**Повседневное общение**

**Выпуск 5**

Оглавление

[9 способов донести свою мысль до собеседника так, чтобы вас поняли 2](#_Toc49791018)

[Искусство договариваться. Как формулировать требования и добиваться своего 6](#_Toc49791019)

[Физиогномист назвала жесты, которые выдадут истинные мысли собеседника 10](#_Toc49791020)

[Самое главное - вовремя замолчать 11](#_Toc49791021)

[Как научиться общаться без обид, претензий и критики 11](#_Toc49791022)

[Как научиться не обижаться? Высший уровень воспитания и прощение 13](#_Toc49791023)

[10 психических заболеваний которые часто кажутся просто чертами характера 16](#_Toc49791024)

[9 психологических уловок, которые вы можете опробовать на своих друзьях 17](#_Toc49791025)

[Как управлять людьми с помощью их жажды самовыражения – проверенная техника 20](#_Toc49791026)

[8 типов людей, которые незаметно манипулируют вами 21](#_Toc49791027)

[7 распространенных приемов манипуляторов. Как их распознать 22](#_Toc49791028)

[Предательский язык тела. 4 скрытых признака того, что человек от вас без ума 24](#_Toc49791029)

[Как легко уйти от ответа на неудобный вопрос: 7 лучших приемов 25](#_Toc49791030)

[Почему лучше стоять во время разговора и зачем смотреть на обувь. Необычные психологические факты 27](#_Toc49791031)

[Как произносить гласные, чтобы речь звучала чётко - упражнения и советы логопеда 28](#_Toc49791032)

[Как добиваться своего без манипуляций и принуждения 30](#_Toc49791033)

[Фразы, которые выдают в человеке скучного собеседника 30](#_Toc49791034)

[Поучительная притча про то, что нельзя спорить с дураками 31](#_Toc49791035)

[Как мы ловимся на манипуляции 32](#_Toc49791036)

[Мудрая притча про обидные слова, которая показывает, как на них реагировать 33](#_Toc49791037)

[Главный признак обладателя нормальной самооценки 35](#_Toc49791038)

[Пункты, которые показывают, что перед вами не умный человек 35](#_Toc49791039)

[Как ловко отвлечь внимание с помощью приема "Взгляд-магнит" 36](#_Toc49791040)

[Как подружиться с правильными людьми: 6 правил 37](#_Toc49791041)

[Один из самых простых способов манипулировать человеком 42](#_Toc49791042)

[Фразы, которые не будет произносить умный человек 43](#_Toc49791043)

[Что делать, если токсичные люди – это ваши родственники? 44](#_Toc49791044)

[Как всегда оставаться победителем 45](#_Toc49791045)

[Как ловко поддержать разговор на любую тему: советы дипломатов 46](#_Toc49791046)

[Секреты успешного разговора: что такое «Метод обратной дороги» 47](#_Toc49791047)

[8 правил убеждения дипломатов, которые помогут договариваться даже в самых сложных вопросах 48](#_Toc49791048)

[КАК ОБЩАТЬСЯ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ БЕЗ КОНФЛИКТОВ 49](#_Toc49791049)

[Как легко и просто отличать психически больных людей от странных и чудных? 50](#_Toc49791050)

[Простой и эффективный способ, с помощью которого можно проверить уважает ли вас человек 52](#_Toc49791051)

[Как отвечать на бестактные вопросы невоспитанных людей сохранив лицо 53](#_Toc49791052)

[Что делать, если мы не нравимся человеку, и он этого не скрывает 55](#_Toc49791053)

[Как обезоружить человека склонного к энергетическому паразитированию 56](#_Toc49791054)

[Как поднять свою ценность в глазах окружающих, – советы дипломатов 57](#_Toc49791055)

[Как вежливо, но жёстко отвечать обидчикам 58](#_Toc49791056)

[Как реагировать на хамство: советы психотерапевта 59](#_Toc49791057)

[7 фраз, которые нейтрализуют эмоционального вампира 62](#_Toc49791058)

[Как держать руки во время важного разговора, чтобы подчеркнуть свою уверенность 63](#_Toc49791059)

[Артур Шопенгауэр о пяти приемах, как победить в любом споре 65](#_Toc49791060)

[Главное качество, которое помогает сохранять самообладание в любых ситуациях 67](#_Toc49791061)

[10 фраз-конфликтогенов, которые нужно исключить из своей речи 68](#_Toc49791062)

[Как я отразил критику неприятного человека. Так, что он стыдливо покинул разговор 70](#_Toc49791063)

[Как спастись, если вы всегда на связи 71](#_Toc49791064)

[6 правил общения с высокомерными людьми 74](#_Toc49791065)

[**Вернуться в каталог сборников о деловом общении**](http://учебники.информ2000.рф/kommunikation2/kommunikation3.shtml)

[**Вернуться в электронную библиотеку по экономике, праву и экологии**](http://учебники.информ2000.рф/index.shtml)

[**НАПИСАНИЕ на ЗАКАЗ: дипломы и диссертации, курсовые и рефераты. Переводы с языков, он-лайн-консультации. Все отрасли знаний**](http://учебники.информ2000.рф/napisat-diplom.shtml)

# 9 способов донести свою мысль до собеседника так, чтобы вас поняли

За последние 10 лет средняя продолжительность концентрации человека сократилась с 12 секунд до восьми. Автор американского Forbes и карьерный коуч Мелоди Вайлдинг подробно объясняет, как нужно строить свою речь, чтобы донести максимум информации за минимальное время и продвинуть свою идею

Мелоди Вайлдинг, 28 июля 2020

Клиенты часто спрашивают у меня: «Как научиться говорить кратко и емко?». Это неудивительно, потому что сейчас умение говорить кратко как никогда важно.

Только подумайте:

* Средняя продолжительность концентрации человека сократилась с 12 секунд в 2000 году до 8 секунд сегодня.
* Каждый день офисный сотрудник получает в среднем 120 писем.
* Каждый раз, когда человек отвлекается, ему нужно более 23 минут, чтобы восстановить концентрацию.

С учетом этих фактов совершенно неудивительно, что, согласно исследованиям, хорошие навыки коммуникации в два раза важнее хороших менеджерских навыков. Дело в том, что в нашу эпоху перенасыщения информацией право на ошибку ограничено. И действительно, 86% сотрудников компаний объясняют проблемы на рабочем месте нехваткой качественной коммуникации.

Люди теряют терпение, когда они слишком долго пытаются понять, что вы говорите. Пространные рассуждения могут показаться признаком нерешительности и лишить вас как лидера доверия и уважения.

Умение говорить кратко, несомненно, является ключевым элементом образа менеджера и помогает демонстрировать уверенность, но именно с этим у чувствительных достигаторов часто бывают сложности.

* [Кто такие чувствительные достигаторы](https://yandex.ru/turbo/s/forbes.ru/forbes-woman/403591-kak-otvlechsya-ot-raboty-i-naslazhdatsya-svobodnym-vremenem-bez-chuvstva-viny?parent-reqid=1598880471760979-1754379064485508590900121-production-app-host-man-web-yp-354&utm_source=turbo_turbo)

**Почему чувствительным достигаторам сложно говорить кратко**

**Вы слишком много объясняете**

Возможно, вам кажется, что подробно излагаете суть дела, но на самом деле вы просто теряете внимание слушателя. Вместо того, чтобы донести свою идею, вы размываете ее излишними объяснениями. Многие чувствительные достигаторы бессознательно компенсируют собственную неуверенность долгими рассуждениями особенно на встречах или в ситуациях, где они испытывают страх.

**Вы думаете, что все похожи на вас**

Возможно, вы любите тщательно прорабатывать информацию, но вы в меньшинстве (всего 15-20% населения обладают высокой чувствительностью). Поверьте, я вас понимаю. Я активно поглощаю информацию, а значит, мне нужно собрать много данных, прежде чем я приму решение. Однако другие люди, особенно топ-менеджеры, мыслят иначе. Они легко теряются в потоке информации и предпочли бы, чтобы вы говорили кратко и по делу.

**Вы пытаетесь быть кем-то, кем вы не являетесь**

Клиенты говорят мне, что им «надо быть более харизматичными», чтобы излучать уверенность. Нет, не надо. Если вы попытаетесь быть кем-то, кем вы не являетесь, окружающие это почувствуют. Вы не просто покажетесь неискренним, но еще и вымотаете себя. Лучше найти способ говорить кратко и так, чтобы ваша манера соответствовала вашему типу личности и стилю.

**9 способов общаться яснее и эффективнее**

**1.   Готовьтесь заранее**

Без подготовки вам не удастся высказаться кратко. Перед любой важной встречей уделите пять минут изучению повестки дня и других предоставленных материалов. Сделайте записи для себя, соберитесь с мыслями и выделите те пункты, по которым вы хотите высказаться.

Если вам предстоит выступать, то стоит дополнительно продумать темы для обсуждения и составить список возможных возражений и вопросов. Я учу клиентов готовить несколько «часто задаваемых вопросов» про запас, на случай, если после их выступления наступит молчание.

**2.   Подготовьте раздаточные материалы**

Если вы хотите поделиться большим объемом информации, вам стоит подумать о раздаточных материалах. Это тексты, в которых представлена основная информация по теме выступления. Таким образом вы можете ознакомить аудиторию с необходимым контекстом, а само выступление сделать более кратким. Раздаточными материалами могут быть отчеты, слайды или детальная аналитика.

**3.   Закончите предложение: «Если вы вынесете из этого обсуждения одну идею, я хочу, чтобы вы запомнили \_\_\_\_\_\_»**

Если бы вы были вынуждены свести вашу основную идею к одному предложению, что бы это было? Используйте его как тему электронного письма, можете даже повторить эту фразу дословно в своей речи, чтобы убедиться, что вы выдвигаете на первый план и привлекаете внимание аудитории к самому главному выводу — тому, который слушатели должны запомнить.

**4.   Используйте структуру ПППП (PREP)**

Если вам приходится импровизировать, то говорить твердо и последовательно поможет структура ПППП. Вот как это работает: кратко изложите свою позицию (point), обоснуйте ее причину (reason), предоставьте подтверждение (evidence) и завершите, повторив свою позицию (point). Например:

* Позиция (point): «Я считаю, что мы должны двигаться в направлении А».
* Причина (reason): «Мы получили положительные отзывы на этот подход».
* Подтверждение (evidence): «К примеру, наш президент сказал, что поддерживает его».
* Позиция (point): «Вот почему я считаю, что направление А — лучший вариант».

**5.   Используйте фразы-мостики и фразы-маркеры, чтобы выделить и систематизировать свои идеи**

Маркировать и наводить мосты — это две PR-тактики, которые вы можете использовать в конференц-зале. Поставить маркер-флажок — это то же самое, что прикрепить флаг к земле или помахать им в воздухе, как бы говоря: «Обратите внимание — это важно!» Тогда как мостик помогает вам перейти от одной идеи к другой. Такие мостики особенно удобны, когда вы хотите сменить тему или направить обсуждение в другом направлении.

Примеры фраз-маркеров:

* Все сводится к...
* Дело в том, что…
* У меня не хватает слов, чтобы передать значимость...

Примеры фраз-мостиков:

* Мне сложно судить о \_\_\_\_, но я точно могу сказать, что...
* При всей значимости \_\_\_\_, важно помнить также, что...
* Прежде чем мы оставим эту тему, хотелось бы добавить...

**6.   Знайте свою аудиторию**

Подумайте, какие поводы для тревоги и возражения являются ключевыми для людей, с которыми вы общаетесь. Что волнует их больше всего? Какую проблему они пытаются решить? Самое главное: что они получают для себя, когда слушают вас? Как то, чем вы с ними поделитесь, поможет им сэкономить время или упростить их работу? Сформулируйте свою речь, учитывая то, как она влияет на вашу аудиторию.

**7.   Задавайте вопросы**

Часто умение говорить кратко сводится к тому, чтобы не говорить ничего вообще! Сначала вам нужно научиться слушать. В частности, задавайте много открытых вопросов вроде таких:

* Что вы думаете о том, что я сейчас рассказала?
* Какое решение, на ваш взгляд, было бы наилучшим?
* Что вы думаете об этом?
* Что вы бы добавили или изменили?
* Каковы ваши чувства по этому поводу?
* Каковы ваши впечатления от Х?
* Как это вписывается в ваши планы?
* Что для вас остается непонятным?
* Могли бы вы рассказать подробнее?
* Могли бы вы привести пример?
* Какая помощь вам понадобится?

**8.   Редактируйте свои письма**

Хорошее базовое правило: письма должны быть не длиннее пяти строк. Если ваше письмо длиннее, сократите его или позвоните по телефону.

Убедитесь, что ваше письмо можно быстро просмотреть. Это значит, что абзацы и предложения должны быть краткими. Используйте маркированные списки и нумерацию, чтобы текст стал легче для восприятия.

**9.   Убирайте слова-паразиты**

Осторожные фразы вроде «Я просто хотел уточнить» или «Может быть, у вас найдется минутка для разговора?» сводят на нет эффект от ваших слов.

*Перевод Натальи Балабанцевой.*

# Искусство договариваться. Как формулировать требования и добиваться своего

Автор американского Forbes и карьерный коуч Мелоди Вайлдинг распросила автора книги «Проси больше: 10 вопросов на случай любых переговоров» и профессора Колумбийского университета Алекс Картер о том, как лучше просить повышения зарплаты, договариваться и новом рабочем графике и не паниковать в случае отказа

Мелоди Вайлдинг, 11 августа 2020

С чем у вас ассоциируется слово «переговоры»? Наверное, на ум приходит ситуация, когда нужно попросить о повышении или добиться определенной зарплаты на новом месте. Но возможно, ваша первая мысль совсем не о работе, а том, как договариваться дома: например, чтобы распределить с партнером обязанности по уходу за детьми, пока вы оба работаете удаленно.

Вне зависимости от контекста у многих переговоры подсознательно вызывают страх. Страх быть отвергнутым. Страх попасть в неловкое положение. Страх показаться слишком избирательным и требовательным.  Люди опасаются, что если они в открытую выскажут свое желание, но ничего не получат, или ― что хуже, ― их осудят за один лишь вопрос.

Алекс Картер, автор книги «Проси больше: 10 вопросов на случай любых переговоров», уверена, что настала пора отложить такие ограничения в сторону. Картер помощник преподавателя права, директор Клиники медиации при Юридической школе Колумбийского университета и уже более десяти лет она считается экспертом мирового уровня в области медиации в переговорах, выстраивании отношений и достижения поставленных целей. Я расспросила ее о том, как выработать навыки и обрести уверенность для того, чтобы просить большего, даже если вы не самый громкий и убедительный голос коллектива.

**Что вдохновило вас на написание «Проси больше»?**

Две вещи. Во-первых, моя работа в Колумбийском университете, где я управляю медиаторской клиникой. Медиация ― это процесс, при котором на помощь двум сторонам, пытающимся договориться, приходит третье лицо. Когда люди решаются на такое, положение обычно уже весьма запущенное. Помогая другим, я поняла, что один подход оказался очень действенным. Когда я наводила клиентов на правильные вопросы самим себе, им легче давался процесс обсуждения, и они начинали применять навык в повседневной жизни. И я подумала: «Как было бы здорово, если бы они знали о подобных инструментах до наступления критического момента». Ведь так они могли бы применять полезные навыки в любой ситуации, а не только при разрешении конфликтов, и это помогло бы взять под контроль свою жизнь в будущем.

Вторая причина, по которой я написала эту книгу, заключается в том, что я в какой-то момент осознала: мне лучше даются переговоры между другими людьми, но для себя самой у меня получается не очень. Поэтому я стала общаться со многими женщинами-профессионалами, которые ощущали то же самое. А потом что-то случилось, и я впервые в жизни решила обсудить с работодателем размер своей зарплаты. Я сильно нервничала, но затем их цифра превысила мои ожидания! Я не подала виду, сказала, что нужно подумать и ушла. Впоследствии я позвонила более опытной коллеге и спросила, что мне делать. Она ответила: «Теперь возвращайся к ним и проси больше, потому что когда ценишь себя сама, тебя начинают уважать и остальные. Их нужно приучать ценить нас. Так что если не сделаешь это ради себя, иди и сделай ради той, кто придет после тебя».

Именно тогда до меня дошло, что просить больше ― это отнюдь не эгоизм. В действительности это помогает увеличить число голосов и ценных мнений. Таким образом, когда стоишь на своем, уже не ловишь косые взгляды, а те, кто придут после тебя, смогут без стеснения просить о том же.

**У вас уникальное определение переговорного процесса. Расскажите, почему это понятие необходимо переосмыслить?**

Верно. У многих закрепилось представление, будто переговоры ― это обсуждение денег. Если мы так все и воспринимаем, нас это ограничивает, мы попросту не контролируем ситуацию и думаем, что переговоры ― это то, что мы раз в год обсуждаем с работодателем по поводу зарплаты, или документы, которые подписываем с новым клиентом. Но этим переговоры далеко не ограничиваются.

Я учу тому, что переговорный процесс ― своеобразный штурвал, и с каждой беседой человек поворачивает его в нужном направлении. Это значит, что учить других ценить вас нужно, не дожидаясь разговора о деньгах. Необходимо сосредоточиться на том, как управлять отношениями через каждую вашу беседу.

Какие отношения в вашей жизни ― самые важные? Диалог с самим собой. Все от дипломатов ООН до высших руководителей компаний почему-то забывают, что переговорный процесс начинается не в тот момент, когда вы садитесь за стол с собеседником ― все начинается дома с вас самих. Если вы разберетесь со своими внутренними вопросами, то к переговорам подойдете с гораздо более ясным видением и уверенностью в собственных силах.

**Откуда конкретно женщины могут получить стимул требовать большего?**

Это крайне важный диалог, и для меня он чрезвычайно актуален, потому что я обучаю этому. Я боролась с подобными проблемами на собственном примере. Изначально, когда у меня зародилась мысль написать «Проси больше», я некоторое время подумывала отказаться от публикации, так как мне казалось, будто я недостаточно умудрена опытом. Я видела других людей, которые пишут книги об умении договариваться, все они были мужчинами на 20 лет меня старше. Однако потом я снова стала размышлять о том, чему учу своих клиентов: когда просишь большего, когда стоишь на своем и, не стесняясь, говоришь о своей важности, об опыте, то прокладываешь путь другим людям. Вот почему я написала книгу, и теперь хочу донести все это до читателя.

Прежде всего, мне бы хотелось, чтобы женщины знали: просить большего ― это служение общему благу. Подразумевается, что вы делаете этот процесс более комфортным для следующей женщины, которая окажется на вашем месте.

Также я хочу объяснить людям, что когда просишь большего, то в фактически показываешь своей организации, каким лидером можешь быть уже в интересах бизнеса. Как переговорщик, подготовивший для встречи все факты, тактичные аргументы в пользу сотрудничества и отстаивающий свою значимость, вы тот же самый человек, который будет работать от имени компании. Таким образом вы сразу показываете работодателю, какие у вас есть лидерские качества.

Наконец, я хочу, чтобы все знали об очень полезной формуле, которая называется «я/мы просим». Когда я обучаю людей добиваться большего, мы следуем четкой модели: вот то, что я прошу, а вот как мы все извлечем из этого выгоду. Иными словами, если вы поставили себя на место вашего управляющего, генерального директора, вашей организации и поняли, что им необходимо превыше всего, то вы можете сформулировать свою просьбу так, чтобы она соответствовала необходимости. Связка «я/мы» ― не просто чрезвычайно полезный инструмент, она еще способствует укреплению сотрудничества. Подобный подход исключительно эффективен для женщин не только в условиях, существовавших до пандемии, но и в текущей обстановке кризиса и неопределенности.

**Сегодня люди активно обговаривают гибкость рабочего графика. Как это делать правильно?**

Все сводится опять-таки к внутреннему диалогу и поиску ответов на два интересных вопроса, прежде чем вы начнете какие бы то ни было переговоры. Не важно, пытаетесь вы выбить для себя более гибкий график или повышение, главное спросить себя: «Какую проблему я пытаюсь решить?» Это то же самое, как сесть в лодку и решать, к какому берегу вы хотите выплыть.

Заключается ли задача в том, чтобы проводить больше времени с девятилетней дочкой и помогать ей с учебой? Или, может, проблема в том, что наиболее эффективно и обстоятельно я работаю по утрам? И, вполне вероятно, это та самая пора, когда я хочу быть полностью сосредоточена на делах компании, не участвовать в видеоконференциях на Zoom, чтобы можно было заняться работой, которая подтолкнет развитие бизнеса вперед…

Обычно я прошу клиентов выписать все свои нужды. И, как правило, их нужды относятся к двум категориям: осязаемые и неосязаемые. Осязаемые ― это вещи вроде определенного рабочего графика, то есть то, что можно потрогать, увидеть или подсчитать. Неосязаемые блага ― это то, что придает жизни ценность. Люди, к примеру, могут говорить, что хотят чувства баланса, свободы, возможности следить за своим здоровьем и т.д. Это все замечательно, но я хочу, чтобы люди конкретизировали свои желания и задавались ключевым вопросом: а как это будет выглядеть? Каким для меня будет жизненный баланс? Какой должна быть свобода? Затем нужно конкретно все расписать. Эта методика будет очень кстати при ведении переговоров с работодателем. Таким образом, вы получите единое решение на все свои запросы.

**Как нужно договариваться в новых реалиях, где ощущается нехватка социальных и невербальных знаков?**

В этом случае я возвращаюсь к основополагающим принципам. Сначала я как следует подготавливаюсь, потом подключаюсь к видеоконференции на Zoom, полностью фокусируюсь на собеседнике, ведь у меня самой все продумано вдоль и поперек. Я задавала себе трудные вопросы, записала всю информацию. Мой разум чист, и теперь я задаю вопросы человеку по ту сторону экрана, подытоживаю для себя все, что он говорит. Поэтому у собеседника с самого начала появляется ощущение, что я стремлюсь войти в его положение.

Еще одним немаловажным аспектом является тишина. Наверное, мы все боимся неловких пауз при живом общении, а в Zoom и подавно. Иногда это действительно неприятно, но иногда тишина может многое решить. В своей книге я учу читателей, как «посадить самолет», и надеюсь, что они усвоят принцип на всю оставшуюся жизнь.

Здесь хитрость заключается в том, что когда задаете важный вопрос, когда смотрите на другого человека и спрашиваете: «Что вам для этого нужно?», то после этого не добавляете ни слова. Не продолжаете говорить, а просто замолкаете. Когда вы делаете такую паузу, это отнюдь не перекладывание инициативы на другого, это возможность оценить значимость вопроса, и впоследствии на другой стороне тишины происходят невероятные вещи.

**Какие дадите советы тем, кому в процессе переговоров мешают эмоции?**

Прежде чем начинать обсуждение с кем-то еще, первым дело необходимо побороть свои собственные эмоции. Один из вопросов, который я всегда подсказываю своим клиентам: «Что я чувствую?» Выпишите все без самоцензуры. Важно их выписать и не пытаться как-то фильтровать, потому что сам факт написания на листе бумаги поможет высвободить некоторые чувства. И таким образом, когда вы начнете договариваться с другими людьми, вы подойдете к делу с более ясной головой.

Помимо прочего, я стараюсь научить людей формулировать вопросы в ходе разговора и брать на вооружение парочку приемов. Когда страсти слишком накаляются и либо вы, либо собеседник начинаете горячиться, то можно всегда задать какой-нибудь интересный вопрос или прибегнуть к тому, что я называю подведением итога.

тот прием предполагает, что, когда собеседник высказался, вы не спешите сразу же реагировать, а говорите: «Правильно ли я вас понимаю, что…» и повторяете сказанное им снова. В этом случае вы выиграете для себя немного времени, чтобы подготовить собственный ответ. Кроме того, так вы немного охлаждаете пыл другого человека, ведь теперь он понимает, что его слушают и слышат. А вы, подытоживая полученную информацию, получаете кое-что новое, что поможет взглянуть на ситуацию под иным углом.

Напоследок я бы хотела отметить, что для таких разговоров крайне важно правильно подбирать время. Подумайте, какой момент в общей картине событий был бы наиболее благоприятным для вашего обсуждения. Например, если у вас заболел ребенок, то, скорее всего, с разговором лучше повременить. С другой стороны, отличной идеей будет скоординироваться с другим человеком и договориться о самом удобном времени ― сначала предварительно, а непосредственно перед переговорами снова подтвердить свою готовность. Тот день у собеседника, особенно если это управляющий, может выдаться неожиданно напряженным. Поэтому очень важно провести разговор тогда, когда он будет лучше всего воспринят. А если вдруг градус снова повысится, можно взять паузу и пообщаться немного позже.

**А можно ли научиться не принимать близко к сердцу отказы?**

Хороший вопрос, и женщин он касается в особенности. Мы боимся ответа «нет», и на то есть ряд причин. Одна заключается в том, что мы думаем, будто «нет» ― это приговор нашему достоинству. Будто за этим кроется нечто глубоко личное, что связано с нами самими и нашей пользой для мира.

Мужчины зачастую воспринимают отказ как исходное предложение. Важно, чтобы женщины понимали: если вам говорят «нет», то дело не в вас. Отказ возможен по множеству причин: неподходящий момент, неподходящий человек, отсутствие необходимой для согласия информации или, может быть, даже просто атмосфера пандемии и паники. Какими бы ни были обстоятельства жизни или положения собеседника, его единственно возможным ответом будет «нет».

За последние несколько месяцев мне тоже отвечали отказами так часто, что я потеряла им счет. Изначально у меня было запланировано множество встреч и мероприятий, где люди могли бы приобрести мою новинку, но с учетом того, что нагрянула пандемия, все в итоге отменили. Продажи тоже были временно приостановлены. Однако отказ я научилась со временем оборачивать согласием. Я просто звонила другому человеку по телефону или через Zoom и спрашивала: «Что вас смущает?»

Однажды мне ответили: «Мы опасаемся, что если мы устроим книжное мероприятие сейчас, то это воспримут как саморекламу, но мы хотим сделать для общества что-нибудь полезное». И я сказала: «Ладно, давайте тогда организуем не презентацию. Как насчет тренинга по ведению переговоров для владельцев малого бизнеса, по которым ударил коронавирус?» И так мы не только добились согласия, но и нашли взаимовыгодные способы сотрудничества.

Как только вы понимаете, почему именно партнер сомневается, вы оказываетесь в состоянии преодолеть назревшие противоречия. Я убеждена, что с правильными вопросами никакое «нет» вас больше не напугает.

*Перевод Антона Бундина*

# Физиогномист назвала жесты, которые выдадут истинные мысли собеседника

Многие жесты подскажут, что на уме у человека

[**Елена Акимова**](https://www.kp.ru/daily/author/818629)

**Физиогномист Елена Мифф** объяснила, как по жестам собеседника определить, что на самом деле он чувствует и думает во время разговора. Люди очень часто касаются своего лица и в каждом прикосновении можно прочитать определенный смысл. Особенно часто трогают лицо женщины, они могут это делать до 40 раз в час.

**Радость** – во время этого состояния контроль над эмоциями дается особенно сложно, человек невольно касается губ, щек, лба, бровей и носа. Активная мимика так же подскажет, что человек испытывает сильные эмоции.

**Злость и недоверие** – эти эмоции выдают прикосновения к носу, пристальный взгляд или стремление отвести взгляд влево. Но последнее бывает гораздо реже.

**На коварство** укажут прикосновения пальцев к височной области лица. В подобном жесте может крыться желание обмануть или мысленное осуждение.

**Скуку** выдаст молчаливость, почесывание уха. В такие моменты нужно замолчать и дать человеку небольшую передышку. Вполне возможно, он просто утомлен активностью.

**Когда что-то идет не так,** человек слегка подпирает лицо пальцем. Это указывает на то, что он имеет интерес к разговору, но некоторые детали его смущают, вызывают недоверие.

**Интерес** легко прочитать по ладоням. Если собеседник дотрагивается ею до лица, то он заинтересован. Стремление опереться подбородком на обе руки выказывает аналогичное чувство. При этом данный жест может указывать, как на интерес к разговору, так и на интерес к самому собеседнику.

Именно поэтому важно не только контролировать в общении собственное поведение, но и отслеживать невербальные сигналы со стороны собеседника, заключила эксперт в беседе с [Пятым каналом.](https://www.kp.ru/go/https:/www.5-tv.ru/news/307863/video-kak-neverbalnoe-obsenie-mozet-raskryt-vasi-sokrovennyj-tajny/)

# Самое главное - вовремя замолчать

22 июня 2020

**Одно из главных изменений, которое приходится пережить собственнику или генеральному директору при внедрении новой системы управления - это изменение поведения собственного менеджмента.**

Иногда это новые люди. Иногда, когда потенциал позволяет, старая команда, но в новом качестве.

Исторически сложившаяся система отношений обычно предусматривает, что главный говорит, а все остальные слушают. И идут либо исполнять как поняли, либо саботировать и искать причины, по которым не могут исполнить поручения главного.

Среди таких команд, конечно, иногда встречаются и постоянные саботажники, и бунтари, стремящиеся всё переделать. Но воля главного заставляет первых делать хоть что-то, а вторых снизить свой энтузиазм.

Когда же выстраивается технологичная система управления, в которой четко определяется не только командная цепь, но и ответственность за функциональные области, генеральный директор обнаруживает, что без повышения качества обратной связи в системе перестроить процессы просто невозможно. Ведь если он недостаточно слушает своих управленцев, то и решения принимает однобокие. Старые решения принимает.

И в разговорах со многими собственниками и генеральными обнаруживается, что самое сложное для них - не научиться говорить правильные вещи, а научиться правильно и своевременно молчать. А потом научиться задавать нужные вопросы и опять же молча выслушивать ответы.

Изменение вроде бы простое. Притом, именно на нём держатся все остальные преобразования.

# Как научиться общаться без обид, претензий и критики

22 июня 2020

Я приветствую читателей канала Жизнь с нуля и сегодня у нас на рассмотрении Убеждение 4: **Я отказываюсь от критики - и люди, и события имеют право быть разными и не соответствовать моим ожиданиям.**

Мир не обязан быть удобным

Это убеждение мне было менять сложно. У всех нас есть ожидания. Мы таким образом пытаемся сделать мир более предсказуемым и безопасным для себя.

Но наше представление о том, как должно быть – это как бумажная карта. Вроде все нарисовано – и горы, и дороги, и овраги…Но реально, на местности, все иначе, то есть**карта – это не территория**. Все путешественники это знают :)

Мы часто сталкиваемся с тем, что наши ожидания не оправдываются.

*Ждем помощи от друга – а он нам не помогает*

*Вы выполнили свое обещание – а то, что обещали вам увы…не сделано*

*Вы одолжили денег - а долг вам не спешат отдавать*

*Вы помогаете родителям – а они все равно недовольны вами*

*Вы что-то говорите – а ваш коллега вас не слушает или перебивает*

И каждая из этих ситуаций вызывает,как правило, много негативных эмоций.

*Чем жестче и категоричней наши ожидания – тем чаще мы сталкиваемся с ситуациями несоответствия.*

И мы очень сильно хотим эту ситуацию изменить в нужную нам сторону. Как?

*Ты делаешь неправильно – я тебя накажу*

*Ты не такой, как мне надо – я тебя переделаю*

*Ты нарушил мои границы – я буду с тобой воевать*

*Ты делаешь не так, как я считаю правильно – я буду осуждать тебя и вызывать чувство вины.*

Таких «спусковых крючков» у нас много. Каждая из этих ситуаций способна вызвать бурю возмущения, гнева и даже ярости.

Но если человек поступает не так, как вам нужно – это не делает его плохим человеком. Он вообще не обязан соответствовать вашим ожиданиям.

Да и кто может знать, какие правила вы придумали? Ведь придумали их вы и так, как удобно вам.

И чем больше правил для других вы придумали, чем больше у вас ожиданий и долженствований – тем чаще они будут нарушаться и вызывать у вас желание «воспитать нарушителя».

Ведь что такое наши ожидания? Это идеализация того, как и что должно происходить в вашей жизни и в жизни тех, кто вас окружает.

Такая точка зрения больше *характерна для ребенка – чтобы мир крутился вокруг него*😊 А *взрослый отдает себе отчет, что мир не обязан быть удобным.*

Фредерик Перлз, основатель гештальт-терапии, ввел в обиход прекрасные фразы:

· **Ты живешь в этом мире не для того, чтобы соответствовать моим ожиданиям!**

· **Я живу в этом мире не для того, чтобы соответствовать твоим ожиданиям!**

Мне понимание смысла этих фраз далось тяжело. Ладно я не соответствую ожиданиям – мне-то можно, это же я! А вот чтобы моим ожиданиям не соответствовал другой…

И тут приходится *учиться договариваться – то есть озвучить свои ожидания и выслушать ожидания другого* человека. И важно, чтобы желание договариваться было обоюдным. Это уже больше похоже на какой - то план действий.

Не факт, что он будет выполнен точно так, как задуман – но теперь вы сможете отнестись к этому легче, возможно даже с чувством юмора 😊

Ну а разрешая другим не соответствовать вашим ожиданиям, вы тоже самое разрешаете и себе. И это не делает вас плохим человеком 😊

# Как научиться не обижаться? Высший уровень воспитания и прощение

5 августа 2020

Когда мы решаем, простить обидевшего нас человека или нет, нам кажется, что мы выбираем унижение или достоинство. На самом деле, зачастую наш выбор выглядит совершенно по-другому: мы выбираем один из двух вариантов – либо болезнь и смерть, либо сохранение здоровья и жизнь. Многие люди получают тяжелые заболевания из-за того, что не могут простить других или самих себя.

**Прощение** – **это отказ от обиды, ненависти и осуждения**. Почему необходимо прощать? Как простить обидевшего нас человека? Для того чтобы ответить на эти вопросы, сначала нужно понять, в чем суть прощения.

**Первое: мы прощаем для того, чтобы сохранить любовь** в своей душе и в душе другого, для того, чтобы не убивать любовь через поклонение, привязанность и агрессивность. Прощение – это принятие разрушений и потерь человеческого счастья ради обретения любви к Богу. Это жертва, это мучительный переход от приоритета человеческого – к приоритету Божественного.

**Второе:** **прощение** – **это признание Божественной воли во всем, что произошло**. Мы не сможем простить другого, если считаем его виноватым. Но если мы понимаем, что Божественная воля абсолютна, что даже волос не упадет с головы человека без высшей воли, то мы должны признать, что человек, обидевший нас, с высшей точки зрения, не виноват. Поэтому, что бы ни сделал любой человек, мы не имеем права на обиду и желание отомстить. Любое сожаление, обида и ненависть, направленные против обидевшего нас человека, адресуются Богу. Поэтому непрощение другого человека и сожаление о прошлом – это богохульство.

**Третье**: **прощение** – **это признание того, что мы сами своим глубинным состоянием спровоцировали другого человека.** Внутренняя скупость и жадность притягивают воровство, осуждение притягивает предательство. Ревность притягивает измену, обидчивость притягивает унижения. Таким образом, прощение – это признание своего несовершенства, нехватки любви в душе и, значит, готовность менять себя, свой характер и воспитывать свою душу.

**Четвертое: ненависть, обида, осуждение** – **это примитивные формы воспитания другого человека.** Прощение означает, что мы отказываемся от первобытного уровня воспитания и переходим на более высокий уровень, который подразумевает, что воспитание другого – это одновременно и **самовоспитание**. Меняя себя, мы меняем мир вокруг нас и тех, кто рядом с нами. Но поскольку процесс воспитания через собственное изменение достаточно долгий, мы можем одновременно включить и второй аспект воспитания – помощь другому человеку в его изменении и развитии. Можно обидеться на человека, а можно подойти, искренне высказать ему свои претензии и таким образом помочь ему измениться. Ненависть, обиду и осуждение нужно заменить искренностью, настойчивостью и терпением. Обида и ненависть являются подсознательным желанием убить, а это не лучший метод воспитания. Тот, кого убивают, меняться не захочет. А когда мы смотрим на обидчика как на объект воспитания, мы даем ему шанс на изменения.

**Высший уровень воспитания другого человека** – **это непрерывная любовь в душе**. Она позволяет измениться самому закоренелому, самому неспособному к покаянию обидчику. Любовь помогает признать **возможность и право на изменение за любым человеком**.

Воспитание другого должно быть направлено в первую очередь не на тело и сознание человека, а на любовь в его душе, поэтому **прощение не исключает наказания, жестких действий**, – не для уничтожения неправого, а для того чтобы помочь ему измениться. Любящий человек может быть жестким, но никогда не будет жестоким. Любящий человек мягок, но эта мягкость не развращает другого, не превращается в человекоугодие.

**Мы привыкли считать, что прощение и наказание** – **это две противоположности**, и если я кого-то простил, – значит, наказание исключено. На самом деле, это полуправда. Наказание может быть местью и попыткой уничтожения. Но наказание может быть и помощью, поддержкой, спасением человека. Человек же, оставшийся без наказания, развращается и потом неизбежно получает гораздо бо́льшую кару.

Прощение подразумевает глубинные изменения. Если мы прощаем, не требуя изменений, и оставляем безнравственный поступок безнаказанным, тем самым мы вредим душе человека, и он за это нам будет мстить. Энергия обиды при этом будет разворачиваться и убивать нас самих.

**Часто мы не можем наказать другого, потому что боимся причинить ему боль**. Это является поклонением душе человека, когда любимый человек заслоняет Бога.

**В христианстве даны 4 основные модели воспитания человека.**

Если человек отождествляет себя с телом, он будет эгоистичным и агрессивным, и помощь ему должна быть максимально жесткой; такой человек понимает только язык силы. Всем известна фраза Христа: «Не мечите бисера перед свиньями и не бросайте святыни псам».

Если человек отождествляет себя с сознанием, с духом, – для него тоже характерно ощущение первичности своего «я» и стремление к управлению и подчинению других. Такого человека нужно прощать до тех пор, пока он стремится измениться; в противном случае к нему также нужно применять жесткие методы воспитания, которые заключаются в ущемлении его инстинктов.

Человека, который отождествляет себя с душой, можно прощать много раз.

И сколько угодно раз можно прощать человека, который отождествляет себя с душой, обращенной к Богу. Такой человек изменится обязательно, ему нужно только немного помочь.

**Что еще нужно сделать, для того чтобы простить другого человека?**

Нужно понять, что отсутствие прощения убьет не только нас, но и наших **детей**.

Нужно почувствовать, что человек, обидевший нас, един с нами. Убивая его, мы убиваем себя. Нужно попытаться оправдать его, поставить себя на его место и посочувствовать ему, испытать к нему сострадание. Через покаяние нужно очистить душу от агрессии, снимая поклонение и привязанность к различным аспектам человеческого счастья.

**Нужно не только мысленно простить, но и чувственно простить**. Не только понять, что мы простили, но и почувствовать это. Мысль становится эмоцией, рефлексом, чувством после многократных повторений. Поэтому, сотни раз представляя главные болезненные ситуации, мы, концентрируясь на любви, должны сформировать у себя навыки, **рефлексы прощения и добродушия**. Если мы узнали, что любимый человек изменил или предал и в этот момент начинаем молиться и прощать, – у нас ничего не получится, наша душа по инерции будет испускать ненависть, осуждение или уныние. Но если мы в момент любой, даже крохотной обиды от близкого человека будем забывать о нем и об обидах, устремляясь к Богу, и в момент любых тревожных мыслей, страхов и уныния – также, то пройдет какое-то время – и мы ощутим в реальности, насколько важна для нас та вечная любовь, которую мы носим в себе, без которой невозможно жить. И тогда мы уже защищены навсегда.

**Для того чтобы нас не обижали и нам не нужно было никого прощать, нужно вести себя так, чтобы никто просто не смог нас обидеть**. Агрессивная эмоция обиды – это попытка самозащиты; следовательно, если научить человека защищаться иначе, тогда обид в душе будет намного меньше. Допустим, человека обманули при покупке квартиры. Если он не знает, что предпринять, он будет переполняться обидой и ненавистью. Но если он знает законодательство, консультируется с юристом, с друзьями, что делать в подобных случаях, то его защита из опасных агрессивных эмоций превращается в **систему продуманных действий**. Одним из условий отсутствия стрессов и обид является подготовленность к любому варианту развития событий.

**Нужно знать свои права и уметь бороться за свои права**. Нужно не стесняться это делать. Если мы стесняемся, мы вводим в искушение другого. Обычно человек ведет себя или как хамоватый хозяин, или как вежливый слуга, а нужно быть *радушным хозяином положения* – не позволять унижать себя и не унижать другого.

**Если мы бездумно полагаемся на другого человека**, ставим себя в зависимость от него, позволяем ему бесконтрольно распоряжаться нашими деньгами, – рано или поздно он нас обидит, то есть украдет эти деньги. Если мужчина отправляет супругу на вечеринку одну и говорит ей на прощанье: «Я тебе доверяю», – рано или поздно она его обидит, то есть изменит ему.

**Не обижается тот, кто умеет трансформировать свои желания.** Например, если не получилось исполнить желание сегодня, можно перенести его на завтра. Т.е. желание трансформируется, если человек его видоизменил (в данном случае человек «удлинил» его – перенес на завтрашний день). Для того чтобы осуществить такую трансформацию, нужно для начала научиться сдерживать свои желания. Сдерживать желания умеет тот, кто постится и воздерживается, тот, кто умеет жертвовать и соблюдает заповеди.

Для того чтобы нас не обидели, нужно иметь гармоничное внутреннее состояние. Через любовь человек обретает полную внутреннюю независимость от мира. Тогда нас никто не сможет обидеть.

**Еще один очень важный момент**. Многие готовы простить 99 человек, обидевших их, но сотого не простят. В этом случае работа по изменению себя оказывается практически безрезультатной.

Все мы – горбатые, глухие, слепые, хромые телом, духом или душой – все мы обречены прийти к Богу. Сегодня мы чего-то не умеем – завтра научимся. Среди нас никогда не было и не будет идеальных людей. Тот, кто оскорбил нас сегодня, по своей сути все равно остается Божественным. А в человеческом плане он обязательно станет лучше, – если не сегодня, то завтра, если не завтра, то через месяц. Тело прекращает свою эволюцию и разрушается. А эволюция внутренних планов продолжается. Поэтому на каждого человека нужно смотреть как на ребенка, который сегодня не умеет любить, а через некоторое время научится. Перед Богом все мы – дети. Насколько мы на всех людей и на весь мир смотрим как на детей, настолько нам легче прощать. Любить ребенка со всеми его недостатками гораздо легче, чем взрослого.

Когда мы любим то, что нам не нравится, мы сквозь форму уже любим суть происходящего, будь то ситуация или человек. Когда наша любовь не тормозится формой, какой бы неприятной эта форма ни была, это означает, что мы непрерывно любим содержание, то есть, в конечном счете, Творца.

Лазарев С. Н.

# 10 психических заболеваний которые часто кажутся просто чертами характера

29 июн. 2020 г.

А что они скажут, когда узнают, что некоторые серьёзные психические патологии можно легко перепутать с обычными чертами характера? Нужно тщательное наблюдение и контроль специалистов, чтобы понять, что с психологическим здоровьем что-то не в порядке.

**Небрежность**

Каждый человек хочет меньше работать и больше получать, но у некоторых это переходит все границы. И это уже не особенность характера, а конкретное антиобщественное расстройство личности с точки зрения психологов.

**Стеснительность**

То, что кажется повышенной стеснительностью, может оказаться шизоидным расстройством личности. Просто стеснительность можно преодолеть самостоятельно, а патологию – нет. Да и последствия у патологии намного хуже – вплоть до выраженной мизантропии.

**Прокрастинация**

Может быть проявлением пассивно-агрессивного личностного расстройства. Вроде бы человек не делает ничего плохого, но все планы, возложенные на него, рушатся. А ему это не важно. Также прокрастинация может быть симптомом хронической депрессии.

**Импульсивность**

Или пограничное личностное расстройство. Когда человек вообще не может контролировать своё поведение и слова. И вспышки гнева, регулярно возникающие. Это требует конкретной помощи психотерапевта.

**Самобичевание**

Одно из проявлений беспорядочного расстройства личности. Неспособность человека здраво оценить свои возможности и истеричная реакция, когда это выясняется на практике. Да и изначальная ориентация исключительно на негатив и прогнозирование только негативных исходов ситуации – это всё нисколько не помогает социализации и самореализации.

**Подозрительность**

Между подозрительностью и полноценной паранойей разница настолько нечёткая, что её почти нет. Поэтому здравая предусмотрительность и осторожность очень часто выливаются в виде конкретной паранойи, требующей госпитализации и лечения.

**Неспособность отказать**

Одно из проявлений расстройства личности по типу зависимости. Когда человек настолько зависим от мнения окружающих, что готов действовать даже себе во вред. Увы, этим качеством большинство предпочитает пользоваться, а не тащить «жертву» к психологу.

**Перфекционизм**

Обсессивно-компульсивное расстройство. Кто-то верит во все подряд приметы, а кто-то выдраивает квартиру до блеска и делает работу на 146 процентов. Потому что иначе включается тревожность, а для человека это намного хуже.

**Повышенная эмоциональность**

Истероидное расстройство личности поначалу именно так и проявляется. Но чем дальше – тем больше неконтролируемых эмоций. Даже на самые нейтральные фразы и утверждения.

**Завышенная самооценка**

Основа для нарциссизма и аналогичных расстройств личности. Конечно, самоуверенность в жизни полезна, но не тогда, когда она выходит за рамки здравого смысла. Как и любовь к себе.

# 9 психологических уловок, которые вы можете опробовать на своих друзьях

[Алёна Дубинец](https://www.colady.ru/alyona-dubinec)

Психология – удивительная наука. Перед человеком, овладевшим ею, открывается масса возможностей. Он сможет получить от других нужную ему информацию, убедить всех в своей правоте, определить эмоции, которые испытывают собеседники, и т. д. Заманчиво, правда ведь?

Сегодня я расскажу вам о полезных и в то же время забавных психологических уловках, которые можно опробовать на друзьях и родных. Будет интересно!

Уловка №1 – если хотите «расколоть» собеседника, смотрите на него в упор

Если вы пытаетесь узнать у своего собеседника какую-то важную информацию, но чувствуете, что он нечестен с вами, пытается уйти от ответа, то удерживайте с ним прямой зрительный контакт до тех пор, пока он не раскроет все карты.

[Взгляд](https://www.colady.ru/cvet-glaz-i-xarakter-pamyatka-dlya-zhenshhin-i-muzhchin.html) в упор – это тонкая психологическая хитрость, которая представляет собой завуалированную форму атаки. Всматриваясь в глаза человека в момент беседы, вы словно бросаете ему вызов. Он же при этом подсознательно испытывает страх и понимает, что для его преодоления нужно сказать правду.

***Важное уточнение!****Если хотите получить все ответы от человека, которому глядите прямо в глаза, не произносите при этом ни звука. Ваше лицо должно выглядеть серьезным.*

Уловка №2 – кивайте, выдвигая аргументы

Манипулировать друзьями гораздо проще, чем вы думаете, особенно если речь идет об убеждении.

Каждый раз, проговаривая вслух важные аргументы по тому или иному вопросу, кивайте. Пусть это будут едва заметные движения, но они все равно создадут у ваших оппонентов установку на то, что вы прекрасно разбираетесь в том, о чем говорите.

Более того, мы подсознательно воспринимаем кивающих людей, как понимающих и грамотных экспертов, поэтому охотно им верим. Но, если будете проделывать данный трюк слишком часто, вас могут раскусить.

Уловка №3 – предложите своим друзьям съесть лакомство, если между ними завязалась ссора

Эта психологическая хитрость – одна из классических. Возможно, вы не знали, но еда, особенно жирная и сладкая, оказывает на психику успокаивающее действие. Более того, практически все продукты и блюда из данной категории издают сильный запах, который наверняка отвлечет конфликтующих друг от друга.

Итак, чтобы между вашими друзьями спало напряжение (при неловком знакомстве или ссоре), предложите им съесть пиццу, пасту, мороженое или другой продукт, который можно поставить в центре стола. Совместная трапеза сблизит ваших товарищей, и они, не замечая того сами, начнут общаться, абстрагируясь от первоначального негатива.

Уловка №4 – внимательно слушайте человека, если хотите, чтобы он вам доверял

Психологи доказали важность наличия у современного человека такого качества, как умение слушать. Людям нравится, когда окружающие понимают и ценят их. Поэтому, если вы хотите, чтобы собеседник симпатизировал и доверял вам, всегда изображайте заинтересованность в его рассказе.

**Несколько простых советов:**

* внимательно смотрите на говорящего;
* кивайте в знак согласия с ним;
* возьмите его за руку, ели он встревожен в момент речи (уместно только в некоторых случаях);
* зеркальте его позу;
* не перебивайте.

Следование этим правилам позволит вам быть со своим собеседником на одной волне. При этом он точно станет доверять вам.

Уловка №5 – определяйте признаки лжи, общаясь с разными людьми

Есть целое научное направление, в котором поднимаются вопросы анализа правды и вранья. Называется оно «психологией лжи».

Как понять, что собеседник лукавит? Первый и самый очевидный признак нечестного человека – он станет избегать прямого зрительного контакта с вами.

***Важно!****Ученые-психологи заметили, что люди, которые врут, опасаются смотреть другим в глаза, так как предполагают, что это выдаст их.*

Еще один явный признак лжи – детальное описывание. Когда люди стараются скрыть что-то важное, они начинают предавать мелочам яркие краски в своем рассказе, маскируя главное таким образом.

Уловка №6 – наблюдайте за группой, чтобы определить, как ее члены относятся друг к другу

Социологи утверждают, что в моменты радости и всеобщего ликования мы смотрим на тех людей, которым очень симпатизируем. Поэтому, если хотите узнать, насколько близки между собой те или иные личности, внедритесь в их группу и расскажите забавный случай или анекдот, после чего определите, кто на кого посмотрит в момент смеха.

Еще одна интересная информация – мы подсознательно стремимся прикоснуться к человеку, которому симпатизируем. Поэтому, если вы заметили, что люди в группе стоят ближе друг к другу, чем к остальным, знайте, между ними крепкая эмоциональная связь.

Уловка №7 – если хотите, чтобы человек помог вам, сподвигните его на это в момент отвлеченной беседы

Рассмотрим пример: Алена покупает много товаров в супермаркете и переживает о том, что не сможет донести домой тяжелые сумки. Но внезапно она встречает свою подругу Лену. Девушки начинают непринужденно беседовать, и Алена в момент рассказа о последнем просмотренном фильме протягивает Лене часть своих сумок. Та же берет их, как говорится, на автопилоте.

Если вы желаете получить помощь, но незначительную, не стоит говорить о ней прямо, особенно малознакомым людям. Начните отвлеченный разговор и невзначай намекните собеседнику о своей потребности. Так как большинство людей находится в рамках приличия, они сами предложат вам свою помощь.

Уловка №8 – обнимите грустного человека

Психологи давно доказали, что физический контакт оказывает благоприятное влияние на настроение человека. В момент объятий в нашем организме вырабатывается большое количество гормона окситоцина, положительно влияющего на настроение, мы чувствуем себя более защищенными и радостными.

Поэтому, если хотите утешить близкого человека, просто обнимите его. Легкое недоумение на его лице, вызванное неожиданностью, быстро сменится радостью. Он улыбнется и почувствует облегчение.

В момент объятий постарайтесь быть искренним. Но, если собеседник в открытую избегает вас, не стоит навязываться ему. Проявите деликатность.

Уловка №9 – произносите имя малознакомого человека в момент общения, чтобы расположить его к себе

Психологами доказан факт – люди обожают звук своего имени. Постарайтесь запомнить имя человека, с которым только что познакомились, чтобы впоследствии произносить его во время разговора. Это непременно расположит его к вам. Почему? Дело в том, что собеседник подсознательно будет воспринимать вас как внимательного и заботливого человека по отношению к себе.

Еще один психологический трюк – используйте уменьшительно-ласкательные формы имен людей, с которыми ведете беседу.

# Как управлять людьми с помощью их жажды самовыражения – проверенная техника

8 июня 2020

Как писал Карнеги и как до него еще несколько тысяч лет назад сказали древние философы и мудрецы, человеком движет природное желание обрести важность. Желание получить признание и быть оцененным по достоинству.

Один из проверенных способов понравиться людям, – это самовыражение. Уникальность и оригинальность в нашем образе, наших мыслях и действиях.

Проверенная техника управления людьми с помощью самовыражения строится вокруг оригинальности и уникальности человека. А точнее вокруг наших действий, которые помогут человеку усилить его оригинальность и особенность.

Иначе говоря, открыто или завуалированно мы помогаем человеку в вопросах самовыражения, а в ответ он делает то, что нужно именно нам. Как это сделать? Во-первых, можно открыто признавать и хвалить его индивидуальность. Во-вторых, можно всячески способствовать ее развитию с помощью наших ресурсов и возможностей.

Мы можем подсказать человеку, как еще он может усилить свою исключительность и неповторимость. Подсказать и помочь ему в этом. А заодно подтолкнуть его помочь нам в ответ, уже в тех вопросах, которые важны именно нам.

К примеру, человек рисует прекрасные картины, а у вас есть знакомый галерист, и вы можете помочь ему организовать выставку. Обменяйте эту возможность на то, что нужно именно вам. Или человек собирает редкую коллекцию марок, а у вас есть возможность достать уникальный экземпляр.

Поэтому, друзья, узнавайте, на чем основывается самовыражение других людей и анализируйте, как вы можете использовать свои ресурсы, чтобы помочь и им, и себе. Счастья вам и хорошего настроения!

# 8 типов людей, которые незаметно манипулируют вами

Взгляд у Агаты почти детский, наивный. И по щеке катятся слезы – она рассказывает, как потерялась в метро, когда впервые поехала без мужа. А потом говорит, как ей тяжело с ним, как вечно не хватает денег, а у дочки врачи обнаружили что-то серьезное.

Поговоришь с Агатой всего пять минут, и ее становится безумно жалко. Прямо преступление какое-то не пожалеть. Но есть люди, которые эту же женщину знают с другой стороны.

Агате – 40. Она второй раз замужем (и, надо сказать, снова удачно), построила карьеру и ловко руководит большим отделом крупной компании, а у дочки – аллергия на цитрусовые. В доме у Агаты – любовь и  помощница по хозяйству, на работе – порядок, в банке – счет, в теле – здоровый дух, а в голове – четкий план на ближайшие лет 10. Просто Агата относится к типу манипуляторов, который еще называют «прилипала».

Всего таких типов 8. Они живут в каждом из нас и вылезают наружу поочередно, как чертик из табакерки, помогая добиваться целей. Но главный из них указывает на предпочтительное поведение, которое мы выбираем для того, чтобы получить «свое».

Порой разные люди могут отзываться о нас по-разному. И дело тут не только в восприятии, а в том, что разным людям мы показываем разных своих манипуляторов. Вот почему стоит быть очень аккуратными в оценке людей, если она основана на чужом мнении. Ведь они видят только часть личности. И не всегда самую главную.

**8 типов  манипуляторов:**

* Прилипала – изо всех сил преувеличивает свою зависимость. Это жертва, которая жаждет быть объектом заботы и по-тихому заставляет других делать за него всю работу. У этого типа всегда найдется повод пожаловаться на жизнь, которая «не удалась».
* Диктатор – ставит себя хозяином положения. Его всегда много, он занимает все пространство, дает указания, прикрывается аргументами и статистикой, давит авторитетом. Проще согласиться, чем объяснить, почему «нет».
* Мямля – прямая противоположность Диктатору. Мямля – мастер игнорирования. Она забывает, не слышит, молчит, тушуется. Но «под дурачка» тихой сапой добивается своего.
* Гангстер – управляет другими с помощью шантажа и  угроз разного рода. Старается «запугать», преувеличивая свою жестокость и агрессивность.
* Менеджер – истерит и раздувает необходимость все контролировать. Он никогда не верит вам, что вы справитесь. Да что там! Что вообще кто-то справиться без его участия.  Руководя вашими действиями, добьется своего.
* Судья – постоянно критикует, подозревает, полон обвинений и с трудом прощает. Не найдет, к чему придраться сейчас – припомнит грехи молодости. Не оставит в покое, пока не признаетесь, что виноваты и не износите три пары железных башмаков, чтобы вину искупить.
* Свой парень – душка, который всех очень сильно любит и убивает своей добротой. Он чрезмерно заботлив, внимателен и милосерден. Справиться с ним сложнее, чем с Гангстером, потому что Гангстер – зло, и как бороться со злом – понятно. А вот с воплощением добра сражаться никто не учил. Отказать такому просто невозможно.
* Адвокат – противоположность Судье. Вместо того, чтобы заняться своими делами, заботится о других. Всегда готов поддержать и простить ошибку. Портит других  чрезмерной защитой, потому что мешает им встать на ноги и стать самостоятельными.

В каком типе узнали себя или своих знакомых?

# 7 распространенных приемов манипуляторов. Как их распознать

ИРИНА РУДЕВИЧ

06 АВГУСТА 2020

Манипуляция — психологическая разновидность достижения желаемого, основанная на насильственной тактике, которая часто прикрыта благородными аргументами. Разбираемся, что делают манипуляторы, чтобы добиться своего, и как им противостоять.

Как манипуляторы добиваются своего?

**1. Обесценивают и требуют внимания**

Если человек играет чужими чувствами, он сфокусирован на собственной, не всегда осознанной выгоде. Эмоции окружающих для него существуют только как возможность обратить внимание на себя. Вы рассказываете о проблеме, а манипулятор оборачивает разговор в свою сторону. Например, вы жалуетесь на головную боль из-за усталости и слышите в ответ: «Ой, а мне каково, представляешь? У меня ежедневная мигрень, прямо с утра, по сравнению с этим твоя проблема — ерунда». Цель — обесценить ваши чувства, дать понять, что вы эгоистичны, должны действовать и думать по-другому. А еще — обязаны тратить ресурсы на манипулятора и его переживания, ведь они важнее, ценнее и нуждаются в ваших эмоциях.

**2. Демонстрируют агрессию**

Важно развивать [эмоциональный интеллект](https://trends.rbc.ru/trends/education/5ed67acf9a79470d60d8af28): не отказываться от переживаний, которые кажутся нам неправильными, а уметь с ними справляться. Манипулятор открыто использует агрессию для подавления жертвы. Зачастую у него нет необходимости кричать, ругаться и угрожать; он способен контролировать свое состояние, но предпочитает повлиять на ваше. При длительном применении тактики жертва постоянно ожидает агрессии со стороны собеседника и старается угодить ему, чтобы не испытывать страха под очередным укором на повышенных тонах. Иногда непросто отличить реальную вспышку гнева, с которой человек не справляется, от манипулятивного вывода на ответные эмоции. Для этого нужно принимать во внимание многие факторы и анализировать каждый эпизод.

**3. Изображают жертву**

Вызвать чувство вины — типичная тактика манипулятора [[1]](https://www.drgeorgesimon.com/books/in-sheeps-clothing/). Многие люди трепетно реагируют на состояние собеседника, боятся его обидеть и стараются угодить. Манипулятор взывает к совести, создавая ситуации, в которых вы якобы задели его чувства, то есть поступаете неправильно. Намеки на эгоизм и прямые обвинения в отсутствии внимания приводят к тому, что жертва идет на уступки и делает все возможное, чтобы вернуть общение в комфортный формат. Проблема в том, что ваше поведение в данном случае — не причина, а повод, и как только вы пойдете навстречу, манипулятор будет обижаться снова и снова. Некоторые хитрецы не ограничиваются расстроенным выражением лица, поджатыми губами и грустным тоном. В ход идут уничижительные замечания, неконструктивная критика и укоры, призванные зародить в жертве чувство неполноценности.

**4. Ищут слабые места**

Сказанное может быть использовано против вас. Это фраза из полицейского протокола наглядно описывает поведение манипулятора. Бессознательно или намеренно, он собирает информацию, которой вы делитесь, а впоследствии ударяет по самым болезненным точкам. Это необязательно должны быть секреты или комплексы, на которых можно сыграть. Желание одобрения и нехватка эмоционального тепла тоже становятся основой для стратегии подчинения. Люди, играющие на чужих чувствах, используют эти сведения, чтобы придать себе значимости в глазах жертвы, в идеале — стать единственным и незаменимым. Они будут льстить, поддерживать и говорить то, что вы хотите услышать. Ровно до тех пор, пока не появится необходимость реализовать корыстные интересы.

**5. Отрицают собственные слова и поступки**

Манипуляторы редко отличаются объективностью. Они хорошо помнят каждое сказанное вами слово, чтобы придраться к нему в удобный момент, но напрочь забывают о собственных. Ложь может быть неосознанной — сознание манипулятора переключилось в режим тактики, по сценарию которой он сам искренне верит, что не говорил и не совершал того, о чем ему напоминают. Вы аргументируете точку зрения фактами, а в ответ слышите: «Кто, я?! Не было такого». Многие люди испытывают смешанные чувства в этот момент, начинают сомневаться в справедливости сказанного и чувствовать себя виноватыми за предъявленные обвинения.

**6. Лицемерят в корыстных целях**

Эмоционально открытый человек напрямую говорит о своих чувствах, желаниях и целях. Вместо того чтобы разрешать конфликтную ситуацию, манипулятор будет улыбаться при встрече и обсуждать вас за спиной. Зачастую такие люди делегируют эмоциональную значимость третьим лицам: распускают слухи, чтобы привлечь соратников на свою сторону или просят кого-то другого поговорить с вами на волнующую тему. Манипулятор профессионально создает закулисные интриги: может саботировать вашу деятельность, при этом делая вид, что всячески вас поддерживает. Он не способен признать свои истинные чувства, поэтому возникает поведение, направленное на противоположные результаты.

**7. Заставляют сомневаться в собственной адекватности**

Манипуляторы — профессионалы по газлайтингу, умению внушить собеседнику, что с ним что-то не так, и заставить сомневаться в собственной адекватности. Они делают вид, что ваши слова не соответствуют реальности, даже если речь о проекте, над которым вы вместе работали. Для некоторых манипуляторов это очень искренняя игра, ведь их видение ситуации зациклено на субъективном восприятии и может отличаться от реального положения дел. Либо человек просто хочет обезоружить вас, сбив с толку, но при этом действует расчетливо и пытается внушить вам собственную правду.

**Почему они так делают и как с этим бороться**

Склонность к манипулятивному поведению может появиться с ранних лет или во взрослой жизни, но это всегда приобретенные, а не врожденные навыки. Главная, часто неосознанная цель манипулятора — контроль ситуации. За пределами видимого поведения скрываются страхи, внутренние конфликты и чувство беззащитности. Манипуляции на чувствах других позволяют не только подчинить себе эмоции людей, но и почувствовать себя значимым.

Чтобы распознать влияние такого человека, стоит прислушиваться к собственным ощущениям. Нейтрализовать психологическую атаку можно, если вести себя не так, как ожидает манипулятор. От вас хотят оправданий — просто согласитесь с доводами и уходите, пытаются вывести на агрессивную реакцию — оставайтесь спокойны. Здоровые отношения возможны только в условиях взаимного уважения, принятия и умения говорить о своих желаниях и чувствах.

Если понимаете, что стали жертвой манипулятора и не можете справиться с ситуацией самостоятельно, обратитесь к психологу: специалист поможет позаботиться о себе или, когда нет другого способа обезопасить себя, — выйти из нездоровых отношений.

# Предательский язык тела. 4 скрытых признака того, что человек от вас без ума

Август 2020

[**«Предательский язык тела и мимики. Как понять, что тебе не рады»**](https://book24.ru/product/predatelskiy-yazyk-tela-i-mimiki-kak-ponyat-chto-tebe-ne-rady-5797217/?partnerId=1907394&utm_source=ast.ru&utm_medium=affiliates&utm_campaign=nondzen&utm_content=yazyktela) — это уникальная книга. Её автор, один из ведущих итальянских психологов, Марко Пакори просто и наглядно расскажет об интерпретации невербальных сигналов тела и научит видеть скрытые знаки симпатии, сомнения и страха у ваших собеседников.

Как узнать, как на самом деле относится к вам другой человек, если стесняетесь спросить или узнать через знакомых? Публикуем отрывок из книги, который поможет распознать неочевидные знаки симпатии к вам:

«Прежде всего, отметим, что поза другого человека при этом открытая и спокойная, часто встречаются физически контакты и взаимные улыбки. Одним из показателей того, что отношения развиваются в желательном направлении, служит так называемый **груминг**: стряхнуть пылинки со спины другого, убрать прядь со лба, поправить воротничок и т.п.

Эти жесты берут начало в поведении приматов, ищут друг у друга блох или чистят один другого: это способ продемонстрировать свою заботу о другом человеке.

Когда отношения становятся более близкими, то они приводят людей к большей физической близости и, по возможности, к **угловому**, а не к фронтальному взаимодействию. Сигнал, указывающий на удовольствие от взаимодействия с нами, выражается в наклоне корпуса вперед в зависимости от темы разговора.

Еще одним типичным видом поведения служит **поигрывание** с предметами, принадлежащими другому человеку: можно положить руку на его телефон, взять его зажигалку и т.п. Учитывая, что с точки зрения психологии наши вещи являются продолжением нас самих, то дотронуться до чужой "собственности"— это косвенный способ установить более близкие отношения с собеседником.

Если отношения продолжают развиваться, то между людьми может установиться гармония, выражающаяся в отраженных позах, таких как движения рук обоих или даже одного из собеседников: иными словами, другой человек может принимать наши позы, наклонять вперед корпус, когда это делаем мы и т.п.

**Непроизвольная имитация** поведения другого человека может быть зеркальной (с точностью отражающей позы и движения), или же можно наблюдать, как в соответствии с нашим поведением собеседник делает другой жест, или принимает другую позу, координируя их с нашими движениями: например, мы можем приглаживать волосы, а другой в это время слегка прикасаться к уху. В этом случае говорят об "интерактивной синхронии", когда взаимодействие на невербальном уровне превращается в своего рода танго».

# Как легко уйти от ответа на неудобный вопрос: 7 лучших приемов

3 августа 2020

Так бывает, что нам задают вопросы, на которые мы не можем, не считаем нужным отвечать.

Может быть, вопрос слишком откровенный или неуместный. Может быть его задал человек, с которым бы мы не хотели обсуждать данную тему.

Также в случае и с публичными выступлениями. Могут задать вопрос, ответ на который спикер просто не знает, или ответ может его скомпрометировать.

Сегодня разберем несколько приемов, которые помогут безболезненно выйти из ситуации, не уронить лицо и не вступать в открытый [#конфликт](https://zen.yandex.ru/t/%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82) с тем, кто задал вопрос.

Вот эти приемы.

1) Ответить вопросом на вопрос.

Старая, добрая «еврейская» техника. Можно прояснить намерения задающего, можно попытаться поставить его в неудобное положение или попытаться «расковырять» его намерения.

Вот классические варианты:

- С какой целью интересуетесь?

- Почему именно сейчас / именно тебя это интересует?

- Как это связано с темой?

2) Переадресовать вопрос тому, кто его задал.

Просто предложить ему самому ответить или спросить его мнение на этот счет.

- А вы как считаете?

- А у вас какая информация по этому поводу?

3) Переадресовать вопрос кому-то другому.

Можно эксперту, который разбирается в теме. Можно просто тому, кто находится рядом. Можно спросить зал или обратиться к присутствующим.

- На этот вопрос лучше всего ответит эксперт по теплосетям. Иван Петрович, что думаете по этому поводу?

- Уважаемые гости, а у вас какая есть информация по этому поводу?

- Вот девушка на первом ряду улыбается и, кажется тянет руку. Наверное, она хочет вам сама ответить.

4) Уход от темы.

Можно попытаться переключить внимание оппонента и публики на какое-то более значимое или интересное событие.

- Конечно, вопрос тарифов ЖКХ очень важный. Но просто не могу молчать, ветерана войны оставили без жилья. Срочно готовим петицию. Пользуясь случаем…

- А почему у нас в зале так темно? Кто отвечает за освещение?

5) Литье воды.

Можно просто говорить не о чем. Главное, говорить скучно, длинно, чтобы люди вокруг сами забыли вопрос и набросали новых вопросов.

Хотя здесь есть риск, что вас все же попросят ответить по существу. Но такой прием поможет хотя бы выиграть время.

- Помню, еще в школьные годы, когда все мы задумывались о профессии…

- Ценности и идеалы в современном мире очень размыты…

6) Юмор.

Прокатит, если получится действительно смешно пошутить или как-то элегантно подшутить над тем, кто задает вопрос.

- А почему эта молодая девушка интересуется моим семейным положением и наличием детей? Дорогая, я бы рад, но, как видишь, окольцован.

- Когда меня спрашивают про любимого политика, я всегда отвечаю «Сталин». После этого обычно тему не развивают.

7) Расщепление вопроса и ответ на какую-то его часть.

Естественно, эта часть должна быть самой выгодной и удобной для вас.

Например, вопрос про планы развития экономики в регионе в ближайшие три года: инвестиции, поддержка предприятий, совместные проекты. Что из этого будет реализовано, на что заложен бюджет какие цифры по прошлому году?

- Тема региональной экономики очень обширная. Вон, мы целый сборник выпустили по итогам года. Кстати, по поводу инвестиций. Наконец-то нам удалось согласовать условия с немцами, со следующего года у нас на территории области будут производиться автозапчасти.

Есть и другие приемы. Все зависит от аудитории, атмосферы, мероприятия.

В общем, выбирайте, пробуйте.

# Почему лучше стоять во время разговора и зачем смотреть на обувь. Необычные психологические факты

26 августа

***Вот несколько интересных наблюдений о языке тела и психологические приемы. Возможно вы уже о них слышали. Тем не менее, ниже факты которые могут вас заинтересовать:***

**Ноги не лгут**

Когда вы приближаетесь к человеку или группе людей, постарайтесь заметить, поворачиваются ли они к вам ногами. Если да, то добро пожаловать. Если они этого не сделают, продолжайте двигаться.

**Попросите о помощи правильно**

Если вы хотите, чтобы вы понравились кому-то, попросите его об одолжении. Это может быть всего лишь одолжение ручки или просьба о времени. Они будут чувствовать, что уже инвестировали в вас. И следовательно, будут более открыты для вас.

**Кивок**

Когда вы киваете головой во время разговора, вы, как правило, поощряете слушателя повторить жест и согласиться с тем, что вы говорите.

**Смех**

Когда вы находитесь в группе людей и кто-то говорит что-то смешное, и все начинают смеяться, постарайтесь заметить, кто смотрит на вас, смеясь. Когда люди смеются, люди склонны смотреть на человека, который им нравится больше остальных.

**Обувь**

Если в общественном месте кто-то так часто смотрит на вас, что это становится неприятно, просто смотрите на его обувь… смотрите  долго. Это заставит их чувствовать себя так неудобно, что они, вероятно, отступят.

**Как заставить человека согласиться**

Заставьте человека сесть на стул и встаньте перед ним. Это мысленно ставит вас в командное положение. Немного нагнитесь, положите руки ему на плечи, пытаясь убедить. Попробуйте сами. Скорее всего, у вас это получится.

# Как произносить гласные, чтобы речь звучала чётко - упражнения и советы логопеда

12 июня 2020

В русской фонетике 43 звука - 37 согласных и всего 6 гласных. Согласные звуки отвечают за информацию - если мы скажем “спс” или “пжлст”, каждый поймёт, что это “спасибо” и “пожалуйста”. Если мы скажем “аио” или “оауйа”, то это будет набор звуков, смысл которых непонятен даже в контексте. Если звуков в языке мало и они не имеют никакой информационной нагрузки, значит они не так важны? Вовсе нет, гласные звуки иногда важнее согласных:

* благодаря гласным звукам в устной речи есть интонация
* с помощью гласных мы можем разделить речь на слоги
* гласные звуки помогают выделить ударения в словах и сделать речь динамичной
* без гласных звуков невозможно существование логического ударения
* по особенностям произношения гласных, мы определяем, откуда человек родом
* именно гласные звуки делают устную речь чёткой и разборчивой

Согласные звуки не реализуются в речи самостоятельно. Губы всегда принимают форму гласных ещё до того, как мы начнём произносить любой согласный звук. Интересно то, что для людей, которые по разным причинам лишились голосовых связок или мышц, разработано большое количество методик и приспособлений для формирования гласных звуков. Даже в тексте отсутствие гласных букв затрудняет понимание смысла.

*«во свет рабства тьму претвори» — на десять согласных три гласных, а на российском языке толико же можно писать сладостно, как и на италианском…*

*Радищев А. Н., Путешествие из Петербурга в Москву, 1790*

Среди логопедов существует правило **“Чтобы добиться хорошей дикции и правильного произношения согласных звуков, работаете над гласными”.**Хочу поделиться с вами несколькими приёмами, которые я использую в своей работе. Они помогут вам сделать речь понятной и лёгкой:

1. Всегда проговаривайте все гласные в слове, особенно ударные - это придаст вашей речи выразительности и чёткости.

2. Отрабатывайте правильное произношение согласных звуков вместе с гласными - это быстрее поможет добиться правильного эффекта.

3. Самые сильные гласные звуки, которые помогают добиться чёткой дикции - звук Ы и звук Э. Мы невольно добавляем их, когда в слове подряд следуют несколько согласных, например “Ярославль”. А звук Э мы добавляем в речь тогда, когда хотим показать, что ищем подходящее слово для своего высказывания.

*Слово “гласный” в русском языке используется не только для обозначения группы звуков. Гласной называют такую информацию, которая доступна для общества без ограничений. В дореволюционной России “галасными” депутатов называли - Гласный городской думы.*

**Упражнения**

Прочитайте вслух сочетания звуков и слов, выделяйте голосом ударение

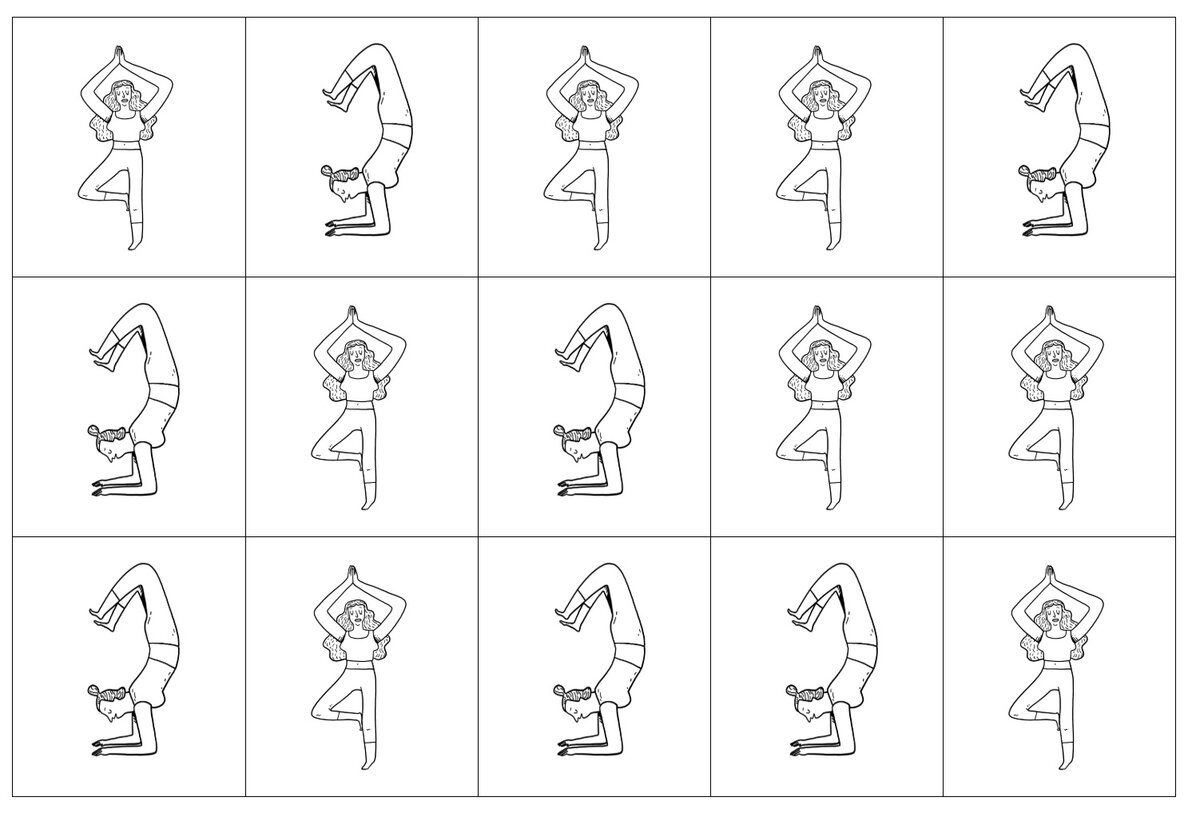
аоуы — ты аоуы — мы аоуы — вы//

аоуы — дым аоуы — бык аоуы — сыр//

аоуы — увы́ аоуы — был аоуы — сын//

Как можно быстрее назовите то, что изображено на картинках. **Помните о том, что основной акцент нужно делать на гласных звуках**.

**ЗО́Я В ПО́ЗЕ АЛМА́ЗА - ЗИ́НА В ПО́ЗЕ ЗМЕИ**



# Как добиваться своего без манипуляций и принуждения

[Ася Плошкина](https://lifehacker.ru/author/asyaploshkina/)

[26 июля 2020](https://lifehacker.ru/2020/07/26/)

Вам помогут приёмы ненасильственного общения.

Бывает, собеседники нас не слышат, отказываются выполнять просьбы или пожелания, а иногда и вовсе воспринимают в штыки всё сказанное. Это может означать, что мы используем неэффективные коммуникативные приёмы, в нашей речи много манипуляций, принуждения и других форм вербального насилия. Исправить ситуацию помогает подход, который так и называется: ненасильственное (или экологичное) общение.

**Что такое ненасильственное общение**

Это что‑то вроде системы, которую в 1960‑х годах придумал и описал в своей книге «[Язык жизни](https://www.litres.ru/marshall-rozenberg-17819328/yazyk-zhizni-nenasilstvennoe-obschenie/?lfrom=47121009)» американский психолог Маршалл Розенберг. Ненасильственное общение (ННО) помогает доносить свои мысли до собеседника и без давления получать то, что вам нужно.

**Пример насильственного общения:**«Вы совершенно не следите за своими детьми! Они носятся по квартире и мешают мне работать. Прекратите это безобразие!»

**Пример ненасильственного общения:**«Я работаю из дома, и мне очень нужна хотя бы относительная тишина, иначе я не могу сосредоточиться. Я понимаю, что дети бывают очень шумными и подвижными, а успокоить их иногда очень сложно. Но пожалуйста, попросите их быть потише. Спасибо».

Розенберг считает, что ненасильственное общение можно практиковать с кем угодно: с партнёрами, детьми, коллегами, друзьями, родителями, соседями. Этот подход оказался очень эффективным [What is the impact of the application of the Nonviolent communication model on the development of empathy? Overview of research and outcomes.](https://www.cnvc.org/sites/default/files/NVC_Research_Files/Carme_Mampel_Juncadella.pdf) — он позволяет развить эмпатию, избегать конфликтов или гасить их прежде, чем они перерастут во что‑то серьёзное. Тренинги по ННО проводят в различных компаниях, а также, например, для профилактики [домашнего насилия](https://yandex.ru/turbo/s/lifehacker.ru/abyuzivnye-otnosheniya/?parent-reqid=1598871295103860-1279398819455031142900280-production-app-host-sas-web-yp-1&utm_source=turbo_turbo) и предотвращения рецидивов у преступников [Freedom Project: Nonviolent Communication and Mindfulness Training in Prison](https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2158244013516154" \t "_blank) .

# Фразы, которые выдают в человеке скучного собеседника

**Иногда полезно знать, что мы и есть скучный собеседник, это заставляет развиваться. Так же, интересно знать, что вокруг нас тоже могут быть такие люди. И это всё достаточно просто модно увидеть по фразам человека. Что за фразы, которые выдают в человеке скучного собеседника?**

На самом деле, это весьма важная черта человека, ведь хороший собеседник быстрее найдёт себе вторую половинку, друзей или хорошую работу. Наш мир сосредоточен на общении с людьми, поэтому стоит развивать в себе навыки собеседника.

Но поговорим о фразах. Естественно, типичные штампы типа "как дела?" Это показывает, что человек не особо заинтересован в диалоге, поэтому ничего конкретного или оригинального он не спрашивает. Например можно спросить вместо "как дела?": "что сегодня тебя удивило?", "какой момент дня был самый интересный?"

Вариантов много, просто нужно чуть-чуть добавить оригинальности в свой вопрос, тогда человек почувствует, что он уникален. Что действительно рядом с ним заинтересованный собеседник.

Ещё накину один лайфхак. Нужно давать людям говорить. Скучный собеседник часто говорит "а вот я..." То есть, если вам человек что-то рассказывает, не нужно перебивать его и говорить, что у вас такая же ситуация, лучше или хуже.

Ведь чтоб быть хорошим собеседником, как говорит психология, часто можно просто внимательно слушать, это очень ценно у людей.

Очень часто слышу от скучных собеседников "понятно", и на этом заканчивается диалог. Человек даже не может развить беседу самостоятельно хоть чуть-чуть. Лучше избегать этого слова. Лучше говорить: "интересно", "мне нравится" или "мне не нравится". Лучше высказать оценку того, что говорит другой, а не просто "понятно".

Так и выйдет, что диалог пойдёт дальше, а человек увидит, что собеседник заинтересован в диалоге и имеет свою точку зрения, а это очень важно.

# Поучительная притча про то, что нельзя спорить с дураками

Порой люди тратят много сил и энергии на споры. Они усиленно пытаются доказать свою правоту, «на спор» совершают необдуманные вещи. А когда время и силы потрачены, - задумываются, стоило ли оно того

Многие, наверняка, слышали фразу:

- Не спорь с дураком, иначе опустишься до его уровня. При чем, на своем уровне он тебя еще и победит.

Есть большая разница между тем, чтобы отстаивать свои интересы, бороться за свое, и теми случаями, когда ты просто хочешь доказать и показать.

Самые ярые спорщики и провокаторы далеко не всегда бывают людьми состоявшимися, успешными. Среди них много токсичных персонажей, которые заберут ваше время, ваши силы, еще и опустят ваш авторитет.

Цените себя, на растрачивайте свои ресурсы в бесполезных спорах.

Вот поучительная японская [#притча](https://zen.yandex.ru/t/%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%82%D1%87%D0%B0)

В одной группе у строгого наставника учились мальчики. Был среди них самый старательный и прилежный ученик Тору.

Он прилежно выполнял все задания, внимательно слушал учителя и практически никогда не допускал ошибок в учебе.

Но в классе была его полня противоположность – бездельник, лентяй и тупица Ичиро.

Ичиро, к тому же, был задиристый, резкий, несколько раз получал наказания за драку. Но все равно не менялся. Он был племянником одного уважаемого в городе человека, поэтому из школы его не могли выгнать. Просто терпели, но обходили стороной.

Однажды на уроке Ичиро сел недалеко от Тору.

Тору уже почти сделал свое задание по математике и собрался его сдавать. Учитель как раз ненадолго вышел из класса.

Ичиро посмотрел на его листок.

- Ха, я вижу у тебя ошибку. Два плюс два будет три, а ты пишешь, что будет четыре.

- Нет, два плюс два – это четыре. Нас этому давно научили в классе, - возразил Тору. – Ты что вообще не слушаешь уроки?

- Я точно знаю, что будет три. Все думают, что ты самый умный, но это не так. Вот я тебя расколол, - Ичиро начал громко смеяться.

Тору не выдержал, начал громко доказывать, приводить примеры. В итоге оба перешли на крик, а потом и началась драка.

В этот момент в класс зашел учитель. Он немного понаблюдал за происходящим. Потом спросил у Тору, в чем дело.

Тот начал объяснять:

- Учитель, я отстаивал правду. Ичиро говорит ошибочные вещи, никогда два плюс два не составляло в сумме три.

Учитель немного помолчал, взял прутья. Пару раз хлестанул ими Ичиро и хорошенько отходил Тору.

- За что, учитель? - плача, спросил тот. – Я же отстаивал правду. Ты сам нас учил, что два плюс два – это четыре…

- Бывают разные наказания, - сказал учитель. – Ичиро я наказал несколькими ударами за его незнание и невежество. И тебя я хорошенько высек не за то, что ты продемонстрировал знание. А за то, что свои глупым и упрямым поведением обесценил те знания, которые у тебя есть. Всегда пренебрежение и смех вызывает глупец. Но еще большее презрение вызывает тот, кто пытается его переспорить. В этом споре он убивает свой ум и достоинство.

# Как мы ловимся на манипуляции

14 июня 2020

Как и обещала сегодня расскажу о вине и стыде в контексте манипуляций. Именно эти два чувства делают нас уязвимыми перед психологическим воздействием.

Как это работает?

Стыд и вина – два чувства, которые вызывают огромную, пусть и неосознаваемую, внутреннюю тревогу. Испытывая тревогу, мы впадаем в состояние неуверенности. Чтобы вернуть баланс и снизить тревогу, инстинктивно начинаем действовать, возвращая чувство контроля над ситуацией. Но поскольку стыд и вина автоматически сосредотачивают наше внимание на себе («Что обо мне подумают люди!», «Что я наделал»), то наши действия направляются на то, чтобы изменить свое поведение в сторону социально одобряемого – то есть того, что ожидает от нас другой человек. Насколько мы в такие моменты поддаемся манипулированию, зависит от степени вины или стыда и от нашей индивидуальной способности эти чувства переносить.

Стыд и вина возникают в структуре Супер-Эго. Это наш внутренний критик, родитель, совесть, высокая мораль. Роль Супер-Эго в психике – самонаблюдение и наказание. Тревога возникает в ответ на страх возможного наказания.

Наказание, которого мы боимся, восходит к раннему детству. Это четыре главные детские катастрофы:

- потерять родителей (если я сделаю что-то плохое, мама бросит меня и уйдет)

- потерять любовь родителей (если я так буду делать, мама и папа больше не будут меня любить)

- страх тотальной собственной беспомощности/ потери своей привлекательности (по Фрейду – страх кастрации)

- осуждение Супер-Эго (если я что-то сделаю, мне будет противно от самого себя)

Наиболее подвержены переживанию тревоги, обусловленной вином и стыдом, дети, которым родители не помогали справиться со своими эмоциями, не называли их, не отражали, а зачастую просто обесценивали – перестать орать, не веди себя так и т.д. (Господи, да это практически все  мы, советские дети). Поэтому во взрослом возрасте, когда мы расстраиваемся и не находим в своем окружении кого-то, с кем можно разделить свои чувства, мы переживаем приступы тревоги и пытаемся сбежать от нее, угодив тому человеку, который заставляет испытывать стыд и вину. Быть хорошим для всех – становится способом получения удовольствия и самоуспокоения. Чем и пользуются манипуляторы.

# Мудрая притча про обидные слова, которая показывает, как на них реагировать

4 июня 2020

Люди любят сплетничать, злословить, навешивать ярлыки и клеймить. Таких людей не будет становиться меньше, стоит это принять как данность…

Много раз в жизни убеждалась, что самые язвительные критики, самые ярые тролли и просто «бабки-ёжки», злюки по жизни, - зачастую это несчастные, обиженные и слабые люди. Вместо того, чтобы хоть что-то менять в своей жизни, как-то ее пересмотреть, они выискивают слабые стороны у других. Пытаются задеть или причинить боль. Это для них единственная возможность хоть в чем-то почувствовать собственную силу.

Есть и другая категория, - это те, кто зарабатывает на своем злословии. Но это просто бизнес, ничего личного. Я на своем канале уже писала про яркий пример – коммерческий проект Лена Миро. Не реагируй – меньше подписчиков – меньше денег такая личность и создатели, авторы этого проекта заработают.

Все мы с детства знаем, что лучше не реагировать. «Собака лает – караван идет».

Но даже на состоявшихся, успешных, реализовавшихся и полезных для общества людей иногда накатывает тоска, обида из-за злобных слов, оценок, определений. Так как правильно реагировать, какую позицию занимать?

На своем канале я уже приводила притчу на эту тему. Так приятно было видеть столько добрых, мудрых и глубоких комментариев. Друзья, не все потеряно! Я верю, что добрых, адекватных, самодостаточных людей в нашем обществе больше.

Сегодня другая притча в тему.

Жил-был один мудрец. Он передвигался из города в город. Когда его просили о помощи, о мудром совете – он никому не отказывал.

За долгие годы странствий у него накопилось немало почитателей, которые его уважали, ценили и были готовы помочь ему в любой момент.

Однажды мудрец вернулся в свой родной город. Он хотел проведать могилы близких, посмотреть на родные стены.

И вдруг он столкнулся с большим осуждением горожан.

Они его называли бездельником, шарлатаном, бродягой, вором, разбойником и пьяницей. Один человек публично стал клеймить и оскорблять мудреца.

Мудрец же не реагировал вообще. Он просто шел по своим делам.

За этой сценой наблюдал молодой юноша. Он поспешил вслед за мудрецом.

- Почему ты терпишь все эти оскорбления и не отвечаешь на них? Даже не представляю, как тебе сейчас обидно.

- Пойдем со мной. Я тебе сейчас кое-что покажу. Думаю, тогда ты все поймешь, - позвал его мудрец.

Старец провел юношу в свою старую лачугу с облупившимися стенами. Стал долго рыться в каком-то сундуке. Он достал оттуда рваное и ветхое тряпье.

- На, примерь эти наряды. Они как раз тебе к лицу, - мудрец кинул юноше кучку лохмотьев.

- Ты в своем уме? Зачем мне это тряпье, ты разве не видишь, что я хорошо одет, - негодовал юноша.

- Вот видишь, ты отказался примерять это тряпье. Точно также я не примеряю на себя те злые слова, которые бросал мне тот невежда. Ты сам решаешь, примерять ли на себя те лохмотья, которые бросают тебе из толпы.

# Главный признак обладателя нормальной самооценки

1 июня 2020

Приходя на тренинги или обращаясь к книгам по психологии, люди очень редко формулируют свою проблему с упоминанием самооценки. Хотя на самом деле именно она является фундаментом, на котором строится личность человека.

В своей книге [**«7 шагов к стабильной самооценке»**](https://book24.ru/product/7-shagov-k-stabilnoy-samootsenke-2451777/?partnerId=1907394&utm_source=ast.ru&utm_medium=affiliates&utm_campaign=nondzen&utm_content=litvak) бизнес-тренер и создатель программ по саморазвитию и самооценке Борис Литвак **выделяет несколько типов самооценки**, предлагает варианты решения проблем и дает задания, выполнение которых поможет вам понять себя и отследить мотивы ваших решений.

***«Отличительной особенностью человека со стабильной самооценкой является ровное отношение к людям, так как в структуре его личности нет отрицательной и положительной зон, нет условий, при которых он считает себя и других лучше-хуже, — именно поэтому отсутствуют механизмы оценки и  классификации людей.***

Человек, который принимает себя таким, какой он есть, принимает и других людей такими, какие они есть, то есть отличными от себя. Никто не лучше, никто не хуже, просто разные. Я могу не общаться с человеком, если наши жизненные ценности не совпадают, но у меня свой выбор, у него свой. Нет системы "лучше–хуже"».

Для большинства людей характерна как раз нестабильная самооценка:

***«Оценка и классификация окружающих происходит у обладателей такой самооценки по принципу "выше–ниже", что во многом определяет формат построения отношений, в том числе личных».***

Все прекрасно знают, что если вы хотите изменений *—* начните с себя (и с осознания себя). Но как это сделать и понять, на что именно нужно обратить внимание, распознать свой тип взаимоотношений с миром?

Это хороший вопрос, разобраться в котором поможет книга [**«7 шагов к стабильной самооценке»**](https://book24.ru/product/7-shagov-k-stabilnoy-samootsenke-2451777/?partnerId=1907394&utm_source=ast.ru&utm_medium=affiliates&utm_campaign=nondzen&utm_content=litvak)

# Пункты, которые показывают, что перед вами не умный человек

11 июня 2020

**Нет желания говорить про кого-то плохо, поэтому я буду просто говорить "не самый умный человек." Думаю, что это весьма понятное выражение.**

Нас окружают различные люди, и иногда полезно понимать кто есть кто. Ведь наше окружение нас строит. Поэтому стоит уделить внимание тому, с кем мы общаемся.

Первый пункт. Человек не может поверить на слово тому, чего он не понимает. Сразу пример. У меня так не редко бывает. Например, я реально не умею обижаться на людей в классическом понимании. Далее я это говорю человеку, а он даже после двух лет общения спрашивает "а ты не обиделся?"

Что вообще в голове у человека? Типа, я же сказал, что не умею обижаться, разъяснил всё. Но человек до сих пор живёт только лишь в своём мире. И если он бы в этой ситуации обиделся, значит и другие должны в этом случае обижаться. Это ограниченность ума.

Ещё один пункт заключается в том, что человек не может признать непопулярную мысль. В обществе принято думать стереотипами. Чаще всего, популярное мнение разделяют все. Но одно дело разделять мнение, а другое дело, когда человек не способен принять альтернативное. Например.

Например, если человек всю жизнь думал, что ревность, это показатель любви. Но это же принято в обществе. Все так говорят и так далее. Да, так можно думать, конечно. Но есть много аргументов, которые доказывают, что это не любовь. А настоящая любовь не содержит в себе ревность.

Если человек даже слушать отказывается, то это о чём-то говорит. А если хотя бы решил выслушать вашу точку зрения и подумать, то это хорошо. Значит, что у человека ум ещё гибок и способен работать и анализировать информацию.

Умный человек всегда имеет гибкий ум, он готов слушать другие мнения, так же, готов менять своё мнение, если ему докажут. Другие же люди не любят менять своё мнение.

# Как ловко отвлечь внимание с помощью приема "Взгляд-магнит"

10 июля 2020

***Привет, меня зовут Арт Гаспаров***  
***Я автор учебника МГИМО и Энциклопедии Переговоров***  
***Делюсь дипломатическим опытом и полезными советами*** **©**

Вы не задумывались, почему в больших магазинах на видных местах у входа стоят специальные рекламные конструкции с товарами? Например, при входе в магазин одежды ваш взгляд притянет к себе пальто из новой коллекции. А в самом дальнем углу будет неприметно размещена старая коллекция, где вы сможете найти похожее пальто в два раза дешевле.

Или, к примеру, в супермаркете вам предложат у входа взять по акции две банки кофе по цене одной, когда в отделе кофе за те же самые деньги без всяких акций вы сможете взять аж целых три банки.

К слову, в бизнес презентациях и инвестиционных документах, часто самые убедительные цифры будут как раз на самом видном месте. А вот информация о рисках, ответственности или о том, что вы можете потерять все деньги, будет написана где-нибудь внизу маленьким шрифтом.

Это все делается не просто так. И именно так как раз и действует прием "Взгляд-магнит", помогающий ловко отвлечь внимание человека. Основывается он на притяжении взгляда человека к тому, что нужно именно вам. При этом вы опускаете невыгодные или слабые стороны ваших идей, мыслей, действий и предложений.

Прием "Взгляд-магнит" существует не первое столетие. Наверняка вам знакомо такое выражение, как "Потемкинские деревни". Существует легенда о том, что по указанию князя Потемкина вдоль всего маршрута Екатерины II, во время ее поездки в Северное Причерноморье, были выстроены бутафорские деревни, где все было красиво, хорошо и жизнерадостно.

"Взгляд-магнит" – это один из множества сильных приемов в убеждении окружающих и в строительстве выгодных отношений с людьми, который можно использовать во благо. Смело берите его на заметку, когда он оправдан и не вредит другим людям.

Смещайте взор собеседника в нужную сторону с помощью специального акцента, оригинального оформления и демонстрации наиболее важной информации. Главное, не уподобляйтесь "Потемкинским деревням" и не обманывайте окружающих.

И еще один важный момент. Иногда через манипуляцию "Ложные акценты" прием "Взгляд-магнит" специально используют против нас разные мошенники и манипуляторы. Узнайте, как не пострадать от их действий и как научиться ловко определять десятки опасных психологических трюков в моем специальном, авторском курсе "Искусство Манипуляций".

# Как подружиться с правильными людьми: 6 правил

2 июля 2020

Автор Medium Мэй Пан делится своей системой формирования отношений

Давайте сыграем в игру — нужно ответить на вопрос из двух частей. Только честно:

* Подумайте о том, когда вы в последний раз были невероятно счастливы (11/10 блаженство) и очень печальны (-20/10). Было ли это связано с каким-то человеком или его отсутствием?
* Перечислите пять близких друзей, с которыми вы подружились за последние пять лет. Наберется ли пять?

Я могу поспорить на свой средний заработок, что большинство людей на первый вопрос ответили «да», а на второй — нет.

Правда в том, что близкие отношения несоразмерно влияют на нашу жизнь в течение того времени, которое мы намеренно думаем о них. У большинства людей самые близкие отношения в их жизни произвольно сформировались под влиянием школы, работы или занятий, которые им нравились, когда они были подростками. И они не думали об этом с тех пор. Они встречаются с одними и теми же людьми, ходят в одни и те же места и ведут одни и те же разговоры.

Вы спросите, что не так? Ну, на самом деле ничего. Позвольте мне перефразировать это: это не значит, что что-то не так — это значит, что может быть значительно лучше.

Если бы кто-то предложил вам и выбранной вами команде пройти квест с призом в $10 млн, как тщательно вы бы собирали эту команду? Скорее всего, вы бы сели и внимательно проанализировали, какие характеристики важны, чтобы выиграть квест.

Что ж, этот квест называется жизнь, а финальный приз куда больше $10 млн.

**Наука выбора правильных людей в своей жизни**

Вы, наверное, слышали цитату «Вы — это среднее из пяти человек, с которыми вы проводите больше всего времени», которую часто приписывают гуру самосовершенствования Джиму Рону.

Когда я впервые это услышала, моей первой мыслью было: «Ну конечно, и как же вы это измерите?!»

Я решила выяснить, существуют ли исследования, показывающие, как люди в нашей жизни влияют на ее качество.

И знаете что — их много. Вот несколько примеров.

**Полные друзья (и даже соседи) значительно увеличивают вероятность того, что вы сами страдаете ожирением**

Исследование, проведенное учеными из Гарварда и Калифорнийского университета с участием 12 тысяч человек старше 32 лет, показало, что вероятность ожирения у человека увеличивается на 57%, если у него или нее есть полный друг.

И что удивительно — метаанализ роли социальных связей, проведенный на основе 45 исследований, охватывающих несколько десятилетий, показал, что влиять на вес могут не только близкие друзья, но даже люди, которые близки вам географически, например, соседи.

Обратите внимание, что я не поощряю фэтшейминг в любых проявлениях. Вес легко измерить, именно поэтому существует много исследований о влиянии на него социальных связей.

**Счастливые друзья делают вас счастливее**

20-летнее исследование ученых из Гарварда, в котором приняли участие 4739 человек, показало, что счастливые и несчастные люди явно группируются друг с другом, и если друг, который живет в миле от вас, счастлив, вы тоже счастливее на 25%.

**Правильные отношения улучшают все аспекты здоровья**

В книге «Дружба: эволюция, биология и необычайная сила фундаментальной основы жизни» Лидия Денворт утверждает: очень немногие понимают, что социальные отношения могут оказывать широкое влияние на здоровье. Меняется все — от сердечно-сосудистой системы, иммунитета, до того, как вы спите, и вашего когнитивного здоровья.

Примечательно, что эффекты измеримы с течением времени. 80-летнее гарвардское исследование здоровья и развития взрослых показало, что наши отношения и, в частности, то, насколько мы счастливы в отношениях, сильно влияют на здоровье и долголетие — даже больше, чем социальный класс, IQ или даже гены.

«Когда мы собрали вместе все, что знали об участниках в возрасте 50 лет, то увидели, что показателем их старения выступает вовсе не уровень холестерина. Люди, которые были больше всего довольны своими отношениями в 50 лет, оказались самыми здоровыми в возрасте 80 лет», — говорит Роберт Вальдингер, руководитель исследования.

Как я уже говорила, вы не умрете прямо сегодня, если у вас нет хороших друзей, но вы можете обрести избыточный вес, быть более бедными, менее счастливыми и менее здоровыми и умереть раньше. Нормально?

Кроме шуток, я не предлагаю вам искать богатых, успешных и стройных друзей. Однако я предлагаю вам осознанно и намеренно выбирать людей, с которыми вы проводите время, потому что это меняет вашу жизнь.

Откуда я знаю? Я много экспериментировала с друзьями.

**Тренировка выбора**

Я оторвалась от семьи, когда мне было 17 лет, еще не зная, что моя жизнь будет одним великим кочевым приключением. С тех пор я жила на разных континентах и в десятках городов. После первых нескольких приступов сильного одиночества и осознания того, что мои самые близкие друзья находятся в 30 часах и $2000 от меня, я решила последовательно строить значимые отношения, а не просто ждать, пока они случатся.

В этом процессе уделяется внимание как уже существующим отношениям, так и новым, которые я хотела бы создать. Вот он.

**1. Делайте отсечку времени**

Каждый день по вечерам я записываю, с кем провела больше часа в этот день. Это не обязательно должен быть друг — это может быть преподаватель в университете, уборщица или бариста, с которой вы ежедневно разговариваете в кофейне. Я также записываю время, проведенное в одиночестве. Проделайте это как минимум две недели, чтобы получить хороший срез своей жизни.

**2. Записывайте свои чувства**

Запишите, какие чувства у вас вызывало это взаимодействие. Вы почувствовали энергию, истощение, или ни то, ни другое? Вполне подойдет простая шкала от 1 до 5. Будьте внимательны — этот человек вынудил вас занять оборонительную позицию? Вы почувствовали тревогу? Используйте как можно больше слов, но не придавайте этому слишком большое значение.

**3. Познайте себя**

Это самый важный шаг в этом процессе. Важно понимать: то, что делает вас счастливыми, отличается от того, что делает счастливым кого-то другого. Выясните, что приносит счастье именно вам.

Отталкиваясь от шагов 1 и 2, определите, что именно вызывает у вас хорошее или плохое настроение в этих взаимодействиях. Посмотрите, встречаются ли одни и те же слова в нескольких взаимодействиях. Перечислите, что для вас необходимо, а что — нежелательно.

Например, три моих главных потребности — это намерение, доброта и усилие. А то, чего я хотела бы избежать — непоследовательность.

**4. Выбирайте намеренно**

Сравните качества, которые вы определили в шаге 3, с людьми, с которыми вы проводите время. Тратите ли вы большую часть своего времени на людей, которые отвечают вашим эмоциональным потребностям? Или ваша энергия уходит на тех, кто возвращает ее с негативом?

***«Лучше быть одному, чем в плохой компании», — Джордж Вашингтон***

Выполняя это упражнение, я обнаружила странную иронию. Она заключается в том, что лучшие свои отношения мы воспринимаем как должное.

Подумайте об этом — когда у вас появляется слишком много дел, разве не супруга вы отодвигаете на второй план, зная, что он или она любит вас и простит? В плохой день вы резки с супругом, но милы с баристой? Теперь я храню свое лучшее «я» для самых важных людей.

**5. Разорвите токсичные отношения**

Это один из самых сложных шагов. Расставание с кем-то, с кем у вас долгая история, разрывает душу, хотя мы уже давно знаем, что эта дружба не идет нам на пользу. В прошлом вы хорошо дружили, но сейчас вы разошлись в разные стороны. Будьте благодарны прошлому, расстаньтесь с ним.

Сталкиваясь с этой проблемой, я каждый раз напоминаю себе, что эмоциональная энергия — это конечный источник. Энергия, которую вы вкладываете в негативные отношения, — это энергия, которую вы не вкладываете в отношения значимые. Я представляю, что эмоциональная энергия — это валюта (как деньги), и что у меня ограничен бюджет. И вот, сидя рядом с человеком, я спрашиваю себя: была бы я здесь, если мне пришлось заплатить $200, чтобы провести время с этим человеком? Что, если из-за этого у меня не останется денег, чтобы побыть с человеком, который мне нравится?

**6. Заведите новых друзей**

Сознательно ищите тип отношений, которые вы хотите. Если вы хотите стать предпринимателем, найдите группу вдохновителей. Если вы хотите больше гулять на свежем воздухе, найдите туристическую группу. Это одна из немногих вещей в жизни, которые ваше 6-летнее «я» делало лучше, чем 30-, 40- или даже 50-летнее.

**Важные советы по выбору друзей**

**Выбирайте людей, которые отвечают вам взаимностью**

Это крайне важное правило. Да, добивайтесь общения от людей, к которым вы стремитесь, но если они не отвечают вам взаимностью, двигайтесь дальше. Любой, кто испытал безответную любовь, понимает — есть некоторые вещи, которые не могут изменить ни намерения, ни усилия, ни желания с вашей стороны. То же самое и с дружбой. Если кто-то не хочет дружить с вами, не имеет значения, как сильно вы будете стараться.

**Выбирайте искренность**

Доверие возникает только тогда, когда нет скрытых подтекстов. Один из моих близких друзей на 30 лет старше меня, и у нас нет почти ничего общего. Прелесть наших отношений заключается в том, что в них нет романтической подоплеки, и нам не нужно использовать друг друга, чтобы продвинуться по карьерной лестнице или выглядеть круто. Мы просто оба искренне хотим, чтобы другой человек был счастлив.

Жизнь иногда бывает запутанной — вы совершаете глупые ошибки, увлекаетесь людьми, которые явно этого не стоят, повторяете разрушительные схемы, и бывают дни, когда вам просто необъяснимо грустно. Дело в том, что ваша жизнь уникальна. Выберите кого-то, кто готов поделиться с вами полным спектром человеческого опыта, и кто позволяет вам выражать себя в полной мере.

**Выбирайте людей, которые помогут вам расти**

Никто не достигает успеха в одиночку. Вам нужны люди, которые вас стимулируют и поддерживают. Найдите друзей, которые поднимут планку выше и станут вашими самыми преданными поклонниками.

Если кто-то из ваших друзей постоянно завидует вашему успеху, а их бесконечный пессимизм обескураживает вас, пришло время задуматься, а стоит ли давать им место в своей жизни.

***«Держитесь подальше от людей, которые пытаются умалить ваши амбиции. Так делают маленькие люди, но по-настоящему великие заставляют вас почувствовать, что вы тоже можете стать великими», — Марк Твен***

**Выбирайте людей, которые отличаются от вас**

Создание разнообразия в моих отношениях — это одно из самых полезных решений, которые я когда-либо принимала. Благодаря этому я научилась общаться иначе и познакомилась с вещами, которые обычно не замечала. Я научилась смотреть на мир с разных точек зрения. Так просто гораздо приятнее.

**Ориентируйтесь на характер, а не на харизму**

Это самое важное, чему я научилась за десятилетия построения отношений. Когда я была юной, меня тянуло к крутым ребятам, с которыми все хотели тусоваться — они заставляли меня смеяться до слез, и мы веселились ночь напролет. А потом они исчезали. Иногда на недели. Они отвечали тогда, когда им было удобно, а не тогда, когда я в них нуждалась.

Я быстро поняла, что эмоциональная безопасность строится на таких качествах, как последовательность, доброта и отзывчивость, а не экстраверсия и авантюрность.

**Выбирайте раз за разом**

Безмолвный убийца любых отношений — самоуспокоение. Ради своего блага и блага окружающих сознательно определяйте, сколько энергии и внимания вы уделяете каждой встрече. Подчеркну: я не считаю, что каждый человек должен соответствовать абсолютно всем вашим потребностям — кого-то вы можете выбрать только потому, что они делают вас счастливыми каждый раз, когда вы их видите. Суть в том, чтобы прояснить для себя причину вашего отношения к конкретному человеку. Это поможет вам лучше проявить себя.

**Как это работает?**

Начну с того, что это было нелегко. Особенно, когда я не очень хорошо знала себя. Во многих случаях выбирать людей было гораздо проще, потому что они удобны.

Откуда я знаю, что оно того стоило?

Потому что мне об этом напоминают каждый день. Мне напоминают об этом каждый раз, когда я вижу запасные ключи от их домов на моей цепочке. Или когда друг едет шесть часов, чтобы просто пообщаться, или когда друг читает каждую статью, как только она публикуется, или когда жизнь подбрасывает мне какую-то штуку, как в голливудском фильме.

Раньше мне никогда не доводилось попадать в дружескую сеть, но каждый человек появлялся и протягивал нить, которая связывала меня с гигантской безопасной сетью. И тогда я поняла, что все сделала правильно. Я надеюсь, вы тоже поймете, что ваша эмоциональная энергия — одна из самых ценных валют, которые есть в жизни, и начнете делиться ею только с теми людьми, которые действительно этого заслуживают.

Кое-что еще я вам не сказала. Это потребует времени. Много времени. И хорошие отношения похожи на сложные проценты — начинать в 20 экспоненциально лучше, чем начинать в 50, даже если вы инвестируете ту же сумму.

Начните сегодня — это все изменит.

# Один из самых простых способов манипулировать человеком

17 июля 2020

***Привет, меня зовут Арт Гаспаров***  
***Я автор учебника МГИМО и Энциклопедии Переговоров***  
***Делюсь дипломатическим опытом и полезными советами*** **©**

Дело в том, что каждый человек по своей природе подвержен определенным страхам. Базовых страхов не более десяти, а все остальные страхи в той или иной степени к ним относятся. Одним из базовых страхов является страх критики. Он раскрывается через страх перед оценкой со стороны окружающих и через страх перед чужими мыслями в адрес наших слов, мыслей и действий.

Каждый человек в той или иной степени в отношениях с самыми разными людьми испытывает определённый страх за свое поведение. И чем больше он боится критики и осуждения, боится нападения на свою репутацию, тем легче им манипулировать.

Какие распространенные варианты манипуляции через страх критики и страх осуждения?

Например, угрозы, что очень много людей узнают о человеке что-то нехорошее. Или угрозы, что важные люди, чьим мнением и чьей репутацией дорожит человек, узнают о нем что-то нехорошее.

Также вредный человек может оказывать психологическое давление через манипуляцию "обесценивание". Намеренно принижать важность и значимость человека и того, чем он дорожит. Или, к примеру, манипулятор может использовать манипуляцию  
"с высока" или манипуляцию "ложный профессионал".

Может специально выстраивать разговор с позиции своего вымышленного авторитета и успеха, автоматически ставя собеседника ниже себя с точки зрения его важности, значимости и достижений.

Какой эффект достигается за счет подобных манипуляций вокруг критики человека? Если по-простому, человек теряет уверенность в себе, в своих решениях и действиях. И ему легче навязать чужую волю и чужие интересы.

Как противостоять подобным психологическим махинациям? Один из самых надежных способов **–** раскрывать надуманность ложных выводов, суждений и угроз манипулятора.

Узнать, как это грамотно делать и познакомиться с десятком других мощный приемов, помогающих ловко отбивать атаки манипуляторов вы всегда можете в моей популярной книге "77 Ежедневных Манипуляций".  
А самых любознательных читателей я с удовольствием приглашаю на мой специальный, авторский курс "Искусство Манипуляций". Переходите по ссылке за подробностями и узнайте, когда старт ближайшего потока...

# Фразы, которые не будет произносить умный человек

27 июня 2020

**Умные люди на то и умные, что общаются в особом ключе. И некоторые фразы они просто физически не произносят по той причине, что они крайне не уместны или глупы. Что же это за фразы и почему их не произносят умные люди?**

"Тебе давно пора..." Например, "тебе давно пора родить" или "тебе давно пора замуж/жениться." Умный человек всегда понимает, что каждый человек уникален. Не стоит в чужую жизнь идти со своими советами. Особенно когда совет не просили, и когда это такая важная тема.

Это не в магазин сходить. Такие вещи определяют будущее человека. Поэтому умный человек понимает, что каждый волен сам решать такие вопросы, и тут советчики не нужны. По крайней мере, если их не спрашивают об этом.

"Он лучше это делает." Я сейчас о тех фразах, когда люди сравнивают. Например, "вон, Димка уже сколько зарабатывает, семья есть, а у тебя ничего, а вы же одноклассники бывшие." Да, люди любят сравнивать и этим упрекать. Но во-первых, никто не сравнивает в обратную сторону.

Например, вдруг у них в этой истории был ещё одноклассник, но у него судьба намного хуже? Никто не знает. Но умный человек цепляется не за это. Он просто понимает, что у каждого свой путь. И сравнивать человека можно только с ним же самим.

Каждый человек имеет свои гены, своё воспитание и окружение. Нельзя просто так людей сравнивать. Даже сравнивать близнецов из одной семьи некорректно. Поэтому умный человек никогда не сравнивает и не ставит никого никому в пример.

"Иди учись на ..." или "иди работай ..." Например, "иди учись на бухгалтера" или "иди работай строителем." Умный человек понимает, что такие вещи нельзя судить самостоятельно. Суть в том, что такие вещи определяться должны только самим человеком. Ведь это его предрасположенности и желания.

Если человек хочет быть дизайнером, но платят больше юристам, то не нужно ему советовать идти в юристы. Намного важнее счастье человека, а оно, в том числе, идёт от занятия любимым делом. Умный человек это понимает, поэтому никогда не будет указывать людям то, чем им лучше заниматься.

# Что делать, если токсичные люди – это ваши родственники?

24 июля 2020

Отношения с родственниками – тема для многих непростая. Не всегда общение с семьёй бывает в радость, но говорить об этом не принято, ведь считается, что какими бы ни были родственники, их надо любить.

Вообще само словосочетание «надо любить» лично у меня вызывает ступор. Уж либо «надо», либо «любить». Удивительно, что про партнёров часто говорят «сердцу не прикажешь» или «любовь зла». Выходит, любовь - такая странная штука, что если она касается не родственников, то управлять ей невозможно, а в случае членов семьи – можно и нужно. Странно это, не находите?

И самый главный вопрос: а что делать, если любить кого-то из родственников не получается? Что, если вас не связывает ничего, кроме крови? Ведь бывает же так, что член семьи, как говорится, токсичный, а то и вовсе неадекватный. Стоит ли терпеть общение ради семьи?

Когда-то я думала, что ответом на последний вопрос должно быть однозначное «да». А потом начала работать психологом. И услышала такие истории, от которых волосы дыбом. Многие из них про использование, издевательство или просто нелюбовь, которая может ранить сильнее, чем физическое нападение. Тогда я поняла, что однозначных ответов на вопросы о родственниках быть не может.

**Связано это с тем, что ситуации в семьях очень и очень разные. И влияют на них разные факторы:**

**Степень трудности общения**  
Это нормально, если с кем-то из близких у нас расходятся мнения, иногда даже по очень важным вопросам: например, кто-то из родственников может не принимать выбор супруга или профессии. Но если человек вменяем и настроен на диалог, то даже в таких ситуациях есть выход: можно просто общаться на другие темы.

Другое дело, если человек не может позволить другому быть Другим, навязывает своё мнение, постоянно критикует, будучи не в состоянии переключиться на другие темы. Договориться можно только с тем, кто этого хочет и может.

**Стокгольмский синдром**  
Суть этого феномена в том, что жертва в какой-то момент начинает симпатизировать своему мучителю. Так ребёнок из неблагополучной семьи сильно привязан к тем, кто причиняет ему боль. Даже выросшие дети нередко защищают своих мучителей, оправдывают их, пытаются быть достаточно хорошими, чтобы заслужить любовь тех, кто дать её просто неспособен.

**Чувство вины**  
Это то, что нередко внушают другим не самые психологически зрелые люди. Во многих семьях используется «семейная бухгалтерия обязательств» – манипуляция, при которой ребёнку внушают, что родители сделали ему одолжение тем, что родили и заботились о нём, и теперь он должен во всём их слушаться, чтобы вернуть долг. Идея прекрасная, но есть несколько нюансов.

Во-первых, совершенно не понятно, когда именно закончится уплата «долга». Во-вторых, чаще всего в таких случаях сильно путают понятия благодарности и «сделай так, как я сказал». В-третьих, воспитание и забота о ребёнке – это не одолжение ему, а обязанность родителей, ненадлежащее исполнение которой является преступлением. Уголовным.

**Неадекватная оценка ситуации**  
То, к чему человек привык с детства, кажется ему нормальным и здоровым. Когда мы видим другие семьи и другие отношения, мы можем начать сомневаться. Это и есть взросление: быть в состоянии относиться с критикой к тому, что подвергать сомнению в детстве просто не приходило в голову. Уверена, вы видели семьи, где жестокость и унижения называют «воспитанием», психопата – «человеком с трудным характером, к которому нужно привыкнуть», а садиста – «сильной личностью».

**Границы**  
Не только психологические, но и территориальные. Некоторые люди говорят, что «любовь к родственникам измеряется в километрах». Это, конечно, шутка, но не на все сто процентов. Действительно напряжение между людьми часто растёт просто потому, что не хватает автономии. На карантине во многих семьях конфликты стали чаще и ярче именно из-за того, что расстояние между людьми стало слишком маленьким.

**Итак, что же делать, если общаться с кем-то из родственников непросто?**

* Понять, в чём именно выражаются трудности и назвать вещи своими именами.
* Подумать над тем, как давно общение кажется вам непростым. Бывает, что человек уже изменился, а мы всё ещё относимся к нему настороженно и ищем подвох в каждом слове.
* Определить для себя, насколько разрушительны эти отношения и откуда у вас идея о том, что их нужно сохранять. Кстати, подумайте над тем, какую цену вы за это платите.
* Если вы поняли, что общение опасно для вашего здоровья, вспомнить Р.Баха, который сказал: «Вы не обязаны воздавать любовью за ненависть и злобу».
* Прочтите книгу И.Вессе и А.Далсегг «На крючке: как разорвать круг нездоровых отношений»

# Как всегда оставаться победителем

28 августа 2020

***Привет, меня зовут Арт Гаспаров***  
***Я автор учебника МГИМО и Энциклопедии Переговоров***  
***Делюсь дипломатическим опытом и полезными советами*** **©**

Успех – одна из самых непостоянных форм нашего развития. По самым разным причинам успех может покинуть нас в любой момент.

Одним из самых надежных способов сохранения успеха является смена его источников. Если мы не переключаем источники успеха, то в один момент, оставшись без определенного источника, мы сильно рискуем лишиться многих достижений. Лишиться денег, репутации, признания, уважения, внимания и т.д.

Чтобы избежать подобного риска и всегда оставаться победителем, весьма полезно использовать в жизни безотказно работающую стратегию выхода и переключения.

Эта стратегия устраняет подобные опасности, предполагая осмысленное переключение между приносящими успех источниками. Подразумевает полный отказ от источников, которые перестают нести нам золотые яйца.

К примеру, человек, перестав быть лучшим футболистом, переключился и стал лучшим тренером. Или художник, работающий в одном стиле, пройдя пик популярности направления, переключился и стал рисовать совсем другие картины. Или на работе, почувствовав потолок развития, сотрудник уволился и перешел в другую компанию с настоящими перспективами роста.

Чтобы всегда оставаться победителем, верно придерживаясь этой стратегии, важно не прозевать лучший момент для ухода и переключения. Признаками назревшей необходимости менять источник успеха являются: длительное отсутствие свежих, громких достижений, нарастающий негатив или недовольство вокруг текущего источника и принципиальное отсутствие развития в ранее успешном направлении.

Особенно стремительно сбрасывать отработанный актив успеха и переключаться на новые направления стоит, если сразу совпадают все три признака. Счастья вам и хорошего настроения!

Узнайте, как грамотно развивать свои источники успеха, как усилить свою популярность и востребованность, с помощью дипломатического подхода и передовых технологий управления имиджем. Профессиональные знания и специальные стратегии ждут вас в авторском мастер-классе по ссылке...

# Как ловко поддержать разговор на любую тему: советы дипломатов

14 августа 2020

***Привет, меня зовут Арт Гаспаров***  
***Я автор учебника МГИМО и Энциклопедии Переговоров***  
***Делюсь дипломатическим опытом и полезными советами*** **©**

Жизнь – увлекательное и непредсказуемое путешествие, которое может завести нас в самые неожиданные бухты бесед и самые ответственные гавани разговоров. Одним из главных камней в фундаменте искусства общения является умение поддержать разговор на самые разные темы.  
А одни из тех людей, которые умеют лучше всего это делать, – дипломаты.

Предлагаю вашему вниманию несколько проверенных, профессиональных советов, как ловко поддержать разговор на любую тему. О некоторых из них я узнал еще, когда учился в МГИМО, а некоторые открылись мне уже в ходе дипломатической службы.

Совет первый. Расширяйте кругозор. Постоянно дополняйте его новыми знаниями. Необязательно от и до знать каждую популярную сферу. Но всегда полезно быть на волне интересных новостей. К примеру, вы можете совершенно не разбираться в астрономии, но знаете, какой спутник последним был запущен. Куда и с какой целью.

Совет второй. Уводите разговор в знакомую вам плоскость. Если беседа зашла об астрологии, в которой вы ничего не знаете дальше названия знаков зодиака, расскажите о спутнике, который полетел в космос.

Совет третий. Заранее сформулируйте свое мнение в наиболее важных вопросах. Подкрепите его уверенными фактами. Например, внимательно на досуге изучите историю вокруг спутника и убедите собеседников в правильности его миссии и неоценимой пользе для всего человечества.

Совет четвертый. Не знаете что говорить, – слушайте. Задавайте вопросы собеседникам и внимательно слушайте их ответы. Соглашайтесь там, где вам непринципиально возражать и демонстрируйте искренний интерес к сказанному.

Совет пятый. Если вы в чем-то плохо разбираетесь, скажите об этом открыто. Это будет определенно лучше, чем утонуть в объяснении из-за отсутствия уверенных фактов и точной информации.

Совет шестой. Не знаете, о чем разговаривать, поговорите об актуальных событиях и новостях. Поговорите о нашумевшей выставке или глобальной проблеме, об изменениях в жизни вашего города или о новых интересных местах. Поинтересуйтесь мнением собеседника или расскажите, что думаете именно вы. Успехов вам и приятных разговоров!

Дорогие читатели, специально для вас мы подготовили несложный и интересный тест, который поможет определить, как сильно вы нравитесь окружающим. После теста вам будут доступны ответы с пояснениями и подарок от нашего канала: ценный гайд с профессиональными советами дипломатов...

# Секреты успешного разговора: что такое «Метод обратной дороги»

27 июля 2020

***Привет, меня зовут Арт Гаспаров***  
***Я автор учебника МГИМО и Энциклопедии Переговоров***  
***Делюсь дипломатическим опытом и полезными советами*** **©**

Дорогие читатели, сегодня я хочу рассказать вам об одном полезном и интересном способе, с помощью которого в беседе вы сможете произвести хорошее впечатление и ловко убедить окружающих.

Один из секретов успешного разговора спрятан в так называемом «Методе обратной дороги». В соответствии с этим методом, важную информацию вы повторяете разными словами, но при этом сохраняете основной смысл своих идей, мнений, интересов и предложений.

Недавно я имел беседу с одним не особо приятным человеком, который за разговор пять раз сказал, что он «человек принципов». Я перестал ему верить, когда он произнес это сочетание в третий раз с разницей в десять минут.

Другое дело, если бы он, возвращаясь к главным мыслям своего разговора, на обратном пути пошел бы через другие слова. И сказал бы, к примеру, что он «человек высоких, моральных взглядов» или что он «человек с глубокой нравственной позицией».

Метод обратной дороги обогащает нашу речь свежими выражениями и убирает опасные, открытые повторения, которые способны сформировать в голове собеседника ложные выводы. Например, что, раз мы одну и ту же мысль столько раз повторяем, значит, мы в ней сами не до конца уверены. Или, к примеру, собеседник может подумать, что мы считаем его глупым человеком, неспособным понять наши мысли с первого раза.

Подобные умозаключения, возникающие на фоне повторений, могут сильно навредить нашим отношениям и заметно снизить качество разговора. Поэтому, повторяя важные мысли, искренне рекомендую вам, использовать "Метод обратной дороги" и заменять сказанные важные слова синонимами. Счастья Вам и хорошего настроения!

Откройте десятки приемов и стратегий успешного разговора, которыми пользуются дипломаты в разных странах. Редкие знания и продуманное превосходство ждут вас по ссылке в интеллектуальном магазине...

# 8 правил убеждения дипломатов, которые помогут договариваться даже в самых сложных вопросах

9 июня 2020

***Привет, меня зовут Арт Гаспаров***  
***Я автор учебника МГИМО и Энциклопедии Переговоров***  
***Делюсь дипломатическим опытом и полезными советами*** **©**

Друзья, предлагаю вашему вниманию 8 правил убеждения, которыми пользуются дипломаты. Эти правила не раз помогали мне и моим коллегам ловко договариваться даже в самых сложных вопросах. Смело берите их себе на заметку.

1. Не стоит убеждать человека в том, с чем он изначально согласен. Также не стоит убеждать человека в том, в чем вы его уже убедили.
2. Соглашайтесь с частью того, о чем говорит собеседник. Так его разум поймет, что вы взяли курс не на жесткое обострение разговора и конфронтацию, а на конструктивный диалог.
3. Замалчивайте в ходе убеждения слабые факты, непроверенную информацию и информацию, в которой вы плохо разбираетесь.
4. Не начинайте убеждать с козырей. И не используйте свои самые сильные аргументы без надобности, если человек уже с вами согласился. Почему? Потому что они вам пригодятся, если у него в будущем появятся сомнения.
5. Готовьтесь к убеждению. Не надейтесь на "авось" и на свой врожденный дар убеждать. Продумывайте логическую структуру убеждения и ожидаемые участки сопротивления.
6. Обязательно продумайте ваше убеждение на наличие пользы для другого человека. То, что вы предлагаете должно быть полезно не только вам, но и ему. Если такой пользы изначально нет, сформулируйте ее и обязательно вставьте в свою линию убеждения.
7. Смело закладывайте в свою линию убеждения несущественные пункты, которыми вы сможете торговаться в процессе убеждения. И от которых сможете отказаться в обмен на встречные уступки.
8. Наконец, если вы чувствуете, что не можете убедить человека, самое разумное не продолжать ломиться в закрытую дверь, а остановить убеждение. Остановить, чтобы вернуться позднее к закрытой двери с ключами или поискать новые и уже открытые двери.

# КАК ОБЩАТЬСЯ С ПОЖИЛЫМИ ЛЮДЬМИ БЕЗ КОНФЛИКТОВ

СОВЕТЫ ПСИХОЛОГА Автор: Ирина Сулима

Коронавирус и самоизоляция для многих семей стали лакмусовой бумажкой отношений между родственниками. Чем дольше люди заперты друг с другом в четырех стенах, тем больше почв для конфликтов появляется. Особенно сложно бывает общаться с пожилыми родственниками. О том, как сохранять мирное и дружелюбное общение со старшим поколением, рассказывает психолог федеральной сети частных пансионатов для престарелых УК «Социальные системы» Ирина Сулима. ПОНЯТЬ И ПРОСТИТЬ Самая частая почва для конфликта – взаимное непонимание. Поэтому первое, что нужно сделать – это понять тот факт, что общение с нашими пожилыми родственниками подразумевает принятие и учет возрастных изменений. Чем старше человек, тем сложнее ему дается усвоение новой информации и адаптация к новым условиям. Поэтому стресс от самоизоляции, то есть смены привычного образа жизни, старики чувствуют очень сильно, хотя и не всегда это осознают. Самоизоляция представляет серьезную угрозу для пожилых людей: нарастающая тревога выливается в сопротивление, которое человек сам не может объяснить. На этом фоне появляется агрессия, а затем и паника. Панические состояния крайне вредны для здоровья, в том числе они угнетают и столь нужный всем сейчас иммунитет. Поколение детей и внуков в этой ситуации более устойчиво, поэтому проявляйте к бабушкам и дедушкам терпимость. Им сейчас сложнее, даже если со стороны кажется, что это не так. Делайте «скидку» на возраст и помните, что когда-нибудь вы тоже состаритесь. Общайтесь с родственниками так, как хотели бы, чтобы общались в таком возрасте с вами! ПУТЕШЕСТВИЕ ВО ВРЕМЕНИ Очень часто причиной плохого настроения у пожилых людей бывает ощущение собственной незначительности. Фразы: «Да я свое уже отжил… кому мы, старики нужны», – яркие тому примеры. Если члены семьи не подчеркивают значимость бабушек и дедушек, не напоминают им о том, каких успехов они достигли в жизни, то чувство ненужности и заброшенности у стариков накапливается, настроение становится хронически плохим, все чаще возникают претензии и недовольство всем: от правительства до вкуса конфет к чаю. Разговаривайте с пожилыми родственниками об их прошлом. О достижениях, о сложностях, которые пришлось в жизни пережить; делайте акцент на том, с чем они справились, что смогли, чем могут гордиться. Такие путешествия во времена молодости помогут бабушкам и дедушкам не потерять чувство собственной нужности и ценности. А это одно из базовых условий стабильного настроения. ЦЕЛИТЕЛЬНАЯ БЛАГОДАРНОСТЬ Как уже говорилось выше, бабушкам и дедушкам очень нужно чувствовать себя востребованными. Просите родственников по возможности помогать по хозяйству. Здесь важно не загрузить работой, а дать возможность почувствовать себя полезными. И обязательно искренне благодарите за каждую мелочь: вымытую чашку, прочитанную внуку книжку, испеченные блины или политые цветы. Чем больше от вас исходит благодарности, тепла и уважения, тем спокойней и добрее ваши старшие родственники – так они понимают, что их любят. А на этой почве скандалы не приживаются. ВОЛШЕБНАЯ СИЛА КОМПЛИМЕНТОВ Каждому человеку хочется чувствовать себя привлекательным, умным, оцененным. И пожилой возраст эти потребности не отменяет. Комплименты внешности, уму, умениям и навыкам по-прежнему поднимают настроение и располагают к собеседнику. «Бабушка, тебе очень идет эта кофта», «дедушка, как ты умеешь в шашки играть, никто не умеет!», «мам, с такими глазами, как у тебя, небось, в юности женихи проходу не давали», «пап, на мотоцикле-то своем небось первым парнем на районе был», – такие простые фразы, сказанные дружелюбно и с любовью, не только повышают настроение и переключают внимание на приятное, но и снижают напряжение. Чем больше доброжелательного общения и фиксирования внимания на хорошем, тем ниже уровень стресса и меньше вероятность возникновения конфликтов. ЛИЧНОЕ ПРОСТРАНСТВО Личное пространство – базовая потребность каждого человека. В условиях самоизоляции нарушить личное пространство и личные границы очень легко. Часто детям кажется, что они лучше знают, куда поставить бабушкину чашку или какой порядок навести у дедушки на столе. И такое «причинение добра» случается тем чаще, чем больше времени семья безвылазно находится в четырех стенах. Прежде чем улучшить жизнь пожилого родственника, поинтересуйтесь, надо ли ему это. И если не надо – направьте свои усилия на что-то еще. То, что люди в возрасте медленнее говорят, забывают какие-то вещи, становятся менее внимательными к своему внешнему виду, еще не повод отбирать у них право на личные границы и личное пространство. Уважение к старости – это принятие пожилого человека со всеми его особенностями. И именно принятие – залог бесконфликтного общения с нашими стариками. ОБЩАТЬСЯ С ПОЖИЛЫМИ НА ПОНЯТНОМ ЯЗЫКЕ Словами можно настроить на позитив или обозначить дистанцию. По мнению психолога, модный сленг, англицизмы — все то, чего пожилой родственник не понимает, скорее всего, вызовут раздражение, которое обязательно рано или поздно прорвется наружу. Нужно отдавать себе отчет в том, что с возрастом когнитивные функции часто снижаются. И адаптация к новомодным речевым оборотам может вызывать затруднения. «У пожилых людей часто замедляется темп речи, — констатирует Ирина Сулима. — Привыкайте подстраиваться под него. Если нужно, говорите громче, слух у бабушек и дедушек часто снижается». ТАКТИЛЬНЫЙ КОНТАКТ Потребности в тактильности у всех разные. Обычно считается, что для хорошего настроения человеку надо не меньше четырех объятий в день. «Погладьте бабушку или дедушку по руке, похлопайте по плечу, поцелуйте на ночь, обнимите при встрече. Но при условии, что ваш родственник это любит, а вы — делаете с искренним расположением, — говорит Ирина Сулима. — Однако все тактильные контакты лишь после окончания режима карантина! А пока больше доброжелательности, уважения и тепла с вашей стороны. Общаясь с пожилыми родственниками, «включайте» солнышко внутри и щедро делитесь его светом!»  
  
© Наша Психология

# Как легко и просто отличать психически больных людей от странных и чудных?

*Дело было давно. Я была юной, и, по наивности и глупости, делала маникюр у мастеров на дому. Хорошо, что все обошлось.*

*Мастерица, у которой я сделала «ноготочки», была странноватой особой.*

Все ее тело «украшали»  татуировки, которые сама она называла «бессмысленными». Картинки на ее теле были похожи на смесь детского рисунка с работами художника Марка Шагала.

По квартире дамы тут и там сновали кошки.

Выглядела она очень брутальной, с многочисленным пирсингом, кольцами и украшениями. С крашеными длинными черными волосами. В корсете.

Я словно попала на хэви-метал фестиваль, а не на маникюр. Я ждала, что вот-вот заиграет Metallica, а мастер начнет сильно трясти головой в такт и поднимет руку в «козу».

Но, на мое удивление, заиграла самая попсовая попса из возможных. «Норм?», спросила меня мастерица. Я кивнула, опешив от всего происходящего.

Вишенкой на торте было то, что дама изображала у себя необычный акцент. Как в комедии. Было понятно, что она притворяется, но она говорила на полном серьезе все то время, что я была у нее.

В первый раз маникюр она сделала нормально. Мы мило пообщались, она добавилась ко мне в друзья в социальных сетях. Я пришла к ней еще раз.

Неожиданно, женщина спросила меня прямо в лоб:

— Ты кошек любить?

— Не люблю.

— Вообще?

— Вообще. Я люблю собак.

Она выполнила работу, я ушла. А потом смотрю, мастерица удалила меня из друзей в социальных сетях, и заблокировала мой профиль.

Тогда я удивилась: насколько чудная эта дама! Такое поведение можно назвать эксцентричным, а самого человека - эксцентриком.

Посудите сами, кто в эпоху капитализма готов потерять лояльного клиента и деньги только потому, что тот не любит кошек?

**Эксцентричный - нездоровый?**

Вокруг нас много эксцентричных людей. Среди них известные актеры, режиссеры и представители творческих профессий.

Эксцентрик - это не человек с психическим расстройством.

*Главное, важное, и простое отличие эксцентричной личности от психически больной, по мнению психолога Дэвида Викса, заключается в том, что «чудаки» наслаждаются своими особенностями и странностями.*

А вот люди с психическими расстройствами не наслаждаются. Они страдают, мучаются, не могут нормально, полноценно жить и функционировать в обществе из-за своих проблем.

Так, один эксцентрик будет везде и всюду искать цифру «8» просто потому, что она ему нравится. Он купит дом на улице с такой цифрой, не остановиться, пока восемь раз не женится и тд. Все это ему в радость, хотя он мог бы этого и не делать.

А вот человек с расстройством будет мыть руки 8 раз из-за страха и навязчивых мыслей, которые его мучают и не дают покоя. Он просто не сможет не помыть руки, иначе подумает, будто вот-вот случиться что-то плохое.

Расстройство портит его жить, какое уж тут удовольствие!

**А вы эксцентрик?**

Профессор психологии  Пристонского университета Роналд Комер приводит 15 особенностей, характерных для эксцентричных людей.

Первые пять признаков наиболее определяющие. **Если вам присущи любые десять из пятнадцати признаков, вас можно назвать эксцентриком.**

- Нежелание подчиняться общепринятым нормам и образцам.

- Творческое начало.

- Любознательность.

- Идеализм, желание сделать мир лучше, а жизнь людей более радостной.

- Счастливая одержимость каким-нибудь увлечением (часто не одним).

- Осознание с раннего детства своего отличия от остальных.

- Хорошее умственное развитие.

- Упрямство и откровенность, убежденность в своей правоте.

- Нежелание соревноваться в чем бы то ни было и с кем бы то ни было, отсутствие потребности в поддержке или утешении со стороны общества.

- Необычность привычек в питании или других повседневных привычек.

- Отсутствие интереса к мнению или к компании других людей (кроме тех случаев, когда человек хочет в чем-то их убедить).

- Чувство юмора, часто смешанное с некоторым злорадством.

- Одиночество.

- Человек является старшим или единственным ребенком в семье.

- Неграмотно пишет.

# Простой и эффективный способ, с помощью которого можно проверить уважает ли вас человек

8 августа 2020

Думаю, многие мужчины хотели бы быть на сто процентов уверенными, что коллеги, друзья и начальство их уважают и ценят. Поэтому сегодня хочу поделиться простым способм, как проверить, так ли это.

Я разберу это на примере трех простых признаков. На всякий случай заранее скажу, что, разумеется, все признаки должны работать вместе. Если вываливается хотя бы 1 из них, то это для мужчины уже многое меняет.

***Ваше мнение ценят и прислушиваются к нему***

Ппризнак, который легко увидеть. Если человек на самом деле специалист, к его мнению прислушаиваются и спрашивают совета. Не отмахиваются от его слов, как от назойливой мухи, а по-настоящему вдумчиво принимают рекомендации, а затемдействуют согласно им.

Я не раз видел, как люди вроде называют какого-то мужчину "главным специалистом", но при этом как только он начинает говорить, от его слов отмахиваются и бросают фразы вроде "ой да ладно, все понятно с тобой". Так же может говорить жена мужу, когда не уважает его.

***Ваши правила признают***

Недостаточно быть просто специалистом, которого слушают. Например, сидит специалист по стройке и рассуждает, как правильно класть брусчатку на даче, но при этом прораб игнорирует правила, которые есть у этого специалиста и делает по-своему. То есть, на словах одно, а на деле другое. В чем смысл совместной работы, если твои правила никому не уперлись?

Аналогично в отношениях с женой или друзьями. Если вы о чем-то договорились, и жена подчиняется этим правилам, а друзья не просто прислушиваются к вашему мнению, но согласны с тем, как вы договорились организовать праздник или поиграть в футбол, это хороший знак того, что вас уважают.

***3а вами последнее слово***

Лучший признак, по которому можно быстрее всего определить, уважают ли вас. В любом конфликте, ссоре или просто дискуссии - если люди готовы отдать вам последнее слово, финальное решение, то это практически гарантированно значит, что ваш авторитет высок.

И наоборот, если человека все время перебивают, не слушают его, просто игнорируют, и тем более никогда не принимают его решения, это ни о чем хорошем не говорит.

**Простой пример**: если начальник на работе много спорит с коллегами или подчиненными, но в конце концов говорит: "так, всё, хватит тратить время, делаем вот А и Б, а по ходу посмотрим", и подчиненные это принимают, это значит, что его уважают и признают "силу". Если же с ним продолжают спорить, значит, его позиция не так уж авторитетна.

Вот такие простые признаки, по которым вы легко сможете понять, как к вам относятся на работе, в семье или среди друзей.

Павел Домрачев

# Как отвечать на бестактные вопросы невоспитанных людей сохранив лицо

6 июня 2020

Как правильно и тактично ответить человеку на нетактичные, а порой даже хамские вопросы и не опуститься до его уровня, при этом отстояв свои границы и защитив себя?

Речь в статье пойдёт как раз о том, как отвечать на такие неудобные вопросы.

**Первый вариант - отвечать общими фразами, не давая конкретной информации.** И здесь для вас лучшая школа - это пресс-конференции наших политиков. Посмотрите как они отвечают на неудобные вопросы и поучитесь у них. Они всегда дают только общую информацию, но при этом не говорят ничего конкретного. Вам надо отвечать также. Например, кто-то спрашивает вас: "Сколько же ты всё-таки зарабатываешь? Я слышала ты на новую работу устроилась". А вы отвечайте: "Ничего особенного, средняя зарплата по отрасли - ни больше, ни меньше". То есть вы на вопрос ответили, но при этом не дали конкретной информации и не назвали никаких конкретных цифр. Если вы не хотите этого делать, то и не делайте, вам этого никто не запрещает, главное будьте доброжелательными.

**Второй вариант - максимально детализировать ответ на неудобный вопрос.** Например, вопрос: "Ну что? Когда замуж?" Почему-то этот вопрос волнует всех и всегда, даже гораздо больше, чем все остальные вопросы. Но это связано скорее с тем, что у нас в обществе сложилась такая традиция, в которой женщину оценивают по качеству её отношения с людьми, а, соответственно, если тебя выбрали и кто-то на тебе женился, то это значит, что ты кому-то нужна и, наверное, что-то из себя представляешь. Поэтому это излюбленный вопрос многих - замужем или не замужем, потому что все боятся остаться в одиночестве и ощущать себя неполноценным человеком обществе.

А вообще знаете, у кого что болит, тот о том и говорит. Не принимайте слишком к сердцу. И если у вас такое, например, спросили, поюморите -придумайте заранее какую-нибудь нелепую причину и постарайтесь всё рассказать в мельчайших подробностях: "Ты знаешь, я была у своего астролога и он мне сказал, что пока я не сделаю натальную карту, мне даже думать об этом не надо. И вот пока я не сделаю эту карту и не проведу подробный анализ по ней , я, скорее всего, никому своего согласия не дам". В свой подробный ответ обязательно включите подробности где вы познакомились с астрологом и почему так верите в астрологию и т.д.

Вряд ли после этого кто-то захочет продолжать с вами разговаривать на эту тему. И здесь вообще не важно какой лев в какой луне находится, здесь важно максимально это "накрутить" и, конечно же, сохранять доброжелательность. Самое смешное будет особенно тогда, если вы это будете делать нарочито серьёзно. В итоге себе вы точно поднимете настроение и негативного осадка от этого вопроса у вас не останется. Ваш собеседник, конечно, догадается позже, что вы поиздевались над ним. А обидится он или нет вас вообще не должно волновать, он ведь задавая этот вопрос не переживал за ваш душевный и эмоциональный комфорт. Эта тактика работает на сто процентов, и дальше скорее всего с этим вопросом к вам никто больше лезть не будет.

**Третий вариант - вернуть неудобный вопрос собеседнику, используя формулу "я правильно понимаю, что...?".** Окончание этого предложения будет зависеть от того, что именно у вас спрашивают. Например, у вас что-то спрашивают о личной жизни или личных проблемах и иногда не для того, чтобы посочувствовать, а чаще для того чтобы поязвить или напомнить вам о неприятном, так сказать "подлить масла в огонь". Вы то точно знаете кто к вам относится недоброжелательно. Таким людям вы говорите: "Я правильно понимаю, что для вас это нормально вмешиваться в личную жизнь посторонних людей?". Главное делать это ледяным тоном и с улыбой, и постараться при этом не выражать никакой тени негатива и раздражения - сохраняйте спокойствие.

**Либо другой, четвёртый вариант - отвечать вопросом на вопрос.**Вас спрашивают: "Ну что? Когда же второго родишь?". А вы не теряйтесь и главное без раздражения парируйте: "Ну, а вы когда третьего?". Умный человек поймёт, что такой вопрос слышать неприятно, и он не будет больше его задавать.

В любом случае не нужно давать человеку слишком уж жёсткий отпор и хамить в ответ, всё-же неудобный вопрос - это не самое худшее зло, что могут сделать окружающие в отношении вас. Всегда действуйте по ситуации. Здесь ещё большое значение имеет кто именно и при каких обстоятельствах задаёт вам такой вопрос: безобидная, но очень любопытная старушка-соседка или завистливая коллега на работе - конечно же, вы, скорее всего, отреагируете и ответите по разному.

Просто сразу обозначайте свои границы, но более цивилизованным дружелюбным способом и в соответствии с вашим воспитанием. Вы всегда можете сказать человеку, что вам неприятна эта тема и разговаривать об этом вы не будете, как вариант - предложите поговорить о чём-то другом.

# Что делать, если мы не нравимся человеку, и он этого не скрывает

19 июля 2020

***Привет, меня зовут Арт Гаспаров***  
***Я автор учебника МГИМО и Энциклопедии Переговоров***  
***Делюсь дипломатическим опытом и полезными советами*** **©**

Иногда в жизни мы сталкиваемся с разными неприятными людьми. Одно дело, когда мы не нравимся человеку незаметно. И совсем другое дело, когда он этого совершенно не скрывает и всячески демонстрирует, что мы ему неприятны. Что делать в подобных ситуациях?

Во-первых, не следует брать чужую неблагосклонность близко к сердцу. Чтобы это было легче сделать, важно признать одну очевидную истину и факт. Мы не золото, чтобы нравиться всем людям подряд. Сколько людей, столько и мнений. Невозможно все мнения привести к общему знаменателю.

Во-вторых, исходя из того, что мы открыто не нравимся человеку, следует грамотно выстраивать с ним отношения. Для этого используйте дипломатический прием "Информационный диалог" и сведите все общение к минимуму и к вопросам по существу. Только к тем вопросам, где без его участия вы совершенно не можете обойтись. Во всех остальных случаях решайте возникающие вопросы без неприятного персонажа.

В-третьих, открытым текстом сообщите, что вы общаетесь не по своей воле, а в силу обстоятельств, которые от вас не зависят. При необходимости подчеркните, что и вы не испытываете к собеседнику особой симпатии. Если же никакие обстоятельства не подталкивают вас к общению друг с другом, переключите фокус внимания неприятного человека на последствия.

Сообщите, что его манера общения мешает вашим совместным действиям, и что она может привести к вредным последствиям, которые также могут от вас не зависеть. И которые могут коснуться его не с самой лучшей стороны, если он не сможет обуздать свою антипатию и не начнет общаться с вами в доброжелательном ключе.

Расставляйте границы в общении. Избегайте провокаций и конфликтов. Не позволяйте общаться с вами в грубой и невежливой манере. Проявляйте сдержанную доброжелательность, но будьте всегда готовы жестко, в рамках закона, отреагировать на непозволительный формат общения и отношений. Счастья вам и хорошего настроения!

Иногда люди, которым мы не нравимся, начинают использовать против нас в общении и в отношениях разные манипуляции и хитрые, психологические приемы. Узнайте, как их ловко определять и грамотно отражать в моем авторском курсе "Искусство Манипуляций"

# Как обезоружить человека склонного к энергетическому паразитированию

18 июля 2020

Паразиты существуют! Но не те мифические, которых в фильмах ужасов показывают, а реальные и даже более опасные — энергетические. Они живут рядом с нами и паразитируют - питаются нашей жизненной энергией. Это нытик, постоянно жалующийся на жизнь; хам, заставляющий окружающих краснеть  из-за своего поведения; жена-истеричка, устраивающая скандал на ровном месте; мама-диктатор, блокирующая все ваши планы внезапным ухудшением здоровья; муж-тиран, поддерживающий своё главенство в семье придирками и уколами в «больные точки». Их образы различны. Они могут быть родственниками, друзьями, коллегами, случайными знакомыми, но их главная особенность — использовать нашу энергию, давая взамен негативные эмоции, которые отравляют нас, как медленно действующий яд. Понятие «энергетическое паразитирование» обозначает людей, общение с которыми лишает нас сил, радости и энтузиазма.

Что же делать, если от них нельзя избавиться? От начальника или коллеги можно уйти, но как быть с родственниками и близкими людьми? Ответ мы можем найти в некоторых приёмах, которые успешно используют в своей работе дипломаты.

* ***Не кормить!*** Их пища-ваши эмоции и чувства, поэтому не стоит ими щедро и бездумно делиться. Завистливому брюзге не рассказывайте о своих победах и поражениях, мечтах и нюансах личной жизни. «Как у меня дела? Всё прекрасно! Нет времени рассказывать». «Ты видела моего мужа в торговом центре с незнакомой женщиной? Я в курсе!».
* ***Не принимать их оценки!***Паразиты любят манипулировать людьми, обесценивая то, что важно и значимо для Вас. Разверните позицию в свою сторону: «Я глупая? Да я просто милашка! А вот тебе не мешало бы немного поумнеть!». «Ты думаешь, что ко мне начальник относится слишком благосклонно? Видимо, я этого заслуживаю. Тебе тоже не мешало бы постарательнее работать».
* ***Выводить на чистую воду!*** Если перед Вами манипулятор, не стоит постоянно обходить острые углы и разводить «политесы». Лучше спокойно, честно и конкретно прокомментируйте его действия: «Ты постоянно говоришь мне неприятные вещи. Ты хочешь меня обидеть?». «Последнее время вы часто унижаете меня при коллегах. Зачем Вам это нужно?». Ваша задача-заставить паразита оправдываться, в этой ситуации он теряет возможность влиять на Вас.
* ***Заглядывать в «копилку мудрости»*.** У каждого есть опыт эффективного общения с энергетическими паразитами. Собирайте его, запасаясь разнообразными методами взаимодействия. Это может быть игнорирование, гибкость, разговор «на чистоту», шутка или многозначительное молчание. Чем больше вариантов — тем лучше Вы вооружены.

 Довольно часто «паразитируем» мы сами или близкие нам люди. Вы это заметили? Не стоит заниматься самобичеванием. Помните, что основа ваших взаимоотношений — любовь, а причины этого кроются где-то в прошлом. Проработайте прошлые обиды, злость, не копите взаимные претензии, прекратите испытывать чувство вины, перестаньте оправдываться. Научитесь анализировать своё состояние и результат своих действий, старайтесь понять скрытые причины эмоций и действий других. Не получается? Обращайтесь к специалистам!

# Как поднять свою ценность в глазах окружающих, – советы дипломатов

24 июля 2020

***Привет, меня зовут Арт Гаспаров***  
***Я автор учебника МГИМО и Энциклопедии Переговоров***  
***Делюсь дипломатическим опытом и полезными советами*** **©**

Предлагаю вашему вниманию несколько проверенных, дипломатичных советов, помогающих поднять свою ценность в глазах окружающих. Смело берите их себе на заметку.

Совет первый: станьте полезными для окружающих. Но не этаким простодушным и безотказным товарищем, на которого можно перевесить все самое сложное, скучное и неинтересное. А полезным, с точки зрения той выгоды и той пользы, которую окружающие могут получить от общения с вами. Но не просто получить, а получить исключительно на ваших условиях.

Проще говоря, станьте специалистом в какой-то области. Но не оказывайте всем услуги бесплатно. Конечно, близким людям можно пойти навстречу и сделать что-то бесплатно или по бартеру. Но, в целом, важно уметь держать высоту своей полезности. Все для всех и просто так обесценивает человека и его поступки.

Совет второй: не навязывайтесь. Люди сами должны захотеть с вами общаться. Они должны сами хотеть вам звонить, видеть вас и встречаться с вами. А чтобы вы им были интересны, они должны чувствовать пользу от общения с вами всеми фибрами своей души.

Совет третий: не размывайте свое мнение в чужих взглядах. Ценность человека размывается всякий раз, когда он идет на поводу у других людей. Делает что-то во вред себе, не может твердо сказать "нет" или не решается выразить свою точку зрения, когда чужие предложения совершенно не совпадают с его интересами.

Совет четвертый: держите свои слова и будьте последовательными в своих действиях. Я много говорю об этом и в [Энциклопедии Переговоров](https://www.gasparovbook.com/info), и в блоге. Именно последовательность в том, что мы делаем и говорим, рождает доверие к человеку. А доверие, – это залог ценности.

Ну и, наконец, совет пятый. Станьте успешным. Чем мы успешнее, тем заметнее наша ценность. Как показывает опыт, для громкого и большого успеха нужно много и долго работать. Но, как известно, терпение и труд все перетрут. Главное верить в себя, не лениться и действовать. Счастья вам и хорошего настроения!

Узнайте, как легко и просто убеждать окружающих нас слушать. Полезные советы и техники дипломатов, помогающие подобрать ключи к вниманию даже самых сложных собеседников, ждут вас в специальном гайде по ссылке...

# Как вежливо, но жёстко отвечать обидчикам

14 июня 2020

Когда кто-то обижает вас или задевает, конечно, хочется ответить. Не каждый способен промолчать, встать и уйти. Отрицательные эмоции требуют выхода. Как быть леди в такой ситуации? Не опускаться же до оскорблений. На этот случай мы рекомендуем вам овладеть искусством жесткой вежливости. И вот несколько её действенных приемов.

**Сделайте паузу, затем отвечайте, понизив тон**

Что если вы перейдете с повышенного на пониженный тон? Сюрприз для собеседника, а для вас - контроль над ситуацией. Перед грозой всегда идет затишье, которого боишься гораздо сильнее, чем проливного дождя. Понижение тона и пауза работают в споре точно также.  
Когда собеседник кричит и говорит неприятные вещи, он хочет вашего эмоционального ответа. Но он никак не ожидает спокойной реакции. Сделайте паузу, посмотрите в глаза собеседнику и отвечайте на тон ниже, чем хотелось бы. Ваш голос прозвучит спокойно, а это уже признак силы. Только не переходите на шепот, это признак слабости и капитуляции.

**Придерживайтесь дипломатично-формального стиля общения**

Грубость и оскорбления не помогут поставить обидчика на место. Зато, холодный отстраненный стиль - вполне. Старайтесь отвечать крайне формально и официально, так, будто вы сотрудник какой-нибудь госструктуры. Подчеркнутая вежливая форма, облеченная в холодный бюрократичный стиль, охлаждает пыл любого. Знаете почему она настолько действенна? Потому что в формальных бюрократизированных фразах напрочь отсутствует эмоциональность. И, когда агрессивная эмоция собеседника натыкается на холодную стену, она не получает подзарядки и рассыпается на мелкие кусочки.

**Соблюдайте дистанцию**

Жесткий отпор можно дать, соблюдая дистанцию с собеседником. Для этого важно не переступать личных границ. Помните, что, если называть собеседника на "Вы", можно продемонстрировать и подчеркнуть социальное и эмоциональное расстояние между вами. Тоже самое правило работает и, когда вы называете собеседника полным именем. Скажем, "Анна", вместо "Аня".

Подчеркнутая дистанция поможет вам дать отпор в любую минуту, ведь она не позволяет вторгаться в ваши личные границы. Когда вы соблюдаете дистанцию, вы уже не друг и не приятель, вы входите в режим формальных отношений. А в них, как вы помните, эмоциональных крючков в разы меньше, чем в панибратском общении.

**Говорите кратко и ёмко**

Лучше нанести ответный удар по хамству одной фразой, которая охладит пыл собеседника, нежели усугубить ситуацию пространными речами, которые только раззадорят обидчика. Говорите кратко и по существу. Например, вместо: "Зачем ты так со мной разговариваешь, мне это неприятно", лучше сказать: "Ваш тон неприемлем, поговорим позже".

**Не объясняйте ничего, а сразу завершайте беседу**

Вести дискуссию в ритме скандалов и истерик абсолютно неэффективно. Дабы прекратить любой неприятный разговор в стиле холодной вежливости, достаточно овладеть несколькими завершающими фразами. "Я не веду беседы в таком тоне, поговорим позднее". "Кажется, вы сейчас не можете держать себя в руках, обсудим этот вопрос позже". "Похоже, вы перешли на личности, значит, конструктива не будет. Закончим разговор". Эти и подобные им фразы передают вам инициативу, последнее слово остается за вами. Вы вежливо, но жестко завершили беседу и вышли победителем, как и полагается истинной леди.

**Помните, что вежливость может быть очень холодной и по-королевски жесткой. Совершенно необязательно устраивать истерику, чтобы высказать всё, что вы думаете и чувствуете. Напротив, подчеркнуто вежливый ответ может ударить по агрессору в разы сильнее, чем самый громкий скандал.**  
  
Попробуйте начать применять метод жесткой вежливости на практике и вы удивитесь, как прекрасно вы будете себя чувствовать и, как благородно вы будете выглядеть.

# Как реагировать на хамство: советы психотерапевта

1 июня 2020

Вы теряетесь, когда вам хамят? С трудом сдерживаете желание наорать в ответ? Или долго прокручиваете в голове ситуацию, когда вам нагрубили, а вы не сумели вовремя придумать достойный ответ? Психотерапевт и психиатр [клиники «Первый шаг»](https://stranaprotivnarkotikov.ru/) Екатерина Шурова поделилась практическими приёмами, которые помогут вам реагировать на хамство так, чтобы сохранить самоуважение и отношения.

**Разворачивайтесь и уходите**

Иногда это самый оптимальный выход — просто не вступать в конфликт с агрессивным человеком: такое противостояние не всегда может окончиться благополучно, ведь реакции хама зачастую сложно предугадать.

Уходя и давая грубияну остыть, вы не тратите силы зря и не усугубляете конфликт. А внутреннюю агрессию можете направить в конструктивное русло, сделав то, на что не хватало мотивации, — например, позаниматься спортом.

Но если ситуация такова, что бежать вам некуда и вы уже находитесь в активном взаимодействии с хамом, читайте дальше, чтобы узнать, как реагировать на грубое поведение и обернуть ситуацию в свою пользу.

Воздержитесь от ответной агрессии и грубости

Грубить в ответ — не лучший выход. Если вы таким образом поставите на место хамку в автобусе, возможно, ничего страшного не произойдёт, ведь вы больше никогда её не увидите. Возможно, вы даже почувствуете удовлетворение.

Но если будете так реагировать на хамство коллеги или родственника, вы испортите отношения.

***Если вы хотите в ответ накричать на человека, можете просто представить, как вы на него орёте. Часто этого достаточно, чтобы успокоиться.***

**Задавайте прямые вопросы**

Укажите человеку на его действие и напрямую спросите, для чего он это делает.

**Например, муж критикует жену за то, что она не умеет готовить или плохо прибирается в доме, и говорит ей:**

***«Ты такая неряха. В доме всё валяется. Ты такая же, как твоя мать».***

***Жена отвечает: «Ты сейчас меня стыдишь. Для чего ты это делаешь?»***

**Скорее всего, муж растеряется. А жена продолжит: «Если ты хочешь, чтобы я делала что-то по-другому, скажи мне, что конкретно тебе нужно».**

Это полезный навык эффективной коммуникации, которым не многие владеют.

Очень часто члены семьи не умеют конструктивно общаться друг с другом. Они возвращаются домой после тяжёлого дня, уставшие и раздражённые, срываясь на близких, которые нередко не могут дать отпор. А кто-то с помощью такой скрытой агрессии унижает другого человека, чтобы повысить свою самооценку, или пытается таким корявым способом донести то, чего хочет.

А ведь гораздо проще было бы прямо сказать о своих потребностях.

Лучше подождать, когда человек остынет. Не лезть на рожон. Не пытаться доказать свою правоту, обвинить другого. Это только усугубит ситуацию.

***«Что происходит? Почему ты злишься?»***

***«Что тебе не нравится? Давай мы это обсудим? Давай об этом поговорим?»***

***«Если тебе во мне что-то не нравится, скажи. Я готова рассматривать любые твои предложения. Я открыта к диалогу».***

**Не говорите «Успокойся!»**

**Обычно люди ещё больше злятся и нервничают, когда им говорят: «Успокойся!»**

После того, как человек будет в состоянии покоя, начинайте разговор. В идеале, чтобы он не был при этом голодным.

**Вызывайте эмоцию удивления**

Если на хамство отреагировать нестандартно, грубиян удивится и на какое-то время остановится. Это даст вам возможность собраться с мыслями.

Отличный способ вызвать удивление — сказать комплимент.

***«Ты сегодня прекрасно выглядишь!»***

***«Какой приятный аромат, что это за духи?»***

**Потратьте адреналин грубияна**

Когда человек раздражён и зол, в нём кипит энергия. Чтобы умерить его пыл, можно попросить его совершить какое-то действие.

***Например, вам грубит клиент. Можно попросить его написать жалобу или пойти к директору. Выполняя какое-то действие, он немного успокоится.***

**Занимайте позицию рядом**

Этот метод также подойдёт, когда с вами по-хамски разговаривает клиент.

Вы не спорите с ним, а соглашаетесь, встаёте на его сторону. Он успокаивается, и вы спокойно предлагаете рациональный вариант решения проблемы.

***Например, клиент говорит: «За что только вам деньги платят! Сидите и ничего не делаете! Обслуживание у вас просто ужасное — я неделю ждал заказ, который мне обещали доставить на следующий день!»***

***Вы отвечаете: «Вы правы, это ужасно! Я понимаю ваше возмущение. Но дело в том, что... Мы приносим вам свои извинения и в качестве компенсации предлагаем...»***

Укажите хаму, что его статус не соответствует той роли, которую он на себя взял

Если человек бестактно и грубо вмешивается в вашу жизнь, поучает вас или требует что-то, что вообще не в праве требовать, дайте ему понять, что это не его дело. Но не впадая в ответный водоворот грубости.

***«На каком основании вы сейчас задаёте мне эти вопросы, и почему я должна отвечать перед вами?»***

**Делайте конкретные замечания**

Если вы хотите сообщить грубияну, что вам что-то не нравится, говорите только об объективных фактах. Воздержитесь от оценок, которые выражают исключительно ваше мнение и с которыми можно поспорить.

**Вместо «Вы ведёте себя грубо и по-хамски!» скажите «Я прошу не повышать на меня голос» или «Я прошу не говорить обо мне в 3-м лице, когда я стою рядом».**

На интеллигентное хамство реагируйте ассертивным поведением

Откровенное хамство всегда очевидно. А бывает так, что человек вроде бы и не грубит, но нарушает ваши границы.

***Например, коллега говорит: «В твоём отчёте снова ошибки, ты хотя бы проси меня проверить его перед отправкой, чтобы снова не краснеть перед начальником».***

На такие слова лучше всего реагировать ассертивным поведением. Это значит без стыда, страха или вины говорить, что вы чувствуете, когда с вами так разговаривают, и что конкретно вы хотите от человека.

***«Когда ты так говоришь, я чувствую себя неумёхой, я переживаю и делаю ещё больше ошибок. За свои отчёты я отвечаю лично перед руководством, но не перед тобой. Я прошу не контролировать мою работу, я в этом не нуждаюсь».***

**Выходите из позиции жертвы**

Часто с хамством и грубостью сталкиваются люди, занимающие позицию жертвы. Речь в первую очередь о травле на работе, в учебном заведении или даже в семье.

Читайте подробнее[о травле на работе и о том, как с этим справиться](https://zen.yandex.ru/media/id/5e5e195e23f6716bacbc570a/kak-protivostoiat-travle-na-rabote-5e6a269d9e1c584ed15f31c1?integration=morda_zen_lib&place=more).

В этом случае нужно учиться обозначать и отстаивать свои границы, переступать которые не позволено никому, осознавать свои потребности и защищать свои интересы, повышать уверенность в себе и осваивать навыки эффективного взаимодействия с людьми.

Самый быстрый способ выйти из позиции жертвы — обратиться к психологу или психотерапевту.

Почитайте [о 10 признаках жертвы и о приёмах](https://zen.yandex.ru/media/id/5e5e195e23f6716bacbc570a/10-priznakov-chto-vy-iavliaetes-jertvoi-5e6790a8595b8e63047ae35b?integration=morda_zen_lib&place=more), которые вы можете применять уже сейчас, чтобы выйти из этой позиции.

# 7 фраз, которые нейтрализуют эмоционального вампира

28 мая 2020

«Вечно ты все делаешь не так!», «У тебя ничего не получится!», «Ты без меня не сможешь», — к сожалению, эти токсичные фразы знакомы многим из нас. Бывает сложно, а порой и невозможно, дистанцироваться от людей, которые их произносят. Расскажу о самых распространенных токсичных фразах и возможных ответах на них, которые помогут вам выйти из токсичной игры (или хотя бы сделать первый шаг на пути к этому).

Произнося ответы на токсичные фразы, сделайте над собой усилие и сохраните спокойствие, оставаясь невозмутимым. Это очень важно.  
Тот, кто спокоен, уже победил. Если вы сильно волнуетесь, постарайтесь замедлить дыхание и успокоить сердцебиение. Нам действительно под силу контролировать свой стресс с помощью более уравновешенного дыхания.

Предложенные ниже ответы — это рабочий инструмент, показывающий направление действия. Это скорее ваша позиция, а не дословный вариант. Моделируйте их в зависимости от ситуации и вашего темперамента.

Главная задача — **выйти из игры, не поддаться на эмоциональный крючок**, заброшенный манипулятором, а не повлиять на него или что-то ему доказать — это невозможно. Изменить другого человека мы не можем, но можем изменить свою реакцию на его слова. Общаясь с манипулятором, старайтесь оставаться в спокойной позиции Взрослого. Почему важно не вставать в детскую обиженную или родительскую нравоучительную позиции, читайте в статье [«Эрик Берн о привычном поведении, которое блокирует здравые решения и поступки»](https://zen.yandex.ru/media/booksforyou/erik-bern-o-privychnom-povedenii-kotoroe-blokiruet-zdravye-resheniia-i-postupki-5a90237b4bf16109148eb120?integration=morda_zen_lib&place=more).

**Фраза 1.** Ты без меня не сможешь. **Ответ:** Посмотри на меня — уже давно могу.

**Фраза 2.** Я не смогу без тебя. **Ответ:** Мне жаль, но тебе нужно понять, как самому(ой) справляться со своими чувствами *(прим. автора канала — в этой фразе вы передаете ответственность тому, кто и должен её нести. Вы не можете и не должны отвечать за чувства и переживания другого человека, только за свои).* Я не хочу жить под контролем чувства вины.

**Фраза 3.** Ты должен(на) в первую очередь думать о моих чувствах. **Ответ:** Я делал/а это очень долго, теперь у меня своя семья, своя жизнь, и это для меня приоритет.

**Фраза 4.** Вечно ты все делаешь не так. **Ответ:** Это неконструктивное утверждение. Ты по каким-то причинам не можешь вынести, что у меня все хорошо.

**Фраза 5.** У тебя ничего не получится. **Ответ:** Я преуспел(а), несмотря на все твои попытки обесценить мои достижения.

**Фраза 6.** Это твоя вина, что я пью, принимаю наркотики или таблетки, что у меня депрессия. **Ответ:** Я не виноват(а) в твоем разрушающем поведении. Тебе нужно обратиться за помощью к специалистам.

**Фраза 7.** Никто тебя не будет любить так, как я. **Ответ:** Уверен(а), что это не так.

Чаще всего подобные фразы мы слышим от близких людей. Слова родных и друзей ранят гораздо сильнее, чем самые едкие замечания посторонних людей. Они давят на чувство долга, усиливают страхи и рождают чувство вины, превращая нас в податливую глину для манипуляций. Однако, если вы сумеете не поддаться эмоционально, то поможете себе выйти из навязанной вам игры. Шантажист бессилен, если не натыкается на ваше чувство вины, считает автор книги ["Эмоциональный шантаж"](http://partners.book24.ru/r/rygaY) Сюзан Форвард.

В своем бестселлере она рассказывает, как справиться с незаслуженным чувством вины, дискомфортом, болью, которые возникают из-за психологического давления других людей. [Книга](http://partners.book24.ru/r/rygaY) особенно полезна тем, кто запутался в токсичных отношениях.

P.S. Поскольку статья вызвала такой живой интерес и большой отклик, хочу порекомендовать еще одну книгу по этой теме психолога Робин Норвуд ["Женщины, которые любят слишком сильно"](https://www.litres.ru/6377941/?lfrom=166290426). В ней о причинах того, почему мы вступаем в деструктивные отношения и никак не можем из них выбраться, и о том, что можно с этим сделать. Отличная [книга](https://www.litres.ru/6377941/?lfrom=166290426).

# Как держать руки во время важного разговора, чтобы подчеркнуть свою уверенность

13 июня 2020



Изображение с сайта https://pixabay.com

***Привет, меня зовут Арт Гаспаров***  
***Я автор учебника МГИМО и Энциклопедии Переговоров***  
***Делюсь дипломатическим опытом и полезными советами*** **©**

Друзья, сегодня я расскажу вам об одном мощном, психологическом жесте, который подчеркнет вашу уверенность во время разговора.

Этим жестом пользуются, президенты, политики, дипломаты и самые разные сильные личности. Смело берите его себе на вооружение.

Итак, вы складываете пальцы в так называемый замок-треугольник, как показано на картинке. И держите их в такой позиции на протяжении всего важного разговора. Подобное положение рук подчеркивает, что вы полностью контролируете разговор и знаете, что к чему.

Для усиления некоторый ваших слов, идей и мыслей вы деликатно добавляете жестикуляцию. На пару секунд вы аккуратно отделяете правую руку из замка-треугольника и делаете жест, акцентирующий вашу важную мысль.

Затем, после жеста вы возвращаете руку обратно в замок-треугольник.  
К слову, для того чтобы ваше тело демонстрировало большую уверенность в словах и мыслях, полезно использовать для жестов именно правую руку, а не левую.

И еще один важный момент. Лучше направлять замок-треугольник слегка вниз, а не "тыкать им в собеседника". Так вы не будете рождать психологическую конфронтацию.

Для усиления своей линии разговора также советую говорить медленно, выделять ударением важные слова и использовать технику дипломатичного взгляда: смотреть человеку в правый глаз.

Узнайте ценные секреты общения и убеждения, которыми пользуются дипломаты в самых разных странах. Редкие знания и убедительное превосходство ждут вас по ссылке в интеллектуальном, имиджевом

# Артур Шопенгауэр о пяти приемах, как победить в любом споре

13 июля 2020

Немецкий философ Артур Шопенгауэр сравнивал спор с фехтованием. Одну из своих книг, [«Искусство побеждать в спорах»](https://www.litres.ru/8952636/?lfrom=166290426), он посвятил так называемому искусству духовного фехтования. В ней он рассказал о приемах, которые помогают победить в любом споре.

В своей книге Шопенгауэр предложил 34 приема-уловки. Откровенно говоря, я называю их нечестными, потому что их используют те спорщики, которым не важно содержание спора, им нужно победить любой ценой. Сам Шопенгауэр нейтрально относился к этому вопросу, он считал, что:

*«Диалектика не должна заниматься объективной истиной, — все равно как фехтовальщик не задается вопросом о том, кто, собственно, прав в ссоре, поведшей к дуэли: делать выпады и парировать удары — вот его дело. Точно так же и в диалектике: она — искусство духовного фехтования».*

В этой статье я расскажу о некоторых уловках из [книги](https://www.litres.ru/8952636/?lfrom=166290426) Шопенгауэра, которые актуальны и сейчас: их часто используют современные хейтеры. Но прежде чем перейдем к ним, процитирую важную, на мой взгляд, мысль философа, которая поможет более спокойно относиться к хамам.

*«Для каждого человека ближний — зеркало, из которого смотрят на него его собственные пороки. Но человек поступает при этом как собака, которая лает на зеркало, предполагая, что видит там не себя, а другую собаку».*

Итак, напомню, что всего Шопенгауэр предложил 34 приема-уловки, с помощью которых действительно можно обезоружить противника. Вот только стоит ли их использовать? Будет ли «победителю» радостно после такой «победы»? На мой взгляд, лучше взять их на вооружение, чтобы не попасться на крючок нечестных игроков.

**Прием-уловка 1:**«Чтобы устранить или по крайней мере сделать подозрительными некоторые утверждения противника, надо свести их к какой-нибудь презираемой всеми или не уважаемой категории, конечно, если эти утверждения имеют какую-нибудь, хотя бы самую слабую связь с ней. В таком случае обыкновенно восклицают: "Э, голубчик, да ведь это идеализм!" ("это рационализм!", "это спиритизм!", "это мистицизм!" и т.д.)».

*Такой прием я называю навешиванием ярлыков, когда спорщик уводит от предмета разговора с помощью некорректных, часто негативно окрашенных обобщений. Часто такие обобщения касаются не темы разговора, а личности собеседника.*

**Прием-уловка 2:**«Когда противник что-то утверждает, посмотрите, не противоречит ли он хотя бы чему-нибудь, что он доказывал или с чем он согласился раньше. Далее, не противоречит ли он тезису школы или учения, которое он хвалил и одобрял, и, наконец, тому, что он сам делает или не делает. Придирку можно найти всегда и во всяком случае».

*Это классический вариант ухода от темы обсуждения с помощью придирок: найти хоть какое-то противоречие, незначительную неточность, которые не влияют на основную линию разговора, и громко, с негодованием о ней заявить — такая уловка часто сбивает с толку неопытных оппонентов. Старайтесь на нее не вестись.*

**Прием-уловка 3:**«Когдане знаешь, что отвечать на утверждения противника, можно с деликатной иронией признаться в своей некомпетентности: "То, что вы говорите, недоступно моему слабому уму; может быть, вы и правы, но я не понимаю этого, потому отказываюсь высказать какое-либо мнение". Таким образом, слушатели, у которых вы пользуетесь уважением, будут вполне убеждены, что ваш противник говорит ужасный абсурд».

*Это вариант обесценивания собеседника с помощью тонкой, завуалированной демонстрации своего превосходства.*

**Прием-уловка 4:**«Если при каком-нибудь приведенном удачно аргументе противник начинает видимо злиться, надо усиленно пользоваться этим аргументом и даже злоупотреблять им не только по той причине, что он раздражает и дразнит противника, но и потому, что благодаря такому факту мы можем смело вывести заключение, что нечаянно напали на слабую сторону и, следовательно, легко можем поймать его на чем-нибудь».

*Найти болевую точку собеседника и много раз нажать на нее — излюбленная тема нечистых на руку оппонентов. Именно поэтому старайтесь в любом споре сохранять невозмутимость. Не случайно говорят, что когда ты спокоен, ты уже победил.*

**Прием-уловка 5:**«Когда противник на самом деле прав, но, на счастье, приводит плохие доказательства, легко бывает опровергнуть эти доказательства и приписать это опровержение опровержению всего тезиса. И если противнику или слушателям случайно не придет на ум настоящее доказательство, тогда вы победили».

*Это еще один из вариантов нарушения законов логики, которые используют хейтеры: опровергнуть один из доводов и на этом основании безапелляционно заявить об ошибочности всего суждения в целом.*

Как видите, большинство уловок сводится к тому, чтобы сбить собеседника с толку и вывести его из эмоционального равновесия. Но кто предупрежден, тот вооружен. Теперь у вас будет преимущество — вас уже не застанут врасплох.

Хотя [работа Шопенгауэра](https://www.litres.ru/8952636/?lfrom=166290426) и написана более полутора веков назад, до сих пор в ней подкупают не только яркость и образность языка автора, но и жизненность приведенных им примеров и уловок.

**Виктория Шилкина**, клинический психолог, автор канала и сайта [Books-for-you.ru](http://books-for-you.ru/)

# Главное качество, которое помогает сохранять самообладание в любых ситуациях

18 июля 2020

Есть люди, которые умудряются сохранять невозмутимость в любой, даже крайне стрессовой и непонятной ситуации. Как им это удается? Нобелевский лауреат по литературе 2017 года Кадзуо Исигуро в своей книге называет качество, которое помогает в этом.

Американского писателя японского происхождения Кадзуо Исигуро мы знаем в основном по романам [«Не отпускай меня»](https://www.litres.ru/160187/?lfrom=166290426) и [«Погребенный великан»](https://www.litres.ru/17033714/?lfrom=166290426). Но его книга [«Остаток дня»](https://www.litres.ru/125266/?lfrom=166290426) заслуживает не меньшего внимания. Она была написана в 1989 году и удостоилась Букеровской премии. По этой книге был снят одноименный фильм с Энтони Хопкинсом в главной роли. Книга об английском дворецком самого высокого уровня — эталоне профессии: невозмутимом, стойком профессионале в лучших английских традициях. Что же делает его таким?

Одна из отличительных черт «великого дворецкого» — это его самообладание. Такого человека не могут потрясти никакие внешние обстоятельства, сколь бы внезапными, тревожными или досадными они ни были. Он всегда на высоте, всегда готов четко исполнять свой профессиональный долг. Качество, которое помогает ему оставаться невозмутимым, — это **достоинство**. Дальше мы будем говорить об этом качестве с точки зрения английской культуры и традиции. Правда должна сказать, что местами это напоминает [кодекс поведения самураев](https://www.litres.ru/18438718/?lfrom=166290426), не зря же автор книги — японец.

По мнению Кадзуо Исигуро и его героя — дворецкого одного из лучших домов Англии, «решаюшим компонентом "достоинства" является способность никогда не расставаться со своим профессиональным лицом. … Всякий мало-мальски серьезный дворецкий обязан на людях *жить* в своей роли, жить целиком и полностью, он не может на глазах у других выйти из роли, а через час войти, словно это не роль, а маскарадный костюм. Существует всего одна, и только одна, ситуация, в рамках которой дворецкий, пекущийся о своем достоинстве, может позволить себе выйти из роли, а именно — когда он остаётся в полном одиночестве».

Как добиться этого на практике, на мой взгляд, интересно рассказывает Джуффин Халли, начальник Тайного Сыска из [книг Макса Фрая](https://www.litres.ru/118965/?lfrom=166290426): «Когда тебе приходится ежедневно совершать невозможное, эффективней всего просто превратиться в человека, для которого твоё невозможное — простое и даже естественное дело. Это решает все проблемы разом. Очень удобно. Но вылезать из этой шкуры следует как можно реже, хотя бы потому, что возвращаться в неё — колоссальный, почти непосильный труд. Поэтому большую часть времени я живу, действую, чувствую и рассуждаю, как идеальный начальник Тайного Сыска, человек, чьё существование полностью подчинено интересам дела. И все удовольствия, включая одинокие прогулки по Тёмной стороне, возможны для него только по служебной необходимости» (цитата из книги Макса Фрая [«Слишком много кошмаров»](https://www.litres.ru/8910456/?lfrom=166290426)).

Достоинство по-английски сводится к тому, чтобы не выходить из роли, «не раздеваться на глазах у других», всегда держать «жесткой верхнюю губу». Это та выдержка, которая становится образом жизни — постоянный физический стоицизм: никогда не жаловаться и, чтобы не случилось, не подавать виду. Вроде бы всё понятно и достойно уважения. Однако почему же экономка однажды бросает нашему дворецкому такую фразу: «Ну почему, мистер Стивенс, почему, почему, почему вы всегда должны притворяться?!»?

Мистер Стивенс не притворяется, он сохраняет достоинство — так, как его понимает. Ему не в чем себя упрекнуть, он прожил достойную жизнь, достойно служа своему хозяину и полностью вверяя ему свою судьбу. Но иногда он всё же оглядывается на прошлое с неким сожалением, что жизнь сложилась не совсем так, как ему бы хотелось. Иногда он всё-таки тревожится о том, что можно было бы сделать, чтобы самому распорядиться собственной жизнью.

Впереди нашего героя ждет «остаток дня» — лучшие, по мнению Исигуро, годы жизни. «Вечер — лучшее время суток, — говорит он словами одного из героев книги, — Кончился долгий рабочий день, можно отдыхать и радоваться жизни. Да вы любого спросите — услышите то же самое. Вечер — лучшее время суток». Удастся ли нашему мистеру Стивенсу распорядиться своим «остатком дня» как-то иначе? Или он так и останется верен своей профессиональной аскезе? На этот вопрос у каждого читателя найдётся свой ответ.

Когда будете читать роман [«Остаток дня»](https://www.litres.ru/125266/?lfrom=166290426), обратите внимание на его стилистику. В ее основе сдержанность, которая проявляется в самой речевой технике. Лингвистически жизнь главного героя описана очень талантливо: снаружи сдержанная аскеза, внутри живой человек, которого невозможно скрыть даже за сдержанным, выверенным стилем повествования. Он проступает так незаметно, так искусно — очень любопытно наблюдать за этим. Показать живого человека за таким сдержанным стилем повествования непросто. «Снимаю шляпу» перед талантом Кадзуо Исигуро.

**Виктория Шилкина**, клинический психолог, автор канала и сайта [Books-for-you.ru](http://books-for-you.ru/)

# 10 фраз-конфликтогенов, которые нужно исключить из своей речи

14 июня 2020

Конфликтологи предостерегают: не употребляйте некоторые слова и выражения — они провоцируют конфликты. По-хорошему, их надо убрать из своего лексикона. В статье вы найдете десять самых распространенных конфликтогенов — многие их используют, даже не задумываясь о последствиях.

Эти конфликтогены выделила и описала в своих книгах и лекциях конфликтолог, социальный психолог Ирина Баржак. Если вы хотите понять, как они действуют, как общаться со сложными, токсичными людьми, провокаторами, читайте новинку Ирины ["Сам дурак. Как убеждать непробиваемых"](https://www.litres.ru/54882121/?lfrom=166290426).

**Что такое конфликтогены?**

Это слова, а также действия, которые провоцируют конфликт и/или разжигают его еще сильней. **Общее правило: не употребляйте конфликтогены и не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.**

А теперь перечислю их. Как уже было сказано, к конфликтогенам относятся не только фразы, но и действия.

**1. «Нет, ты послушай. Нет, я совсем не это хотел сказать, подожди. Нет, это всё не так»**

Первая маленькая «нет», которая проскакивает у вас в речи, производит эффект, как будто у вашего собеседника забрало падает, если мы представим рыцарский шлем. В этот момент человек перестает вас слышать. Он начинает придумывать вам ответ.

**2. «Посмотри, сделай, почитай»**

Глаголы повелительного наклонения, критика, обвинения, снисходительное отношение и хвастовство. Первое, что хочет сделать человек, когда ему приказывают — это сбросить с себя этот приказ, воспротивиться ему. На критику реакция похожая. Если хотите покритиковать, то лучше используйте такой приём: сначала о хорошем, потом об ошибках — плюсы и точки для роста.

**3. «Я уверен, что у нас никогда такого не было»**

Безапелляционные суждения — мощный конфликтоген. Что человек услышит в этой фразе? То, что вы хотите показать свое превосходство. То, что вы говорите тоже самое «нет», но немного другими словами.

**4. «Лучше бы ты…»**

Непрошеные советы. Человек не воспримет информацию так, как вы хотите. А что он воспримет? То, что вы хотите показаться умнее его. То, что вы ставите его в зависимое положение.

**5. Перебивание**

Старайтесь такого не допускать. А если уж перебили, извинитесь и дайте человеку досказать.

**6. «Это не моя задача»**

Перекладывание ответственности на другого: «Это не наше дело, это отдел закупок вовремя не сделал. Причем здесь я?» Это конфликтоген. Если вы перекинули на кого-то ответственность, ждите ответный удар. Произошла завязка, будет кульминация и развязка.

**7. Подшучивания**

Если шутка направлена на кого-то, то она нарушает его границы. Один раз человек стерпит, два раза, три, а на четвертый произойдет конфликт.

**8. Несдержанные обещания**

Пообещали, но не сделали — будет конфликт. Чтобы успевать вовремя, предусматривайте временной запас. Лучше взять побольше времени, чем не выполнить в обещанный срок. Оценивайте свои ресурсы объективно.

**9. «Когда-то ты не сделал то-то и то-то»**

Напоминание о проигрышной ситуации. Руководители часто укоряют подчиненных прошлыми неудачами. Это конфликт. Известный психиатр и психолог Виктор Франкл считал, что если руководитель все время говорит своему подчиненному о его недостатках, он как будто программирует его на них. Но если руководитель находит в подчиненном что-то хорошее, и немного преувеличивает, то это воспринимается как поддержка, у подчиненного появляется желание действительно стать лучше, тянуться за более высокой планкой. Оптимальный уровень такой планки — 10-20% более чем есть на самом деле. Тогда это не травмирует и не вызывает подозрения, что это некая ложь или лесть.

**10. Деньги в долг**

Пока вы не отдали долг (или пока вам не отдали долг), обе стороны находятся в напряжении, которое может перерасти в конфликт. Рано или поздно это напряжение разрядится. Кроме того, попросить в долг — это мощный стресс. Отказать — тоже мощный стресс.

В статье перечислены десять конфликтогенов, но их, конечно же, больше. Об остальных читайте в книге Ирины Баржак ["Сам дурак. Как убеждать непробиваемых"](https://www.litres.ru/54882121/?lfrom=166290426).

# Как я отразил критику неприятного человека. Так, что он стыдливо покинул разговор

31 июля 2020

***Привет, меня зовут Арт Гаспаров***  
***Я автор учебника МГИМО и Энциклопедии Переговоров***  
***Делюсь дипломатическим опытом и полезными советами*** **©**

Сегодня я хочу рассказать вам одну историю из жизни, как мне удалось отразить критику неприятного человека. Да так отразить, что он стыдливо покинул разговор. Дело было на одном светском приеме. Я рассказывал приятным людям, как еще много лет назад в посольстве я начал работать над первой [Энциклопедией Переговоров](https://www.gasparovbook.com/info).

Неожиданно к разговору присоединился человек, который сразу начал бравое наступление со слов в духе: «Ничего полезного в Энциклопедии быть не может. Люди никогда не смогут хорошо общаться. Их даже не стоит учить общению. В мире все решают деньги, а не знания. Кто богаче, тот и круче. Автору лучше бросить свою затею».

У меня не было ни малейшего желания вступать с ним в спор, поэтому я обратился к другим участникам беседы и сказал им примерно следующее:

«Помните, я говорил Вам о своей популярной [книге про манипуляции.](https://www.artgasparov.com/product-page/%D0%BA%D0%BD%D0%B8%D0%B3%D0%B0-77-%D0%B5%D0%B6%D0%B5%D0%B4%D0%BD%D0%B5%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D1%85-%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%BF%D1%83%D0%BB%D1%8F%D1%86%D0%B8%D0%B9)Смотрите, как это работает. Образовавшийся подле меня неизвестный человек только что использовал манипуляцию «Авось прокатит», манипуляцию «Ложные акценты» и манипуляцию «Обесценивание». Он подумал, что подобными приемами сможет спровоцировать меня на необузданный, эмоциональный порыв, который невыгодно меня осветит.

На самом деле, он хочет привлечь внимание красивой Елены, которая весь вечер мне улыбается. Ему она тоже понравилась. Посмотрите на его положение в пространстве. Его текущий взгляд на ее область груди, руки на ремне и ступни, развернутые в ее сторону, это отлично подчеркивают.

Только вот шансов у него заполучить внимание Елены так же много, как золота в дырявом решете. Как только он начал разговор, Елена приняла защитную позу, обхватила себя руками и посмотрела на меня взглядом в стиле: «Пожалуйста, сделай что-нибудь, чтобы он скорее исчез из разговора».

Не беспокойся, дорогая Елена, он сейчас сам исчезнет, потому что у него нет ни шанса испортить нашу приятную и веселую беседу. Мы просто будет его не замечать, и уровень его внешнего рейтинга будет снижаться каждую секунду. Принимая во внимание статус гостей на этом приеме, он просто не может себе этого позволить. Равно как проявить агрессию или вести себя иным неподобающим образом».

Неприятный человек покраснел, буркнул себе что-то под нос и стыдливо удалился. Елена не сводила с меня глаз весь вечер.

Дорогие читатели, пройдите несложный, двухминутный тест от нашего канала и узнайте, как сильно вы нравитесь окружающим. В конце вы получите в подарок полезный гайд с профессиональными советами дипломатов, помогающими ловко располагать к себе людей и грамотно переигрывать в свою пользу самые разные разговоры...

# Как спастись, если вы всегда на связи

**5 августа 2020**|**Джон Хэкстон**

Еще до того, как COVID-19 вынудил множество людей работать прямо у себя дома, мы оказались в эпицентре революции. Развитие технологий радикально изменило наш режим работы и образ жизни. Услуги и информация доступны в режиме 24/7, и мы можем когда угодно с легкостью выйти на связь с любым человеком, в какой бы точке мира он ни находился.

Однако за все это удобство приходится платить. Из-за того, что наши смартфоны всегда включены и в зоне доступа, нам может быть трудно «выключиться» из профессиональной деятельности. Мы можем сами того не желая стать частью современной культуры общения, девиз которой — «Всегда на связи» (для краткости назовем ее широкополосной культурой). Исследования показали, например, что постоянное присутствие в сети усугубляет конфликты и противоречия между нашей работой и личной жизнью, обмен сообщениями в нерабочее время существенно способствует стрессу, а компульсивное использование интернета связано с трудоголизмом.

Сейчас, когда многие из нас работают из дома, общаясь с коллегами исключительно посредством электронных инструментов, границы между домом и работой сильно размываются, и из-за этого нам еще труднее выключаться.

Что мы можем предпринять, чтобы пользоваться всеми преимуществами современных технологий, минимизируя вред, причиняемый широкополосной культурой? Моя организация — Myers-Briggs Company — провела исследование, чтобы найти несколько ответов на этот вопрос. В 2018 и 2019 году мы провели опрос, в ходе которого более тысячи человек рассказали о своем типе личности, поведении и отношении к широкополосной культуре. Мы также оценили их уровень удовлетворенности работой и остроту конфликта между их работой и личной жизнью наряду со множеством других факторов.

Результаты оказались показательными. Не все аспекты широкополосной культуры рассматривались как что-то нежелательное. Более 10% респондентов сказали, что режим «на связи» помогает им быть в курсе дел и быстро реагировать на происходящее, а также создает условия для гибкого графика, позволяющего работать где и когда угодно. Те, у кого был доступ к рабочей электронной почте и рабочим номерам телефона за пределами офиса, сообщали о большей вовлеченности в работу и удовлетворенности ею.

Однако в целом преимущества перевешивались недостатками. Почти треть респондентов призналась, что у них не получается выключиться из профессиональной деятельности. Более четверти участников опроса сообщили, что широкополосная культура создавала помехи их личной и семейной жизни. Пятая часть опрошенных отметила, что такой режим может приводить к переутомлению. Некоторые высказались резко отрицательно, в частности, один респондент сказал: «Ты выгораешь, у тебя нет личной жизни, нет времени на детей, ты часто попадаешь в стрессовые ситуации, теряешь друзей и близких, а в конце жизни ты будешь жалеть обо всем этом». Причастность к широкополосной культуре часто приводит к повышению уровня стресса, обострению конфликта между работой и частной жизнью, трудностям с концентрацией внимания.

Мы также изучили, как люди справляются со стрессом, вызванным постоянным режимом «на связи». Большинство прибегало к четырем комплексным стратегиям, но участники, относящиеся к разным типам личности, реагировали на них по-разному, так что мы рассмотрим их сквозь эту призму. Индикатор типов личности от Майерс-Бриггс оценивает четыре аспекта личности, в соответствии с которыми люди предпочитают:

* фокусировать внимание на внешнем мире или других людях или предметах **(экстравертный тип)** либо на своем внутреннем мире и своих чувствах **(интровертный тип)**;
* доверять опыту и использовать информацию, полученную на основании их пяти чувств **(сенсорный тип)**, или оценивать будущее и взаимосвязи между вещами, формирующие общую картину **(интуитивный тип)**;
* принимать решения на основании объективной логики **(мыслительный тип)** или своих ценностей и в зависимости от того, как решения влияют на других людей **(чувствующий тип)**;
* жить в более структурированном, организованном режиме **(решающий тип)** или более гибком, спонтанном режиме **(воспринимающий тип)**.

Рассмотрение четырех стратегий выживания в условиях широкополосной культуры позволит вам более эффективно использовать их, чтобы уменьшить ее вредное влияние.

**1. Найдите время и место, чтобы выключаться из профессиональной деятельности.**

Если ваши предпочтения характерны для **экстравертного типа**, заряжайтесь энергией, делая что-то активное, возможно, с кем-то (даже если это происходит виртуально из-за социального дистанцирования). Если вы работаете из дома, обязательно делайте перерывы.  Выйдите на прогулку или пробежку, если у вас есть возможность, или сделайте что-то новое и непохожее на ваши обычные занятия. Некоторым экстравертам помогает оставлять свои гаджеты в другой комнате на время упражнений по снятию стресса. Оставайтесь на связи с людьми и используйте видео, а не только голосовое общение.

Если ваши предпочтения характерны для **интровертного типа**, заряжайтесь энергией, делая что-то позволяющее вам уделить время размышлениям. Создайте у себя дома тихий уголок, где вы можете работать и/или отдыхать. Постарайтесь ограничить количество онлайновых совещаний, но обязательно поддерживайте контакт с людьми.

**2. Опасайтесь информационных перегрузок.**

Если ваши предпочтения характерны для **сенсорного типа**, остановитесь и сделайте шаг назад. Сосредоточьтесь на общей картине. Что важно? Чтобы не заблудиться в деталях, оставайтесь на связи с людьми и спрашивайте их мнение о ситуации. Не зацикливайтесь на исправлении малейших недочетов или создании идеальной рабочей обстановки у себя дома.

Если ваши предпочтения характерны для **интуитивного типа**, перестаньте перебирать все возможности. Заземлитесь в текущем моменте. Старайтесь решать проблемы по мере их появления, не отвлекаясь. Если вы работаете дома, это может способствовать перескакиванию от одной идеи к другой.

**3. Выстройте границы.**

Если ваши предпочтения характерны для **мыслительного типа**, оцените свое влияние на окружающих. Например, перечитывайте сообщения перед отправкой. Письма от «мыслителей», которые склонны избыточно фокусироваться на излагаемой задаче, могут быть очень прямолинейными и казаться адресатам слишком лаконичными и обезличенными. В отсутствии преимуществ, которые дает личное общение, вас могут неправильно понять.

Если ваши предпочтения характерны для **чувствующего типа**, найдите равновесие между заботой о других и своими потребностями. Это может оказаться трудным, так как вы беспокоитесь о влиянии коронавирусного кризиса на окружающих, особенно если ваших близких друзей и родственников нет рядом, чтобы вам помочь. Определите, какие опоры вам нужны, и осознанно примите меры, чтобы их добыть.

**4. Найдите устраивающее вас соотношение работы и частной жизни.**

Если ваши предпочтения характерны для **решающего типа**, установите для себя и других границы, определяющие, когда вы будете и когда не будете использовать технику дома, но проявляйте гибкость, если происходит что-то требующее немедленной реакции. Вероятнее всего, если вы будете выключать свои гаджеты, закончив работу, ваш уровень стресса снизится, поэтому четко объясните окружающим, когда именно вы будете доступны или недоступны. Если из-за коронавирусного кризиса вам пришлось вдруг изменить свои рутины, создайте новые. Если вы работаете из дома, для разграничения работы от частной жизни выделите для себя рабочую зону и находитесь в ней только в рабочее время.

Если ваши предпочтения характерны для **воспринимающего типа**, вам могут нравиться некоторые аспекты работы из дома, например, возможность гибкого графика. Но не рассчитывайте на то, что все вокруг относятся к ситуации так же. Отправляйте письма и приглашения в чаты только в общепринятое рабочее время. Выделите время для внерабочей деятельности, чтобы ваши рабочие будни не стали слишком рутинными. Может помочь преобразование вашего списка дел в блоки времени в вашем календаре.

Техника может сделать нас всемогущими, но иногда мы чувствуем себя ее рабами. Тщательно обдумав, как и когда ее использовать, вы можете найти решение, лучше всего подходящее именно вам. В условиях текущего кризиса это очень важно.

**Об авторе**

**Джон Хэкстон (John Hackston)** — директор по передовым практикам в Myers-Briggs Company и сертифицированный психолог, более 30 лет помогающий клиентам использовать психометрические тесты и опросники в самых разных контекстах, таких как подбор персонала, обучение руководящих сотрудников, управление результативностью и укрепление команд.

# 6 правил общения с высокомерными людьми

Когда другие демонстрируют свое превосходство, вам остается только одно – не играть в их игру! Высокомерие создает дистанцию между людьми, когда человек ведет себя так, словно он важнее или знает больше других. В отличие от здоровой гордости своими достижениями, она отталкивает людей.

В чем разница между гордостью и высокомерием? После общения с высокомерным человеком вам не по себе. Вы чувствуете, что он может причинить вам вред, чтобы сохранить мнимое превосходство: от распространения сплетен до явного насилия.

Никто не любит высокомерных людей. Эти советы помогут вам сохранить чувство собственного достоинства.

**Проявляйте сочувствие, но не пытайтесь исправить надменного человека**

Потребность в превосходстве имеет глубокие корни и в детстве, и связана с низкой самооценкой, жаждой одобрения и отсутствием эмпатии. Не нужно пытаться исправить то, что было начато давно. Просто проявите сочувствие.

**Примите тот факт, что высокомерный человек действительно считает себя лучше остальных**

Нет ничего, что вы могли бы сделать, чтобы поколебать это глубинное убеждение. Это выше ваших сил. Но принимая чувство чужого превосходства, вы не должны подыгрывать высокомерному человеку и чувствовать себя неполноценным. Помните: это игра, в которую вы всегда можете отказаться играть.

**Будьте искренни**

Напомните высокомерному человеку, что никто не знает всего и идеальных людей не существует. Используйте обезоруживающие фразы типа: «Простите, что перебиваю, но…» или «Может быть, вы не хотели задеть мои чувства (выглядеть самонадеянным, показать, что вы правы на сто процентов), но…». Если высокомерие выглядит неестественным, поинтересуйтесь у собеседника, не случилось ли в этот день чего-нибудь экстраординарного.

**Привлекайте союзников**

Если прямой диалог невозможен, подключайте третью сторону, чтобы снять напряжение. Не мстите, ищите поддержку, в которой вы нуждаетесь.

**Установите границы**

Вы не всегда можете выбрать, с кем работать или общаться, но никогда не поздно установить ограничения. Решите, сколько времени вы готовы провести с высокомерным человеком, на какие темы вы будете или не будете говорить. Сопротивляйтесь провокациям. Если вы не можете сохранить дистанцию, подумайте о полном прекращении общения. Никто не должен терпеть оскорбления, ни в личных, ни в профессиональных отношениях.

**Обдумывайте свои шаги**

Как бы вы ни решили поступить, делайте это обдуманно. Высокомерные люди заставляют других быстро терять самообладание и демонстрировать худшие стороны своего «Я». Наблюдайте за своими реакциями, имея в виду долгосрочные интересы. Ведите свою игру, вместо того чтобы включаться в чужую.

[**Вернуться в каталог сборников о деловом общении**](http://учебники.информ2000.рф/kommunikation2/kommunikation3.shtml)

[**Вернуться в электронную библиотеку по экономике, праву и экологии**](http://учебники.информ2000.рф/index.shtml)

[**НАПИСАНИЕ на ЗАКАЗ: дипломы и диссертации, курсовые и рефераты. Переводы с языков, он-лайн-консультации. Все отрасли знаний**](http://учебники.информ2000.рф/napisat-diplom.shtml)

|  |  |
| --- | --- |
| [**КНИЖНЫЙ МАГАЗИН**](http://учебники.информ2000.рф/chitai.shtml) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| [**ТОВАРЫ для ХУДОЖНИКОВ и ДИЗАЙНЕРОВ**](http://учебники.информ2000.рф/kar.shtml) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| [**АУДИОЛЕКЦИИ**](http://учебники.информ2000.рф/lectr.shtml) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| [**IT-специалисты: ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ**](http://учебники.информ2000.рф/otu.shtml) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| [**ФИТНЕС на ДОМУ**](http://учебники.информ2000.рф/fit1.shtml) |  |