые люди утверждают, что конфликт – это своеобразная школа жизни, в которой нам предстоит научиться очень многому. Психологи учат: не стоит огорчаться тому, что везде, где бы вы не появились, – дома, на работе, на улице, в компании друзей, за вами неотступно следуют конфликты и ссоры. В этом есть масса положительного. В частности, вы можете реально научиться оценивать себя так, как это есть на самом деле, без преувеличений и без принижения собственного достоинства.

Особая проблема, очень часто возникающая в конфликтных ситуациях, – это жалость к себе, любимому. Конечно, вполне можно понять, что никому не понравится, что он вдруг стал козлом отпущения, центром конфликта, своеобразным громоотводом. Однако и в такой ситуации просто необходимо, стиснув зубы и удерживая слезы обиды, думать о том, а, может быть, я виноват в том, что со мной произошло. Жалеть себя – последнее дело, человек, который поддается на соблазн бросить все и скрыться от людей, обидевших его, – слабый, безвольный индивид. На то мы и созданы самым разумным существом, чтобы, сделав ошибку, не просто осознать ее, но и постараться ее исправить.

Безусловно, конфликт никому не приносит ничего хорошего. Это всегда неприятно и сложно. Однако чтобы оградить себя от этого явления, не нужно прятаться и убегать в поисках новой, более приветливой и более терпимой к вам компании, не стоит еще больше отдаляться от людей. Если вы сделаете так, то решить эту проблему вам не удастся никогда. Вас так и будет на протяжении всей жизни преследовать череда конфликтов и ссор, скандалов и непониманий. Но вот если вы сможете найти в себе силы не винить окружающих, не жалеть себя, не скрываться, а посмотреть в глаза врагу и постараться изменить в первую очередь себя, а не окружающих, то вы сможете решить проблемы своей конфликтности раз и навсегда.

Казалось бы, на этом можно закончить наш разговор о том, что причину всех неудач и неурядиц можно и нужно искать только в себе. Однако есть еще одна проблема, связанная с положением собственного «Я» в конфликтных ситуациях, которая также заслуживает отдельного разговора. Есть люди, невольно становящиеся созерцателями конфликтов. Если вы думаете, что такое положение лучше, чем положение самих конфликтующих, то вы глубоко ошибаетесь! Человеческая речь – это основное оружие любого индивида, которое зачастую может не только урегулировать сложные ситуации, но и, наоборот, подлить масла в огонь.

Возьмем такую, на первый взгляд, сумбурную и несерьезную ситуацию. Вы чисто

случайно сказали своей коллеге по работе, что ее платье смотрится куда лучше, чем платье другой вашей коллеги, купленное в дорогом магазине. Казалось бы, ну что такого? Однако даже такая ситуация может привести к достаточно серьезному конфликту, причем виноватыми в нем будете именно вы. Что же вы можете сделать, чтобы коренным образом изменить общество, заставить его принимать вас таким, каковы вы есть? Ровным счетом ничего. Однако, как утверждают психологи, есть один способ, чтобы изменить общество: в первую очередь нужно изменить себя. Это сложно, но возможно, если вы найдете в себе силы и сможете повернуть жизнь так, чтобы она была на вашей стороне. Только в подобной ситуации вы имеете реальный шанс научиться с легкостью и грацией избегать конфликтов, а значит, сделаете свою жизнь лучше и легче.

Вы страдаете от того, что за вами всегда неотступно следуют конфликты? Вы не можете и дня прожить, чтобы с кем-нибудь не повздорить? Это очень неприятно, но поправимо. Мы рассказали вам о том, что оценку любой нелицеприятной ситуации, в т. ч. и конфликта, нужно начинать с оценки собственного «Я», однако мы не говорили о том, что оценка эта должна быть только отрицательной. Есть такой анекдот: встречаются как-то две подруги, одна жалуется другой на своего друга:

- Ты знаешь, мы снова с ним поругались!
- Но что случилось, вы же так хорошо друг с другом ладили?
- Я хочу на свадьбу надеть длинную фату, а он вообще не хочет жениться!

Да-да, большинство конфликтов, если в них разобраться, имеют под собой совершенно глупую ситуацию, присмотревшись к которой, можно долго смеяться, и которая впоследствии может показаться очень незначительной. Однако как бы не был смешон и жалок конфликт, факт остается фактом. Золотое правило человека – относись к другим так, как ты хочешь, чтобы они относились к тебе. Научитесь слушать собеседника, научитесь решать все проблемы цивилизованно, не прибегая к оскорблениям и ругани, научитесь жить в ладу с самим собой, и вы увидите, что многие конфликты, которые еще недавно просто преследовали вас темной тенью, теперь вам не страшны.

Глава 2. Жизненные обстоятельства

Все мы живем в обществе. Всех нас окружает множество предметов, которые могут нам нравиться, а могут вызывать раздражение, масса людей, совершенно по-разному выглядящих, по-разному себя ведущих в тех или иных ситуациях, по-разному реагирующих на те или иные обстоятельства.

Человеческий организм может достаточно долго функционировать без пищи и воды. А также – достаточно долго может выносить разного рода трудности, привыкать к неблагоприятным условиям, долгое время терпеть неприятных людей, бороться с проблемами на работе, изо всех сил сохраняя душевное равновесие. Но в один прекрасный момент все это выльется наружу, и тогда конфликта просто не избежать! Психологи утверждают, что риск возникновения конфликтных ситуаций у людей, переживающих те или иные трудности в жизни, гораздо выше, чем у людей, переживающих спокойный, бесстрессовый период. Это вполне понятно.

Человек так устроен, что он особенно остро реагирует на разного рода внешние раздражители, ведь окружающая среда имеет на нас достаточно сильное влияние. Даже если мы говорим, что нам совершенно все равно, что происходит вокруг, мы удивительным образом реагируем на все внешние обстоятельства. Жизнь – штука сложная и непредсказуемая: сегодня – все хорошо, солнышко светит, птички поют, все люди хорошие и красивые, а завтра все резко

наоборот. Такова сущность человека! Не бывает такого, чтобы все в жизни было хорошо и легко. Такое возможно только у самых везучих людей, которых можно по пальцам перечесть, а вообще – обязательно найдется ложка дегтя, которая испортит целую бочку меда.

Совсем другое дело, что есть люди, умеющие справляться с неприятностями лучше или хуже. Кто-то достаточно спокойно переносит все неприятности, сохраняя бодрость духа и оптимизм, а кого-то малейшие неприятности просто выбивают из колеи. Множество жизненных обстоятельств отравляют нам жизнь. В ней может случиться все, что угодно, – семейные проблемы, неурядицы со здоровьем, неудачи на работе, конфликты с родителями, и все это коренным образом отражается на наших взаимоотношениях с другими людьми.

Все это удивительным образом накладывает отпечаток на общение и поведение человека. Вам когда-нибудь приходилось чувствовать с самого утра, что вы не настроены на общение? Приходилось? А общаться все равно приходилось и скорее всего все заканчивалось ссорами и конфликтами. Это вполне естественно!

Не секрет, что когда у нас все хорошо, конфликтовать, ругаться и вообще всячески выражать свое недовольство просто не хочется. Но когда в жизни возникают хоть какие-нибудь неприятности, вызванные теми или иными жизненными обстоятельствами, вам хочется выплеснуть все свои негативные эмоции, и тогда вероятность разного рода конфликтных ситуаций возрастает в несколько раз.

Какие же жизненные проблемы чаще всего становятся этими самыми внешними раздражителями, делающими даже самого спокойного человека вспыльчивым и конфликтным и дающими мощный толчок конфликтным ситуациям? В первую очередь – это семейные неурядицы. Семья – это ячейка общества. Так говорилось в славные советские времена, именно семья в то время стояла на первом месте и занимала главенствующее положение в жизни каждого человека и страны. Сегодня семья – это тоже ячейка общества, только со всех сторон сдавленная гнетом проблем и сложностей. Завести семью сегодня – это очень серьезный шаг, к которому следует подходить со всей ответственностью и серьезностью, в противном случае ваша семья может стать не символом счастья и гармонии, а источником стресса и повышенной раздражительности.

Психологи утверждают, что именно семейные неурядицы чаще всего становятся весьма сильной причиной вспыльчивости, неизбежно приводящей к конфликтам с окружающими. Очень часто семья является оплотом и опорой, поддерживающей и оберегающей всех своих членов, но бывают семьи, которые вместо поддержки несут каждому человеку массу проблем, отражающихся на всей его деятельности и общении. То денег не хватает, то внимания, то дети поражают избалованностью и глупостью, то жена (муж) изменяет – вот они, извечные проблемы, отравляющие жизнь и загружающие психику.

Угнетенный проблемами и неурядицами человек становится чрезвычайно сложен в общении. И речь тут идет не только о работе, хотя, как показывает многолетний опыт наблюдений, большинство негативного, накопленного в результате семейных неурядиц, выплескивается именно в отношениях с коллегами. Очень часто семейные проблемы могут довести до полного разрыва с друзьями, которые, кстати сказать, являются неплохим способом разрядки и отвлечения от проблем насущных.

Конечно, всех нас учат разграничивать личную жизнь и работу, не смешивая такие понятия, как жизненные, бытовые ситуации и работа, общение с друзьями и проблемы на работе, однако сделать это не всегда получается. Именно семейные проблемы очень часто приводят к тому, что человек, наделенный достаточно слабой нервной системой и обладающий повышенной чувствительностью к разного рода внешним факторам, становится раздражительным, неуравновешенным и вспыльчивым. А заодно – и более нетерпимым по

отношению к близким. Его все больше раздражает все то, что происходит вокруг него, и, в конце концов, такое нервное напряжение выплескивается наружу в конфликте. Психологи утверждают, что в подобных ситуациях конфликт чаще всего происходит спонтанно и особенно бурно, причем его возникновение в большинстве случаев не зависит от желания его инициатора.

Во все времена считалось, что неполноценная или неблагополучная семья не просто не может воспитать нормального человека, но и вполне в состоянии превратить жизнерадостную и оптимистичную личность в неврастеника и пессимиста. Действительно, посмотрите, сколько нервно больных детей, особ с серьезными психическими отклонениями, душевно больных индивидов выходят из таких семей. Как показывает статистика, большинство людей на работе проводят не больше 8 часов, в общении с друзьями – не больше 3 часов в день, а все остальное время, аж 13 часов, человек проводит в кругу семьи. Все эмоции, которые он получает в семье, переносятся на его психику, проецируются в его сознание, отражаются на его поведении и в общем – модели общения. Если в семье не все благополучно, если каждый день возникает масса проблем, которые наваливаются на человека, вызывая массу неприятных, отрицательных эмоций, то вероятность возникновения конфликта возрастает в несколько раз.

Что же можно посоветовать людям, у которых семейные неурядицы вызывают не просто вспышку негативизма, но и повышенную конфликтность? Выход здесь может быть только один – научиться справляться со всеми трудностями, неизбежно возникающими в семье, самостоятельно, при помощи своей силы воли. Научитесь, выходя из дома, забывать обо всем том, что происходило за стенами родного дома. Постарайтесь проводить больше времени с друзьями, научитесь отвлекаться от проблем, смотреть на все проще и с юмором. Кстати сказать, специалисты считают, что юмор – достаточно сильное оружие в борьбе со стрессом, повышенной раздражительностью и конфликтностью. Смех – лучшее лекарство, не случайно существует такое мнение, что каждая проблема, воспринятая с юмором, и осмеянная в кругу друзей, не просто бережет наши нервы, но на 1,3 часа продляет жизнь. Если вы сможете найти в себе силы побороть все то негативное, что возникает внутри вашей семьи (помните, что от этого не уйдешь, но с этим можно жить), то вам удастся с легкостью избегать конфликтных ситуаций и не провоцировать их.

Второй по популярности причиной конфликтов является любимая работа, которая может доставить массу проблем и привести к серьезному и продолжительному противостоянию со всеми окружающими людьми и с самим собой. Здесь все наоборот. Если при семейных неурядицах все негативное сваливается на работу и коллег или подчиненных, неурядицы на службе чаще всего выплескиваются в виде конфликтов внутри семьи. Если вы вдруг стали замечать, что каждый день, проведенный в кругу домашних, обязательно заканчивается скандалом, то в первую очередь обратите внимание на психологический климат в своем офисе.

Работа – явление, необходимое каждому человеку. Без нее мы просто не сможем жить, причем не только потому, что нам неоткуда брать средства к существованию, но и потому, что мы просто не сможем проводить все время, бездельничая.

Очень часто бывает так, что день не задается с самого начала. Вы проспали, не успели на автобус, уехавший прямо из-под вашего носа, попали в пробку, не успели на планерку, «запороли» заказ или испортили изделие, не заключили сделку или потеряли деньги. Таких неурядиц и неприятностей может быть просто огромное количество. Все это действительно способно вывести из себя любого, даже самого спокойного и уравновешенного индивида. Именно мелкие, на первый взгляд, неприятности часто становятся причиной повышенной раздражительности, вспыльчивости и неудовлетворенности прежде всего собой, что неумолимо приводит к конфликтам с окружающими: родственниками, друзьями, любимыми. Однако

особого внимания должны заслужить проблемы, вызванные отношениями с начальством. Конечно, начальник тоже человек, у него, как и у вас, бывают сложные периоды в жизни, когда не хочется видеть совершенно никого. Однако работа есть работа, и сталкиваться с начальством вам все равно придется. Очень часто проблемы на работе могут быть вызваны именно этим фактором.

Начальник – человек, стоящий на несколько ступеней выше вас, поэтому ему больше позволено. Он может накричать, отчитать вас как набедакурившего школьника, заставить выполнять не входящую в ваши обязанности работу (особенно это касается молодых специалистов), не дать отпуск или отправить в командировку. Все это не просто как следует подпортит вам настроение, но и расшатает нервы, что опять же приведет к проблемам с окружающими. Неприятностей, связанных с работой, может быть просто огромное количество, причем по неписанному закону, называемому «законом подлости», все эти неприятности наваливаются все вместе. Человек, настолько загруженный проблемами на работе, что он просто не замечает ничего вокруг, становится замкнутым, заикленным только на том, как этих проблем избежать, раздражительным, необщительным.

Конечно, в первую очередь это сказывается на самом человеке, на его настроении и внутреннем мире, но еще больше проблем все это доставляет тем людям, которые, так сказать, по долгу службы, должны находиться рядом. В такие моменты причиной конфликта может стать все, что угодно, – не вовремя сказанное слово, неуважительный жест, некорректно выраженная претензия. Конфликта просто не избежать. Но это все крайности, в большинстве случаев не все так плохо, как кажется на первый взгляд. Очень редко получается так, что все просто из рук вон плохо, ведь что-то хорошее и светлое обязательно должно случиться. Главное – это заметить и оценить.

Человеческая психика устроена так, что ей нужно что-нибудь одно: чтобы все было очень хорошо и индивид мог радоваться жизни, либо все должно быть слишком плохо, и он вполне заслуженно впал бы в депрессию. Другого она не принимает. Однако уметь видеть хорошее, даже там, где больше плохого – это удивительное качество, способное надежно ограничить нас от конфликтов и склок. Конечно, работа приносит удовлетворение, повышает профессионализм и, если хотите, дает возможность материальной независимости, однако работа, кроме основных нагрузок, еще требует от вас и умения жить и функционировать в коллективе. Вот здесь-то и возникает большинство проблем, связанных с работой.

Проблемы в профессиональном коллективе, связанные с общением между коллегами, несовпадением точек зрения и прочими мелочами, стоят на втором месте после проблем, непосредственно связанных с работой, и чаще всего становятся причиной конфликта. Коллектив – штука сложная, он может состоять из трех-четырех человек, а может из 80 – 90, все зависит от специфики и вашей должности. Коллектив может состоять из людей образованных, интеллигентных и тактичных, а может – из необразованных и вполне незатейливых в плане воспитания и такта. Находиться на хорошем счету в коллективе довольно сложно и одновременно необычайно важно. Приспособиться к такому однослойному коллективу не так-то и трудно, было бы желание. Но в большинстве случаев коллектив состоит из совершенно разных людей, имеющих свои особенности, достоинства и недостатки. Поэтому очень часто возникают проблемы с общением и совместным профессиональным сотрудничеством. Эти проблемы приводят к ссорам и конфликтам, причем не только с членами коллектива, но и со всеми окружающими людьми.

Несмотря на то, что каждый из нас скажет, что коллектив не имеет на него ни малейшего

влияния, все-таки это не так. Человек довольно сильно зависит от того, насколько хорошие, крепкие и дружеские отношения складываются у него с коллегами. Когда все хорошо, никто не держит на вас зла, никто не старается вставлять палки в колеса, и жить становится легче и приятнее. Как мы уже говорили, большинство всех негативных эмоций, связанных с неприятностями на работе, выплескиваются в семье. Наверняка у вас были такие моменты, когда уже в нерабочее время, находясь в кругу семьи, вы внутренне переживали неприятности, которые случились или вот-вот должны случиться на работе.

Вы становитесь раздражительным, нервным, вспыльчивым, малейшее слово, сказанное в ваш адрес, может привести к тому, что вы сознательно или бессознательно нарветесь на конфликт. Это очень частое и вполне понятное явление. Малейший душевный дискомфорт, осознание того, что решить какие-то проблемы вам достаточно сложно, приводят к тому, что все ваши чувства обостряются, делаются ранимыми и хрупкими до такой степени, что вы просто не можете удержаться от скандала. Однако от проблем, связанных с работой, страдают и друзья, и просто знакомые люди. В моменты, когда, кажется – все совсем плохо, обидеть грубостью можно кого угодно, что неизбежно приведет к конфликту. Но книга наша посвящена не только тому, почему возникают конфликты, но и тому, как их избежать. Здесь мы скажем банальную фразу: «Умейте разграничивать работу и личную жизнь!» Только так вы оградите себя от конфликтов, только так вы сохраните здоровыми массу нервных клеток.

Постарайтесь не выносить все, что таится в кулуарах вашей работы, в свою личную жизнь, научитесь относиться к людям с уважением, не взваливая на них весь груз своих забот. Напомним, что лучшим средством борьбы с разного рода неприятностями являются юмор и умение посмеяться над собой.

Проведите сами с собой своеобразный тренинг: если чувствуете, что любимая работа завалила вас проблемами и неприятностями, попробуйте в угоду родным или друзьям все эти неприятности высмеять, сделать из них этакую юмореску. Уже после первых попыток вы увидите неплохие результаты. Подобным способом вам удастся надежно ограничить себя от конфликтов и негативизма. Какие же еще жизненные обстоятельства могут привести к повышенной раздражительности и конфликтности? Да какие угодно.

Сегодня все мы живем в постоянном напряжении, зачастую сами придумываем себе проблемы, загружаем себя разного рода мелочами. Темп современной жизни располагает к срывам и конфликтам, но в интересах людей научиться избавляться от них и бороться с ними всеми возможными и невозможными способами. Очень часто бывает так, что выходите вы из дома в прекрасном, приподнятом настроении, но, столкнувшись с некоторыми неизбежными нюансами нашей жизни, вы становитесь замкнутыми, раздражительными. В чем же причина? Увы, каждый день нам приходится давиться в транспорте, толкаться в очередях, простаивать по полдня в пробках, но в некоторые моменты все это раздражает особенно сильно. Дело в том, что, как мы уже говорили, раздражительность, импульсивность и темпераментность – это основные причины конфликтности, а вот если эти свойства вашей личности еще и подстегиваются внешними факторами, то это уже равносильно атомному взрыву. Жизнь ежедневно дает нам массу поводов раздражаться и нервничать.

Такие неприятности, как толчея в очереди, склоки стариков и старушек в транспорте, обвес и обсчет в магазинах и на рынках, небольшие столкновения с просто незнакомыми людьми, вроде бы проходят незаметно, однако они накапливаются, перерастая в невроты, в любой момент могут разразиться взрывом, что и приведет к стрессу и скандалу. Ну а если учесть, что среди обычных прохожих, совсем незнакомых вам, есть особы, всем своим видом показывающие свою агрессивность и готовность к склоке, грань становится еще тоньше, как не оберегай свою нервную систему от втягивания в конфликт.

Конечно, от всего, о чем идет речь в этой главе, не скроешься. Все это – неотъемлемая часть нашей жизни, в которой, как известно, есть и плохое, и хорошее. Чтобы все эти раздражители не вызывали в вас приступов ярости, не заставляли конфликтовать с ни в чем неповинными людьми, вам следует научиться смотреть на все философски. Психологи утверждают, что абсолютно во всем есть что-то хорошее, есть что-то светлое и радостное, главное – уметь все это видеть и находить.

Глава 3. Сначала подумай, а потом делай

Существуют индивиды, очень близко к сердцу принимающие все, что говорится в их адрес (возможно, даже и в адрес их близких), поэтому как только назревает конфликтная ситуация, их надо стараться успокаивать, отвлекать от крайне негативных эмоций. Им же самим стоит подумать над тем, почему они воспринимают все эти ненужные слова столь неадекватно? Попробуйте дать понять человеку, что ему это абсолютно не нужно. Ведь есть еще множество способов вывести человека, который вас провоцирует, из себя. Что можно сказать особе, которая так и пытается вас в чем-то обвинить?

Если вы правы, попробуйте переубедить его вежливо и тактично – это одно из главных требований. Если же вы ошибаетесь – а это, кстати говоря, случается на удивление часто, – то нужно признать свои ошибки быстро и охотно. Такой метод не только даст поразительные результаты, но и – хотите верьте, хотите нет – при определенных обстоятельствах следовать ему гораздо приятнее, чем пытаться защищать себя. Помните: «Дракой никогда многого не добьешься, но с помощью уступок можно получить больше, чем ожидаешь.» Итак, если вы хотите склонить людей к вашей точке зрения, соблюдайте следующее правило: если вы неправы, признайте это быстро и решительно.

Ну а коли вы чувствуете, что вам грозит столкновение, то не лучше ли вам опередить противника и взять инициативу на себя? Не считаете ли вы, что гораздо легче подвергнуть себя самокритике, чем слушать обвинения из чужих уст? Говорите о себе все оскорбительные слова, которые, как вы знаете, у вашего собеседника на уме или на языке, причем произнесите их прежде, чем это сделает он, и это выбьет почву из-под его ног. Можно поставить сто против одного, что он займет в таком случае великодушную, снисходительную позицию и сведет ваши ошибки к минимуму.

Запомните, что мелкий человек впадает в ярость по поводу даже самой незначительной критики, но мудрый стремится чему-то научиться у тех, кто осуждает и упрекает его и «не уступает ему дорогу». Хотите уберечь себя от беспокойства из-за критики? Ведите список «глупых поступков», которые вы совершаете, и критикуйте себя. Поскольку мы далеки от совершенства, давайте поступать так, как Э. Х. Литтл: просить других о беспристрастной, полезной, конструктивной критике. Ведь несправедливая критика часто является замаскированным комплиментом. Она означает, что вы возбуждаете зависть и ревность. Помните, что никто и никогда «не бьет мертвую собаку».

Не спорьте со своим клиентом, супругом или противником. Не говорите ему, что он не прав, не вынуждайте его взвинтить себя, а будьте хоть чуточку дипломатом. Не нарывайтесь сами на конфликт. Проявляйте уважение к мнению собеседника. Не реагируйте ненавистью на придирки человека, который пытается вовлечь вас в конфликт. Будда сказал: «Ненависти можно положить конец не ненавистью, а только любовью.» Положить же конец недоразумению можно не спором, а только тактом, дипломатией, дружелюбием и сочувственным стремлением понять точку зрения собеседника. Единственный способ одержать верх в споре – это уклониться от него. В психологии различают несколько психотипов людей, по-разному

реагирующих на конфликтные ситуации. Рассмотрим ситуации, которые вынуждают определенный психотип прибегать к конфликтам, и как способствовать тому, чтобы подобная ситуация не возникала вообще.

Параноик (застревающий тип): конфликтует в случаях, когда его критикуют, требуют подчинения воле других людей, не являющихся для него авторитетными; если он занимается не тем, что его интересует; если отсутствует постоянное признание и одобрение; когда его принуждают общаться с людьми, не разделяющими его интересов. Для улучшения отношений с этим психотипом, необходимо поставить значимую для него цель и направлять его энергию на достижение этой цели, не насмехаться над его делами, а помогать увидеть положительные черты других.

Эпилептоид (инертно-импульсивный): не любит конкуренции со стороны сильных людей; не переносит, если ему не дают возможности проявить авторитет, в т. ч. и над родителями; ущемления своих прав и интересов; ограничения двигательной активности; подчинения требованиям, ситуациям, в которых он отказывает себе в новом, интересном. Такому человеку целиком и полностью можно поручить руководство в коллективе, создавать условия, в которых проявятся его инициатива, энергия, лидерство.

Шизоид: не любит ситуаций, требующих смены привычек поведения; ситуаций, где необходимы неформальные контакты с окружающими, где нужен душевный контакт, где приходится руководить другими людьми; ситуаций коллективной или групповой деятельности, с интеллектуальной работой по заданному плану. С этим человеком следует избегать излишней настойчивости, желательнее провести прием анонимного обсуждения.

Психастеноид: конфликты вызывают ситуации, требующие при принятии самостоятельного решения быстрого переключения с одного занятия на другое; ситуации сильного беспокойства и страха длительных физических или психологических перегрузок. Таких людей нужно направлять на преодоление чувства нерешительности, культивировать в них чувство ответственности; нельзя высмеивать или подавлять их инициативу.

Сензитив: его нельзя обвинять в неблаговидных поступках, критиковать, насмехаться над его поведением, создавать ситуации вынужденного соперничества или вынужденного одиночества. Нужно постепенно повышать его самооценку, помогать в преодолении чувства неполноценности, не опекать чрезмерно, создавать ситуации, где он может самоутвердиться.

Лабильный тип: не создавайте ситуаций сильной конкуренции, ущемления собственного достоинства; ситуаций дисгармонии его настроения, отсутствия успеха и внимания, угрозы наказания, страха, критики его поведения. С таким человеком нужно устанавливать тесный доверительный контакт, полное взаимопонимание, важна постоянная эмоциональная поддержка, сопереживание окружающих.

Циклоид: ненавидит ситуации неожиданных поручений и просьб; резкой смены привычных состояний; ситуации претензий, притеснений и неудач; ситуации психологических перегрузок. В таких случаях хорошо помогают поручения и задания, отвлекающие от отрицательных эмоций, например, тяжелая физическая работа. Нужно помогать справляться с упадком сил, оказывать психологическую поддержку.

Астеник: не любит ситуаций, когда необходимо быстро переключаться в работе или общении, когда нужно проявлять определенную силу воли, когда смеются над его слабостями, неумелыми действиями. Для такого индивида желательнее создавать ситуации, где он может проявить себя, например, в публичном выступлении. Его малейшие успехи должны быть замечены. Не следует также создавать ситуации соревнования (в основном – в семье и школе).

Неустойчивый тип: ненавидит ситуации жестокого подчинения дисциплинарным требованиям; ситуации, ограничивающие в общении с людьми; ситуации длительных усилий и

концентрации сил на какой-либо работе. С этим человеком нужно быть терпимым.

Гипотип: не выносит ситуаций вынужденного одиночества, критики его самого и его недостаточного внимания к своей жизни. Для такого человека нужно создавать ситуации успеха. Основная задача – переориентация его внутренней установки (все вокруг плохие). При помощи этих психотипов вы можете так или иначе воздействовать на людей, а также контролировать себя в экстремальных ситуациях.

Как говорит Дейл Карнеги: «Если сердце человека преисполнено недовольства и недоброжелательности по отношению к вам, то никакая логика, известная в подлунном мире, не сможет склонить его к вашей точке зрения. Людей нельзя заставить или побудить согласиться с вами или с другим человеком. Но, может быть, их удастся привести к этому, если действовать мягко и дружелюбно.»

Если вы человек легко воспламеняющийся, то просто переждите, пока ваш визави успокоится. Искренне старайтесь смотреть на вещи с точки зрения своего собеседника. Относитесь сочувственно к мыслям и желаниям противоположной стороны. И если вы уверены, что он неправ, просто спокойно (ведь именно спокойствие выведет вашего собеседника из себя) постарайтесь объяснить ему это. Но – это должно происходить на глазах всего коллектива. После этого, поверьте нам, он к вам больше не полезет. Но если он прав, не уходите от ответа, а просто скажите, что в следующий раз вы сделаете по-другому. Главное – чтобы это было спокойно и, запомните – дружелюбно.

Главное правило – дайте выговориться собеседнику, а затем эффектно и с элементами драматизации высказывайте свою точку зрения. Но любая вспышка с вашей стороны способна оказаться губительной именно для вас, поскольку может отразиться на вашей карьере. А теперь подумайте, а не этого ли добивался ваш собеседник? Вы будете уволены, а он будет повышен в должности. Старайтесь не поддаваться на провокации, даже если вы очень чувствительный человек и не переносите людей, которые вас задевают. Есть много способов снять агрессию, но конфликт – это не выход.

Бывают очень «горячие» люди, которых нельзя остановить. Они сносят все на своем пути, всегда хотят кому-то отомстить. Для таких особ карьера – это почему-то «убегающее» от них существо. Они не могут усидеть на одном месте, их не устраивает работа с коллективом, они хотят трудиться в одиночку, но и это им очень быстро надоедает. Следовательно, если они занимаются не семейным делом, то вряд ли найдут себе постоянную работу. Хотя, осознав эту ситуацию, можно посоветовать человеку не стараться «поймать карьеру за хвост», а просто попробовать себя в различных видах деятельности и понять, что для него самое главное. Он должен смириться с совместной деятельностью с коллективом.

Особенно много информации о самих себе мы получим путем анализа ситуаций, в которых оказываемся, их классификации. Например, ситуации согласия, препятствий, конфликта, кризиса, когда возникает отчаяние и чувство тщетности усилий, обнажают все многообразие отношений, в которых мы находимся. Как вы относитесь к другим и как они относятся к вам в ситуациях согласия, препятствий, конфликта, кризиса? Вам важно всегда знать, что о вас думают другие, чтобы предугадать действия того или иного субъекта? Но не имеет смысла спрашивать это у самого индивида. Прежде чем ответить вам, он подумает, какой ответ вы хотите получить? Нужно наблюдать за поведением, действиями других относительно вас, и вы поймете, что они о вас думают, т. е. – доверяют, боятся, считают нетерпимым, склонным к навязчивости, склонным к подчинению, сотрудничающим в совместной деятельности, склонным к самоутверждению за счет других или наоборот?

Человек должен стремиться к самопознанию, самовоспитанию. Когда мы оказываемся в определенной ситуации не одни, другие люди, вовлеченные в нее, могут оказаться хорошим

источником информации для самопознания. Почему они так поступили? Что их побудило к этому? Могли бы они поступить иначе? Как я бы поступил на месте этого человека? Какие у него друзья? Вот масса вопросов, ответы на которые могут многое дать для самопознания. Ведь самопознание происходит в применении общечеловеческого психологического знания о человеке к самому себе.

Словом, чтобы избегать конфликтных ситуаций, нужно прежде всего познать себя, свои привычки, качества, которые мешают вам справиться с трудными обстоятельствами. Познание самого себя нужно не для удовлетворения любознательности или получения удовольствия от познания. Но от того, что вы узнаете, например, каковы ваши защитные механизмы, вам вряд ли будет приятно. Однако познание имеет целительную горечь и приобретает смысл только в контексте того, с какими целями вы познаете самого себя и как вы будете использовать это знание.

Существуют очень агрессивные люди, для которых агрессия является средством защиты от неприятных переживаний. Прежде всего надо выяснить, как получилось, что, участвуя в конфликте, человек стал получать удовольствие? Для некоторых из нас агрессия – это средство получения удовлетворения. Как может быть устранена эта вредная склонность? Это, несомненно, зависит только от нас самих. Подобная дурная привычка, носящая защитный характер, может быть устранена начисто, если будет побуждаться не стремлением избавиться от навязчивого действия или обстоятельств, а положительным желанием делать не это, а что-то другое.

Аналогичные привычки, от которых мы получаем удовлетворение, будут устранены, если от выполнения привычных действий мы перестанем получать удовлетворение. Поэтому удовлетворение дурных привычек всегда есть работа по управлению желаниями. Так что не срывайтесь на людях, попробуйте просто спокойно им все объяснить. Что касается особ, которые хотят вас оскорбить, делайте все, что в ваших силах (по-доброму), чтобы смягчить оппонента, а затем «раскройте свой старый зонтик, и пусть дождь критики стекает по нему, не попадая вам за воротник.» Появлению раздражительности в человеке способствует зависть, с которой всякому уважающему себя индивиду необходимо бороться. Зависть порождает ненависть, что может очень плохо отразиться не только на ее объекте, но и на том, кто это чувство испытывает. Тем самым человек портит себя, ухудшает свое психическое состояние и делает хуже только себе.

Каждый индивид мечтает сделать карьеру. Когда он замечает на своем пути препятствие, он теряется, но потом все равно вступает в борьбу за обладание желаемым. В этом случае человеку можно посоветовать только одно: попробуйте показать своему начальнику, что вы лучший, чтобы у него не было сомнений в том, что вы когда-нибудь предадите его. Люди часто мужественно ведут себя при тяжелых жизненных потрясениях, а затем позволяют различным пустякам, мелким уколам свалить их.

Если человек хочет сохранить душевное спокойствие, он не должен обращать внимание на пустяки. По большей части все, что нам требуется, чтобы не раздражаться из-за пустяков, – это создать новую установку в своем мозге, направленную на удовольствие. Например, если на вас кто-то громко кричит, представьте себе, что это приятный вам звук громкой музыки, которую вы так любите, и вы либо перестанете обращать внимания на кричащего, либо будете слушать его с таким умилением, что он растеряется и замолчит. Мы сравнительно благополучно переживаем разного рода бури, лавины и удары молний, которые посылает нам жизнь, но почему-то отдаем свое сердце на растерзание маленьким червячкам беспокойства, таким мелким, что их можно «раздавить двумя пальцами».

Чтобы одолеть привычку нервничать и беспокоиться, прежде чем она одолеет вас,

запомните правило: «Не позволяйте себе расстраиваться из-за пустяков, которые следует презирать и забывать. Помните, что жизнь слишком коротка, чтобы растрчивать ее на пустяки.»

Прежде чем начинать конфликт, подумайте, а зачем это вам, к чему он вас приведет? Можем сразу сказать – ни к чему хорошему. И не беспокойтесь о том, что в вашей жизни (или вскоре) произойдет что-то ужасное. Вы не должны предаваться подобному отчаянию. Нужно жить сегодняшним днем и – всегда думать только о хорошем. Ведь известно, что мысли иногда материализуются в действительности. И где гарантия, что то или иное «страшное событие», которым вы мысленно мучаете себя, когда-нибудь вообще произойдет? Нет ее! Значит, не думайте о нем именно сейчас. Как говорится: будет день, будет и пища. А еще правильно поступает тот, кто переживает неприятности по мере их поступления, а не заблаговременно.

Половина беспокойства в мире исходит от особ, пытающихся принимать решения до того, как они получают достаточную информацию, обуславливающую эти решения. Если вы замечаете за собой склонность к беспокойствам, которые могут послужить причиной конфликтов, возьмите ручку и запишите следующие вопросы и ответы на них:

- 1) в чем заключается проблема?
- 2) чем вызвана проблема?
- 3) каковы способы решения данной проблемы возможны?
4. Какое решение самое лучшее?

На своем жизненном пути мы попадаем во многие неприятные ситуации, которые нельзя изменить. Они не могут быть иными. Перед нами стоит выбор. Мы можем или принять эти ситуации как неизбежные и приспособиться к ним, или погубить свою жизнь, протестуя против неизбежного, и, возможно, довести себя до нервного срыва.

Приведем совет мудрого философа Уильяма Джеймса: «Согласитесь принять то, что уже есть. Примирение с тем, что уже случилось, – первый шаг к преодолению последствий всякого несчастья.» Очевидно, одни только обстоятельства не делают нас ни счастливыми, ни несчастными. Важно, как мы реагируем на них. Именно это определяет наши чувства. Все мы способны пережить несчастье и трагедию и одержать победу над ними, если вынуждены это сделать. Нам может показаться, что мы не в состоянии справиться с проблемой, но мы обладаем внутренними ресурсами поразительной силы, которые помогут нам вынести все, если только мы их используем. Мы сильнее, чем нам кажется.

Если в какой-то организации на вас постоянно повышают голос как сослуживцы, так и начальство, остановитесь и задайте себе три вопроса.

1. Как много то, о чем я беспокоюсь, действительно значит в моей жизни?
2. На каком уровне мне следует установить «ограничитель» на беспокойстве, чтобы забыть о нем?
3. Сколько в точности я должен вложить (себя) в это дело? Не вложил ли я уже больше, чем оно стоит на самом деле?

Все помнят такие пословицы, как «Потерянного не воротишь», «Что упало, то пропало.» В этих пословицах заключена сама мудрость человечества, накапливавшаяся веками. В самом деле, если бы мы применяли на практике большую часть старинных пословиц, то наша жизнь стала бы почти совершенной.

Глава 4. Вызывающее поведение

В человеческом обществе существуют категории людей, которые всей своей сущностью желают выразить презрение тем стандартам, которые устанавливает это общество. К таким

стандартам можно отнести норму поведения, форму одежды, правила приличия и другие аспекты социальной роли личности. Анализируя историю человеческого развития, можно сделать выводы, что подобные ограничения и позволили обществу достигнуть того уровня, на котором оно сейчас находится. Человек не смог бы выжить в коллективе, если бы не придерживался норм поведения, которые этим коллективом созданы.

Однако всем известно, что на любое действие найдется противодействие. Поэтому в обществе непременно должны присутствовать личности, не желающие признавать его правила и живущие либо вообще как анархисты, либо по установленным ими самими канонам. Однако человек всегда стремится к объединению, и зачастую противники общепризнанных норм объединяются в собственные группы, придерживаясь декларируемых правил и пропагандируя их остальной части общества.

Стоит только поглубже окунуться в прошлое, как мы увидим, что практически все известные люди, оставившие глубокий след в истории, в свое время не были похожими на окружающих, т. е. они всем своим поведением бросали вызов обществу. Первые модные тенденции в обществе всегда кажутся вызывающими, но через определенное время, когда к ним присоединяются еще несколько смельчаков, тенденция начинает завоевывать гардеробы обычных людей. Через определенный период времени то, что когда-то считалось вызывающим, становится обычным явлением.

Необходимо только придерживаться той золотой середины, которая позволит человеку быть не изгоем общества, а основоположником чего-то нового, смелым и уважаемым индивидом. Именно это стоит больших усилий и ценится наиболее высоко с точки зрения психологии.

Чтобы бросить вызов обществу, особой фантазии не требуется, поскольку можно и голым пройти по улице. А вот суметь не сливаться с толпой, быть индивидуальностью, естественным и при этом оставаться в гармонии с окружающим обществом – целое искусство. Именно таким образом происходит развитие человечества. Борьба за отстаивание собственных принципов приводит к тому, что общество избирает наиболее приемлемый для себя путь. И те, кого ранее не признавали и считали изгоями, теперь занимают позицию реформаторов и «первопроходцев». Очень часто при жизни их вклад не оценивается.

Все вышеперечисленное – это уже завершающий этап борьбы человека с общепризнанными нормами поведения. На раннем же этапе такого индивида принимают за «белую ворону». И неудивительно, ведь он буквально бросает вызов всему обществу. Отказываясь от общепризнанных норм, этот человек как бы утверждает, что вокруг него не самостоятельные люди, а безмозглая серая масса, не имеющая собственного взгляда на жизнь и не способная самостоятельно мыслить, выбирать себе жизненный путь. Естественно, что подобные люди вызывают негативную реакцию у окружающих и провоцируют тем самым конфликтную ситуацию. И если даже конфликт не будет открытым, то в душе каждый из «порядочных граждан» мечтал бы затеять его «на полную катушку», чтобы уничтожить подобных слишком «самостоятельно мыслящих особ».

Вполне естественно, что многие из таких людей испытывают определенное удовольствие от своего вызывающего поведения. Они счастливы осознавать себя индивидуальностью, личностью, которая не боится выглядеть как-то нелепо и странно по сравнению с другими. Это чувство сродни ощущению артиста, который только что вышел на сцену, потому что к необычному человеку всегда присматриваются. На индивидуальность обращают пристальные взгляды окружающие, так что только довольно сильный человек в состоянии выдержать подобное.

Однако если вызов обществу сделан достаточно «громкий», то сопротивляться потоку

жизни будет с каждым днем все труднее и труднее. И тогда эта индивидуальность либо сломается под натиском серой массы, либо станет изгоем общества. Ничего подобного не произойдет, если для человека вопрос неповторимости не станет идеей фикс. Ведь это уже определенное психологическое отклонение!

Многие просто боятся чего-то нового, ранее неизвестного. И поэтому стараются всеми своими силами подавить подобные явления и стремление других не быть похожими на окружающих. Такие люди не оставят без комментария ни экстраординарную прическу соседки, ни вызывающее поведение молодых людей, которые без особого стеснения могут просто стоять и целоваться на улице.

В подобных случаях особой вины со стороны людей, которые как бы нарушают общепризнанные нормы, нет. Они вовсе не стараются своим поведением разозлить окружающих. Они живут так, как им хочется, как им нравится, но тем самым, вероятно, и вызывают негативную реакцию людей. Быть может, окружающие просто завидуют их смелости, и им самим хотелось бы сделать что-либо из ряда вон выходящее? Возможно, с детства у них были мечты, которые они так и не решились осуществить во взрослой жизни, и видя, что у кого-то эти мечты стали реальностью, они чувствуют себя несчастными и униженными?

Если рассматривать этот вопрос более широко, нежели в рамках одной конкретной личности, то можно считать, что старшее поколение, особенно лица пенсионного возраста, считают, что молодые люди ведут себя крайне вызывающе в любой ситуации. В результате сварливые старушки готовы пойти на конфликт с молоденькими парнями и девчонками, дай им только повод. Их раздражают длина юбки у девушки, сигарета во рту у парня, слишком громкие песни, нескромность в отношении к взрослым и многое, многое другое, что позволяют себе молодые люди. Этот вечный спор между поколениями очень часто разражается в серьезные баталии, если представители и того, и другого возраста тесно соприкасаются, особенно в бытовых вопросах.

Однако рассматриваемые нами случаи – не единственное, что можно отнести к данной проблеме. В обществе зачастую встречаются и особы, всем своим существом старающиеся спровоцировать окружающих на конфликт, как говорится, записные скандалисты. А посему очень в этом помогают и внешний вид, и манера поведения. И в результате после продолжительной «атаки» любой, даже самый спокойный, самый воспитанный человек уже не в состоянии себя контролировать.

Эти люди буквально считают своим хобби с кем-нибудь поругаться. Они скандалят в общественном транспорте, дома с членами семьи, с коллегами по работе, с соседями и вообще – где бы то ни было. Вероятно, таким образом они пытаются самоутвердиться в жизни. Для подобного поведения, кстати, имеются определенные причины, возникшие еще в раннем детстве. Такие люди не понимают, что своим криком и оскорблением они всего лишь портят сами себе репутацию, а вовсе не устрашают окружающих и не зарабатывают тем самым уважение к себе. Не исключение, что скандалисты – это люди с расшатанной психикой, у которых, как говорится, «сдают нервы». В этом случае необходимо всего лишь подлечиться, и человек перестанет провоцировать окружающих на конфликт, он вновь станет спокойным и уравновешенным.

Однако существуют и другие категории людей, у которых скандалить заложено в характере. Таковых, как говорится, медом не корми, дай поругаться.

Существует множество причин, по которым определенный человек вольно или невольно вызывает агрессию окружающих. Это может быть либо повышенная раздражительность, как осознанная, так и не очень, либо желание поскорее избавиться от общества неприятного

субъекта. Не исключено, что подобные реакции возникают одновременно и несут с собой какое-то смешанное чувство.

Что же может так раздражать в человеке? Во-первых, его внешний вид. И дело в определенных ситуациях даже не в том, что человек бросает вызов нормам приличия или идет наперекор современной моде. Этот субъект может быть просто неопрятен. Такой недостаток вызывает отторжение окружающих в любой ситуации, будь то рабочий день на предприятии или очередь на рынке, прием у врача. Человек, внешний вид которого оставляет желать лучшего, вряд ли завоюет доверие окружающих, и если в какой-то ситуации он попытается отстаивать свою позицию, то непременно столкнется с неприязнью окружающих. Они в любом случае будут чувствовать свое преимущество, поскольку респектабельный внешний вид делает человека более уверенным в своих силах, а значит, завязать ссору ему в определенных случаях не составит большого труда.

Кстати, спровоцировать конфликт может всего лишь одна, пожалуй, незначительная деталь во внешнем виде другого человека. К примеру, у сотрудника прекрасный костюм, безупречная прическа и жуткий, безвкусный галстук. Этот галстук раздражает окружающих, они не способны оставаться равнодушными к нему. И особенно начальник. Как ни странно, этот предмет туалета настолько нравится его обладателю, что тот старается носить его как можно чаще. Таким образом своим поведением сотрудник испытывает терпение окружающих. Они сначала стараются сдерживать свои эмоции и не реагировать на «вызывающую» часть одеяния этого человека, но в конечном итоге галстук становится жутким раздражителем, словно красная тряпка для быка. И тогда проблем человеку не избежать. Конфликт, когда окружающие открыто выразят свое отношение на повышенных тонах, просто неизбежен.

Иногда конфликт может быть спровоцирован дурными манерами человека. В организации он не имеет привычки держать субординацию, позволяет себе фамильярность, входит в кабинеты других сотрудников без стука, вмешивается в чужие разговоры. Неудивительно, что такое поведение раздражает окружающих, даже если они стараются сдерживать свои эмоции. И естественно, что рано или поздно наступит такой момент, когда «бомба взорвется» и негатив выплеснется наружу.

Сложность данной ситуации в том, что в принципе подобное полностью исправить просто невозможно. Люди с аналогичными манерами вряд ли смогут по-настоящему измениться, поскольку, вероятно, их поведение обусловлено воспитанием. Все люди – братья, и разубедить человека в этом и сделать так, чтобы он признал, что на работе необходимо придерживаться конкретных норм, достаточно тяжело. Таким образом конфликт, который рано или поздно непременно вспыхнет из-за неумения или нежелания человека придерживаться общеустановленных норм, в конечном итоге ни к чему хорошему не приведет.

Человеку очень важно быть наблюдательным. Ему просто необходимо знать, в какой обстановке и каким образом окружающие реагируют на его поведение. В этом случае он может предугадать то, что произойдет через определенный промежуток времени, и избежать ряда проблем. К примеру, в каком-то коллективе одну персону не особенно жалуют. Пожалуй, это заметно всем окружающим, но только не самому субъекту нашего рассмотрения. Ни о чем не подозревая, человек продолжает совершать периодические визиты и относиться к этим людям как к друзьям. Если намеки и другие вполне мирные средства убеждения не помогают, то членам коллектива приходится прибегнуть к более решительным шагам – т. е. спровоцировать конфликт, чтобы данная личность была вынуждена пересмотреть свои действия и приоритеты.

Раздражение у окружающих может вызвать человек, твердо уверенный в своем превосходстве. Пожалуй, каждый из нас, если задуматься, знает подобного типа. Они, кстати, очень любят хвалиться и советовать другим, как необходимо поступать, чтобы добиться успеха.

В этом случае вполне логично, что у тех, кого они пытаются наставить на путь истинный, возникает реакция отторжения. Если такой субъект слишком навязчив, да еще попадет под руку того, кто не привык скрывать своих эмоций, то проблем не оберешься.

Конфликт в данном случае неизбежен. Такие люди, даже если сами того не осознают, чаще всего находятся в вакууме общения. Им не станут изливать душу, не будут приглашать на мероприятия, в которых требуется взаимопомощь и дружеская поддержка, ведь они не умеют прислушиваться к чужому мнению. Если что-то получится не по их воле, им будет трудно смириться. Словом, старайтесь держаться подальше от людей, которые во всем и везде пытаются свою персону представить как неповторимую, стремятся во всем и везде быть на виду. Иными словами – подобных особ считают выскочками. Подобные выскочки, как правило, очень раздражают остальных, причем такая тенденция существует еще в коллективе маленьких детей. Они-то даже и не пытаются церемониться с аналогичными персонами. Их, во-первых, оставляют в вакууме общения, а если какие-то контакты и происходят, то чаще всего не совсем дружелюбные.

Очень часто вызывающим можно считать поведение человека, который всюду пытается, словно животное, «пометить свою территорию», только не в буквальном смысле, конечно же. Примером может служить, допустим, новый сотрудник в организации, пытающийся не только в своем кабинете, но и в других сделать обстановку более комфортной и уютной. Такая форма заботы вполне может стать для старых работников примером вызывающего поведения: редко кто выразит благодарность новичку, пытающемуся, пусть даже из добрых побуждений, установить свои правила на работе.

Очень часто, даже если поведение человека, его внешний вид не являются сами по себе вызывающими, у окружающих все равно возникает желание прекратить мирные отношения с данным субъектом, и, вольно или невольно, они провоцируют ссору. В этом случае большое значение имеет интонация голоса человека, его взгляд во время разговора. Он может говорить вполне обычные вещи, может даже приятные и лестные, но внутренне – выражать пренебрежительное отношение или хотя бы снисходительное. Вряд ли кому-то может понравиться снисходительный тон.

Такое отношение моментально вызывает негативную реакцию. Обычно с такими людьми стараются либо общаться как можно меньше, чтобы не попадать в неловкое положение, либо сразу же, с первых моментов общения «ставят на место». В любом случае общение будет весьма напряженным и не принесет каких-то положительных результатов.

Существует ряд факторов, влияющий на формирование личности таких людей, в которых и кроется причина подобного вызывающего поведения. Ведь в конечном итоге в данной ситуации существует лишь один механизм возникновения конфликта, ставшего результатом неадекватного поведения одного из его участников, – это его асоциальные поступки. В иных случаях причиной будет вовсе не он, а тот человек, который, говоря простым языком, разозлился. Ко второму случаю можно отнести именно такие ситуации, когда в человеке раздражают голос, манера поведения и все подобное. Происходит это из-за индивидуальных особенностей каждого: просто одни люди стараются сдерживать свои внутренние порывы, поскольку этого требует общество, а другие даже и не пытаются.

Очевидно, подобные навыки адаптации в обществе должны воспитываться еще в раннем детстве. Ребенок должен понимать, что живет не в вакууме. Значит, чтобы быть счастливым в коллективе (в садике, школе, институте и т. д.), необходимо каким-либо образом подстраиваться под других людей. А если и пытаться устанавливать собственные правила, то только мирным путем, ненавязчиво. В противном случае у человека всю жизнь так и будут продолжаться конфликты с обществом. Как правило, такие особы на одном предприятии или в

одной организации долго не задерживаются. Они, словно кочевники, не могут ужиться ни с одним коллективом.

В некоторых ситуациях, когда человека не устраивают условия собственной жизни, окружающие его люди, количество заработной платы и многое другое, ему представляется, что весь мир ополчился против него. В такой ситуации в каждом он видит врага, следовательно, становится не только осторожен в своих решениях, постоянно ожидает удара в спину, но и сам своим поведением провоцирует окружающих на агрессию. Казалось бы, ничего особенного не происходит, однако его собственное мировосприятие непременно отражается и на отношении к нему окружающих.

Иными словами, он провоцирует конфликт всем своим поведением. Очень часто подобное происходит, когда молодой энергичный человек начинает работать в устоявшемся, консервативном коллективе. Ему кажется, что все в нем настолько «покрыто плесенью», что невольно начинает убивать и в самом молодом человеке желание чего-то достигнуть. Пытаясь каким-то образом адаптироваться в такой обстановке, молодой человек становится дерзким, шутит по поводу и без, всячески старается высмеять недостатки старого поколения. Безусловно, такое поведение коллективу кажется вызывающим. Конфликт неизбежен. Даже если скрытый конфликт и не перерастет в открытый, ничего хорошего это не предвещает. Молодому человеку в такой ситуации предстоит сделать выбор: либо покинуть место работы и найти что-либо иное, или стать таким же пассивным консерватором, как и остальные сотрудники. Как ни печально, но подобные ситуации вовсе не редкость в нашем обществе, которое до сих пор не может перестроить свои жизненные взгляды в отношении к работе. Многие из нас так и остаются наследниками советского общества.

Существуют личности, которое ни в чем и никогда не берут на себя ответственность. Они даже не пытаются что-то изменить к лучшему в собственной жизни. Просто не верят, что судьба в их руках. Такие граждане постоянно обвиняют во всех смертных грехах правительство, соседей, начальника, мужа, жену, родителей и всех, кого только можно обвинить в том, что их судьба не столь удачна, как хотелось бы. А в результате они постоянно жалуются, устраивают скандалы в общественных местах, в их речи прослеживается сплошное «нытье».

В настоящее время тенденция к такому поведению прослеживается практически у каждого пожилого человека. И, как следствие, их поведение более молодыми воспринимается как вызывающее, ведь они постоянно провоцируют на конфликт друг друга. Примером может служить общественный транспорт, где сварливые старушки и старички ведут войну за сидячие места, тогда как молодые, став старичками еще в юности, ни в коем случае не считают возможным сделать уступку действительно пожилому возрасту. Уж если они сели, – то намертво!

Глава 5. Непримирымый

Очень часто причиной многочисленных конфликтов становится людская непримирымость. Непримирымость – это не только нежелание и неумение идти на уступки, соглашаться с тем, что у каждого человека свои взгляды, свои интересы, а также свои достоинства и недостатки. Непримирымость мешает людям понимать друг друга, соглашаться друг с другом. И если встречаются или вынуждены работать вместе два непримирымых человека, то вряд ли им когда-либо удастся достичь хороших результатов в совместном труде или договориться до чего-либо стоящего.

Непримирымость связана со многими человеческими недостатками. Во-первых, она

базируется на эгоизме, на чрезмерном самолюбии и на горделивости: когда человек слишком любит себя, гордится собой, холит и лелеет только себя, он непременно считает других ниже себя, он не ценит чужие интересы, не считается ни с чьими желаниями. С таким субъектом трудно найти общий язык, потому что в своем эгоизме и гордости он переходит все разумные границы, он становится упрямым, несговорчивым, постоянно провоцируя других на конфликты.

Можно сказать, что непримиримый человек – это потенциальный провокатор конфликтов, это человек-конфликт. Чем больше гордости и эгоизма, тем больше самоуверенности, тем больше упрямства, которое ничем не сломить. Такой индивид, как правило, из любви к самому себе становится слишком требователен к окружающим, он считает, что все ему должны и обязаны. Он, обладая многочисленными недостатками, сам чувствителен к недостаткам других и почему-то считает своим долгом указывать и заострять внимание на чужих несовершенствах, дабы уличить других в пороках и стать еще выше и достойнее в собственных глазах и в глазах окружающих, завоевать себе славу и уважение.

Если с достоинствами поспорить трудно, да и вряд ли есть способы выудить из чужих достоинств какую-либо выгоду для себя, то вот на чужих недостатках легко создать какие-либо привилегии для себя. Как правило, непримиримые люди особенно остро реагируют на чьи-либо провинности, ошибки и оплошности и стараются обратить свое пристальное внимание на чужие недостатки. К слову, такие особы заведомо стремятся к тому, чтобы гиперболизировать эти недостатки и обсуждать их, выставляя напоказ перед всеми в расчете на то, что эти действия воспримут как благородное дело. Однако такой подход только усугубляет их отношения с окружающими: люди отворачиваются от непримиримых личностей, стараются держаться от них подальше и предпочитают не иметь с ними никаких дел.

Из-за завышенных требований, из-за претензий, которые непримиримые постоянно предъявляют к кому-либо, они завоевывают недобрую славу в обществе. Они часто становятся инициаторами самых разных конфликтов, из которых выйти им очень трудно, потому что идти на контакт и разного рода соглашения они не желают ни при каких условиях. А все потому, что непримиримому человеку недоступны такие понятия, как уважение, снисходительность, сожаление.

Человек, любящий только себя и не признающий никого, кроме себя, и ничего, кроме личных интересов и выгоды, не умеет быть добрым, учтивым, доброжелательным, терпимым и тактичным по отношению к другим. Тем более такому человеку не дано проявлять сдержанность и терпение по отношению к чужим недостаткам. Ему куда проще унижить, растоптать другого индивида, устроить скандал, чем пойти на уступки, согласиться с тем, кого он считает глупее и ниже себя во всех отношениях.

Патологическая нелюбовь к людям, заведомо презрительное, неуважительное отношение к ним делает непримиримых ужасно высокомерными, спесивыми, несдержанными, прямолинейными, порой – грубыми и жестокими. Разве такого человека станет кто-то терпеть и выносить, разве станут другие считаться с ним и с его самолюбием, терпеть его эгоистический подход ко всему? Вряд ли. Скорее, наоборот, люди рядом с таким субъектом стараются вести себя столь же непримиримо, упрямо и несговорчиво.

Рядом с упрямым эгоистом включается защитная функция, и любой другой человек тоже пытается сохранять гордость и достоинство, чтобы непримиримому было не повадно. Вот такая ситуация и приводит к назреванию различных конфликтов. А что непримиримый? Он злится, он в негодовании, он в ярости от того, что люди не желают соглашаться с ним, его бесит то, что у других свои амбиции, самолюбие. Глубокие разочарования настигают непримиримых одно за другим, приводя таких особ в отчаяние, нередко делая их гордецами, замкнутыми и

сконцентрированными на своей личности. Непримиимый человек непримирим во всем и ко всем: он не желает считаться ни с близкими родственниками, ни с друзьями, ни с коллегами по работе. Везде и всюду он порождает вокруг себя склоки, ссоры и конфликты и обычно даже не чувствует за собой никакой вины.

Непримиримый человек не желает добра никому, кроме самого себя, из-за безграничного самолюбия он не способен радоваться счастью и успеху окружающих. Напротив, его гложет зависть, а зависть порождает злобу, отчего и возникает желание насолить, навредить человеку, у которого все складывается лучше, чем у него самого. Вот тут на помощь и приходит умение видеть и примечать чужие недостатки с корыстной целью их последующего использования для собственной выгоды. Вот почему непримиримые особы могут оказаться очень опасными для окружающих: в своей зависти, в гневе они часто неуправляемы и переходят все границы дозволенного. Они не способны контролировать себя, останавливать, ограничивая в чем-либо, и в ситуациях, когда им лично грозит опасность, они могут создать массу дополнительных неприятностей, нанося серьезный вред окружающим людям.

Категорическое нежелание идти навстречу людям мешает непримиримым достигать многих успехов, которые они могли бы достигнуть, если бы они были хоть немного сговорчивее, избавились бы от своей спесивости и упрямства и захотели бы прислушаться к полезным советам со стороны, приняв их во внимание. Из-за своих собственных недостатков непримиримые особы создают себе массу проблем, а заодно – и всем окружающим, близким и далеким. Чем больше в человеке эгоизма и самодовольства, тем больше в нем непримиримости, а значит, и спеси, зазнайства, упрямства, нередко граничащего с тупостью. Окружающие не просто перестают обращать на него внимание и принимать всерьез его категоричность и самолюбивую гордость, они со временем начинают сомневаться в его психическом здоровье и моральной устойчивости, что гораздо серьезнее. Тогда уже становится не до конфликтов.

Но чаще все-таки непримиримые люди – это конфликтные личности, обладающие массой недостатков. Их трудно заставить свернуть с намеченного ими пути, у них свои представления об успехе, которого можно достичь любой ценой и не считаясь с мнением окружающих.

Вряд ли кому-то понравится, что его мнение не принимается в счет, что одной непримиримой особе глубоко наплевать на его личные цели, на его желания. Любой человек вознегодует и будет вне себя от подобной наглости и беспардонности, и определенно захочет разобраться с таким зазнайкой. Однако от непримиримого нельзя ждать борьбы по правилам, он постарается сделать все возможное и невозможное, чтобы «спасти свою шкуру» и остаться верным себе, любимому. Он будет приводить в свою защиту самые низменные доводы, стараясь облить грязью тех, кто мешает ему стать победителем и почувствовать себя на высоте.

Непримиримый человек постарается не соглашаться до того момента, пока не станет очевидным, что он неправ на сто процентов. Но он будет сопротивляться и настаивать на своем до тех пор, пока окружающие не отвернутся от него, посчитав такую борьбу безнадежной и совершенно бессмысленной, потому что бороться с упрямством, с тупостью и самолюбием в большинстве случаев – занятие неблагоприятное и бессмысленное. Самое главное препятствие, самый большой недостаток, свойственный непримиримым личностям, – это неумение идти на компромиссы, тогда как компромисс – это основной путь к разрешению любых, даже самых сложных конфликтов.

Компромисс, т. е. умение в любой ссоре, в любом споре, столкновении идти навстречу собеседнику, является одной из самых основных и полезных жизненных способностей человека. Как правило, непримиримый человек не желает соглашаться и понимать того, с кем у него возникли разногласия. Он предпочитает до конца стоять на своем, даже не разбираясь в том, прав он или нет. Непримиимый человек не утруждает себя излишними размышлениями и

углублением в суть проблемы, которая впоследствии и становится причиной конфликта, а иногда – не одного конфликта.

А ведь компромисс – это соглашение на основе взаимных уступок. Иными словами, это ситуация в конфликте, когда каждый, кто оказался лицом к лицу с противником, будучи не в состоянии сразу пожертвовать своими интересами, в то же время сознательно и добровольно начинает понемногу отступать от своих эгоистических желаний и соглашаться с интересами и пожеланиями своего оппонента. При помощи компромисса можно окончательно выяснить отношения со всеми участниками конфликта и прийти к принятию общего, взаимовыгодного решения, полностью удовлетворяющего личные интересы всех сторон. И такое возможно только в процессе открытого и искреннего обмена мнениями о существующей проблеме, которая и является причиной конфликта.

Искусство компромисса – это умение каждого человека не просто подстраиваться под кого-то ради воцарения мира и дружбы, но и умение понимать и учитывать интересы других для того, чтобы в итоге прийти к согласию, пусть даже путем долгих и тщательных размышлений и выводов. Только в этом случае разрешение конфликта будет правильным, искренним, долговечным и открывающим ландшафт для дальнейшего сотрудничества (или совместного проживания, если речь идет о внутрисемейном конфликте). Словом, до компромисса каждый должен доходить своими мозгами, и все действия того или иного отдельного лица, участвующего в конфликте, должны быть направлены на то, чтобы урегулировать всеобщие разногласия, а также уступать в обмен на уступки других сторон, находить и вырабатывать в ходе переговоров промежуточные решения, устраивающие всех вместе и каждого в отдельности. Итоговое решение в данном случае должно быть таким, что никто особенно не теряет, но и не выигрывает. В этом и состоит суть компромисса.

Надо сказать, что в условиях изобилия предложений сделать единственный, удобный для всех выбор – достаточно сложное дело. Но все же игра стоит свеч, потому что, несмотря на конфликт, люди обычно преследуют похожую цель – они хотели бы остаться все вместе и продолжать сосуществовать в нормальных условиях дружелюбия и взаимопонимания. Поэтому, когда возникает ситуация, при которой нужно выбрать единственный вариант из множества разных предложений, нужно для начала выяснить, а есть ли точки соприкосновения, есть ли в этих вариантах что-то такое, что могло бы заинтересовать каждого? Как правило, при таком рассмотрении предложений, люди очень быстро находят общий интерес.

Бывает и так, что все предложенные варианты разрешения конфликта оказываются неудачными, а следовательно – неприемлемыми. В данном случае целесообразнее выбрать наименьшее из всех зол. Наиболее же выгодной оказывается ситуация, при которой все члены конфликта предлагают похожие варианты, вместе с тем заметно отличающиеся конкретными деталями. Так или иначе, компромисс в любых ситуациях становится часто единственным приемлемым, а главное – самым гуманным выходом из затруднительного положения, при котором все остаются более или менее довольными. Словом, при нахождении компромисса каждый извлекает для себя возможную выгоду, пусть даже она минимальна, зато другие тоже остаются довольны результатом, и в итоге от конфликта не остается и следа, и наступают порядок и общее спокойствие.

Непримиримый человек не способен пойти на компромисс. Он категорически не согласен и не собирается соглашаться ни с кем и ни с чем, и, как правило, с самого начала пытается оградить себя от участия в конфликте, что на первый взгляд может удивить. Крайне сложно договориться с таким субъектом. Из-за боязни поражения и насмешек над собой, из-за нежелания «упасть в грязь лицом», продемонстрировав свою некомпетентность, он старается избегать серьезных столкновений и выяснения отношений, предпочитая отговариваться тем,

что у него нет времени и желания вступать во всякие мелочные конфликты.

Все дело в том, что непримиримый человек – это непримиримый трус, наделенный массой комплексов, страхов, недостатков и сомневающийся в себе, опасющийся, что в серьезном конфликте его просто-напросто выведут на чистую воду и разоблачат все его низменные интересы, собьют всю его спесь и заставят извиняться. Безграничная и непоколебимая уверенность в своей правоте еще до наступления конфликта вызывает у непримиримого индивида ненависть ко всем, кто так или иначе идет против него и думает не так, как он. Подобные особы заведомо считают своими врагами большую часть свободно и независимо мыслящих людей, у которых свой взгляд на жизнь и на ее многочисленные проявления.

Непримиримому трудно смириться с тем, что каждый имеет право мыслить так, как ему хочется, и он готов возненавидеть весь мир, который устроен не так, как желал бы он. Вот почему непримиримые эгоисты часто не только порождают конфликты вокруг своей персоны, но и нередко сами становятся жертвами своей непримиримости. И если даже они не участвуют в том или ином конфликте, то становятся его виновниками, потому что провоцируют других людей на противостояние, порождают вокруг только зло и недоверие, натравливают людей друг на друга, рассказывая им мерзкие вещи, основанные на собственных наблюдениях над чужими недостатками.

Некоторым непримиримым доставляет удовольствие завязывать между людьми мелкие интрижки, настраивая их друг против друга, а все потому, что ни на какие другие достойные дела и поступки они сами не способны. Стремление непримиримой личности обратить всеобщее внимание на чужие недостатки – это всего-навсего попытка отвлечь внимание от собственных недостатков и пороков, слишком очевидных и слишком заметных, а посему нуждающихся в маскировке. В этом также заключается желание оттенить свои достоинства, которых, надо признаться, часто совсем не видно из-за недостатков. Однако такие способы самосовершенствования в глазах окружающих малоэффективны и, к тому же, – недопустимы и низки по своей сути.

Выбиться в люди за счет унижения и обвинения других в недостатках – это некрасиво и недостойно хорошего человека. Такой индивид может обмануть, предать, подвести в любой момент, и все это – ради своей выгоды и для своего же спасения. Теперь понятно, что непримиримость имеет достаточно много негативных сторон и уводит корнями глубоко в человеческую психологию. Подобное качество свидетельствует о многочисленных пороках и недостатках субъекта, который избрал для собственной безопасности и удобства определенную позицию – быть самоуверенным и самодовольным. Возможно, поэтому очень часто он совершенно не чувствует границ между добром и злом, между правдой и ложью, между справедливостью и подлостью. Их несогласие с конкретными людьми, с общеустановленными правилами и нормами поведения, с миром в целом часто приобретает невообразимые размеры и становится образцом упрямства, тупости и недалекости мышления. При таком подходе к жизни конфликты неизбежны, поэтому они становятся некой нормой для подобных людей.

Непримиримые со временем просто привыкают к тому, что им приходится постоянно участвовать или становиться причиной каких-то столкновений и конфликтов. И если одни из них сторонятся конфронтаций и стараются всячески их избежать, то другие, наоборот, привыкают и умудряются получать какое-то необъяснимое удовольствие от разного рода противостояний. Люди, которым нечем больше заняться, только и ищут способы развлечься с помощью того, чтобы доставить проблемы другим, спровоцировать их на ссоры и выяснение отношений. В этом они обретают некий смысл жизни, потому что ничто другое их не привлекает и не доставляет им такого удовольствия, как ситуации, при которых люди сталкиваются друг с другом, спорят, ведут себя агрессивно, не по доброму эмоционально.

Старая поговорка гласит: «В чужом глазу соринку видит, а в своем – бревна не замечает.» Так и непримиримый человек, неспособный избавиться от собственных многочисленных недостатков, начинает замечать чужие недостатки и заявлять о них налево и направо, лишь бы только оправдать свое несовершенство и доказать себе, что он ничуть не хуже других, а, возможно, даже и лучше. Завышенная самооценка, непримиримость и требовательность часто вынуждают людей заниматься неблагородными делами и ввязываться в неприятные ситуации. Следовательно, если кто-то заметил за собой одну из вышеописанных черт и пришел к выводу, что именно из-за этого у него случаются все проблемы в семье и на работе, то он должен постараться избавиться от своего недостатка, чтобы он не стал причиной возникновения прочих пороков и не превратил жизнь в один сплошной конфликт.

Глава 6. Право на личную жизнь

С самого рождения человека происходит постепенная его социализация, т. е. процесс усвоения им определенной системы знаний, норм и ценностей, позволяющих ему быть полноправным членом общества. Несмотря на то что каждый человек принимает определенную систему норм, установленных обществом, которое его окружает, он на протяжении всей жизни остается прежде всего индивидуальностью, со своими особенностями, взглядами и жизненными принципами. Никто не может ему запретить придерживаться тех или иных позиций, если, конечно, они не наносят вреда окружающим.

Жизнь каждого человека делится на две сферы: личную и общественную. Личная жизнь – это глубоко приватная сторона, только сам человек может решать, кого посвящать в свои личные дела и проблемы. Но довольно часто мы сталкиваемся с такими ситуациями, когда личная жизнь становится достоянием общественности без всякого на то согласия обсуждаемых сторон. Как быть в этом случае, как защитить себя от незаконного вторжения в самое сокровенное и интимное?

Как уберечь себя от огласки, как объяснить человеку, который вторгается в «частные владения», что он переступает рамки дозволенного и может быть наказан за это? Когда посягательства на личную жизнь настойчивы, открыты и даже агрессивны, можно прибегнуть к закону, возможно, удастся отстоять справедливое право на личную жизнь.

Но что делать, если постоянные вмешательства происходят под видом вежливого внимания и заботы, что делать, если человек перестает понимать, где кончаются границы вежливости и внимание превращается в навязчивость? Как объяснить человеку, являющемуся другом или родственником, что в его т. н. знаках вежливости давно уже нет никакой необходимости?

Подобное, только на первый взгляд небольшое, непонимание, если его не разрешить вовремя, грозит перерасти в настоящую проблему, которая может привести к открытому конфликту между некогда понимавшими друг друга людьми.

Почему складываются такие ситуации? Если говорить о посторонних для нас людях, то чаще всего чрезмерно назойливое внимание может стать признаком бестактности, заискивания или сильного одиночества. А еще чрезмерное внимание к окружающим может быть следствием попытки преодолеть внутренний комплекс. Как правило, такое случается с теми, кто, считая себя замкнутыми и необщительными, пытаются преодолеть вышеозначенные комплексы, проявляют чрезмерный интерес к жизни окружающих, стремясь таким образом обрести новых друзей и преодолеть трудность контакта с ними. Попробуем рассмотреть каждую из этих ситуаций в отдельности.

Наверняка в жизни каждого человека бывали ситуации, когда он испытывал дискомфорт

от чрезмерного внимания к его жизни со стороны, как правило, посторонних людей. Очень часто инициаторами таких ситуаций являются соседи, коллеги и просто знакомые, с которыми вы практически не поддерживаете отношений.

Чаще всего такое назойливое внимание обусловлено своеобразием психологии человека, проявляющего его. Дело в том, что существует категория людей, воспитавших в себе привычку лезть в чужую жизнь. Как правило, под предлогом заботы, сочувствия, стремления понять чужие проблемы эти люди скрывают азартный интерес к личной жизни друзей и знакомых.

Таких особ можно сравнить с теми, кто не в состоянии прожить ни дня, чтобы не посмотреть по телевизору свою любимую мыльную оперу. Они вырабатывают в себе способности режиссера, пересказывая услышанное в приватной беседе n-ому количеству человек, при этом значительно приукрашивая события и создавая захватывающий и интригующий сюжет. И, увы, жизнь несчастного становится достоянием общественности.

Подобным атакам назойливого внимания поддаются, как правило, люди открытые, добродушные и доверчивые. Такой тип характера характеризуется повышенной степенью чувствительности и ранимости. Этим индивидам особенно тяжело переживать обман и насмешки со стороны окружения. Поэтому им необходимо выработать своего рода барьер от назойливого внимания соседей и коллег по работе, а также прочих знакомых.

Почти у каждого человека, когда в его жизни происходят какие-то неприятные ситуации, возникает потребность высказаться. Но не каждый в состоянии реализовать эту потребность с близкими, в которых он может быть полностью уверен, рассчитывая на их полное понимание и поддержку. Бывают случаи, когда в самых трудных ситуациях таких людей не оказывается рядом, и все наблевшее выплескивается на постороннего человека, проявившего к нему интерес. Эта положительная, на первый взгляд, миссия, как уже отмечалось, может носить паразитирующий характер.

В таких ситуациях довольно трудно выбрать для себя правильную тактику поведения, т. к. чрезмерная боязнь, что подробности вашей жизни могут стать известны совершенно посторонним людям, может «заковать» вас в своего рода футляр, сделать замкнутым. Необходимо определить для себя, в каких людях вы полностью уверены и в какой степени вы готовы довериться постороннему субъекту. В любой ситуации следует научиться сохранять такой внутренний ценз, и это поможет избежать неприятных слухов и сплетен, конфликтов с людьми, назойливо вмешивающимися в вашу жизнь. Необходимо еще раз сделать оговорку о том, что такая тактика должна быть воспринята и «принята на вооружение» прежде всего людьми открытыми и доверчивыми.

Но довольно часто возникают случаи, когда вмешательство в личную жизнь происходит без вашего согласия. Бестактность позволяет не считаться с правилами и нормами морали. Бестактному человеку очень трудно что-либо объяснить, т. к. это качество, как правило, – следствие низкой культуры или недостаток воспитания. В таких случаях необходимо стараться полностью прекращать общение с таким субъектом, иначе назревающая ситуация может перейти в серьезный конфликт, крайней стороной в котором рискует остаться человек, пытающийся отстоять свое право на личную жизнь.

Во-втором случае, о котором упоминалось выше, чрезмерное внимание к жизни другого объясняется заискиванием. Субъект, использующий такой метод, чтобы расположить другого, добиться его покровительства и внимания, очень часто одновременно прибегает к лести и лицемерию.

В нашей жизни такие люди встречаются буквально на каждом шагу. Как правило, эта категория особ не обладает какими-либо твердыми жизненными принципами, не имеет стойкого внутреннего ценза, напротив, они способны прогнуться под любого индивида, с

легкостью изменить свои взгляды. Они добиваются своих целей, заискивая перед коллегами или просто знакомыми, имеющими какое-либо преимущество перед ними, в своих отношениях с людьми чаще всего преследуют меркантильные цели, мелочную расчетливость и подчиняют все свои действия только определенной выгоде.

Жизнь знает немало таких примеров и, как доказала статистика, наиболее часто такая тактика поведения используется в профессиональной сфере, стремясь продвинуться по карьерной лестнице. Не так уж трудно догадаться, что такое поведение можно наблюдать со стороны подчиненного по отношению к вышестоящему руководству.

Но самое интересное, что заискивание перед начальством, как правило, не несет резко отрицательного неприятия с его стороны. Известно немало случаев, что совершенно бездарные люди, умеющие оказаться «на месте» в нужную минуту и в нужное время, умеющие найти подходящее слово и поинтересоваться делами и здоровьем самого начальника, его детей, жены и любовницы, добиваются значительного продвижения по служебной лестнице. Словом, подобные беззастенчивые лицемеры умело находят свою нишу и удачно реализуют отрицательное качество своего характера в жизненную стабильность и благополучие.

Как преодолеть вмешательство таких особ в личную жизнь, как избежать конфликта, если давление все же весьма ощутимо, и человек, со стороны которого оно исходит, не согласен ни на какие компромиссы? Трудно говорить о каком-то универсальном подходе к этой проблеме. Как правило, каждая ситуация диктует свои способы ее разрешения, и все же мы постараемся дать несколько советов, которые при их умелой адаптации к ситуации смогут вам помочь и спасут положение.

Первое правило, которое действует в любой ситуации, но требует особой настойчивости и твердости характера: ограничить или свести на «нет» общение с назойливыми доброжелателями. Если речь идет о заискивающем перед начальником сотруднике, то дело может быть легко исправлено увольнением или переводом в другой отдел.

Второе правило: объясните человеку, что вы поняли его тактику поведения в отношении к людям. Выразите категоричность своего отношения к человеку, который во всем руководствуется мелочной расчетливостью. Если он имеет хоть малейшее чувство такта, то поймет неправомерность своих действий и постарается их изменить, по крайней мере, – прекратит посягательство на область ваших личных интересов. Подобный подход в данном случае можно считать наиболее действенным, он наверняка поможет избежать конфликта.

Третья причина, по которой человек может проявлять пристальное внимание к жизни других людей, – одиночество. Такое поведение нельзя назвать паразитирующим, оно основывается действительно на лучших побуждениях. Одинокий индивид, пытаясь преодолеть свою разобщенность с окружающим миром, восполняет свое одиночество интересом к жизни ближних. Кроме того, забота и внимание таких особ могут быть обусловлены желанием помочь тому или иному человеку в решении его проблем, постараться самореализоваться через разрушение одиночества этого субъекта. Совершая такие поступки, люди компенсируют свое одиночество тем, что они помогают избавиться от него другим людям.

Такая тактика поведения довольно интересна с точки зрения психологии. В большинстве случаев люди, пребывающие в аналогичном состоянии, сознательно сужают круг общения, поскольку наедине с собой они чувствуют себя в своей стихии. С другой стороны, они могут чувствовать себя некомфортно в процессе социализации, вследствие этого они бессознательно стремятся исправить ситуацию и принять участие в жизни друзей и знакомых.

К сожалению, такое отношение понимается не сразу, оно может вызывать раздражение, что чаще всего и происходит. Ситуация осложняется тем, что грубое и резкое обращение с таким человеком может травмировать его психику и способствовать развитию различных

комплексов, кроме того, непонимание может стать причиной озлобленности.

Словом, весьма трудно предугадать реакцию, поскольку человек замкнут и поначалу держит все эмоции в себе. Такие люди требуют особого подхода, и им необходимо объяснить ситуацию через доверительную беседу. Ни в коем случае в разговоре нельзя переходить на повышенный тон, т. к. это может только навредить, проблема же останется нерешенной. Ну а чтобы дать понять назойливому доброхоту, что в его заботе и внимании нет необходимости, следует подобрать убедительные доводы с позиции характера этого субъекта: это может быть желание уединиться, остаться наедине с самим собой, а также то, что свои проблемы вы можете разрешить, только разобравшись в себе самостоятельно.

Если беседе будет задан спокойный, доверительный тон, то человек все поймет. Главное – быть очень тактичным и внимательным при малейших проявлениях раздражения как со своей, так и с его стороны.

Четвертая причина, по которой люди вмешиваются в чужую жизнь, имеет некоторое сходство с первой. В следующем случае, о котором пойдет речь, конфликт и непонимание могут возникнуть из-за закомплексованности индивида. Как утверждают психологи, человек, имеющий комплексы, склонен их развивать в себе, и ему порой трудно справиться без посторонней помощи, если вдруг возникает необходимость преодоления какой-нибудь экстремальной жизненной ситуации.

Испытываемый чаще всего комплекс неполноценности характеризуется ощущением человеком своих органических или психических недостатков. Как правило, такие люди достаточно трудны в общении, но среди них есть определенная категория, которая стремится компенсировать свой комплекс за счет других, чтобы доказать и себе, и окружающим, что он такой же полноценный член общества.

В зависимости от сложности комплекса неполноценности складываются трудности в общении с таким индивидом. Нередко случаются ситуации, когда человек, сделавший попытку наладить контакт с окружающими, получив резкий отпор, впадает в глубокую депрессию, а если же его психическое состояние неустойчиво, то вероятен риск суицида.

Чтобы избежать подобной неприятной ситуации и положительно разрешить сложившуюся проблему, необходимо найти особый подход к этому субъекту. Здесь можно дать такие же рекомендации, как и в предыдущем случае: избегать резкости в разговоре, повышенного тона, попытаться убедительно и в то же время очень деликатно и осторожно объяснить, в чем состоит проблема данной особы и как с ней можно справиться.

Попробуйте помочь ему, проанализируйте ситуацию и разберитесь в ней совместными усилиями, подскажите ему, что для установления контактов с людьми необходимо изменить тактику поведения. В сложившейся ситуации это – единственно правильный ход, только таким образом вы сможете разрешить проблему без неприятных последствий.

Итак, мы рассмотрели наиболее частые причины, по которым человек начинает назойливо интересоваться жизнью другого, досаждаст ему своим вниманием и заботой. При этом необходимо сделать одно предупреждение. Дело в том, что существуют случаи, когда вышеописанная ситуация оказывается мнимой. Человек сам создает проблему – из-за определенного внутреннего дискомфорта он пытается оградиться от окружающих в силу плохого настроения или тех или иных черт характера. По этой причине малейшие знаки внимания ему кажутся назойливыми и начинают его раздражать.

Словом, в первую очередь, необходимо проанализировать прежде всего свое поведение и выявить для себя, насколько оправдано ваше раздражение и недовольство окружающими? Если вам кажется, что своим вниманием и заботой вам досаждают все без исключения, то, видимо, проблема в вас, и она требует решения, поскольку такое состояние может спровоцировать

конфликт.

Кроме того, на наш взгляд, целесообразно уделить внимание и такой проблеме, как отношения родителей и детей. Нетрудно заметить, что конфликты на почве чрезмерного внимания, заботы и вмешательства в личную жизнь являются довольно частым явлением в семейной жизни.

Могут ли забота и внимание оказать негативное влияние на воспитание и взрослую жизнь человека, как выбрать правильную тактику поведения, чтобы не ущемить свободу ребенка, и в то же время не пускать его воспитание на самотек? Эти вопросы – одни из самых трудных для каждого родителя и требуют серьезного анализа отношений и поиска соответствующего подхода в воспитании.

Воспитание способствует развитию в человеке определенных черт характера, а также способностей и склонностей, поэтому очень трудно переоценить роль родительского воспитания в жизни каждого юного индивида.

В зависимости от того, какое воспитание получил человек в детстве, складывается его дальнейшая жизнь – как семейная, так и профессиональная. В данном случае мы будем говорить о степени самостоятельности ребенка в том или ином случае.

Каждый родитель сам выбирает тактику поведения со своим ребенком. Чаще всего это зависит от особенностей характера, а также от того, кто в семье имеет более сильные позиции: мать или отец.

В большинстве семей, о чем говорят данные статистики, ребенок, особенно если он единственный в семье, постоянно находится под контролем и влиянием родителей. В общем-то это вполне закономерно и в этом нет ничего странного. Тем не менее известны случаи, когда жизнь ребенка полностью берется под контроль. В каждом человеке есть область личного, сокровенного, куда чаще всего не допускаются даже самые близкие люди, и посягательство на нее, тем более насильственное, чем-то напоминает диктаторский режим. Мы все хорошо помним, к чему привела аналогичная практика советского руководства – человек потерял всякую возможность проявить свою индивидуальность.

В семье, где любимое чадо с раннего детства оберегают мамы, бабушки, тети, контролируют каждый его шаг, навязывают ему свое мнение, ребенок вырастает беспомощным и плохо приспособленным к самостоятельной взрослой жизни. Постоянное присутствие в личной жизни другого, даже близкого индивида, делает внутренний мир, его поступки взгляды и мнение зависимыми.

Ребенок входит во взрослую жизнь, не умея принимать ответственных решений, пугаясь трудных жизненных задач, а все это происходит потому, что на протяжении всего периода его взросления он был лишен возможности самостоятельно справляться с какими-то ни было проблемами.

Если, выйдя за порог родительского дома, этот физиологически уже взрослый человек останется без поддержки со стороны своих опекунов, то он будет испытывать очень сильный дискомфорт, т. к. возникнет необходимость самостоятельно строить свою жизнь, вырабатывать определенную тактику поведения по отношению к окружающим и умение проявлять гибкость, а не слепо следовать чьей-то подсказке или жизни.

Важной, особенно в подростковом возрасте, является область интимной жизни, интимных переживаний. Многие родители считают, что ребенок во всем должен делиться с ними, но они забывают, что это совершенно другой человек, у которого своя собственная жизнь и который хочет испытать себя методом проб и ошибок, руководствуясь своими чувствами и интуицией.

Возможно, кому-то из родителей эти слова покажутся крамольными, но ваш ребенок имеет полное право на личную жизнь, потому что он должен прожить ее самостоятельно.

Другое дело, что у каждого должна присутствовать степень ответственности за собственную жизнь, свое поведение, существование и благополучие близких. Если человек на протяжении всей своей жизни будет следовать этим правилам, то он сумеет не переступить ту тонкую грань, где кончается уважение и начинается унижение человека, и не позволит переступить эту грань окружающим его людям.

Глава 7. Принцип контроля

Конфликты неизбежны в коллективе, т. к. в процессе совместной работы сталкиваются различные точки зрения, часты идейные расхождения. Такие конфликты иногда дают положительный результат. Ведь в процессе выяснения отношений каждый из участников противостояния имеет возможность открыто высказать свою точку зрения и выслушать доводы оппонента, и если таковые есть, представителей незаинтересованной стороны. Такие конфликты естественны, если, конечно, не приводят к расколу в коллективе и быстро разрешаются.

Однако бывает так, что причинами конфликтов являются не идейные противоречия и противоположность взглядов, а особенности характеров. Допустим, кто-то склонен думать, что причины проблем в ком угодно, только не в нем самом. Человек, который не может признаться самому себе в своих недостатках, никогда не сможет изменить ситуацию к лучшему. Необходимо критически относиться к себе, постоянно работать над совершенствованием своих внутренних, моральных качеств, корректировать способы и методы общения с окружающими.

Как определить свой уровень конфликтности? Понаблюдайте за собой, обратите внимание на свою реакцию в различных ситуациях. Попробуйте ответить на вопросы: например, сможете ли выслушать собеседника до конца, даже если вам не нравится то, о чем он говорит? Каким тоном вы попытаетесь убедить собеседника в том, что он не прав? Можно спросить себя: «Часто ли у меня происходят стычки с коллегами по работе?» «В каком тоне я общаюсь наиболее часто дома, в семье?»

Конфликтная личность отличается повышенной вспыльчивостью и агрессивностью. Как правило такие люди не способны проявить гибкость в общении. Они считают свое мнение единственно верным и не считаются с мнением окружающих. Они склонны сами диктовать условия, а не «прогибаться» под ситуацию. Их диктаторский дух не терпит противоречий, тем более – противодействия со стороны других людей.

Конфликтная личность активно проявляет себя в повседневной жизни, вольно или невольно демонстрируя свои негативные черты.

Вспыльчивость, раздражительность, частые отрицательные эмоциональные реакции без весомых оснований, внутреннее напряжение – все это признаки внутреннего конфликта. Под его влиянием человек зачастую теряет контроль над собой и над ситуацией, пытаясь скрыть свою несостоятельность в чем либо под внешним конфликтом.

Часто человек страдает от напряженных внутренних конфликтов, являющихся благодатной почвой для разрастания внешних неурядиц. Причинами внутренних конфликтов могут быть особенности воспитания. Взрослый порой страдает от комплексов, возникших в раннем детстве. Иногда конфликтность взрослого индивида объясняется внутренним напряжением, зажатостью на почве низкой самооценки, истоками которой могут быть несправедливые наказания в детстве, упреки и постоянное недовольство родителей. В жизни нередки ситуации, когда ребенок затравлен дома, забит в школе. Он терпит постоянные насмешки в свой адрес и в конце концов проникается неприязнью к окружающим. Подобный внутренний конфликт часто остается в нем и в период взрослой жизни, проецируясь на

отношения с окружающими. Как правило, субъект, страдающий комплексом неполноценности, пытается самоутвердиться, часто прибегая к конфликтным путям.

Зная свои недостатки и причину своих проблем, мы имеем больше шансов с ними справиться. Необходимо помнить, что психика человека – это сложное явление, которое не поддается анализу при поверхностном рассмотрении. Всякая личность наделена сознанием, которое отражает непосредственно явления окружающего мира и перерабатывает информацию извне. Большинство эмоций и переживаний контролируются сознанием и поддаются регуляции и корректировке. Но существуют и глубоко затаенные эмоции, уходящие в глубинные слои психики. Перейдя в бессознательный уровень, они при определенных обстоятельствах вырываются наружу и не поддаются контролю, поскольку сознанием человека не фиксируются их причины. Процесс перехода эмоций из сознания в область бессознательного Зигмунд Фрейд – крупнейший психолог, являющийся основателем психоанализа, – назвал вытеснением. Вытеснение эмоций и нереализованных желаний в область бессознательного происходит из-за невозможности их удовлетворения в силу обстоятельств или из-за определенных социальных общепринятых норм поведения.

Каждый человек наделен бессознательным. Оно таит страхи и проблемы, возникшие в детстве или в период юности, которые при определенных обстоятельствах могут вырваться наружу. И если он часто испытывает напряжение, желание разрядиться, спровоцировав конкретную ситуацию, то стоит задуматься, нет ли названных выше глубинных причин, которые постоянно негативно действуют на психику? Поняв и проанализировав их или же прибегнув к психоанализу, можно взять ситуацию под контроль.

Психоанализ основан на выведении скрытых, бессознательных причин, в область сознания. Западные психоаналитики используют для этого различные гипнотические техники. Техника гипноза основана на том, что в этом состоянии сознание человека «засыпает» и на поверхность всплывает «содержимое» бессознательного. В таком состоянии индивид может вспомнить конфликтную ситуацию, которая закапсулировалась в его психике, и поэтому не осознается и не поддается контролю. Переживаясь заново, эта ситуация переходит в область сознания и прекращает свое отрицательное воздействие.

Часто причиной конфликтов оказывается темперамент субъекта. Темперамент – это совокупность индивидуальных особенностей, характеризующих динамическую и эмоциональную стороны поведения личности, ее деятельность и общение. Существует четыре наиболее обобщенных типа темперамента: холерический, сангвинический, флегматический и меланхолический.

Человек, имеющий меланхолический тип темперамента, не склонен к конфликтам в силу низкого уровня психической активности. Он может долго переживать проблему в себе, но никогда не вступит в конфронтацию с окружающими.

Флегматики относятся к сильному типу темперамента, но для них характерна инертность. Однако устойчивость флегматика в своих интересах и стремлениях хоть и редко заставляет их конфликтовать, чтобы добиться желаемого, но иногда вынуждает идти на решительные меры.

Высокая психическая активность сангвиника позволяет разрешать ситуации без конфликтов, что происходит благодаря их природной отзывчивости и уравновешенности, помогающей в общении с людьми. Как и флегматик, сангвиник вступает в конфликты крайне редко.

Наиболее конфликтен по своей природе холерик – сильный тип темперамента, проявляющийся в общей подвижности и повышенной неуравновешенности. Статистические данные психологических исследований показали, что холерики в большей мере, по сравнению с другими типами людей, обладают склонностью к конфликтам. Такой человек, в силу слишком

бурных эмоциональных реакций, быстрой и частой смены настроений довольно часто конфликтует с окружающими. Холерик должен постоянно следить за своими эмоциональными реакциями, манерой общения с людьми. Его импульсивность не всегда понятна и зачастую вызывает негативное отношение окружающих.

Экстравертивный холерик, совершенно не умеющий сдерживать свои эмоции, должен научиться выслушивать до конца, не перебивать коллегу, спокойно выражать свою точку зрения, чтобы не спровоцировать конфликт. Ему необходимо заставить себя контролировать внутреннее состояние, научиться понимать состояние других людей и подстраиваться под них.

Конечно, темперамент играет в жизни человека и в его общении с людьми важную роль, но не решающую. При желании человека и умении видеть свои недостатки он поддается корректировке. Большинство психологов полагают, что личностью не рождаются, а становятся. Согласно биогенетическому подходу (С. Холл, З. Фрейд и др.), основой развития личности являются биологические процессы созревания организма. Торн и Б. Скиннер считают, что решающую роль в формировании личности и характера человека играют общество, система взаимоотношений, в которой находится индивид. Однако, видимо, правильнее считать, что человек – не только определенная программа с конкретными биологическими задатками и не только продукт специфических условий жизни. Решающую роль в формировании характера играет активность самого индивида в его взаимодействиях со средой, в процессе которых он приобретает личностные черты.

Все перечисленные причины повышенной конфликтности человека можно попытаться устранить при наличии желания и стремления. Конечно, любому из нас трудно изменить свой характер, но некоторые его отрицательные черты все же можно подкорректировать, а положительные – развить. Характер – это система устойчивых свойств личности, проявляющихся в отношениях к себе, людям. Основные черты характера выявляются в деятельности. Поняв причины формирования отрицательных черт характера, необходимо приступить к жесткому самоконтролю. Важно понять, что конфликтная личность никогда не добьется успехов в коллективе. Только сильный, уверенный в себе субъект, умеющий контролировать свои эмоции, может претендовать на хорошую работу и успешную деятельность.

Уровень конфликтности человека напрямую зависит от направленности его личности. Направленность – система устойчивых мотивов, потребностей, интересов, склонностей, идеалов, определяющая поведение личности в различных условиях. Направленность оказывает организующее влияние на компоненты структуры личности и на психические состояния. Например, направленность может помочь человеку в преодолении отрицательных психических состояний с помощью положительного настроения и мотиваций. Она же может оказывать воздействие и на познавательные и на эмоциональные процессы.

Итак, чтобы приступить к самоконтролю, необходимо проанализировать отрицательные психические состояния, которые, как правило, испытывает конфликтная личность. Это может быть состояние агрессии – сильных отрицательных эмоций, направленных на разрушение, на причинение вреда на духовном или материальном уровне другому индивиду. Состояние агрессии является следствием концентрации отрицательных эмоций.

Парадоксально, но конфликтная личность иногда может испытывать и прямо противоположное чувство – апатию. Апатия возникает на почве нервного истощения, после сильных стрессов. Это – психологическое состояние человека, характеризующееся подавленностью, снижением жизненного тонуса организма, упадком духа и сил. Конфликтная личность, живущая постоянно в замкнутом круге отрицательных эмоций, периодически испытывает чувство агрессии – в момент сильнейшего их накала, и апатию – как следствие

эмоционального истощения.

Нужно бороться с агрессивностью. Агрессивность – это стремление нанести ущерб другим людям, причинить им неприятность. Агрессия возникает, как правило, на почве внутреннего напряжения, ощущения невозможности достигнуть желаемых целей. Трудности и возможные неудачи в жизнедеятельности при определенных условиях могут привести к появлению стресса, тревожности и фрустрации – переживаний из-за расстройств планов, крушения надежд, провалов, неудач. Фрустрация проявляется тогда, когда лично значимый мотив остается неудовлетворенным. Именно фрустрация очень часто ведет за собой агрессию, в этом случае направленную не только на лиц, которые непосредственно создали барьер, но и на всех окружающих.

Для подавления своих внутренних конфликтов необходимо воспитывать в себе чувство аффилиации. Аффилиация – стремление быть в обществе людей, наладить с ними, эмоционально положительные, эмоционально добрые взаимоотношения. Особенно остро эта потребность возникает тогда, когда человек попадает в новый коллектив, меняя место работы. Необходимо воспитывать в себе альтруизм – стремление бескорыстно оказывать помощь людям. Эгоистичный человек, постоянно удовлетворяющий свои корыстные, личные потребности, не учитывает интересов других. Такой субъект никогда не приживется в коллективе и будет создавать вокруг себя атмосферу конфликта.

Чтобы справиться с негативными эмоциональными состояниями, необходимо научиться позитивно мыслить, аккумулировать в себе положительные эмоции, столь важные для создания своего эмоционального состояния. А это, в свою очередь, залог хороших отношений с людьми и нейтрализации конфликтных ситуаций.

Контроль над своими эмоциями – это первый признак самоконтроля. Чтобы научиться себя контролировать, необходимо понять природу эмоций. Под эмоциями понимают субъективное отношение человека к предметам и явлениям окружающей действительности. Эмоции – это реакция человека на внутренние и внешние раздражители. Психологами доказано, что положительные эмоции не только способствуют улучшению состояния духа и психической жизни, но и улучшают физическое здоровье. Прямо противоположный эффект имеют отрицательные эмоции. Они приводят к депрессивным состояниям, психической подавленности и даже к физическим расстройствам. Такие болезни, как язва желудка, различные сердечно-сосудистые заболевания, часто возникают именно из-за отрицательных эмоций и нервных срывов.

Одним из основных свойств личности, необходимым для успешного осуществления самоконтроля, является воля. Воля – сознательное регулирование своего поведения, связанное с преодолением внутренних и внешних препятствий. Основным признаком волевого акта является наличие продуманного плана осуществления поведенческого типа отношений.

Нередко усилия направлены не столько на победу над обстоятельствами, сколько на преодоление самого себя. Воля выражается в таких свойствах личности, как сила воли, настойчивость (степень необходимого волевого усилия для достижения цели), целеустремленность (умение мобилизовать свои возможности для длительного преодоления трудностей), выдержка (умение тормозить действия).

Чтобы контролировать себя в конфликтной ситуации и не позволять разворачиваться конфликту по любому, даже самому незначительному поводу, человеку необходимо развивать волевые качества. Их развитие связано с преобразованием произвольных психических процессов в произвольные. Это означает, что человек должен уметь держать себя в руках в любой ситуации и не поддаваться спонтанным проявлениям эмоций, направляя их в определенное русло. Развитие воли тесно связано с контролем над своим поведением. Волевой

человек никогда не поддастся состоянию аффекта и не совершит бессознательных поступков.

Все положительные следствия, вытекающие из развития воли индивида, приводят к устойчивости во взаимоотношениях с людьми и уменьшению конфликтности. Чтобы выработать в себе волевые качества, не нужно ставить перед собой нереальные цели. Необходимо добиваться решения промежуточных задач, постепенно их усложняя. Чтобы легче было это осуществить, нужно поставить перед собой отдаленную цель. Сформулируйте для себя личностные качества человека, которыми вы хотели бы владеть, учитесь «идеально» общаться с людьми, избегая конфликтов, и вы измените свою жизнь в лучшую сторону.

Постоянная внутренняя работа и самоконтроль помогут вам достичь идеального образа, созданного вами в качестве ориентира, и помогут вам улучшить взаимоотношения с людьми, а значит – избегать конфликтных ситуаций. Рассмотренные проблемы причин конфликтов помогут не только корректировать отрицательные проявления свойств личности, но и понимать агрессивные выпады со стороны других людей. Это позволит быть более гибким и понимающим в отношениях с другими людьми, прощать их, зная причины их слабостей. Иначе говоря, не только контролировать себя, непосредственно работая над своими недостатками, но и в общении с людьми понимать причины конфликтных эмоций, нейтрализуя их, а не подогревая атмосферу неприязни.

Заключение

Вы держите в руках уже прочитанную книгу, которая познакомила вас с известными на сегодняшний день и наиболее распространенными причинами конфликта, подсказала, как поступать в тех или иных жизненных ситуациях. Заметим сразу, что после прочтения этой книги людей, провоцирующих конфликтные ситуации и втягивающих в них окружающих, не станет меньше. Скорее всего, в силу особенностей своего характера, они просто не станут читать данную книгу, поскольку в большинстве своем уверены в собственной лояльности и доброжелательности по отношению к окружающим.

Эта книга для тех, кто привык исполнять в конфликтных ситуациях роль «мальчика для битья» и порядком устал от этого; для тех, кому необходима помощь и поддержка; кто многое отдал бы, лишь бы избежать конфликтов и общения с людьми, которые их провоцируют. Надеемся, описанные в книге ситуации и некоторые советы будут полезны читателям данной категории, наведут их на ценные мысли, реализация которых позволит этим людям обрести спокойствие и уверенность в себе и в собственных силах.

В заключение сделаем некоторые выводы и итоговые рекомендации. Если в вашем коллективе царит нездоровая атмосфера, не усугубляйте ее, пытайтесь перекричать коллегу, переспорить начальника или заставить других вести себя «правильно». Задумайтесь, из-за чего возникла такая ситуация, что привело к полному отсутствию взаимопонимания между членами одного коллектива. Быть может, рядом с вами находятся люди, действующие исподтишка. Они настраивают окружающих друг против друга, а те даже и не замечают этого и поддаются на провокации, создавая конфликтную ситуацию. Это может происходить из-за конкуренции, которая так или иначе присутствует в любом коллективе. Или из личных соображений и побуждений, например, из чувства мести к сослуживцам или начальнику. Словом, человек, который провоцирует кого-нибудь на конфликт, чаще всего таким образом пытается проявить свое недоброжелательное отношение к окружающим.

Из книги вы узнали о путях разрешения конфликтов, спровоцированных другими людьми: это откровенный разговор, призванный выявить причины противостояния; предотвращение

конфликта и нейтрализация его отрицательных последствий. Каждый человек обладает теми или иными чертами характера, которые часто не нравятся сослуживцам. Хотя бывают люди, в силу своего характера сами нарывающиеся на конфликт, провоцирующие его и не позволяющие его разрешить. Все это относится к внешним источникам, вызывающим склоки. Если причина подобных недоразумений лежит в характере самого человека, он может заняться исправлением сложившейся ситуации, и первым его шагом на этом пути будет контроль за собой, своими эмоциями и действиями. Коллектив – это одно целое. Часто члены коллектива видят перед собой одну и ту же цель, к которой можно прийти различными путями, но эти пути у различных людей, как правило, не совпадают, что и является источником конфликтов.

Первым шагом к выходу из конфликтной ситуации является необходимость разобраться – а кто же является побудительной силой конфликтов – тайные (явные) недоброжелатели или же вы сами? Ответить на этот вопрос – значит, сделать первый шаг к разрешению конфликтной ситуации.

В каждой организации предъявляются определенные требования к форме, внешнему виду, поведению персонала, и если человек не хочет руководствоваться этими правилами, это может привести к конфликтной ситуации. У каждого из нас есть семья и мы обязаны уделять ей определенное и немалое время. В связи с этим человек может периодически срываться на своих сослуживцах, что также может послужить причиной конфликта. Особенно, если дело касается импульсивного индивида, спонтанность реакции которого способна сослужить ему плохую службу, приводя к возникновению многочисленных неприятностей.

Конфликты подстерегают нас повсюду. Однако их не нужно бояться. Ведь это – всего лишь столкновение противоположных интересов на почве соперничества, противоборства или отсутствия взаимопонимания по разным причинам. Старайтесь понимать причины конфликта и разрешать их, поскольку неразрешенный конфликт может возобновиться, но уже с новой силой. Конфликт опасен, но поддается разрешению. Если вы реально смотрите на вещи, то вы правильно сможете оценить ситуацию и вовремя справиться с тем, что мешает жить и работать.