

Стратегии управления конфликтом

Статья опубликована в журнале Вестник НЛП №9.

Авторы: Ирина Викторовна Скумина

Темы, затрагиваемые в статье: Психотерапия, Техники НЛП

Эта статья о некоторых стратегиях поведения в конфликтных ситуациях. Стратегия — наиболее общий подход к разрешению ситуации. На Востоке стратегии зашифрованы так называемыми стратагемами. Стратагемой может стать любой афоризм, любое высказывание. Если через его призму посмотреть на ситуацию, можно найти одно или более решений для изменения ситуации и перехода в следующую.

Конфликт

Приходится признать, что конфликты являются НЕобходимой (в смысле, не обойти) НЕотъемлемой (в смысле, не отнять) частью наших отношений и нашей жизни в целом. Они пытаются возникнуть повсюду: дома, на работе, в общественных местах, между государствами, в кинематографе... А иногда принимают положительную окраску. Например, художественный конфликт получил признание как важная составная часть любого литературного произведения. Даже в школьных учебниках по литературе и в памятках по написанию сочинений значится, что "Пьеса, роман или поэма без конфликта становятся бледными, неинтересными и больше походят на мутноватую приторную жидкость, чем на деликатесное блюдо с ярким вкусом".

Конфликты узаконились и получили свою классификацию: территориальные, личностные, технологические, вооруженные и т.д. Иногда даже кажется, что вся история человечества — это история

конфликтов: история предела царств, развязывания войн, преодоления катастроф...

Конфликты беспардонно вторгаются в ежедневную информационную сферу жизни современного человека. Достаточно посмотреть телевизор 2 - 3 минуты, бегло пройдясь по всем каналам, чтобы с очевидностью это осознать: по одному идет боевик, по другому — Тина Канделаки, по третьему — программа "Окна", еще по одному выступает психолог с советами на тему "Как выжить друг с другом", не говоря уже о "Новостях" и "Дорожном патруле"... Единственная, практически бесконфликтная передача — это реклама. И даже она является скрытым средством преодоления конфликта — преодоления сухих и ломких волос, критических дней, редких встреч друзей; можно добавить подгузники, и картина станет почти полной.

Конфликты проникли повсюду. Мы их впустили, классифицировали, признали и, как ни странно, учимся всю жизнь их избегать. Однако существует и другое мнение: как "управлять конфликтом".

Стратегии управления "военным" конфликтом

"Военные" конфликты — это ситуации, которые возникают из пресуппозиции "Недружественности Вселенной". То есть, когда один или более участников ситуации исходят из того, что вокруг враги и конкуренты, ресурсы ограничены, а за ресурсы надо бороться, так как победитель только один. При таком взгляде на мир в действие автоматически вступают стратегии, которые можно собрать под единым названием "выиграл-проиграл" или "проиграл-проиграл".

Общие правила проведения конфликтов такого рода по совету величайших политических стратегов таковы: "необходимо всеми возможными способами уходить от прямого столкновения, но, если столкновение неизбежно, надо его спланировать и осуществить таким образом, чтобы в короткий срок врагу был нанесен сокрушительный удар, после которого конфликт окажется законченным". (Неплохая стратегия для семейного взаимодействия :-)). История знает множество примеров выгодного использования конфликтов, их создание, управление и получение значительных дивидендов от них.

С помощью револьвера и доброго слова можно добиться гораздо большего, чем с помощью одного только доброго слова.

Аль Капоне, чикагский гангстер

В бизнесе и политике создание и управление конфликтами является одним, а в некоторых случаях чуть ли не основным инструментом управления.

Чтобы система была устойчивей, ее надо часто трясти.

В.Н. Челомей, академик

По данным социологов 70% производственных конфликтов происходят по инициативе руководителей. И действительно, может, это и вариант, хотя бы потому, что в процессе управления руководителю приходится принимать исключительно непопулярные решения (за исключением, пожалуй, повышения зарплаты), и если претворять эти решения в жизнь, теряя при этом недовольных сотрудников, то через месяц в компании придется возобновлять весь личный состав, а это затраты. Например, один из известных руководителей на моих глазах за один день создал, развил и разрешил конфликт, выдвинув целые тонны обвинений против целого отдела. Начав разнос с самого утра по телефону, он утомился только к 12 ночи после напряженного личного разговора со всем личным составом "на ковре" по поводу совершенного проступка. И все только с одной целью, чтобы весть о переезде этого отдела в более тесное помещение прошла не с претензиями, а была воспринята как удачное разрешение сложившейся ситуации. Да, "покой им (руководителям) только снится". А как иначе? Иначе только хуже...

Кто живет в наибольшей тревоге и трудах? Тот, кто на высоком посту старается сохранить свое благополучие.

Биант

Конечно, не каждый конфликт руководитель начинает сам. Иногда врагов он выращивает себе "случайно", а потом с ними приходится бороться. Например, можно "случайно" передать неограниченную финансовую или политическую власть своему заместителю, и в один

прекрасный момент осознать, что если ты чего-то не предпримешь, то в итоге останешься ни с чем. Или другой популярный вариант: жестоко и прилюдно наказать обидчивого сотрудника и оставить его работать у себя в компании.

Иногда конфликт может быть и целенаправленной спланированной акцией. Например, уборщики мусора одного из городов Индии никак не могли получить повышения зарплаты от городских властей. Тогда был избран своеобразный метод давления. Они собрали 250 ослов и завели их в административное помещение города. Попытки чиновников выдворить непрошенных пришельцев не увенчались успехом. Опасаясь разрастания скандала, отцы города пошли на удовлетворение требований мусорщиков. Однако такая уступка террористическим действиям может привести к возникновению и других желающих попросить больше денег.

Кроме того, конфликт может оказаться спровоцированным противником с единственной целью — выявить союзников и потенциал объекта. Для этого, следуя одной из восточных стратагем "дразнить собаку", предпринимаются демонстративные, эмоционально-яркие, лично оскорбляющие, агрессивные действия. После этого, когда объект бросается очертя голову в бой, фиксируются его контакты, выявляются союзники во власти, дружественные средства массовой информации, источники влияния и финансирования. После активизации все выявленные контакты фиксируются и в скрытном режиме отрабатываются. К следующему, уже реальному, конфликту объект рискует недосчитаться многих своих сторонников.

Гнев есть кратковременное безумие

Гораций

Чтобы управлять и достигать своих целей даже в конфликте, можно воспользоваться слабостью характера одного из участников ситуации. Вот один из исторических примеров.
- Что нового? — спросил Павел, нехотно отрываясь от письма Лизакевича,

сообщавшего о согласии папы посетить Петербург. — О чем говорят в городе?

- Смеются над последним указом вашего величества, — с присущей ему смелостью ответил Груббер, намекая на передачу церкви св. Екатерины иезуитам.

Стрела угодила точно в цель. Смех подданных вернее всего мог привести импульсивного монарха в состояние, близкое к невменяемости.

- Кто посмел? — воскликнул он, багровея.

- Извольте, ваше величество, — Груббер, не торопясь, развернул заранее заготовленный список, в котором перечислялось 27 имен. Среди других неудобных ордену представителей духовенства был назван и митрополит Сестренцевич.

- Арестовать! — распорядился Павел, едва пробежав список глазами. — Выслать! — и велел срочно сыскать петербургского генерал-губернатора графа фон Палена.

Понятное дело, генерал-губернатор приказ государя выполнил. Опасаясь разгневать самодержца, он не стал допытываться, кого сажать, а кого лишь препроводить в родовые имения. Просто взял и выслал из столицы всех перечисленных в списке скопом — одних раньше, других, более именитых, позднее.

Так Грубберу одним махом удалось убрать всех, кто когда-нибудь перебежал или мог бы перебежать ему дорогу" (из жизни императора Павла 1, годы царствования 1798 - 1801 гг.).

Согласно рассуждениям Ямамото Цунэтомо, монаха, самурая клана Сага, каким бы великим воином ты ни был, если тобой играют чужие или собственные эмоции, ты не обладаешь необходимыми знаниями или позволил гордыне овладеть собой — твой дух и энергия могут ничего не значить, и ты окажешься пешкой в чужой игре.

Учение самураев — один из лучших стратегических советчиков в мире военных действий. Например, согласно учению Буси-до (путь смерти) самураев, в основе силы человека лежат два фактора: дух и разум. Дух без разума слеп.

Разум без духа немощен.

Наиболее значимыми качествами, определяющими силу духа, являются:

- отрешенность, отсутствие страха, способность полной мобилизации в момент конфликта или сражения;
- упорство в достижении поставленной цели, способность снова и снова подниматься после поражения и следовать по выбранному пути;
- непоколебимая вера в собственные силы и способность преодолеть выбранные преграды и придти к поставленным целям;
- независимость состояния внутреннего мира от мнения и оценок толпы, способность скрывать собственные планы, эмоции и чувства;
- наличие твердой моральной основы: к качествам, присущим воину буси-до, традиционно относят, например, верность, вежливость, мужество, правдивость, честь, справедливость, простоту;
- способность изменять себя — это, наверное, самое сложное и трудновыполнимое качество.

Большинство людей счастливы настолько, насколько они решили быть счастливыми.

Эйб Линкольн

Управление конфликтом в "мирной" жизни

Мирная жизнь — это жизнь из пресуппозиции о "дружественности вселенной". Ресурсов неограниченно, вокруг друзья и союзники. Тогда автоматически в действие вступает стратегия "выиграл-выиграл". Т.е. все стороны достигают своих целей в процессе взаимодействия. Цель этой главы — поделиться некоторыми примерами, которые могут подсказать идеи того, как можно реагировать на тех, кто "кое-где у нас порой мирно жить не хочет", как создать и урегулировать спорную ситуацию с максимальной пользой для себя и другого, каким мирным целям может послужить конфликт.

ПОЛИТИКА.

Примером достойного, безопасного и разумного ответа на наезд, на мой взгляд, может служить поведение главного героя в книге Георгия Вайнера "Умножающий печаль". Русский олигарх сталкивается с

проблемой. Его бывший друг собрал компромат и грозился сделать его общедоступным. Но олигарх Серебровский находит решение этой проблемы.

- Меня пытаются шантажировать, - я помахал перед его лицом дискетой.
 - Здесь есть все: правда, домыслы, вымыслы, промыслы. Бытовая грязь и возвышенная гадость. Шантажист грозит скинуть информацию в интернет.

Как думаешь, я смогу разыскать терминал, с которого она сошла?

- Можете. Наверное. Но это очень долго. С непредсказуемым результатом.

- Я тоже так думаю. Поэтому мы не будем его искать. Мы уничтожим ценность информации. Сегодня же создашь группу. Возьмешь компьютерщиков, сыскарей, аналитиков, пару-тройку разнузданных журналистов.

Формулирую задачу: ты готовишь дюжину материалов размером в 10 - 15 страниц каждый. Это должны быть увлекательнейшие истории о коррупции в верхних эшелонах власти, о разбое и беспределе олигархов, о продажности ментов и прокуроров, о лихоимстве мэров и губернаторов. Истории должны быть основаны на правде, правдоподобных слухах, недостоверных сплетнях, заведомой лжи, и чем она чудовищней, тем лучше. Названия зарубежных банков, номера счетов от фонаря и копии денежных проводок откуда-то с луны, фотографии их кредит-кард, загородных домов и драгоценностей...

- Кто герои историй?

- Только всенародно известные лица. Олигархи. Нынешний и прошлый премьеры, их заместители, министры кабинета, тузы Администрации Президента и Патриархия. И обязательно, просто непременно, что-нибудь крутое про Чубайса! Действующие в связи с ними — всякого рода полууголовная и совсем блатная публика...

- И что со всеми этими детективными ужасами делать?

- Ждать. Может быть, они нам и не понадобятся, но если мы не уйдем шантажиста и он сбросит свою дискету в интернет, ты начнешь с часовым интервалом сплавлять в сеть свои кошмарные байки. В течение дня мир получит чертову дюжину историй, с которой он не разберется до конца следующего века. В этой лавине компроматов ни один

человек не поймет, кто кому доводится Николаем: Серебровский — Березовскому? Или Ходорковский — Гусинскому? Или Потанин — Быкову, а Быков — Лебедю. Задача ясна?"

КИНО.

Скандал приносит успех.

Американская актриса Джеми Ли Кертис, дочь знаменитых Тони Кертиса и Дженет Ли, была звездой хичкоковских фильмов. Джеми тридцать лет боролась за свое собственное имя в кино. После нескольких ролей в фильмах ужасов, которые не принесли ей успеха, Джеми все еще считалась дочкой известных родителей. Чтобы избавиться от стереотипа "королевы ужасов", она согласилась сняться в фильме, где ей пришлось раздеться. Нередко скандал приносит известность. Впервые ее имя назвали без упоминания родителей. Но радоваться было рано. Увидев ее мужеподобную фигуру, в Голливуде решили, что она гермафродит. В ответ на это Джеми снялась в журнале "Плейбой", заявив: "У меня маленькая грудь, но она моя". Именно так в 1993 году родилась новая звезда.

ПИКАП.

Согласно статистике Американских социологов, одним из самых популярных методов знакомства являются аварии на дороге и поломки машин.

МУЖСКАЯ ДРУЖБА.

По мнению специалистов, самые длительные и теплые взаимоотношения складываются между мужчинами, начавшими свое знакомство с "драки".

РЫНОК.

Одним из самых эффективных методов снижения цены на продуктовом или вещевом рынке является громкая ссора между мужем и женой о необходимости покупки. Если продавец — женщина, то жена должна быть за покупку, а муж должен сопротивляться. Если продавец — мужчина, соответственно, наоборот.

Принцип солидарности полов позволяет достичь желаемого результата и значительного снижения цены

СУПРУЖЕСКАЯ ЖИЗНЬ.

Самым ярким примером всестороннего использования конфликта обеими сторонами в браке является классическое произведение "Укрощение строптивой" У. Шекспира. Пьеса изобилует мудрыми высказываниями и действительно может служить настольной книгой по психологии семейной жизни для обоих супругов.

ТРУДОУСТРОЙСТВО.

Последнее время одним из самых распространенных методов отбора специалистов по продажам стал так называемый "Ассесмент", когда в условиях жесткой деловой игры выясняются коммуникативные, лидерские и другие качества претендентов на рабочее место.

МАРКЕТИНГ.

Эффект дискуссии.

Один из экспериментов состоял в попытке изменить некоторые шаблоны поведения домашних хозяек в связи с использованием новых пищевых продуктов.

Одной группе испытуемых была прочитана лекция по данному вопросу, однако только 3% женщин попытались в дальнейшем прибегнуть к советам эксперта. В другой группе была проведена дискуссия на тему преимуществ использования тех же продуктов. Последующий подсчет показал, что в этой группе 32% ЖЕНЩИН СТАЛИ ПРИМЕНЯТЬ РАНЕЕ ИГНОРИРУЕМЫЕ ПРОДУКТЫ. Дискуссия дает эмоциональный толчок к последующей поисковой активности ее участников.

ПРОВОКАТИВНАЯ ПСИХОТЕРАПИЯ

может служить одним из примеров позитивного конфликтного воздействия.

Конфликт или жертвоприношение?

Существует еще одна группа стратегий поведения в конфликте "проиграл-выиграл". Это когда, как минимум, одна из сторон конфликта жертвует собой во имя чего-то другого, возможно, высшего. Иногда это делают во имя Родины, во имя детей, во имя веры, ради свободы и т.д. Иногда ради другой, более большей материальной выгоды. Иногда ради прекращения или избегания конфликта. Ради этого последнего люди могут идти на компромиссы с собой, со своей совестью, жертвовать своими интересами или даже жизнью. Одна из причин такого поведения — привычка думать о конфликте, как о чем-то неприемлемом. В культуре человечества слово "конфликт" издавна приобрел негативную окраску. "Лучше худой мир, чем добрая ссора", — говорят на Руси. С детства нас учат: "Ты умнее (старше, сильнее) — уступи". "Ты хочешь быть правым или счастливым?"

И некоторые избирают жизнь без конфликтов. Приспосабливаются, уклоняются, лебезят, изменяют самому себе. И все только ради одного: чтобы было все мирно и тихо. В этом случае все стратегии сводятся к одному вопросу: "Кто виноват?"

Не в том дело, решите вы задачу или нет, а в том, на кого возложите ответственность.

Другой тип жертвоприношения себя на алтарь справедливости, например, может выглядеть так. Ты вступишь в конфликт с руководством, остальные как бы не были согласны с тобой, присоединяться к начальству — и ты оказываешься один против всех.

Будь откровенен и прямо заявляй о своем согласии с начальством.
мастер Дубов

Тебя увольняют, а остальные получают то, за что ты боролся. Единственной наградой, правда, станет моральное удовлетворение от собственной смелости и тайные благодарности от сослуживцев.

Интереснее вступить в конфликт с системой, например, системой власти, тогда будет о чем рассказать внукам, родившимся в Сибири,

если, конечно, доживешь. И твои воспоминания опубликуют твои родственники, спустя два поколения, и станут знаменитыми.

Человеку свойственно ошибаться, но нашей фирме не свойственно прощать.

Заповедь американских менеджеров

Возникает вопрос, как же поступать, если возникает необходимость отстоять свою позицию, соблюсти свои интересы и при этом сохранить интересы других сторон? Как претворить в жизнь столь заманчивую стратегию "Выиграл-выиграл"? Как найти решение, удовлетворяющее каждого в тех ситуациях, когда интересы входят в противоречие? Наверное, нет одного ответа на этот вопрос. Ответ — в процессе работы над собой, своими состояниями, в развитии гибкости поведения, формировании навыков переговоров и умения встать в свою позицию и позицию другого — словом, ответ — в обучении. Для этого существует много тренингов, книг, специалистов. И чтобы данная статья принесла еще больше практической выгоды, можно воспользоваться одним из подходов использования стратагем.

Заключение

С точки зрения использования афоризмов как стратагем недавно появилось новое направление для саморазвития — афоризмотерпия. Автор направления, Назип Хамитов, считает, что для каждого на любом этапе жизни и в любой ситуации можно найти его ключевые афоризмы, которые пробудят спящие возможности личности и изменят ситуацию или даже судьбу.

Рекомендации автора следующие:

1. Бегло прочтите афоризмы.
2. Когда Вы найдете свой афоризм, то почувствуете легкое возбуждение и особый духовный восторг.
3. Прочитайте его еще раз и попытайтесь не столько понять, сколько пережить.
4. Далее возможны варианты:
5. Выбрать его в качестве фильтра восприятия реальности на неделю

или две.

6. Прописать его на чистом листе 30 - 40 раз.

7. Повесить на видном месте дома и на рабочем столе.

8. И он начнет свою целительную работу в глубине вашего "Я".

Вот несколько высказываний из кладезей всемирной мудрости.

Мудрые рецепты на случай конфликта

Если вы со мной не согласны, это значит только, что вы не слушали меня.
Из постулатов менеджмента.

Угол зрения зависит от занимаемого места.
Закон Майлса.

Не усматривайте злого умысла в том, что вполне объясняемо глупостью.
Хэнлон.

При согласии незначительные дела вырастают, при несогласии величайшие гибнут.
Гай Саллюстий Крисп 86 - 35 гг. до н.э.

Кто кричит, того плохо слышно.

В любой неприятности искать смысл — занятие, лишенное смысла.
Бальтасат Грасиан.

Опирайтесь можно только на то, что сопротивляется.
Блез Паскаль.

Позвольте и другому человеку сердиться: если вы повысили голос, то и он (она) тоже имеют право на это.
Принцип компании "Дженерал Моторс".

Противоположности, поставленные рядом, становятся более явными.
Бонавентура, 1221-1271.

Не ненавидьте ваших врагов, возможно, вам придется работать вместе.

Эссар, американский юморист.

Не бойтесь врагов, нападающих на вас, — бойтесь друзей, льстящих вам.
Генерал Обрегон.

В мире существует только один способ одержать верх в споре — это уклониться от него.
Дэйл Карнеги.

Чтобы испортить отношения, достаточно начать выяснять их.

Наказание не подавляет желания делать плохо, в лучшем случае человек учится избегать наказания.
Т. Питерс, Р. Уотермен.

А вы хотели бы оказаться среди той части населения, которая попадает в графу "срывы в допустимых пределах"?
Т. Питерс, Р. Уотермен.

Закрытый рот помогает сохранить зубы.

Если вы больше чем один день чувствуете себя счастливым, значит, от вас что-то скрывают.

Ничто так не разоружает оппонента, как создание ему условий для почетной капитуляции.

Не обижайся на шутку — лучше возьми шутника на заметку.
Из афоризмов мастера Дубова.

Истина рождается в спорах, но когда страсти кипят, истина испаряется.

Критика подобна почтовому голубю: она всегда возвращается обратно.
Дейл Карнеги.

Юпитер, ты сердишься, значит, ты не прав.

"С нами такого случиться не может" — эта фраза номер один в списке

знаменитых последних слов.

Дэвид Кросби.

Правду говорят двое: тот, кто рассказывает, и тот, кто слушает.

Восточная мудрость.

Высшее благоразумие — это принять трудное решение оставить сей мир в таком виде, в каком мы его застали.

Бальтасар Гарсиан, испанский мыслитель