

101 совет по выходу из конфликта

Москва
2012



Алексей Пешехонов

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

101 совет по выходу из конфликта

.....

Пешехонов А.

П23 101 совет по выходу из конфликта / Алексей
Пешехонов. — М.: Альпина Паблишер, 2012. — 72 с.

ISBN 978-5-9614-1895-8

ООО «ОраторикаМедиа»
119034, Москва, 1-й Обыденский пер., д. 10
Тел./факс: + 7 495 789 90 13
e-mail: info@oratorica.ru
www.oratorica.ru

УДК 808.5; 177.2

ББК 88.53; 83.7

П23

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу lib@alpinabook.ru.

© Алексей Пешехонов, 2012

© ООО «ОраторикаМЕДИА», 2012

© ООО «Альпина Паблишер», 2012

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

ОГЛАВЛЕНИЕ

.....

10 советов. Стоп конфликт!	7
10 советов. Начните с себя.....	13
10 советов. Проанализируйте ситуацию со всех сторон!	19
10 советов. Внимание... ..	25
10 советов. Самое сложное... ..	31
10 советов. Если вы руководитель, то эти советы для вас... ..	37
10 советов. Если у вас есть начальник, то эти советы вам могут пригодиться!	43
10 советов. Если вас позвали рассудить, кто прав, кто виноват.....	49
10 советов. Осторожно, опасные разговоры!	53
10 советов. И еще несколько советов для всех... ..	59
Последний и главный совет	65

.....

Основное направление деятельности:
обучение и развитие по направлениям
коммуникативных навыков, управления и лидерства

.....

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

Уважаемые читатели!

Мы рады представить вам новую серию книг для бизнеса и личного развития в формате покетбук. Название «101 совет» было придумано не случайно: нам захотелось в простой и доступной форме советов донести до вас максимум полезной информации, которой вы сможете воспользоваться прямо перед важными переговорами и любыми выступлениями в деловой и личной жизни.

Особенность серии еще и в том, что мы выпускаем книги только российских экспертов и специалистов своего дела, которые знакомы со спецификой нашей страны и особенностями необъяснимой русской души и как никто могут опираться на богатейший опыт проведения тренингов и семинаров.

Надеемся, что наши советы окажутся полезными, а маленькая книжечка будет надежной помощницей в вашей работе.

Удачи и процветания!

Ирина Киреева, Генеральный директор
ОРАТОРИКА

.....

Публичные выступления и презентация
Переговоры и деловая коммуникация
Управление, лидерство, обучение руководителей
Внутрифирменные коммуникации
Медийные тренинги

.....

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

10 СОВЕТОВ СТОП КОНФЛИКТ!

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

«Спокойствие, только спокойствие!»

Карлсон

10 СОВЕТОВ

СТОП КОНФЛИКТ!

.....

1. Не принимайте решений на горячую голову, постоянно сохраняйте самообладание. Главное, успокойтесь. «Дело-то житейское!»
2. Используйте блокнот для записей. Начните фиксировать на бумаге ключевые моменты разговора. Это даст вам возможность взять дополнительное время
3. Сошлитесь на необходимость сделать срочный звонок: «Извините, я совсем забыл, что мне нужно срочно позвонить по делу!»

10 СОВЕТОВ

СТОП КОНФЛИКТ!

.....

4. Используйте молчание. Вас вовлекают в конфликт. Вы молчите. Вам начинают объяснять, почему они считают себя правыми. Вы молчите. Перед вами извиняются. Вы говорите: «Ну с кем не бывает...»
5. Дайте возможность высказаться. Конфликт является способом для удовлетворения потребности «выпустить пар» для одного или обоих участников
6. Представьте себя в роли какого-нибудь известного киногероя или политика, который обычно сохраняет спокойствие в любой критической ситуации
7. Не торопитесь высказать свое мнение. Принцип дуэли: второй выстрел обычно точнее!

10 СОВЕТОВ

СТОП КОНФЛИКТ!

.....

8. Учись слушать и слышать собеседника. Если собеседник перешел на слишком эмоциональный уровень, то дайте ему выговориться (или выкричаться), а потом продолжите диалог очень тихим голосом
9. Используйте приемы и методы психологического тренинга. Помните, как в анекдоте ежик занимался аутотренингом? «Я больше не буду, я больше не буду... УПС... Это не я, это не я!» 😊
10. Если не можете сейчас изменить ситуацию, измените отношение к ней. Вы же знаете, что нервные клетки не восстанавливаются

ORATORICA®

.....
тренинги, семинары, мастер-классы, бизнес-лагеря
для детей и молодежи
www.best4next.ru
.....

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

10 СОВЕТОВ НАЧНИТЕ С СЕБЯ

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

«Конфликт любой всегда уладит мудрец, владеющий собой»

Георгий Александров

10 СОВЕТОВ

НАЧНИТЕ С СЕБЯ

.....

1. Определите, что вы действительно хотите? Отсутствие понимания своих целей делает человека несвободным и нестабильным, подверженным ситуативным и временным влияниям. Суета ведет к хаосу и конфликтам
2. Умейте выделить из всех ваших мотивов и потребностей приоритетные и сосредоточьтесь на их выполнении в первую очередь. Не стремитесь объять необъятное
3. Адекватно оцените свои возможности. Человек, который неправильно оценивает себя, будет постоянно наткаться на непонимание со стороны других. Ему будет казаться, что его не понимают, тогда как в действительности он не понимает сам себя

10 СОВЕТОВ

НАЧНИТЕ С СЕБЯ

.....

4. Используйте ваш жизненный опыт. Для этого следует постоянно к нему обращаться и соотносить с опытом других и социальной реальностью
5. Не поддавайтесь давлению стереотипов. Рассматривайте каждую ситуацию индивидуально!
6. Доверяйте больше самому себе, не разрушайте свое собственное «Я». Думайте «своей» головой, хотя, конечно, не стоит пренебрегать дельными советами и других.
«Одна голова хорошо, две не красиво☺»
7. Представьте самый страшный из возможных для вас негативных вариантов. Может, не так страшен... конфликт, как его малюют?

10 СОВЕТОВ

НАЧНИТЕ С СЕБЯ

.....

8. Рассматривайте любое событие нейтрально, без эмоций. Пример этого психологического механизма был приведен в случае с Сократом, когда перед смертью он планировал, кто и чем будет заниматься в момент его похорон
9. Измените ваше отношение к конфликту на противоположное. Помните басню И.А. Крылова «Лисица и виноград». Не сумев добраться до соблазнительных кистей винограда, лисица успокаивает себя тем, что «На взгляд-то он хорош, // Да зелен — ягодки нет зрелой!»
10. Будьте оптимистом! Не будьте занудой! Негативные мысли имеют особенность реализовываться на практике. Если вас съели, не волнуйтесь, у вас всегда есть два выхода!

.....

Подготовка и проведение бизнес-конференций,
event-мероприятий, пресс-конференций,
круглых столов

.....

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

**10 СОВЕТОВ
ПРОАНАЛИЗИРУЙТЕ
СИТУАЦИЮ СО ВСЕХ СТОРОН!**

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

«Большой конфликт из-за мелочи ужасен»

Силован Рамишвили

10 СОВЕТОВ

ПРОАНАЛИЗИРУЙТЕ СИТУАЦИЮ СО ВСЕХ СТОРОН!

1. Старайтесь распознать проблему на ранней ее стадии. Чем раньше вы займетесь проблемой, тем больше будет вариантов решения
2. Осознайте суть конфликта. Уточняйте степень важности его для вас и для другой стороны: «Правильно я вас понял, что...»
3. Адекватно оцените ситуацию. Возьмите ее под контроль, попытайтесь выявить те противоречия, которые послужили причиной конфликта и вызвали чувство тревоги, страха или гнева
4. Локализируйте основную причину конфликта. Выявите самую сущность его, отбросив все второстепенные моменты и сопутствующие обстоятельства. Возможно, причину, вызвавшую конфликт, сразу же следует отодвинуть на задний план в системе ваших ценностей или забыть вовсе

10 СОВЕТОВ

ПРОАНАЛИЗИРУЙТЕ СИТУАЦИЮ СО ВСЕХ СТОРОН!

.....

5. Определите цели, мотивы и интересы всех сторон. Люди вступают в борьбу не только за реальные материальные блага и ресурсы, но и утверждая и отстаивая призрачные идеалы. Но предмет конфликта всегда реален и всегда актуален (как правило, деньги)
6. Оцените, насколько объект конфликта доступен. Он становится таковым только тогда, когда является дефицитным, недоступным для всех, кто на него претендует. «А у нас этого гуталина...» (Кот Матроскин)
7. Проверяйте факты! Человек может делать выводы, основываясь на ложных фактах. Неизвестность рождает слухи, подозрения и конфликты. Помогите остальным прояснить ситуацию

10 СОВЕТОВ

ПРОАНАЛИЗИРУЙТЕ СИТУАЦИЮ СО ВСЕХ СТОРОН!

.....

8. Не принимайте решений на основании информации, полученной всего из одного источника, потому что, во-первых, он может и сам заблуждаться или быть введен в заблуждение, а во-вторых, может иметь свой интерес
9. Используйте для анализа ситуации метод шести шляп мышления де Боно. «Примеряйте» шляпы по очереди: белая – рассматривайте объективные факты конфликта, черная – риски, красная – эмоции, желтая – позитивные стороны решения, зеленая – креативные варианты, синяя – философский взгляд на конфликтную ситуацию
10. Просчитайте 3–4 возможных варианта развития конфликтной ситуации для вас. Запишите или лучше нарисуйте их на бумаге. Обсудите все возможные последствия конфликта

ORATORICA®

.....

Индивидуальная работа с топ-менеджерами,
коучинг первых лиц

.....

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

10 СОВЕТОВ ВНИМАНИЕ...

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)

«Мы привыкли думать, что, возражая кому-то, мы неминуемо вступаем с этим человеком в конфликт, который обязательно должен выявить победителя и побежденного или ущемить чье-то самолюбие. Но давайте не будем воспринимать все в таком свете. Давайте всегда искать между нами что-то общее. Секрет успеха заключается в том, чтобы с самого начала проявить заинтересованность в точке зрения собеседника. Я совершенно уверен, что это под силу каждому из нас»

Далай-лама

Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>

10 СОВЕТОВ

ВНИМАНИЕ...

.....

1. Не стремитесь самоутвердиться за счет других. Старайтесь стать лучше, чем вы есть сейчас, а не стать лучше других всегда и во всем
2. Не занимайте позицию «я выиграю, а ты проиграешь». Выиграть — по крайней мере в чем-то одном — могут обе стороны, и проигрывать тут никому необязательно
3. Избегайте прямого столкновения мнений. Используйте принцип айкидо: «Объединение и расширение». Ищите, что вас объединяет и как вы сможете это использовать вместе (например, «отдохнуть во время отпуска», а не «поехать туда-то и туда-то»)

10 СОВЕТОВ

ВНИМАНИЕ...

.....

4. Относитесь к людям так, как вы хотели бы, чтобы они относились к вам.
Если вы затрудняетесь, как себя вести в той или иной ситуации, поставьте себя на место того, с кем вы общаетесь
5. Улыбайтесь, будьте дружелюбны и используйте все многообразие приемов и средств, чтобы показать ваше доброе отношение к собеседнику.
Помните — что посеешь, то и пожнешь
6. Используйте активное слушание. Это значит «возвращать» то, что собеседник вам говорит, при этом обозначив его чувство. Активное слушание показывает, что вы понимаете ситуацию человека и готовы услышать о ней больше, принять ее.
Собеседник: Я не хочу переезжать на новое место работы
Вы: Тебе это место не нравится (обозначение чувства)

10 СОВЕТОВ

ВНИМАНИЕ...

.....

7. Ведите себя уверенно, но не агрессивно. Человек, не уверенный в своих силах, в то же время всегда чувствует себя беспокойно. Рано или поздно он столкнется с внутренним конфликтом
8. Ищите мирное решение. «Лучший бой тот, который не состоялся!» (японская народная мудрость)
9. Предложите несколько вариантов выхода из конфликта и дайте возможность выбора. Отсутствие выбора, провоцирует на спор и отстаивание своей позиции
10. Покажите вашему оппоненту путь к отступлению. Дайте ему возможность выйти из конфликта, сохранив лицо

ДЛЯ ЗАМЕТОК

.....

.....

.....

.....

.....

.....

[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)