

Способы выхода из конфликта

Поступила в редакцию: 19.04.2022

Принята к печати: 27.04.2022

WAYS TO GET OUT OF CONFLICT

V. KORSUN



В. С. КОРСУН

Психолог, медиатор,
директор журнала «Ортодонтия.
Гнатология»,
руководитель группы компаний
«Медсистемс»

В большинстве случаев отношение к конфликтам у людей негативное. Конфликт связывается с неприятными ощущениями, повышением кровяного давления, криками, злостью, раздражением, обвинениями, хлопаньем дверью, бессонницей и просто плохим самочувствием. Проще говоря, конфликт – это опасно. И естественно, что люди стараются избегать конфликтных ситуаций, либо использовать силовые методы их разрешения. Первый выход часто приводит к тому, что конфликт продолжает развиваться в скрытой форме, второй выход в лучшем случае недалёковиден, поскольку сила порождает ответную силу, месть.

Что же делать? Как поступать? Прежде всего – изменить отношение к конфликтам. Установка на конфликт как на нечто только угрожающее вызывает защиту, а не желание его разрешать. Новое отношение можно выразить фразой: «Конфликт – это нормально». В этом нет ничего необычно-

го, поскольку конфликты являются неотъемлемой частью нашей повседневной жизни. Хорошая семья – это не та семья, где нет конфликтов, а та, где их умеют разрешать. Хорошая фирма – это не та фирма, где конфликты подавляются или от них уходят, не замечают, а где их умеют разрешать. Многие руководители и по сей день считают, что наличие конфликтных ситуаций в фирме говорит о неблагополучии, плохом управлении. Наконец, хорошее общество – это не бесконфликтное общество, а общество, где конфликты разрешаются цивилизованным путем. Как сказал французский социолог Б. Гурней: «В мире существует лишь одно место, где нет конфликтов – это кладбище».

Что же такое конфликт?

Конфликт – это воспринимаемое человеком противоречие в отношениях с кем-либо, которое сопровождается отрицательными эмоциями.

Это может быть противоречие внутри человека, противоречие между людьми, противоречие между группами людей или ещё более крупными образованиями.

Почему возникают конфликты?

Обратимся ещё раз к определению конфликта. В нём можно выделить три составляющие:

1. Противоречие;
2. Эмоции;
3. Восприятие ситуации;

Рассмотрим первую составляющую – противоречие. Почему между людьми возникает противоречие? Потенциальным источником противоречий являются те индивидуальные особенности, которые и отличают людей друг от друга, делают их уникальными. Мы отличаемся нашими интересами, ценностями, у нас различный опыт жизни,