

КНИГИ, О КОТОРЫХ ГОВОРЯТ



ТЕХНИЧНО

КИРИЛЛ ЖДАНОВ

Правила бесконфликтного общения

 **БОМБОРА**
ИЗДАТЕЛЬСТВО
Москва

УДК 159.923.2

ББК 88.53

Ж42

Жданов, Кирилл Витальевич.

Ж42 Правила бесконфликтного общения. 52 простых приема, чтобы отразить словесную агрессию и наладить любое общение / Кирилл Жданов. — Москва : Эксмо, 2025. — 384 с. — (Книги, о которых говорят).

ISBN 978-5-04-209838-3

Как часто вокруг вас возникают недопонимания, ссоры, разногласия? И как часто вы страдаете из-за этого? В книге «Правила бесконфликтного общения» Кирилл Жданов, специалист по риторике, коммуникациям и ораторскому искусству, рассказывает, как нивелировать любой разлад и отражать словесную агрессию. Также он предлагает 52 конкретных приема бесконфликтного общения и упражнения на отработку, которые помогут быстрее освоить навык общения.

УДК 159.923.2
ББК 88.53

© Жданов К. В., текст, 2023

© Оформление. ООО «Издательство
«Эксмо», 2025

ISBN 978-5-04-209838-3

ОГЛАВЛЕНИЕ

Благодарности	11
Введение	12

Глава 1. СЛОЖНЫЙ РАЗГОВОР — СЛОЖНЫЕ ЭМОЦИИ

Как настроить себя на непростой диалог ..	19
Прием № 1. Это нормально	23
Прием № 2. Тайм-аут	28
Прием № 3. Смотрим страху в лицо	35
Прием № 4. Вся наша жизнь — игра	43
Прием № 5. Эмоции по полочкам	49
Прием № 6. Меняем настроение	56

Глава 2. ЕСЛИ ВАМИ МАНИПУЛИРУЮТ

Как распознать манипуляцию, дать отпор и сохранить себя	65
Прием № 7. Предупрежден — значит вооружен	68

ОГЛАВЛЕНИЕ

Прием № 8. Три тревожных звоночка . . .	74
Прием № 9. «Правило левой руки»	82
Прием № 10. «Правило правой руки»	89
Прием № 11. После драки	94

Глава 3. ВНИМАНИЕ, АГРЕССИЯ!

Как противостоять агрессивным людям ..	105
Прием № 12. Детство кончилось!	109
Прием № 13. Обгоняя агрессора	117
Прием № 14. Чтоб тебя!	123
Прием № 15. Твоя агрессия нормальна ..	127
Прием № 16. Воспитание чувств	132

Глава 4. СПОРИМ, ПЕРЕСПОРЮ?

Когда нужно спорить, а когда нет, и как одержать победу, если спорить все же пришлось	139
Прием № 17. Унылый журналист	143
Прием № 18. Наводим мосты	151
Прием № 19. Держитесь фарватера	160
Прием № 20. Свой среди чужих	167

Глава 5. ЭТО ВРАНЬЕ!

Как понять, что вам врут, и как реагировать на ложь	179
--	-----

ОГЛАВЛЕНИЕ

Прием № 21. Четыре признака лжи	183
Прием № 22. Три вопроса для вруна . . .	189
Прием № 23. Достойная капитуляция . .	194
Прием № 24. Давай врать вместе!	200

Глава 6. ПРОЧЬ, ПРИЛИПАЛА!

Как уйти от ненужного разговора и дать человеку понять, что вам не по пути	207
Прием № 25. Безопасный О.Т.К.А.З. . . .	210
Прием № 26. Заснуть и уйти	218
Прием № 27. Эмоциональный демотиватор	223
Прием № 28. «СуперНЕТ»!	227
Прием № 29. Мы такие разные!	230

Глава 7. ЧЕЛОВЕК-УСТРИЦА

Как расположить к себе собеседника и получить от него необходимое	237
Прием № 30. Если честно	240
Прием № 31. Раскрываем эмоции	249
Прием № 32. Квадрат авторитета	255
Прием № 33. Мы с тобой одной крови!	264
Прием № 34. Беру на буксир!	268

ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава 8. ЛЮДИ ИЗ ДРУГИХ МИРОВ

Как найти контакт с иностранцами, представителями других профессий и теми, кто гораздо старше или младше	275
Прием № 35. Молодой взрослый	277
Прием № 36. Уважаю — объясняю — соревнуюсь	284
Прием № 37. Через творчество — в молодость	290
Прием № 38. Пишу историческую летопись	295
Прием № 39. Я на экскурсии!	298

Глава 9. ПРЕКРАСНЫЕ НЕЗНАКОМЦЫ

Как завязать разговор с незнакомцем и чувствовать себя уверенно	305
Прием № 40. Простейшие вопросы	307
Прием № 41. Лестница вопросов	312
Прием № 42. Compliment, совет, дискуссия	316
Прием № 43. Прошое, настоящее, будущее	320
Прием № 44. Выйти из себя и разогнаться	325

Глава 10. ВНЕЗАПНЫЙ ВЫЗОВ

Как поступить, если сложный разговор застал врасплох	333
---	-----

ОГЛАВЛЕНИЕ

Прием № 45. Мои драгоценные перемены!	336
Прием № 46. С.Т.О.П. — быстро останавливаем эмоции	342
Прием № 47. Я не должен вам отвечать!	349
Прием № 48. Сколько людей, столько и мнений	353
Прием № 49. Распушите перья!	357
Прием № 50. Быстрые клише	360
Прием № 51. «Заболтать» собеседника ..	365
Прием № 52. Иммунитет к неожиданностям	372

БЛАГОДАРНОСТИ

Благодарю за помощь и поддержку близких мне людей: мою красавицу-жену и маленькую улыбчивую дочку, моих благороднейших родителей и дорогую семью — далекую географически и близкую душой, преподавателя, открывшую мне дорогу в ораторском искусстве и общении, моих ну просто шикарных друзей, прекрасных участников моих занятий по ораторскому искусству и мастерству общения! Все эти потрясающие люди позволили мне увидеть, что хорошее общение — важная цель, к которой очень важно и нужно стремиться, успешно преодолевая все трудности.

ВВЕДЕНИЕ

«Он меня не понимает!»

«С ними невозможно договориться!»

«Я боюсь общаться с этим человеком!»

Давайте честно: каждый из нас говорил такие или похожие фразы, как минимум, самому себе. И у каждого из нас есть примеры общения, которое мы откровенно проваливали. Причем эти и многие случаи — не только про то, что вы «не пообщались со знакомым».

Общение может, без преувеличения, определить жизнь и судьбу:

- не смог совладать с собой и провалил собеседование на работу мечты, теперь впахиваю в унылом офисе и еле свожу концы с концами;

- постеснялся сказать важные слова девушке, которая нравилась, и упустил любовь всей жизни;
- уступил в разговоре назойливому знакомому и попал в сомнительный бизнес-проект с «удушающими» долгами и судебными разбирательствами.

Даже если ваши примеры не столь драматичны, уверен, каждый из вас упускал важные возможности, которые можно было реализовать с помощью грамотной коммуникации.

Вы взяли в руки эту книгу, а значит, сделали первый шаг к тому, чтобы ваше общение приносило вам радость и энергию, материальные выгоды и моральное удовлетворение. Но главное, чтобы ваша жизнь благодаря хорошему общению становилась лучше, успешнее и счастливее.

Эта книга создана для того, чтобы преодолеть ваши разлады с людьми и наладить мир, дружбу и любовь. Она о том, что к любому собеседнику можно найти свой подход, а фраза «с ним невозможно общаться», как правило, не соответствует действительности!

Пусть в вашем мире появится еще один человек, о котором бы вы сказали: «Мы хо-

ВВЕДЕНИЕ

рошо общаемся!», а потом бы появился еще один и еще.

В эту книгу включен опыт примерно двух десятилетий, которые я посвятил мастерству общения и ораторскому искусству. В этой книге — выжимка из занятий, курсов и индивидуальных коуч-сессий, которые проводились мною для клиентов из России, Испании, Германии и других стран.

Также при написании книги я опирался на свой предпринимательский опыт ведения переговоров. Много раз это были трудные и жесткие переговоры с суровыми долларовыми миллионерами и высокими должностными лицами, с людьми разных темпераментов, «с мертвой хваткой» и личными особенностями. Мне удалось собрать для вас, читатели, богатый набор приемов и примеров конструктивного общения. Всего их 52 штуки. Овладев ими, вы сможете:

- без труда нивелировать агрессию;
- грамотно отстаивать личные границы;
- находить подход к, казалось бы, невыносимым личностям;
- добиваться своего без принуждения, черной риторики и др.

ВВЕДЕНИЕ

Будет эффективнее, если вы не просто прочтете эту книгу, но и будете использовать ее как учебник. Осваивайте по одному приему в день или в неделю, делайте упражнения из книги и скоро станете значительно более искушенным в общении!

Вы также можете использовать эту книгу как справочник, в котором можно найти приемы для той или иной ситуации общения. Заглядывайте в нужную главу, если вам предстоит сложная беседа, или вам надо завязать новое знакомство, или наладить контакт с совсем «не вашим» человеком. Пусть эта книжка принесет вам и вашим собеседникам максимальную пользу.