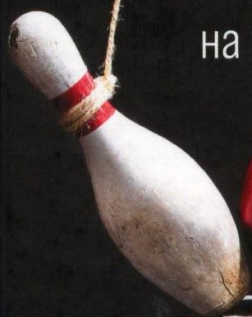


МАРИНА МАЙОРОВА

# СЦЕНАРИИ КОНФЛИКТОВ

Как без нервов  
улаживать споры  
и проблемы  
на работе и в жизни



УДК 31.62  
ББК 88.5  
М14

Редактор Екатерина Дунаева  
Научный редактор Денис Букин

### Майорова М.

М14 Сценарии конфликтов: Как без нервов улаживать споры и проблемы на работе и в жизни / Марина Игоревна Майорова. — М. : Альпина Паблишер, 2021. — 139 с., — ил.

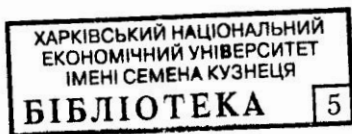
ISBN 978-5-9614-3805-5

Конфликт может стать мощным двигателем развития отношений и перевода их на новый уровень доверия, понимания и принятия, а может разрушить хрупкий мост коммуникации. Не все понимают, что процесс развития конфликта — на 100% управляем и зависит от поведения вовлеченных в него участников.

Автор книги Марина Майорова, кандидат философских наук, в прошлом руководитель в сфере HR, а ныне — бизнес-тренер по эффективным коммуникациям и управлению конфликтами рассказывает, что следует воспринимать конфликт как сценарий, в котором есть действующие лица и сюжет. Используя авторскую методику, вы научитесь управлять конфликтами и создавать свои сценарии отношений.

Методика автора подтверждена практикой из сотни благополучно разрешенных кейсов в личностном, семейном и организационном консультировании.

УДК 31.62  
ББК 88.5



ISBN 978-5-9614-3805-5

*Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу [tylib@alpina.ru](mailto:tylib@alpina.ru).*

© Марина Майорова, 2021  
© ООО «Альпина Паблишер», 2021

# Содержание

Вместо предисловия. ....	5
Как читать книгу, чтобы получить эффективность 200% ....	7
Как понять, что вы находитесь в конфликте? .....	8
С кем мы на самом деле конфликтуем? .....	16
Для чего нужны конфликты? .....	33
Почему конфликт развивается? Основные причины эскалации конфликтов .....	43
Модели мышления и сценарии восприятия .....	54
Сценарии поведения в конфликтной ситуации .....	60
Как начать вести себя иначе, или Методы выхода из конфликтной ситуации .....	69
Манипуляции в конфликтах: как не попасть в капкан. ....	76
Как управлять эмоциями в конфликтной ситуации .....	89
Как вести себя в конфликтах с разными людьми .....	95
Конфликты в рабочей среде, или Кто такие токсичные сотрудники и как ими управлять. ....	115
Как изменить свое поведение в конфликте и жить в гармонии .....	134