

ОГЛАВЛЕНИЕ

БЛАГОДАРНОСТИ 8

ВВЕДЕНИЕ 9

ЧАСТЬ 1. УМЕСТНЫЕ СЛОВА + ГРАМОТНАЯ ПОДАЧА = УСПЕШНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО

1. КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ УМЕСТНЫЕ СЛОВА 15

Возникли разногласия: как все испортить 17

Почему так нельзя? 17

Начните с себя 18

Выразите понимание 20

Извинитесь 22

Найдите решение 23

Закрепите договоренность 26

Завершите беседу 28

Возникли разногласия: как все исправить 29

Почему так? 31

2. КАК ПОДАВАТЬ УМЕСТНЫЕ СЛОВА 33

Возникли разногласия: как все испортить 34

Почему так нельзя? 36

6 ОГЛАВЛЕНИЕ

Язык тела	36
Выражение лица	39
Голос	41
Настойчивость	43
Возникли разногласия: как все исправить	46
Почему так?	48

ЧАСТЬ 2. ГРАМОТНОЕ ПРИМИРЕНИЕ = НАДЕЖНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО

3. КАК ПРЕОДОЛЕТЬ РАЗНОГЛАСИЯ ЗА 5 ШАГОВ	51
Возникли разногласия: как все испортить	53
Почему так нельзя?	54
Возникли разногласия: как все исправить	66
Почему так?	69
4. КАК ОБЩАТЬСЯ СО СЛОЖНЫМ КОЛЛЕГОЙ	70
Как вести коммуникацию с коллегой: основные правила.	70
Как общаться с наговорщиком.	72
Как общаться с подлизой	76
Как общаться с задирой	81
Как общаться со звездой.	85
Как общаться с придирой	90
Как общаться с жуликом	94
Как общаться со спамером	98
Как общаться со сплетником	102
Как общаться со всезнайкой	106
Как общаться с опоздуну	111
Как общаться с крикуном	114
Как общаться с пустомелей	119
Как общаться с неумехой	123

Как общаться с нытиком	127
Как общаться с грязнулей	131
Как общаться со вторженцем.	135
Как общаться с лентяем	139
Как общаться с болтуном	143
Как общаться с плаксой	148
Как общаться с размазней.	151
5. КАК БЕСЕДОВАТЬ СО СЛОЖНЫМ НАЧАЛЬНИКОМ	155
Как беседовать с начальником: основные правила	156
Как беседовать с извергом	157
Как беседовать с владыкой	162
Как беседовать с себялюбом	166
Как беседовать с невеждой	172
Как беседовать с самодуром	177
Как беседовать с надзирателем	182
Как беседовать с молчуном.	186
Как беседовать с добряком	191
Как беседовать с сумасбродом	195
Как беседовать с мошенником.	200
6. ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ВИНОВАТЫ ВЫ САМИ	206
Возникли разногласия: как все испортить	208
Почему так нельзя?	209
ОБ АВТОРЕ	220

БЛАГОДАРНОСТИ

Хотела бы поблагодарить всех сотрудников издательства АМАСОМ Books, которые участвовали в публикации этой книги. Вы — чудесная команда, с которой ни капли *не* трудно общаться. Наоборот, мне было в радость работать с каждым из вас.

В частности, я бы хотела от всей души поблагодарить своего издателя из АМАСОМ Books, Боба Ниркинда. Он поддерживал и воодушевлял меня на протяжении всей нашей совместной работы. Сотрудничество с ним приносило мне удовольствие; он как нельзя лучше справился со своими задачами.

От всего сердца благодарю редактора Барбару Черноу, которая следила за всеми этапами работы над проектом. Спасибо за пристальное внимание ко всем моим пожеланиям. Такому человеку можно спокойно доверить книгу.

Благодарю своего супруга Джо, а также родных и друзей. Каждый из вас внес свой вклад в это издание.

А еще большое спасибо читателям моих книг. Я всегда стремилась помогать окружающим работать над собой и развиваться. Если благодаря мне вам станет проще общаться со сложными людьми — значит, я добилась желаемого.

ВВЕДЕНИЕ

Каждый человек должен уметь плодотворно общаться с подчиненными, коллегами и начальством. Однако прививать такие навыки новоиспеченным сотрудникам никто не спешит — и особенно не торопится рассказывать, как взаимодействовать с людьми, у которых сложный характер. Когда очень непохожим личностям приходится ежедневно работать бок о бок, вполне возможны разногласия и довольно часто слышна фраза «Вы все меня достали!» Друзей можно выбрать, а коллектив — нет. И проводить бóльший промежуток дня в окружении тех, кто вам не очень приятен, порой крайне тяжело.

Тем не менее, быть частью коллектива важно; по правде говоря, порой без этого в карьере не преуспеть. Зачастую повышают не того, кто лучше работает или больше знает, а того, кто эффективно ведет переговоры. Правильно общаться не значит угождать и подлизываться: все мы знаем, чем подобное заканчивается. Правильно общаться — значит успешно справляться с трудностями во взаимодействии. Другими словами, проявлять себя как сотрудник, которому важнее всего найти компромисс и укрепить отношения.

Разногласия — одно из сложнейших явлений в общении с окружающими: они выбивают из колеи и доставляют стресс. Честно говоря, большинство вообще не любит решать проблемы коммуникации. Ну поспорили и поспорили, давайте забудем об этом и пойдем дальше. Однако само собой подобное не улаживается. Если так и не прийти к компромиссу, произойдет одно из двух. Либо вы продолжите копить в себе неприят-

ные переживания и будете испытывать трудности в работе, либо случится что-то, из-за чего ваши деловые отношения испортятся навсегда.

Но есть отличный способ справляться с разногласиями — целенаправленная беседа.

В книге я расскажу о приемах, с помощью которых можно развить в себе навыки, позволяющие разрешить любые конфликты с любыми людьми. Вы узнаете, как выстраивать коммуникацию с самыми «тяжелыми» коллегами — с теми, кто считает себя лучше и умнее всех, теми, кто любит привлекать к себе внимание, и теми, кто обожает сплетни. А еще вы поймете, как общаться с самыми разными типами руководителей: «извергами», «надзирателями», «молчунами» и «себялюбцами». Кроме того, в книге рассказывается, как быть, если вы стали причиной разногласий; как быстро оправиться после тяжелой ссоры, взять себя в руки и успешно примириться с собеседником.

Я предлагаю более 325 выражений, которые помогут вам грамотно общаться на работе, а также даю советы о том, как подавать те или иные слова. Книга объясняет, как преодолеть любые конфликты в пять шагов. Кроме того, она учит справляться с трудностями в общении с представителями 30 видов сложных людей. А еще на протяжении всей книги, в рубрике «Пища для ума», можно найти рекомендации о том, как действовать в условиях крайне тяжелых обстоятельств. Готовые для использования слова и выражения выделены *курсивом*, а их виды мы обозначили **жирным шрифтом**.

В Части 1 («Уместные слова + Грамотная подача = Успешное сотрудничество») рассказывается о словах, без которых не преодолеть разногласий, и о том, как грамотно их преподнести собеседнику. А еще в ней вы узнаете, когда уместно заявить о своих переживаниях; какими словами выразить понимание; как грамотно извиниться; как найти общее решение, закрепить договоренность и завершить беседу. Вы научитесь невербальному общению, овладеете своим телом и сможете считывать мимику другого человека.

Часть 2 («Грамотное примирение = Надежное сотрудничество») основывается на знаниях, полученных в Части 1. Однако

на этот раз вам предстоит разобраться, когда и как использовать те или иные слова. Вы узнаете, как разрешить в пять шагов любые разногласия, и найдете примеры бесед.

Там же вы увидите описание 20 видов коллег и 10 видов начальников с непростым нравом и правила общения с ними.

В шестой главе вы узнаете, как действовать в тех случаях, когда в разногласиях виноваты вы сами. Разберетесь в том, что делать, если вы ненароком кого-то обидели, поймете, как прийти в себя после упреков.

Я от всего сердца надеюсь, что моя книга поможет вам научиться преодолевать трудности в общении с окружающими, грамотно руководить и проявлять настойчивость в беседах.

Перечисленные навыки — навыки эффективного переговорщика. А эффективный переговорщик — это всегда успешный человек.

Часть 1

**УМЕСТНЫЕ СЛОВА
+ ГРАМОТНАЯ
ПОДАЧА = УСПЕШНОЕ
СОТРУДНИЧЕСТВО**

1

КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ УМЕСТНЫЕ СЛОВА

Порой поладить с коллегами, начальством, партнерами по бизнесу или клиентами *в лучшем случае* бывает нелегко. Но, раз уж мы большую часть дня проводим вне дома, имеет смысл поддерживать хорошие отношения со своей командой. Тем не менее, если вам целый день приходится общаться с людьми, часть из которых — давайте будем честны — не самые приятные люди, то вы проходите настоящую проверку на прочность, терпение и незлобивость.

В первую очередь важно понимать: насколько бы дружелюбным вы ни были, вам все равно не удастся всегда и всем нравиться. Это невозможно. В какой-то момент обязательно случится разногласие. И вступать в конфронтацию — не выход.

Если сотрудник сохраняет спокойствие и решает проблемы общения с должной собранностью и вдумчивостью, коллеги и начальство относятся к нему благожелательнее. Если человек сначала размышляет, а после говорит, как следует продумывает, что ему делать с возникшими трудностями, и беседует с намерением прийти к здравому решению, другие сотрудники и руководство намного чаще прислушиваются к нему и отзываются на его нужды.

Поверьте, не только вы не любите сталкиваться с конфликтами. Их не любит большинство. И то же большинство зачастую пускает все на самотек. Вот только проблемы не решаются сами