

# ДУМАЙ!

#012

31.07.2014

<http://e-ideya.com> <http://facebook.com/eideyadumaj/>

«Самое лучшее оружие — у вас между ушей, под скальпом. Разумеется, если оно заряжено!»

Р.Хайнлайн

## Конфликты и их преодоление

Конфликты происходят с каждым из нас. У кого-то чаще, у кого-то реже. Если у вас нет конфликтов — скорее всего вы умерли. Мы встречаемся с друзьями, соседями, просто прохожими, и как только у нас возникают общие интересы с другим человеком — жди конфликта. Кто-то умеет их решать быстро, успешно и иногда даже не догадывается, что вот это был конфликт. А кто-то работает с конфликтами не осознанно и не очень умело. В этой статье мы обсудим, как научиться распознавать конфликтные ситуации, извлекать из них выгоду и решать конфликты. А также попробуем разобраться, все ли конфликты необходимо решать.

Для начала нашего обсуждения стоит уточнить, что же именно мы понимаем под этим словом:

**Конфликт** — наиболее острый, категоричный, эмоциональный способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников этого взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями, выходящий за рамки правил и норм. Конфликты являются движущей силой развития при их мирном, конструктивном решении.

« Если два коммуниста не могут договориться по вопросу, имеющему оборонное значение, значит, один из них – враг. Мне сейчас некогда выяснять, кто из вас враг. Я вернусь через час... »

Л.П.Берия

Итак, совершенно очевидно, что конфликт возникает в процессе социального взаимодействия. Таким образом, если мы не взаимодействуем с другими людьми, то и конфликты не возникают. А раз так, получается, что конфликт всегда есть. Ведь мы всегда с кем-то взаимодействуем. У нас есть собственные интересы и цели, и у нашего собеседника тоже есть собственные интересы и цели. Как только такие интересы и цели не совпадают — мы получаем конфликт.

Самое лучшее во всем этом то, что любой конфликт, переведенный в конструктивное решение — это наилучший способ двигаться дальше, взаимодействовать и развиваться.

Таким образом, получается, что достаточно понять, какие градации конфликта у нас могут быть, а также найти способы, как перевести такие типы конфликтов в конструктивные решения, и мы достигнем нашей цели — решим конфликт с выгодой для себя и собеседника (при условии, что именно решение конфликта с выгодой и было нашей целью). Если же один из участников конфликта не имеет цели его завершить (скажем, конфликтует ради собственного удовольствия), то такой конфликт уже не сможет стать конструктивным конфликтом и не может быть решен. Еще раз, мы настаиваем, что **конструктивным конфликтом** можно считать только такую ситуацию, когда есть **две или более взаимодействующих сторон, имеющих разные цели или интересы, и желающих решить конфликт с обоюдной выгодой для каждой из сторон!** Ключевой момент здесь — это **желание решить конфликт.**

Разместите здесь свою рекламу. 050-608-88-96

**Реклама**

в выпуске

050-608-88-96

Нас читают  
**умные**  
**пассажиры**  
метро

Каждую  
неделю  
**бесплатно**  
на станциях  
метро

Здесь может быть Ваша **реклама**. 050-608-88-96

**Реклама**

в выпуске

050-608-88-96



Раздача флаеров:

- у метро
- в пробках
- у вашего магазина

Расклейка  
объявлений и  
афиш, полиграфия  
050-608-88-96

**Реклама для умных пассажиров метро**  
050-608-88-96

Итак, какие же уровни конфликтов существуют? Специалисты выделяют 7 уровней по усложнению от первого к седьмому:

- » Конфликт определений
- » Конфликт восприятия реальности
- » Конфликт ролей
- » Конфликт стилей
- » Конфликт демократии-диктатуры
- » Конфликт интересов
- » Конфликт ценностей

Дабы не перегружать статью, разберем всего лишь пару уровней (первый и последний).

Когда мы можем сказать, что наблюдаем «конфликт определений»? Ровно тогда, когда люди понимают под одним и тем же словом разные вещи. Обратите внимание на начало статьи, где мы дали определение конфликта. Это было сделано как раз для устранения конфликта определений.

Специалисты утверждают, что перевести в конструктивную плоскость и решить можно только первые 6 типов конфликтов. А вот седьмой тип «конфликт ценностей» — не разрешим. Ценности людей — это то, что не меняется в процессе их взаимодействия. Т.е. не возможно за короткое время решить этот конфликт, т.к. невозможно за короткое время изменить ценности человека. А если есть что-то, что можно быстро изменить — то ценности ли это? Скорее всего нет. Это могут

**Пример 1:** Приходит муж с работы домой в два часа ночи, а жена начинает его пилить, мол, где был, почему задержался. Потихоньку диалог может перерасти в ругань, повышенные тона, эмоции. Это будет конфликтом? Конечно да, при условии, что оба участника хотят его завершить. Т.е. что у каждого из них на момент начала конфликта была какая-то цель, противоречащая цели второго участника.

**Пример 2:** Жена говорит мужу, что хочет пойти в кино на фильм-мелодраму, а муж хочет пойти на боевик. Интересы разные? Да. Цели — тоже разные (ибо разные фильмы в итоге). Решить вопрос они оба хотят? Если да, то такая ситуация как раз и будет называться конструктивным конфликтом. Если же искать какое-то общее решение в этой ситуации муж и жена не хотят (или хотя бы кто-то один из них не хочет), то это беда.

быть интересы, восприятие реальности, роли и т.п.

Людоеды островов Океании свято верили, что если съест сердце поверженного храброго врага, то можно получить частичку его храбрости. И это их ценность. Для изменения таких ценностей потребовались многие годы.

Есть еще один важный и интересный момент, который стоит обсудить в рамках конфликтов. Вопрос «а почему люди чего-то не делают?». Например, мы просим коллегу по работе сделать отчет за нас. Допустим, у нас есть веская причина в такой просьбе. Почему коллега может отказаться? Предположим, что у нас с ним хорошие отношения и нет личных претензий друг к дру-

гу. Первое, что напрашивается — это «не хочет». Мы по умолчанию, сразу же воспринимаем его отказ как «он не хочет нам помочь».

Всегда ли это оправдано? Всегда ли люди не хотят нам помочь или идти нам навстречу?

Допустим, ваш коллега, просто не умеет делать то, о чем вы его просите и боится вас подвести, но и признаться, что он это не умеет — тоже боится. Поэтому просто отвечает вам «нет».

Допустим, ваш коллега умеет, но вот именно сегодня никак не может вам помочь (у него есть свои планы, свои дела). У него нет свободного времени.

Допустим, ваш коллега умеет и у него даже есть время. Но чтобы сделать отчет за вас, ему нужны какие-то данные или инструменты, которых у него нет. Он может забыть вам сказать об этом, а просто ответить «нет».

И только в четвертом пункте появляется «не хочет».

Обратите внимание, что только убедившись в отсутствии этих трех пунктов мы смело можем утверждать, что наш коллега «не хочет» нам помочь. И вот тогда начинается конфликт. Ведь он не хочет помогать по каким-то своим причинам. Т.е. его цели, интересы или взгляды — не позволяют ему согласиться. Что делать? Переходите к 7 уровням конфликта и разбирайте их с первого к последнему.

**Успехов в решении конфликтов!**

## Вопросы для обдумывания

**1.** Насколько часто в течение дня вы встречаете конфликт определений?

**2.** Почему желание решить конфликт можно считать основополагающим?

**3.** В каком случае конфликт полезен? Почему именно в этом случае?

**4.** Есть ли у вас пример конфликта ценностей? Поделитесь, пожалуйста.

**5.** Какие условия должны выполняться, чтобы такая одновременная передача нескольких функций государства была успешной?

*Присылайте свои ответы к нам в редакцию на адрес [ans@e-ideya.com](mailto:ans@e-ideya.com). В теме письма, пожалуйста, добавьте «[Think-012]» (без кавычек). Лучшие ответы (по мнению редакции) будут опубликованы с указанием авторства в следующем номере. Спасибо!*

## Цитаты

« При деловом конфликте идет обсуждение проблемы. В психологическом конфликте обсуждаются личности. Психологический конфликт идет до взаимного уничтожения, а деловой решает проблему и сближает партнеров »

*Михаил Литвак*

« Насилие-последнее прибежище некомпетентности »

*Айзек Азимов*

« Конфликт — залог творчества »

*Доктор Хаус*

« В основе самых масштабных и, видимо, самых неразрешимых конфликтов на нашей земле лежит идея «Ты дурак! — Сам дурак! — От дурака слышу!» »

*Юнас Юнассон*

« Ни один конфликт не был разрешён насилем. Можно победить или проиграть, но, рано или поздно, всё равно придётся договариваться »

*Роман Злотников*

« Мудрый человек всегда найдёт способ, чтобы не начать войну »

*Исороку Ямамото,  
японский адмирал,  
командовавший атакой на  
Пёрл-Харбор*

**Реклама для умных пассажиров метро**  
050-608-88-96

## Уважаемые читатели!

Мы, авторы идеи издания «Думай», решили запустить газету для умных. Мы считаем, что большинство наших читателей — умные, образованные и толковые люди. А раз так, подумали мы, то, возможно, умным и толковым людям будет интересна подборка статей как раз для подумать и обсудить в кругу друзей, а также в отзывах на нашем сайте.

Да, как и многим другим, нам необходимо поддерживать сервер для электронной версии издательства, а также за какие-то средства печатать данные материалы на бумаге. Из-за того, что все это не бесплатно, мы вынуждены размещать рекламу. В то же время есть и хорошая новость: на интернет-сайте рекламы не будет.

В газете НЕ будет печататься реклама:

- » Гадалок и прочих подобных деятелей
  - » Банковских организаций, ипотек, кредитов и т.п.
  - » Финансовых пирамид и сетевого маркетинга
  - » Партий и любых других организаций, кроме тех, с политикой которых согласна редакция газеты
  - » Религиозных организаций
- Договориться о размещении своего рекламного объявления (не противоречащего пяти пунктам выше) вы можете позвонив по телефону +38 (050) 608-8896 или написав по адресу [red@e-ideya.com](mailto:red@e-ideya.com). Существуют и другие варианты сотрудничества. Также вы можете помочь проекту деньгами, перечислив любую сумму по вашему усмотрению на карту Приватбанка 5168 — 7553 — 9296 — 3365 (гривна).

Наш коллектив старается внимательно вычитывать статьи, которые выходят в свет. Однако все мы люди и не идеальны, поэтому, если вы заметите ошибку, опечатку или нелогичность — пожалуйста, напишите нам на адрес [red@e-ideya.com](mailto:red@e-ideya.com). Спасибо!

*С уважением,  
коллектив газеты 'Думай'*

**Ищите нас в Интернете:**

