

ЭФФЕК ТИВНЫЙ КОНФЛИКТ



КАК ЗАЩИЩАТЬ
ИНТЕРЕСЫ И УПРАВЛЯТЬ
СЛОЖНОЙ КОММУНИКАЦИЕЙ

МИОО

Юрий Клименко
Александра Клименко
Михаил Ромашов

Эффективный конфликт

Как защищать интересы
и управлять сложной
коммуникацией

Москва
МИФ
2025

УДК 331.104.2+316.485.6

ББК 60.55.35+88.50

К49

Клименко, Юрий

К49 Эффективный конфликт. Как защищать интересы и управлять сложной коммуникацией / Юрий Клименко, Александра Клименко, Михаил Ромашов. — Москва : МИФ, 2025. — 304 с.

ISBN 978-5-00250-144-1

В книге представлена авторская система анализа и разрешения конфликтов, с помощью которой вы сможете вести сложную коммуникацию, замечать и обрабатывать манипуляции собеседника, отстаивать интересы, защищать свой статус и решения. Множество практических заданий, приемов и формул подготовят вас к тому, чтобы не бояться конфликтов и в острых ситуациях вести себя осознанно, а не реагировать эмоционально.

УДК 331.104.2+316.485.6

ББК 60.55.35+88.50

*Все права защищены.
Никакая часть данной книги
не может быть воспроизведена
в какой бы то ни было форме
без письменного разрешения
владельцев авторских прав.*

ISBN 978-5-00250-144-1

© Клименко А. А., 2025

© Оформление. ООО «МИФ», 2025

Оглавление

Введение. Зачем решать конфликты осознанно?	7
Глава 1. Конфликт: определение и составляющие	21
Глава 2. Анализ конфликтной ситуации. Лестница конфликтов	34
Глава 3. Первый этап «Обработка эмоций»	64
Глава 4. Второй этап «Показ границ»: обратная связь и неотъемлемые права в коммуникации ...	111
Глава 5. Второй этап «Показ границ»: алгоритм и формулы	132
Глава 6. Третий этап «Защита границ»: манипуляции	180
Глава 7. Третий этап «Защита границ»: приемы решения конфликта	195
Глава 8. Четвертый этап «Сепарация/эскалация»	246
Заключение. Что дальше?	279
Приложения	295