

Введение. Мастер конфликтов

Читая книги по психологии конфликта, вы обучаетесь многим умным и глубоким вещам, таким как природа конфликта, виды манипуляций и манипуляторов, что действительно необходимо знать... психологу, социологу, тренеру — словом, профессионалу. А в реальной жизни (в очередях, на работе, в гостях) в это время слышится следующее:

- «Ты что, идиот? Совсем не соображаешь?»
- «Ну-ну! Давай — ври дальше!»
- «О, компьютер неплохой! Я смотрю, вы у нас богаченькие!»

- «Это надо было сделать еще вчера! Вечно вы работу заваливаете!»

Как отбиваться от такого хамства?

Как решить конфликт быстро и безболезненно?

Как сохранить лицо при назревающей перепалке?

Как противодействовать манипулятору?

«Мы устали от теории, когда речь идет о собственной спокойной жизни», «Мы хотим открыть книгу и получить работающие рекомендации и приемы» — вот те фразы, которые мы как практикующие тренеры слышим ежедневно.

Действительно, конфликты — часть нашей жизни (порой все мы сталкиваемся с хамством, грубостью, насмешками, деструктивными советами, нежелательными просьбами, шантажом). От этого никуда не деться, зато можно эффективно этому противодействовать. И мы научим вас как.

Разумеется, мы осознаем проблемы и последствия конфликтов:

- **пропустил — получай!** Часто мы пропускаем речевые нападения, но они в течение дня способны повлиять на наше настроение, стиль нашего общения

и, наконец, спровоцировать на то, чтобы выплеснуть свое раздражение на близкого человека. Увы, это так;

- **подавил — получай!** Даже если мы распознаем сам факт речевого нападения, то далеко не всегда решаемся реагировать и подавляем в себе гнев, обиду, раздражение... Подавление эмоций — общепринятая норма в нашем обществе, где гневно выражаться вроде как неприято. В результате мы или срываемся на близких, или держим все в себе, а стресс, как известно, может спровоцировать болезни;
- **реагируешь — получай!** Если мы все-таки чувствуем в себе достаточно сил и смелости, чтобы ответить агрессору или манипулятору, то чаще всего от обиды, от незнания правил достойного реагирования и работающих приемов речевой борьбы мы отвечаем весьма предсказуемо и топорно (чего оппонент, в общем-то, и ждет), то есть действуем по принципу «Дурак! — Сам дурак!».

Неумелое реагирование на конфликт влияет на наши отношения, карьеру, бизнес-переговоры, здоровье и жизнь. Пора научиться действовать по-другому!

Более десяти лет в стране работает методика нестандартного разрешения конфликтов. Вы узнаете:

- более 30 приемов речевой самообороны, контрманипуляции и элегантного отказа;

- простые и универсальные приемы, учитывающие российский менталитет.

Все гениальное просто! Все, что нужно, — открыть эту книгу и начать практиковать. Результат не заставит себя ждать! Вы всегда будете на шаг впереди манипуляторов, ведь они действуют стандартно, а вы... так, как описано в части I этой книги.

ИНТЕРЕСНЫЙ ФАКТ

История изобилует курьезами о том, как решались коммерческие и иные конфликты. Люди издавна изобретают способы мирного решения и избегания конфликтов. Один из таких способов назывался на Руси полюбовными сказками.

Полюбовные сказки в российской правовой культуре

Полюбовных сказок на Руси было великое множество. Их главными героями становились и купцы, и крестьяне, и ремесленники — все, кто достиг полной дееспособности. Дети и умалишенные в полюбовных сказках участвовать не могли, крепостные — тоже, хотя само содержание сказки нередко напрямую касалось их судьбы. Примечательно, что и женщины долгое время не могли участвовать в полюбовных сказках. Считалось, что это дело для свободных мужчин.

Непременным условием полюбовной сказки было взаимное согласие всех ее участников. Полюбовные сказки обычно не были устными. Они излагались на хорошей бумаге и обязательно скреплялись подписями сторон. Часто такие сказки рассматривали судьи. Как правило, они учитывали их содержание при вынесении приговоров. А во многих случаях суд решал, следует ли одобрить эту сказку.

Полюбовной сказкой на Руси до XX века называлась разновидность мировых соглашений. Она фиксировалась в книгах решений суда и представляла собой обязательство, в силу которого одна сторона по обоюдному согласию принимала на себя исполнение каких-либо условий (уплатить долг к известному сроку, вознаградить другую за причиненные той обиды, не наносить впредь оскорблений и т. д.). Полюбовная, или мировая, сказка оформлялась как одностороннее обязательство от имени ответчика. Однако она могла иметь силу только с согласия истца и иногда содержала его встречные обязательства, обычно прощение ответчика (отказ от иска)¹.

¹ *Скоробогатый П.* Мировые сделки в волостном суде // Юридический вестник, 1881. — Июль.