

Оглавление

| | |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Автор — читателю: от очевидного — к неочевидному..... | 6 |
| Глава 1. Как возникают конфликты..... | 9 |
| Случайные и неслучайные конфликты | 9 |
| Механизм возникновения случайных конфликтов | 12 |
| Механизмы возникновения неслучайных конфликтов | 17 |
| Классификация конфликтов по степени их случайности — неизбежности | 26 |
| Алгоритм разрешения конфликтов | 28 |
| Глава 2. Конфликтогены — «вирусы» конфликта.... | 33 |
| Первый тип конфликтогенов — стремление к превосходству | 34 |
| Второй тип конфликтогенов: проявления агрессивности | 39 |
| Третий тип конфликтогенов: проявления эгоизма | 42 |
| Четвертый тип конфликтогенов: нарушение правил .. | 44 |
| Пятый тип конфликтогенов: неблагоприятное стечение обстоятельств..... | 45 |
| Шестой тип конфликтогенов: ситуация неопределенности | 46 |

Глава 3. Техника бесконфликтного общения..... 48

Правила бесконфликтного поведения 48

Как «укротить» конфликтогены 53

**Глава 4. Как избежать возможного
сопротивления 65**

Скрытое управление беседой 65

Бесконфликтное общение в служебных отношениях... 70

Бесконфликтное общение в деловых контактах 77

Как ладить с детьми 85

Скрытое управление в политике и общественной
жизни..... 99

Глава 5. Умение располагать к себе 106

Барьеры общения и их преодоление 106

Речевые средства доброжелательного общения..... 108

Путь к сердцу: неотразимый комплимент 116

Неречевые средства общения 136

Глава 6. Используйте психологические факторы.. 149

Незримые составляющие общения 149

Сигналы, помогающие понимать больше,
чем сказано 163

О чем могут сказать лицо и голос 167

Язык жестов и поз 176

Глава 7. Используйте особенности ситуации..... 192

 Общение женщины и мужчины..... 192

 Как критиковать, не рая..... 205

 Как «свернуть» разговор, не обидев собеседника..... 213

 Конфликтные личности 216

Список литературы 219