

# Победителей не судят

Как разрешать  
конфликты в  
бизнесе и личной  
ЖИЗНИ



Джон Митчелл

**Победителей не судят. Как  
разрешать конфликты в  
бизнесе и личной жизни**

«АБ Паблишинг Трейд»

2015

## **Митчелл Д.**

Победителей не судят. Как разрешать конфликты в бизнесе и личной жизни / Д. Митчелл — «АБ Паблишинг Трейд», 2015

Конфликты преследуют нас в самых разных жизненных ситуациях. Но всегда наиболее проблемными и трудно разрешаемыми считались конфликтные ситуации, которые возникают на работе и в семье. Рабочие конфликты влияют на общую атмосферу в коллективе, что приводит к расстройству трудового процесса, и, следовательно, отрицательно сказываются на конечном результате. Конфликты же в семье чреваты не только разводами, но и психологическими проблемами детей в будущем. Поэтому умение разрешать трудности и на работе, и дома позволят всегда добиваться желаемых результатов, жить в мире и спокойствии. А наша книга поможет вам научиться этой непростой задаче.

© Митчелл Д., 2015

© АБ Паблишинг Трейд, 2015

## Содержание

Введение	6
Глава первая. Конфликт – аномалия или норма	7
1.1. Конфликт как тип трудных ситуаций	7
1.2. Конфликт: избегать или принимать?	8
1.3. Признаки конфликта и степень его злокачественности	9
1.4. Сознательное решение вступить в конфликт	10
Конец ознакомительного фрагмента.	11

**Джон Митчелл**  
**Победителей не судят. Как разрешать**  
**конфликты в бизнесе и личной жизни**

© Митчелл, Д., 2015

© Издательство АВ Publishing, 2015

ООО «Креатив Джоб», 2015

## Введение

Говоря научным языком, конфликт – это столкновение противоположно направленных, противоречивых тенденций в сознании одного человека, в межличностных взаимодействиях или отношениях людей, связанное с острыми негативными эмоциональными переживаниями.

С обыденной точки зрения конфликт всегда несет негативный смысл, ассоциируясь с агрессией, спорами, глубокими эмоциями, угрозами, враждебностью. Бытует мнение, что конфликт всегда нежелателен и его необходимо избегать, а если он возник – немедленно разрешать.

Но сейчас психология рассматривает конфликт, как в негативном, так и в позитивном ключе, ведь это способ развития организации, группы и личности, позволяющий выделить в противоречивости конфликтных ситуаций положительные моменты, связанные с развитием и осмыслением жизненных ситуаций.

И хотя представители ранних научных школ считали, что конфликт – признак плохого управления и неэффективной деятельности организации, в настоящее время теоретики управления чаще склоняются к точке зрения, что ряд конфликтов даже в эффективной организации при лучших взаимоотношениях сотрудников не просто возможны, но даже желательны. Надо только научиться управлять конфликтом. Можно найти много разных определений конфликта, но все они говорят о противоречиях и разногласиях во взаимодействии людей.

## **Глава первая. Конфликт – аномалия или норма**

### **1.1. Конфликт как тип трудных ситуаций**

Прежде чем говорить о конфликтах и о том, как с ними бороться, стоит разобраться, что собой представляет это явление.

Конфликтная ситуация – это наличие противоречивых позиций разных сторон по какому-то определенному поводу, что является условием возникновения конфликтов.

Выделяют два вида таких ситуаций: простая, которая действует в естественном режиме, и трудная (сложная, экстремальная), когда требования к личности уже выходят за границы «нормы».

Трудная ситуация характеризуется сложной обстановкой, активностью мотивов тех, кто в ней участвует, несоответствием между возможностями человека и требованиями к нему.

В трудной ситуации личности может противостоять среда, либо другой человек или группа людей. Кроме того, возникают и трудные внутриличностные ситуации, когда человек находится в противоречии с самим собой.

## 1.2. Конфликт: избегать или принимать?

Первый этап разрешения любого конфликта – поступить так, как большинство из нас в таких ситуациях, то есть постараться его избежать. Попробуйте забыть о нем. Попытайтесь проигнорировать его и вести себя мирно. Если это не поможет, а обычно так и случается, следующие идеи могут пригодиться.

В желании избежать конфликта вы не одиноки. Многие стараются сделать то же. Однако помните, что в конфликтах есть возможность роста и раскрытия собственного «я», вероятность узнать лучше неизведанные свои стороны и преодолеть страх перед конфликтной ситуацией и вызываемый ей дискомфорт, побуждая к развитию.

Конфликт – это нормально. Все мы неоднократно переживаем внешний или внутренний конфликты. Направленность на разрешение конфликта – это нормальное явление и признак стремления к внутреннему равновесию.

У конфликта много уровней и путей разрешения. Конфликт – это не просто выражение собственных трудностей или комплексов. Это сочетание внутриличностной напряженности, трудностей во взаимоотношениях с людьми, мировых и групповых проблем. Он в себе содержит потенциал для вашего развития и взаимоотношений с другими людьми.

Конфликт способен породить общность интересов, которая в итоге этот конфликт эффективно и разрешит. Когда проводится работа над конфликтом в группе, для нее будет полезной установка, что конфликт нужен, чтобы лучше понять себя.

Может, у вас найдется мужество вступить в конфликт, если вам станет понятно, что ваша роль в нем – это то же, что и проявление духа и стремление к самосовершенствованию. Независимо от того, какая эта роль, выполнить ее сознательно – помочь познать себя.

### 1.3. Признаки конфликта и степень его злокачественности

После первой попытки избежать конфликта, следующим этапом работы по его разрешению становится выделение признаков ситуации. Иногда конфликт трудно заметить, в некоторых случаях он бывает скрытым. Вот некоторые типичные признаки и симптомы любого конфликта:

- отсутствие доверительного и открытого общения;
- словесное несогласие;
- сохраняющееся разделение в пространстве или времени;
- распускание сплетен о противнике;
- негативные фантазии или образы противника;
- недоверчивость и подозрительность по отношению к другому.

Некоторые конфликты довольно серьезны, другие – не очень. Конфликты, угрожающие разрушить чей-то дом, бизнес, жизнь, семью и т. д. – злокачественные.

Если вы раскрыли конфликт, стоит ли с ним работать? Всегда ли обязательно разрешение конфликтных ситуаций? Если конфликт злокачественный, то он должен привлечь все внимание. Решать ли злокачественный конфликт – личное дело: в этом вопросе нет необходимости добиваться согласия. Вот некоторые соображения относительно того, что делает конфликтную ситуацию злокачественной и с чем нужно работать:

- проблема вызывает раздражение и неприятные ощущения, а со временем она только усложняется;
- члены группы сплетничают. Такая болтовня имеет характер злорадства и привлекает все больше участников;
- проблема не решается и отравляет атмосферу до той степени, что люди начинают держаться друг от друга в стороне;
- все пытаются избежать проблемы из-за ее безнадежности или отсутствия храбрости;
- все больше и больше личностей вовлекается в конфликт.

## **1.4. Сознательное решение вступить в конфликт**

Если вам хочется попытаться решить конфликт, то стоит к нему подготовиться. Мгновенное вступление в конфликт – это ваш личный выбор. Тот, кто вступает неподготовленным в конфликт, может действовать хорошо, однако тот, кто сознательно принял решение о вступлении в злокачественный конфликт, бесспорно, будет действовать успешнее и большего добьется в нем. Далее, если другие люди в конфликт вовлекаются, не принуждайте их к этому. Этим людям тоже необходимо время для подготовки.

Осознание и мужество. Первое – это лучшая подготовка к дальнейшему разрешению конфликта. Знание способно играть более важную роль в одолении конфликта, чем мужество, которое позволяет нам почувствовать себя сильным и потому побуждает к конфликту, даже в случае, если вы его боитесь. Повышение знания о собственных чувствах отстраняет вас от надобности победы или поражения и дает более устойчивую и общую установку, из которой нужно исходить при работе.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

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

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