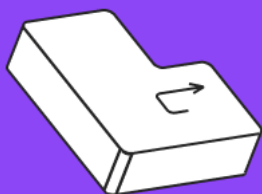


Способы предотвращения и урегулирования конфликтов

Курс “Конфликтология”





Оглавление

Введение	2
Термины, используемые в лекции	4
Что такое конфликт	4
Формы конфликта	5
Плюсы и минусы конфликтов	8
Минусы	8
Плюсы	10
Эмоциональный интеллект	11
Как прокачать эмоциональный интеллект	16
Заключение	17
Рекомендуемая дополнительная литература	18
Полезные ссылки	18

Введение

На занятии разберёмся, как предотвратить конфликт или закончить его, если он уже случился. А также — какой исход будет ждать каждую из сторон.

Американские учёные Кеннет Томас и Ральф Килман почти 40 лет изучали теорию конфликта. Итог их труда — тест Томаса-Килмана, который показывает предрасположенность конкретного индивида к определённому способу выхода из конфликта. Тест широко применяется в психологической практике, а также в сфере рекрутмента, так что не удивляйтесь, если вам предложат пройти его в процессе найма.

Итак, Кеннет Томас изучал стратегии поведения людей в конфликтных ситуациях, опираясь на две оси:



- Первая — любовь человека к кооперации. Всё же мы социальные существа, и многие из нас тянутся к выстраиванию, налаживанию и поддержанию взаимосвязей.
- Вторая — естественное для человека желание защищать то, что принадлежит ему. Сейчас мы называем это защитой личных границ, но и вне современной терминологии имеется в виду природная потребность человека отстоять принадлежащее ему на деле или в мыслях.

Казалось бы, что тут изучать. Многие из нас, оказавшись в конфликте, начатом не по нашей воле и не ради выплеска эмоций, знают, как хочется скорее договориться, купировать конфликт и дальше уже разбираться. На деле далеко не для всех это так. К тому же, независимо от психологической предрасположенности к выбору той или иной стратегии, обстоятельства конфликта, наше ресурсное состояние в момент его начала, хода и кульминации, позиция нашего оппонента, в том числе силовая, — всё это влияет на наш конечный выбор линии поведения.

На этой лекции вы узнаете:

1. как можно предотвратить конфликт
2. стратегии выхода из конфликта

Термины, используемые в лекции

Соперничество — вид поведения в конфликте, при котором одна сторона стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другой стороны.

Избегание — стратегия игнорирования конфликта или откладывания своего участия в нём.

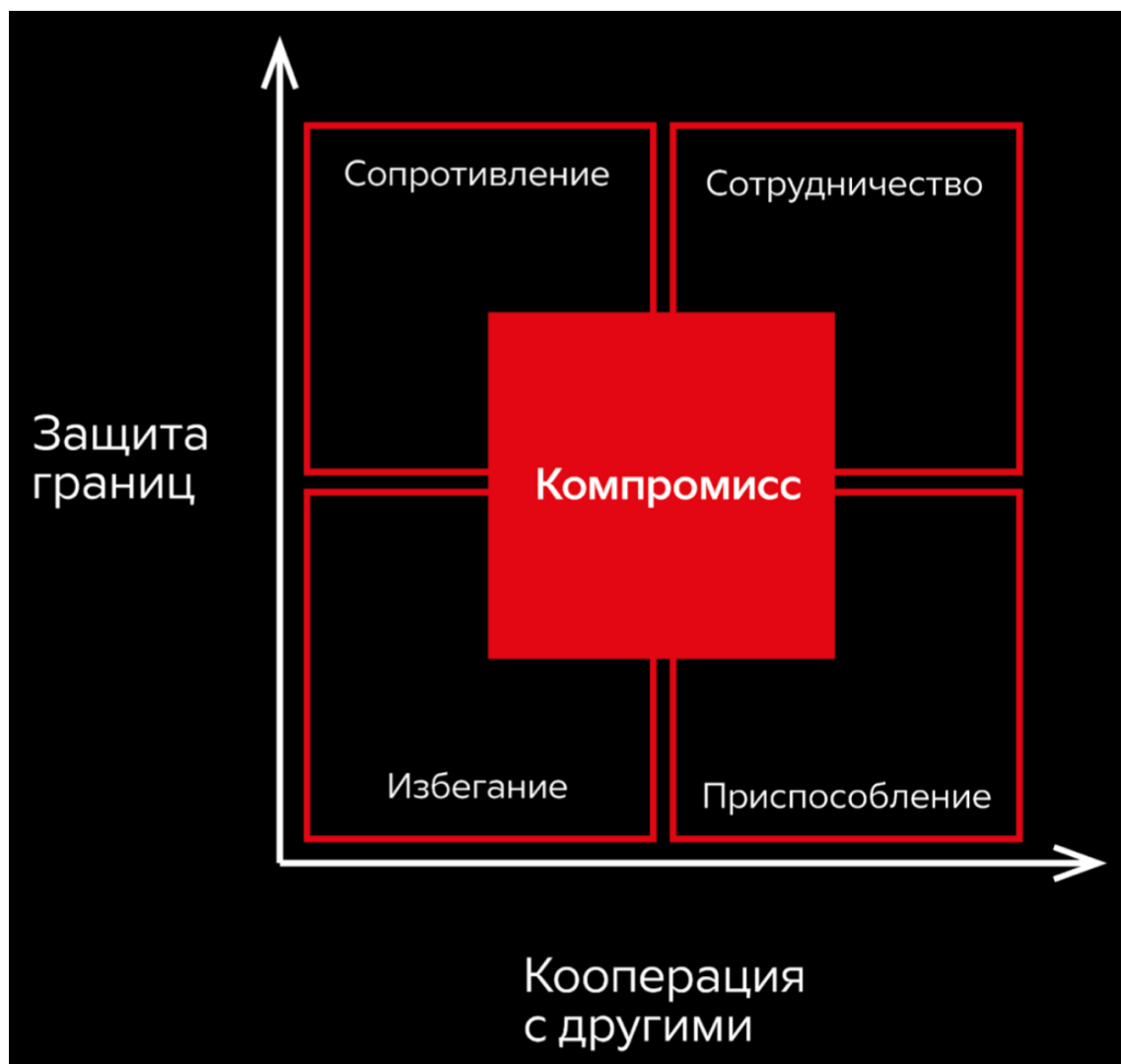
Приспособление — способ поведения в конфликте, при котором субъект готов убрать на задний план свои потребности, желания и интересы, и пойти на уступки оппоненту, чтобы не допустить конфронтации.

Компромисс — частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта, по сути, торг.

Сотрудничество — стратегия, при которой партнёры разрешают конфликт, не отказываясь от своих реальных целей и не жертвуя никакой их частью.

Стратегии выхода из конфликта

Из чего можно выбирать? Томас и Килман предлагают 5 возможных стратегий выхода из конфликта. Давайте разберём каждую из них подробнее.



Соперничество

Соперничество — вид поведения в конфликте, при котором одна сторона стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другой стороны. Участник конфликта уверен, что победителем может выйти только одна сторона, вторая неизбежно будет проигравшей. А значит, он будет делать всё, чтобы оказаться победителем.

ПОДХОДИТ,
если экстремальная ситуация

НЕ ПОДХОДИТ,
если не уверен в своих силах

Это работающая стратегия, если речь идёт об экстремальных ситуациях, например, о физическом нападении.

Важный критерий успешного соперничества — уверенность в реальной силе и власти, иначе расчёт может провалиться. Если сил окажется недостаточно, можно и проиграть. А человеку, который собрался побеждать любой ценой, это обычно тяжело даётся.



💡 **Акулой** называют атаковую сторону, которая провоцирует противника на ошибки и непродуманные шаги. При этом она перекрывает информационные потоки, потому что открытое обсуждение проблемы акуле не на руку.

Преимущества соперничества:

- **Оживляет участников конфликта** — все сразу начинают активно «шевелиться», начинается экшн. Иногда руководители добавляют в работу конфликтующим сотрудникам элемент соперничества. С одной стороны, это помогает разрядить атмосферу (подеритесь уже наконец). С другой — получить максимальный выхлоп от работы обоих, так как каждый приложит максимальные усилия для победы и условно озолотит бизнес. Конфликт при этом не обязательно должен быть открытым. Возможно, он будет скрыт, а



публично соперники будут жать друг другу руки и желать успеха в соревновании.

Вспомним **Конора Макгрегора**, титулованного борца, визитная карточка которого — публичные провокации спарринг-партнёров. Здесь как раз обратная картинка — из рядового соперничества, соревнования он создает псевдоконфликтную ситуацию.

- **Конфликт не затягивается.** Долгосрочно соперничать очень сложно, дорого и занудно, так что соперничество обычно приводит к быстрому решению конфликта. Как только он затягивается, сторонам приходится начинать разговаривать и договариваться, а это уже совсем другая стратегия.
- **Кто-то выигрывает,** значит, интересы хотя бы одной стороны конфликта будут реализованы. Плюс сомнительный, но математически это лучше, чем проигрыш обеих сторон.

Недостатки соперничества:

- **Влияет на длительные отношения участников.** Дружить и проявлять взаимоуважение с кем-то, кто задавил тебя, чтобы выиграть, — задача со звёздочкой. Длительные отношения могут быть устойчивыми, только если учитываются желания и интересы всех участников. Проигрыш одного человека, как правило, означает проигрыш всех. В длительных отношениях возможны лишь элементы соревнования, при условии, что оно проводится честно и по заранее определённым правилам, а его результаты не оказывают сильного влияния на отношения между участниками.
- **Кто-то проигрывает.** В зависимости от масштаба потерь — материальных или психологических — поражение причинит урон проигравшей стороне, то есть, кому-то будет плохо.
- **Соперничество делает всех слабее** и забирает большое количество ресурсов. В беге есть термины «стайер» и «спринтер». Спринтер бежит короткие дистанции максимально быстро — то есть, выдаёт всё, что у него есть на большой скорости, но на расстоянии до 400 метров. На большее у него не хватит сил, он заточен на быструю победу. Стайер учится бежать на длинную дистанцию, поэтому он умеет сохранять дыхание, мощность, скорость на протяжении большего времени и расстояния. Безусловно, профессиональные бегуны-стайеры хотят выиграть гонку, но для них важно не только победить противника, но ещё и зарегистрировать лучшее время, то есть, по сути, победить обстоятельства.



Стратегии соперничества

Почему в любовных треугольниках любовницы (или любовники) часто спустя время сами всё рассказывает супруге/супругу своего возлюбленного?

Потому что, устав от затяжных обещаний, они начинают думать, что открытое соперничество — это то, что их спасёт. В реальной жизни не всегда так. Но в чём-то они правы — конфликт заканчивается, как только кто-то выигрывает в результате соперничества.

В момент, когда супруг/супруга узнают об измене, они начинают давить и манипулировать. Тем же занимаются и их оппоненты. Любовница провоцирует новизной и лёгкостью, жена — детьми. Даже самый крепкий человек не выйдет из этого спора невредимым, а значит, чтобы его закончить, он должен сделать выбор, присвоив победу одной из сторон.

Другой пример — из бизнеса. Руководитель компании даёт двум сотрудникам задание, чтобы понять, кого назначить на более высокий пост. Кто справится лучше, тот и выиграл. В рекламе или международном консалтинге это обычное дело. И мало кто играет в предложенные обстоятельства по правилам: часто кандидаты на повышение стремятся не только выполнить задание, но и обхитрить, подставить или представить соперника не в лучшем свете.



Не любое соревнование — это соперничество. Не любой конфликт — это соперничество. Соперничество — это лишь осознанный выбор одного из участников конфликта, который ведёт к прекращению этого конфликта.

+ Преимущества соперничества:

- оживляюще действует на всех участников;
- не может затягиваться;
- кто-то выигрывает.

— Недостатки соперничества:

- негативно влияет на длительные отношения;
- кто-то проигрывает;
- забирает большое количество ресурсов.



Избегание

Человек старается сделать всё, чтобы отложить конфликт и принятие важных решений на потом, рассчитывая, что к тому времени конфликт сам собой рассосётся.

Избегание эффективно, когда партнёр объективно сильнее и использует свою силу в конфликтной борьбе. Многие считают избегание позицией жертвы, но не всегда это так: в ряде ситуаций это самая здоровая, энергосберегающая и даже выигрышная позиция.

Стратегия избегания чаще относится к скрытым конфликтам — куда проще сделать вид, что конфликта нет, если о нём не говорят вслух. Избегать конфликт в открытом противостоянии умеют только мастера.

Преимущества избегания:

- **Уместно в конфликтах, предмет которых не так важен уклоняющейся стороне.** «Если вы не можете договориться, какую программу по телевизору смотреть, можно заняться чем-нибудь другим», — пишет американский психолог С. Кови. Choose your battles — выбирай свои битвы. Далеко не со всеми и не за всё стоит бороться. Если игра не стоит свеч, можно и не играть.
- **Отношений нет или они не важны.** Если вторая сторона не представляет для вас долгосрочного интереса и отношения с ней впредь вы поддерживать не планируете, избегание — ваш вариант. Если вам не понравился ассортимент магазина, вы просто пойдёте в другой. Возможно, поворчите немного, но вряд ли спровоцируете открытый конфликт.
- **Даёт возможность накопить силы** и спланировать тактику. Подходит, если на руках пока мало данных или нет уверенности в своей позиции. Временно уйти от проблемы, чтобы в дальнейшем решить её окончательно, — это часто единственно верная стратегия. К тому же она очень экономит нервы.

Недостатки избегания:

- **Может выглядеть слабостью.** Пойди ещё объясни, что это ты сил набирался. Возможно, отстраиваться от образа слабой жертвы придётся довольно долго.
- **Не позволяет отстаивать собственные интересы.** Да, возможно ваш интерес не очень высок в конкретном конфликте. Но нельзя не учитывать, что в



стратегии избегания получить желаемое в конфликте критически сложно, а может и невозможно.

- **Разжигает конфликт в долгосрочных отношениях** — например, в рабочем коллективе или в семье. Копятся обиды, которые никто не проговаривает и не решает. Поговорка о том, что худой мир лучше доброй ссоры, в реальности достаточно сомнительна, потому что худой мир забирает львиное количество энергии, отбивает всякое желание общаться, делиться, создавать счастливые воспоминания с теми, с кем у вас мир, который вам не нравится.

Как выглядит избегание на практике? Есть несколько вариантов:

- **отрицание конфликта** — «у нас всё хорошо, нет никакого недопонимания, не понимаю, о чём вы»,
- **отрицание важности ситуации** — «подумаешь, поспорили, с кем не бывает»,
- **отказ от ответной реакции** — специально для любителей теории второй щеки,
- **отказ от подготовки к конфликту и от сбора информации** — «будет день, будет пища, посмотрим, что произойдёт».

💡 Прекрасно, когда избегание происходит от безразличия, а не от страха, но в любом из вариантов это тоже полноценный способ прекращения конфликтной ситуации.

Мы выбираем стратегию избегания каждый раз, когда не отвечаем грубостью на грубость или когда не высказываем официанту недовольство по поводу качества еды или скорости её подачи.

✚ Преимущества соперничества:

- подходит, если предмет спора не важен;
- подходит, если отношений нет или они не важны;
- даёт возможность накопить силы.

— Недостатки соперничества:

- может выглядеть слабостью;
- не позволяет отстоять свои интересы;
- худой мир.



Приспособление

Субъект готов убрать на задний план свои потребности, желания и интересы и пойти на уступки оппоненту, чтобы не допустить конфронтации.

Мы готовы приспособливаться и уступать в споре в двух случаях — если нам не важно, о чём спор, или если нам очень важен тот, с кем мы спорим. Так важен, что мы опасаемся эти отношения потерять или ухудшить.

Пример приспособления — попугай Яго из «Аладдина». Он так хотел остаться в друзьях Джафара, что готов был есть ненавистные печенюшки из рук султана.

Но приспособление — тоже не всегда удел слабых. Часто эту стратегию выбирают люди, которыми движет любовь или долгосрочный мотив.

Частый пример приспособления — семейные отношения. Наверное, у каждого второго, если не у всех, была жизненная ситуация, к которой пришлось приспособиться. Если пять лет на каждом семейном празднике спрашивать человека, когда он наконец познакомит с семьёй вторую половинку, в какой-то момент он перестанет доказывать, что целостен сам по себе, и просто начнёт говорить, что уже совсем скоро.

Люди приспособляются и в работе. Нормально, если ради карьерных высот или финансового поощрения мы соглашаемся и приспособляемся к чему-то, что не вызывает дикий восторг. Главное — сохранения фокуса на своих ценностях.

Преимущества приспособления:

- **Помогает сохранить отношения.** Вам не важно, другому приятно — это ли не залог счастливого партнёрства и взаимоподдержки?
- **Лишает конфликт самой горячей стадии — эскалации.** Если все согласны, то и спорить не о чем.
- **Тренирует эмоциональный интеллект**, так как помогает осознавать мотивы оппонента, его ценности и истинные желания, вести себя поддерживающе, приручать дракона таким способом.

Недостатки приспособления:



- **Интересы приспособливающейся стороны остаются в стороне.** Хорошо, если желания отстоять своё в споре нет. А если есть?
- **Жертва может остаться невидимой.** Если выигравшая сторона её не отметит, может случиться сильный эмоциональный дисбаланс: «Что же это ты? Я со всем согласился, всё, что ты хотел, сделал... Да я ради тебя... ». Дальше начинается новый виток конфликта с серьезной эмоциональной подпиткой, который неизвестно, чем закончится.
- **Вызывает привыкание у того, с кем соглашаются.** В следующий раз, когда предмет спора будет более горяч и обычно-уступающая-сторона вдруг начнет «качать права», исход предугадать нельзя.

Как распознать у себя или других стратегию приспособления?

💡 Участник конфликта всё время соглашается («если это для тебя так важно» «конечно, ты же так этого хочешь»). Всячески открещивается от притязаний на победу — «главное не победа, а участие», «да что с тобой соревноваться, ты всё равно выиграешь». Может даже немного подхалимствовать, чтобы в нём, не дай бог, не разглядели возможного соперника.

Нет плохих и хороших стратегий, все они должны быть в арсенале развитого человека, мало ли, когда какая пригодится. Это касается и приспособления — если с теми, кто нам дорог, мы будем проявлять его чаще (при этом ювелирно внимательно!), больше будет спокойствия в голове и на душе.

✚ Преимущества соперничества:

- помогает сохранить отношения;
- нет эскалации конфликта;
- тренирует эмоциональный интеллект.

— Недостатки соперничества:

- желаемое не отстаивается;
- жертва может остаться невидимой;
- вызывает привыкание.

💡 Умение приспособливаться в общении с близкими — залог спокойствия на душе.



Компромисс

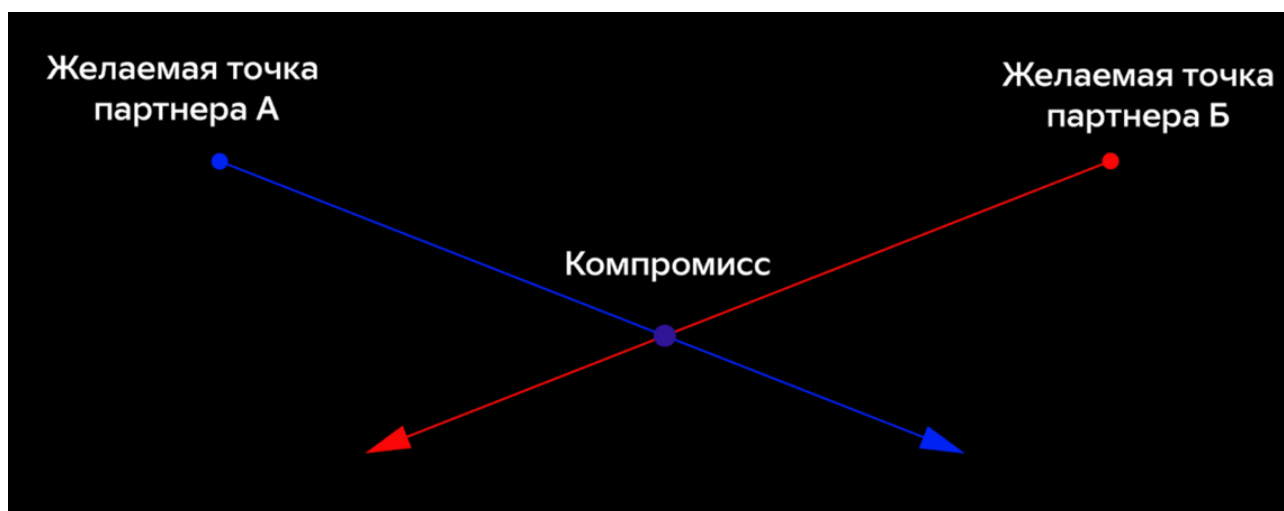
Компромисс — хитрое понятие. Нас учат, что всегда можно и нужно его искать, однако не все в курсе, как именно выглядит настоящая его форма.

Компромисс — это частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта, по сути, торг. Самый яркий пример компромисса мы выучиваем с детства, когда на площадке мама говорит нам: «Поделись с мальчиком! Сначала он покатается, потом ты». Фокус в том, что никто не будет удовлетворён недокатанием в две минуты, но все сделают вид, что договорились, раз мама сказала. Так же выглядит компромисс во взрослой жизни.

Есть несколько условий для достижения компромисса:

- обе стороны должны озвучить свои желания,
- обе стороны должны быть намерены договориться,
- компромисс не получится, пока каждый из участников конфликта не пожертвует частью своих «хочу» в пользу защиты от того, чего он не хочет.

На картинке вы видите две линии, отождествляющие интересы конфликтующих сторон. Компромисс — всегда ниже линии горизонта, когда каждый потихоньку отказывается от желаемого, пока не появится точка пересечения.





Преимущества компромисса:

- **Выход из ситуации, когда нужно сохранить отношения и защитить интересы.** Паритет, который обеспечивается тем, что с полным мешком подарков не ушел никто, очень роднит участников конфликта
- **Отличный промежуточный шаг.** Договориться о компромиссе, чтобы сделать передышку в конфликте — частый приём, который всегда работает
- **Компромисс — это честно.** Всем поровну, по-братски и нечего роптать. Оспорить такой подход сложно.

Недостатки компромисса:

- **Редко приносит удовлетворение.** Любые варианты дележа — пополам, поровну, по-братски — психологически несправедливы. И это понятно: цель полностью не достигнута, некоторая часть брошена на алтарь позитивного исхода конфликта, но оценить жертву некому, так как оппонент так же пострадал, как и вы сами. Тут и хочется обернуться в плащ жертвы или оплакать утраченное, но нет, все «по-честному», другому тоже досталось.
- **Возможен демпинг** — одна сторона может увеличить свои претензии, чтобы потом показаться великодушной или сдать свои позиции намного раньше другой. Часто это проявляется в сфере продаж, когда на старте переговоров озвучиваются заведомо не финальные условия, чтобы сторговаться на желанном уровне.
- **Возможна стагнация.** Одна из сильных сторон конфликта как явления в том, что он — двигатель прогресса и развития. Так вот, компромисс — это скорее стагнация, остановка, замедление в развитии, которое иногда нужно, чтобы перевести дух, но точно не стоит им злоупотреблять

+ Преимущества соперничества:

- все в выигрыше;
- долговечно;
- укрепляет отношения.

— Недостатки соперничества:

- долго, возможно, нудно;
- требует смелости;
- все стороны должны хотеть сотрудничать.



Пример сотрудничества — ваш друг летит в далекую страну, из которой вам очень нужно привезти лекарство. Дома у него остаётся собака, с которой вы, кстати, отлично ладите. Он может отдать собаку на передержку и заплатить деньги, также как вы можете организовать доставку лекарства курьерским отправлением — тоже за деньги. Но в итоге вы с удовольствием забираете собаку на неделю и тренируетесь быть ответственным собаководом, а друг везёт вам лекарство без всяких хлопот, но зато в статусе супергероя.

Стоит изменить в этой задачке хоть одно условие — например, вы не любите собак, или за лекарством нужно ехать далеко от места назначения друга — и всё, сотрудничество превращается в компромисс, однако посмотрите, как сотрудничество красиво, когда оно настоящее!

Думаю, каждому из вас удалось узнать себя в сегодняшних примерах — ведь все мы в различных жизненных ситуациях выбирали ту или иную стратегию. Имеете ли вы явную предрасположенность к одной из них, можно проверить, пройдя тест Томаса-Килмана, который вы найдёте в интернете или по ссылкам в презентации.

На этом достаточно теории, двинемся дальше в сторону действительности. Сейчас вы на перекрёстке своей профессиональной деятельности, в такие моменты в разных жизненных сферах могут возникать конфликты. Поэтому важно поговорить о том, где и как вероятнее всего они могут проявиться, и как решить их, используя рассмотренные стратегии.

Внутриличностный конфликт

Внутриличностный конфликт — противостояние, с которым мы встречаемся и в бытовых обстоятельствах, и (особенно!) в период больших изменений.

На прошлой лекции мы уже обсуждали, что **внутриличностный конфликт** предполагает одного участника, но схватка от этого не легче, потому что спорят между собой наши ценности, убеждения, взгляды, привычки и страхи.

При смене места работы или профессии человек часто слышит внутренний голос, который говорит ему: «А если у тебя не получится? У тебя же совсем нет опыта. Куда ты с насиженного места». Но есть и другой голос, который, наоборот, уверяет: «Ты всё сможешь! Твоего уровня знаний достаточно! Сейчас ты всем покажешь!».



Если он звучит в унисон внутренней уверенности человека в своих силах, да ещё и подкрепляется реальными результатами, конфликта не будет. Но, говоря откровенно, в большинстве профессий требуется время, чтобы показать себя по полной. И в этот момент важно не дать внутреннему конфликту сожрать себя изнутри.

Что делать?

Стороне добра (назовём её так) точно нужна поддержка извне. Негативные мысли, к сожалению, имеют удивительную силу, и далеко не всегда с ними можно справиться в одиночку.

В этой ситуации на помощь могут прийти друзья и близкие, если вы можете с ними поделиться. Найдите человека, который видел, на что вы способны, пускай и в другой сфере, но который сможет напомнить вашему внутреннему Я, с каким крутым и целеустремленным, талантливым и сильным человеком оно имеет дело.

Из всех пяти стратегий, пожалуй, самая уместная здесь — избегание: не поддаваться на провокации, а сконцентрировано делать то, зачем пришли — учиться, работать, получать новые знания.

Что ВАЖНО:

- поддержка извне;
- не поддаваться на провокации;
- держать курс;
- помнить, что важно.

Критерии при выборе работы

В период смены работы почти все сомневаются, боятся и чувствуют неуверенность в том, что делают правильный выбор. Чтобы побороть это, попробуйте выписать минимум 10 критериев, которые важны для вас в работе.

Первые 4-5 вы, скорее всего, напишите бойко. Обычно среди них уровень дохода, интересные задачи, возможности для роста. А вот следующие пункты не всем сразу даются легко.



В моём списке много лет назад при поиске первого корпоративного опыта была возможность говорить в офисе на английском, окна в пол и привлекательные мужчины в офисе.

Выбирая из предложений, следите, чтобы из 10 у вас было минимум 8 совпадений. Даже если главные (те, которые на первых двух строчках) не совпадают, к предложению всё равно стоит присмотреться. А если основополагающие критерии соблюдены, но больше 2-х пунктов отсутствует — окна не в пол, или практики английского языка не будет — лучше ставить предложение под вопрос. Потому что рано или поздно ваше внутреннее Я начнёт бастовать, не получая желаемое.

Слушать себя — и сердце, и мозг — верный способ предотвратить внутренний конфликт. Самая провальная стратегия при появлении внутриличностного конфликта — компромисс. Почему? Потому что внутри вас нет второго человека, ради сохранения отношений с которым вам нужно чем-то жертвовать. А чувство нереализованных желаний остаётся надолго, сами знаете.

Конфликт с близкими

Как быть, если своим внутренним диалогом вы не можете поделиться с близкими людьми? Если семья или друзья не в восторге от ваших профессиональных или карьерных перемен? Понятно, что это ваша жизнь, и вам решать, но поддержки близких всё равно хочется.

Сотрудничество в этой ситуации реализовать не просто — оно предполагает удовлетворение запросов обеих сторон и приумножение их выгоды. А какая выгода может быть, если родные просят «перестать заниматься глупостями и найти себе нормальную работу»?

Надо разобраться, что стоит за их конфликтным настроением — возможно, страх нестабильности, возможно — нежелание делить вас, любимого человека, с работой и непонятным технологичным миром.

Конфликт с близкими:

- понять, чего они на самом деле хотят;
- искать компромисс.



Есть какая-то первопричина, и хорошо бы её понять, потому что тогда на сотрудничество есть шанс, ведь можно вместе определить, как сохранить стабильность, совместное времяпрепровождение и общие интересы в другой, нерабочей плоскости.

Если по какой-то причине это даётся тяжело, стоит посмотреть в сторону компромисса. Помним, что компромисс хорош как временная мера, а нет ничего более постоянного, чем временное. Пример — «ты не говоришь ничего критического о моём выборе работы, а я не рассказываю тебе детально о своих переживаниях и рабочих процессах». Или «я работаю столько, сколько хочу и должен на неделе, но выходные мы проводим вместе без отвлечения на работу» и так далее.

Конфликт при поиске работы

Процесс поиска работы и трудоустройства — сильный стресс. Поиск работы — это тоже работа, нужно об этом помнить и учитывать свои временные, энергетические и финансовые ресурсы. А тут ещё все эти рекрутеры, агентства, нанимающие руководители, тестирования, проверочные задания, ассессмент — как выжить?

Для начала — помнить, что никто из внешних раздражителей конфликта с вами не хочет. Поэтому конфликт, который на этой стадии появляется, — скорее всего, внутренний, с которым не удалось справиться, и теперь он распространяется вовне. В процессе прохождения конкурса на место действительно может возникнуть естественное или искусственно созданное соперничество, но вряд ли оно обернётся настоящим конфликтом.

В каждый момент времени, когда захочется защищаться или нападать, остановитесь и подумайте — с кем вы сейчас в борьбе? Возможно, со своим волнением, а его, благодаря эмоциональному интеллекту, вы легко сможете одолеть.

Конфликт при поиске работы:

- понять, с кем на самом деле конфликт;
- развивать эмоциональный интеллект;
- быть счастливым кандидатом;
- и вежливым кандидатом.



Держите в голове, что все работодатели хотят работать со счастливыми людьми. Никто не хочет к себе в команду испуганного, сомневающегося, несчастного, жалостливого или недовольного сотрудника. Понятно, что мы все люди и переживаем разные эмоции, но в момент прохождения интервью вспоминайте, что не только ваши профессиональные навыки важны потенциальному руководителю, но и то, насколько легко, весело, продуктивно вам будет друг с другом.

Иногда на сообщение с предложением познакомиться с вакансией люди отвечают: «Деньги?». Ни здравствуйте, ни до свидания, только «деньги?». Вполне возможно, так поступает золотой кандидат, который стоит всех денег, которых хочет. Но мне даже мысль в голову не придёт вести с ним диалог дальше, потому что мы вряд ли найдём общий язык. Я сразу ощущаю себя его потенциальным врагом, хотя целью изначально было сотрудничество. Нет так нет.

Конфликт при выходе на новую работу

Другая история, когда вы уже устраиваетесь на новую работу, попадаете в новую среду и начинаете коммуникацию с коллегами (неважно, онлайн или оффлайн). Здесь можно столкнуться с открытым или скрытым конфликтом. Вполне реально, что кто-то хочет противоборства с вами, и надо решить, что с этим делать.

Сперва нужно определить, в чём истинная причина конфликта. Вы заняли чьё-то место, вам отдали прибыльного клиента, или вы зарабатываете больше всех?

Если причина логична, объективна, и человека можно понять, тогда сотрудничество или компромисс будут наиболее удачными стратегиями.

Конфликт при выходе на новую работу:

- определить причину;
- сохранять свой комфорт и психологическую безопасность;
- говорить о проблеме;
- удостовериться, что это не ты первый начал.

Если это необоснованное раздражение или личная обида, можно попробовать избегать открытую форму конфликта. Возможно, это сработает — недовольные коллеги выдохнут, и их отпустит. Однако, если гнёт не ослабевает, вы начинаете или продолжаете испытывать неудобства, стратегию нужно менять.



Более того, если конфликт перерастает нормы приличия и начинает влиять на вашу работу, говорить о нём стоит как можно громче. Не стоит думать, что вы должны сами во всём разобраться. Можете разобраться — отлично, не можете — не надо терпеть, надо разговаривать и не только с противоположной стороной конфликта, но и с руководством.

Заключение

Иногда, когда нам кажется, что конфликт возникает на ровном месте, может выясниться, что мы сами являемся его источником или провокацией. Так случается, когда человек приходит в новый коллектив и пытается с порога выстраивать там новые правила или активно обсуждать свой прошлый — небывало успешный — опыт.

Как мы и говорили, **it's always two dancing tango**. Посмотрите, не наступаете ли вы ненароком на ногу партнёру в танце.

Полезные ссылки

Тест Томаса-Килмана

- <https://onlinetestpad.com/ru/test/98-test-opisaniya-povedeniya-k-tomasa>
- <https://psytests.org/interpersonal/thomas-run.html>