

# Как общаться с ТРУДНЫМИ ЛЮДЬМИ

СЛЫШАТЬ,  
ПОНИМАТЬ,  
ДОГОВАРИВАТЬСЯ  
И СПРАВЛЯТЬСЯ  
С ЭМОЦИЯМИ

Майк Эннесли

Майк Эннесли

# **Как общаться с трудными людьми**

«Альпина Диджитал»

2019

**Эннесли М.**

Как общаться с трудными людьми / М. Эннесли — «Альпина Диджитал», 2019

Каждый из нас хоть раз в жизни имел дело с людьми вздорными, неприятными, с плохим характером, вызывающим или возмутительным поведением и взглядами на жизнь, в корне отличающимися от наших. Что делать, если общаться с такими людьми приходится на регулярной основе – по работе и в обычной жизни? Эта книга подскажет, как обезопасить свою нервную систему, сохранить душевное равновесие и позитив. Изучите пошаговые стратегии, разработанные автором, и вывести вас из себя станет не так-то просто, а положительная отдача от вашего взаимодействия с другими людьми будет максимальной.

# Содержание

Предисловие	6
Глава 1	7
Как правильно слушать	8
Как читать язык телодвижений	10
Как распознать «заднюю мысль»	12
Как определить чужие приоритеты	14
Как задавать правильные вопросы	15
Конец ознакомительного фрагмента.	16

# Майк Эннесли

## Как общаться с трудными людьми

### *Слышать, понимать, договариваться*

### *и справляться с эмоциями*

Переводчик *Елизавета Рыбакова*

Редакторы *Ирина Беличева, Любовь Макарина*

Главный редактор *С. Турко*

Руководитель проекта *О. Равданис*

Корректоры *М. Смирнова, Т. Редькина, М. Шевченко*

Верстка *О. Макаренко*

Дизайн обложки *Ю. Буга*

© Worth Press Limited, Bath, England, 2019

© Издание на русском языке, перевод, оформление. ООО «Альпина Паблишер», 2020

*Все права защищены. Данная электронная книга предназначена исключительно для частного использования в личных (некоммерческих) целях. Электронная книга, ее части, фрагменты и элементы, включая текст, изображения и иное, не подлежат копированию и любому другому использованию без разрешения правообладателя. В частности, запрещено такое использование, в результате которого электронная книга, ее часть, фрагмент или элемент станут доступными ограниченному или неопределенному кругу лиц, в том числе посредством сети интернет, независимо от того, будет предоставляться доступ за плату или безвозмездно.*

*Копирование, воспроизведение и иное использование электронной книги, ее частей, фрагментов и элементов, выходящее за пределы частного использования в личных (некоммерческих) целях, без согласия правообладателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.*

\* \* \*

## Предисловие

Когда живешь среди сговорчивых людей, легко уверовать, что ладить с окружающими проще простого. Но жизнь нередко подбрасывает сложные задачки: скажем, новое неприятное знакомство. Или тот, кого вы вроде бы хорошо знаете, вдруг преподносит вам неприятный сюрприз. А порой обычный разговор превращается в настоящий кошмар, если у вас разногласия: например, с хозяином машины, которую вы поцарапали, выезжая задним ходом с парковки, с соседом, устроившим за полночь шумную вечеринку, с электриком, считающим своим долгом «загрузить» вас техническими подробностями.

Существуют эффективные способы общения с такими людьми. Вы должны научиться хорошо слушать и понимать услышанное, справляться со своими эмоциями (а иногда и с чужими), вести диалог, будь то при личной встрече, в электронной переписке или даже по старинке, в написанных от руки письмах, и применять методы, чтобы максимально увеличить ваши шансы на удачный исход беседы. Эта книга предлагает руководство на все подобные случаи.

А трудности в общении с близкими способны потрепать нервы еще сильнее. В этом случае вы должны понимать, чем рискуете, и тщательно продумать, как сохранить отношения. Есть много путей: пойти на компромисс, простить, поменять собственное поведение, по-иному взглянуть на вещи, примириться с ситуацией, – но иногда трудно решить, с чего начать. Эта книга подскажет вам, как поступить.

Сталкиваясь с трудными людьми, принимайте брошенный ими вызов – и, как бы они ни испытывали ваше терпение, во что бы то ни стало сохраняйте спокойствие и позитивный настрой.

### Обратите внимание:

Под рубрикой «ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ» приводятся тактические приемы, способные помочь вам кардинально поменять свою реакцию на поведение трудных людей и нормально с ними общаться.

## **Глава 1**

### **Слушать и понимать**

**В наше время каждый старается настойчиво отстаивать свои притязания. Конечно, сходу соглашаться с ними не стоит, если это вам неприятно или неудобно. Однако очень важно внимательно выслушивать другого человека, особенно когда необходимо устранить разногласия. Главное – сосредоточиться на том, что говорит собеседник, не допуская, чтобы вас захлестнула собственная эмоциональная реакция на его слова. Обращайте внимание на язык телодвижений – так можно получить полезные подсказки. Кроме того, нужно обладать хорошей памятью: даже если вы чуткий слушатель, в этом мало проку, если доводы собеседника вылетят у вас из головы еще до окончания разговора.**

## **Как правильно слушать**

**Внимательному слушателю проще справиться со сложным разговором. Умение слушать может серьезно повлиять на ваш карьерный рост и личные отношения, а также на исход конфликтов. Развивая навыки слушателя, вы учитесь договариваться, убеждать, спорить, сглаживать разногласия и прояснять недоразумения. Для полного успеха вместе с этим следует работать над памятью. Полезно научиться медитации осознанности (майндфулнес), чтобы отточить умение сосредотачиваться. Имейте в виду, что это проще, чем кажется: вовсе не обязательно достигать просветления или принимать позу лотоса, чтобы почувствовать, как эта методика способна изменить вашу жизнь.**

### **Будьте активным слушателем**

Что это означает? Следите не только за потоком слов, но и за всем, что (и как) пытается передать собеседник, включая язык телодвижений и подтекст. Позвольте собеседнику договорить. Не перебивайте его. Даже если его слова серьезно вас задели, все равно продолжайте слушать. Не давайте волю эмоциям – у вас еще будет для этого время.

### **Полностью сосредоточьтесь**

Главное – сфокусироваться на собеседнике, а для этого нужно полностью владеть собой. Следует отсекаать любые раздражители, как только они возникают, и немедленно переключать внимание обратно на говорящего. Смотрите на собеседника пристально и сфокусируйте слух и разум, чтобы исключить из сферы восприятия любые другие разговоры или шумы.

### **Боритесь со скукой**

Скучающий человек испытывает соблазн нажать у себя в голове кнопку «Отключить», даже рискуя оказаться при этом в неловком положении. Собеседник может заметить, что вы витаєте в облаках, и воспользоваться этим. Если у вас есть причины свернуть разговор, делайте вид, что слушаете, одновременно придумывая повод удалиться: чем проще, тем лучше.

### **Не спешите возражать**

Попытки одновременно и слушать, и формулировать в голове следующий довод совершенно непродуктивны – вы непременно что-нибудь упустите.

### **Отвечая, запоминайте**

Такие выражения, как «То есть вы считаете...» или «Если я вас правильно понял...», очень полезны и выполняют двойную функцию: помогают как убедиться, что вы поняли точку зрения собеседника, так и запомнить ее получше. Можете прибегать к этому способу время от времени.

## **ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ**



### **Подмечайте любимые выражения**

Полезно обращать внимание на фразы и фразочки, которые вворачивает ваш собеседник, реагируя на те или иные повороты беседы. Например, «тяжелый случай» или «это вам так кажется». Запоминайте их – они могут помочь вам направить дискуссию в другое русло. Кроме того, можно процитировать собеседнику его же собственные слова, если это покажется вам уместным.

### **Кивайте**

Если вы киваете или время от времени вставляете «так-так», «ага», «угу», то тем самым доказываете собеседнику, что следите за его мыслью. Это побуждает его развивать мысль дальше, и вы получаете больше информации. Наводящие вопросы служат той же цели, но не злоупотребляйте ими: они могут увести разговор в иное направление.

### **ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ**

#### **Не забывайте про медитацию**

В наше время медитация майндфулнес – распространенный метод, в основе которого лежит полная концентрация на определенном объекте внимания. Можно заниматься медитацией дома, посещать специальные сеансы или (а возможно, и) превратить майндфулнес в стиль жизни. Суть в том, чтобы полностью сосредотачиваться на той или иной задаче (будь то чистка апельсина или слушание собеседника), а если мысли начинают блуждать, просто возвращать внимание к текущему делу – ни в коем случае не ругая себя за рассеянность. Если у вас возникнет эмоциональный отклик, наблюдайте за ним, однако переключение обратно на слова собеседника отодвинет эмоции на задний план: да, от них невозможно заслониться, но что с ними делать, вы решаете сами.

## **Как читать язык телодвижений**

Если вы понимаете язык телодвижений, то узнаете о человеке массу такого, о чем он не говорит словами, а то и вовсе скрывает. Ученые обнаружили, что в разговоре из слов мы получаем менее 10 % информации, чуть менее 40 % нам дают интонации, а остальное – более 50 % – сообщает язык телодвижений. Умение расшифровывать эти бессознательные сообщения дает большое преимущество, особенно если вы способны контролировать собственные жесты, чтобы они не выдавали ваши отрицательные эмоции.

### **Радуйтесь, если вам подражают**

Если человек копирует ваши жесты и позу, значит, он относится к вам доброжелательно. Скажем, собеседник наклонил голову, вторя вашему движению, или откинулся на спинку стула после того, как вы сделали то же самое. Когда спорят несколько человек, это подсказывает, кто с вами согласен.

## **ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ**

### **Проверьте искренность улыбки**

Когда улыбаются по-настоящему, то улыбаются и глазами – от них разбегаются морщинки. А вот манипуляторы (и осторожные, недоверчивые люди) улыбаются одним ртом, чтобы замаскировать свои подлинные чувства. Задумайтесь, что они скрывают.

### **Взвесьте авторитет**

Того, кто уверен в своих силах, часто можно определить по прямой спине и открытым, дружелюбным жестам. И, напротив, если человек сутулится, если он всеми силами пытается уменьшить занимаемое место, это сигнализирует о его неуверенности в себе. Так можно определить, кто из ваших собеседников обладает большей властью.

### **Подмечайте скованность**

Сжатые челюсти или скованная шея, а также наморщенный лоб – тревожные симптомы. Если они проявились, возможно, поднятая тема смущает собеседника. А возможно, он считает ваши доводы более весомыми – или попросту лжет и боится, что вы его раскусите.

### **Обращайте внимание на сопротивление**

Человека со скрещенными на груди руками, скорее всего, будет непросто переубедить: эта поза выражает отпор, равно как и скрещенные руки. Таким образом ваш собеседник будто защищает себя, считая, что ему грозит опасность. А плавные жесты и руки ладонями кверху говорят об открытости.

### **Следите за нарочитостью**

Слишком нарочитая, подчеркнутая жестикуляция свидетельствует о том, что собеседник привирает, приукрашивает или преувеличивает. Уверенный в себе человек тоже может принимать выразительные позы, но без лишнего драматического эффекта.

### **Читайте по глазам**

Тот, кто избегает смотреть в глаза, возможно, скрывает что-то постыдное, или нервничает, или чувствует себя не в своей тарелке. Как правило, есть дополнительные признаки, позволяющие точнее определить состояние собеседника. Если же человек смотрит вам в глаза слишком пристально, это может говорить об агрессии. Взгляд, обращенный вниз, часто означает покорность, а оценивающий взгляд искоса – уверенность в себе.

### **Замечайте беспокойство**

Если собеседник постоянно кивает, значит, он нервничает и стремится заслужить ваше одобрение, старательно выражая согласие. При этом он, возможно, не согласен с вашими доводами или вовсе их не понимает. Существуют и другие признаки беспокойства (помимо очевидных симптомов вроде потливости, поверхностного дыхания, а также, как говорилось выше, нежелания смотреть в глаза): человек кусает губы, прикрывает лицо руками или чашкой, треплет волосы.

### **Прислушивайтесь к интонациям**

Часто нас выдает голос. Слишком тихий голос нередко свидетельствует о неловкости, как и повышение интонации в конце утвердительного предложения, словно это вопрос. А если человек говорит негромко, но внятно, – это признак силы характера и хорошего самообладания.

## **Как распознать «заднюю мысль»**

Любые слова могут быть сказаны со скрытым умыслом, хотя, как правило, ваша задача – всего лишь правильно понять, зачем или почему собеседник что-то говорит. Например, если сотрудница банка, прежде чем перейти к разговору о ваших долгах, спрашивает, как дела у вашего мужа, возможно, ее задача – обсудить чисто деловые вопросы в дружеской обстановке. А если она заинтересована в вашем супруге как женщина, то, вероятно, стремится выяснить, прочен ли ваш брак: это и есть скрытый умысел, та самая «задняя мысль», отражающая истинную цель собеседника. Умение обнаруживать истинные намерения собеседника помогает более успешно вести сложные разговоры – или такие разговоры, которые вроде бы текут гладко, но постоянно рискуют налететь на подводный камень.

### **Предугадывайте**

Предугадывать ход разговора – это предвидеть реакцию собеседника, опираясь на предположения. Правда, это слово чаще всего употребляют в отрицательном смысле: «Невозможно предугадать, как...». Нет, возможно: эта способность – догадываться о чужих намерениях – вполне развиваемая. Вы сумеете распознать скрытый умысел собеседника, только если хорошо представляете себе ситуацию. Например, фраза «Я заметил, что вам не по душе это занятие» может означать предложение уволиться.

### **Остерегайтесь непоследовательности**

Внезапная доброжелательность, казалось бы, враждебно настроенного человека может объясняться попыткой вам понравиться. Возникает вопрос: зачем это ему? Например, затем, чтобы показать, будто он вовсе не строит вам козни (тогда как на самом деле строит), и успокоить собственную совесть. А возможно, он просто пытается сбить вас с толку. У любого непоследовательного поведения всегда один и тот же подтекст: осторожно, опасность.

### **Найдите серого кардинала**

За непоследовательным поведением собеседника может стоять другой человек, который им управляет. Задумайтесь, не продиктованы ли слова, которые вы слышите, равно как и стоящие за ними намерения, кем-то еще – тем, кто незаметно дергает за нитки. Упомяните в разговоре его имя и понаблюдайте, не забеспокоится ли ваш собеседник, почувствовав, что его уличили.

### **ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ**

#### **Обезоруживайте прямоотой**

Если вы подозреваете собеседника в «задней мысли», лучше всего задать вопрос, имеющий к ней отношение. Например, если вам кажется, что кто-то из всех сил старается заручиться вашей поддержкой, можно сказать ему: «Интересно, чем бы мне поддержать ваш проект? Как вы думаете?»

### **Игнорируйте порядок пунктов**

Скрытый умысел хорошо прятать за порядком пунктов. Скажем, если собеседник объясняет свою позицию, пунктами А и Б он, возможно, просто пытается заморочить вам голову, а вся соль – в пункте В. Не спешите верить всему, что слышите, подождите, пока не вскрыется истинный мотив. Если поначалу доводы собеседника звучат невинно, не расслабляйтесь – сохраняйте бдительность.

## **Как определить чужие приоритеты**

**Многочисленные гуру тайм-менеджмента учат нас расставлять приоритеты, но не все следуют этим советам. Иногда человек еще сам отчетливо не понимает, чего он хочет достичь в первую очередь. Если вашему собеседнику застыт глаза эмоции – скажем, гнев, разочарование или просто растерянность, – можно подтолкнуть его к осознанию своих целей, осторожно задавая вопросы и внимательно выслушивая ответы. А иногда ваш новый знакомый искренне убежден, что вы прекрасно знаете все его предпочтения, поскольку, по его мнению, они и дураку совершенно очевидны. Ключ к любому сложному разговору – умение терпеливо слушать в сочетании с непредвзятостью.**

### **Поставьте себя на место другого человека**

Когда приоритеты собеседника неясны, попробуйте войти в его положение: это поможет обнаружить скрытые мотивы. Как только вы поймете, что на самом деле движет вашим визави, то распознаете и его истинные приоритеты. Например, если друг несколько раз отказывается с вами пообедать, ссылаясь на жуткую занятость, а вы при этом знаете, что его уволили по сокращению штатов, то нетрудно заключить, что он просто экономит деньги. Или ваш сотрудник постоянно тянет с отчетом, а вы никогда не видели, как он пишет, – может быть, он пытается скрыть, что у него дислексия? Если так, то следует отнестись к этому с пониманием.

### **ВОЗЬМИТЕ НА ВООРУЖЕНИЕ**

#### **Не упустите «несущественное»**

Когда в разговоре всплывает сразу несколько тем, ваш собеседник не обязательно сразу заговорит о самом для него важном. Возможно, для начала он либо затронет то, что проще обсуждать, либо поднимет невинный вопрос, чтобы собраться с духом или заставить вас врасплох. Если человек нервничает, не исключено, что он готовится к беседе на непростую тему. Вторая тема тоже может быть несущественной. Обратите внимание на фразы вроде «Кроме того...» или «Да, кстати...» – за ними часто может следовать главный вопрос, отложенный напоследок, чтобы замаскировать его важность.

#### **Не разбрасывайтесь обещаниями**

«И что вы собираетесь с этим делать?» Если кто-то пытается взять вас за горло и задает подобный вопрос, но при этом вам известны приоритеты собеседника, вы сумеете обойти ловушку и не брать на себя слишком много обязательств. Например, извинений и заверения, что вы сделаете все возможное, чтобы исправить положение, будет достаточно. И воздержитесь от обещаний, пока не прояснятся приоритеты. С самого начала разговора вслушивайтесь и ищите подсказки.

## **Как задавать правильные вопросы**

**В ходе сложного разговора пассивный слушатель не всегда может получить достаточно сведений, чтобы ответить подобающим образом: часто приходится и самому задавать вопросы. Это не значит, что надо соглашаться со всем, что сказал собеседник, но и возражать каждому его слову не следует – так вы только усилите напряженность диалога. Нейтральные вопросы – самые продуктивные. Если вам нужны не мнения, а голые факты, то и вопросы формулируйте соответственно.**

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.