Как разговаривать с мудаками

Что делать с неадекватными и невыносимыми людьми в вашей жизни

Марк

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Оглавление

Часть 1. Основные принципы общения с психами **13**

Глава 1. Понимаем сумасшедших 15

Глава 2. Распознаём механизм безумия 26

Глава 3. Как определить образ действия иррационального человека 43

Глава 4. Когда говорить с сумасшедшим и когда лучше этого не делать 57

Часть 2. Познаём внутреннего психа **69**

Глава 5. Распознаём внутреннего сумасшедшего 71

Глава 6. Сдерживаем внутреннего психа, защищаясь от атаки 84

Глава 7. Приходим в себя после победы сумасшедшего 99

Часть 3. 14 способов общения с психами **109**

Глава 8. Показать живот 111

Глава 9. Техника ИСР 121

Глава 10. Путешествие во времени 132

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Глава 11. Глаз урагана 143

Глава 12. Докопаться до разочарования 154

Глава 13. Аквариум 160

Глава 14. Расщепление 169

Глава 15. Три П 175

Глава 16. Немного лести 182

Глава 17. Приказ о спасении 188

Глава 18. Противоударное повреждение 193

Глава 19. Решительный отказ и вежливый отказ 201

Глава 20. Друзья-враги 208

Глава 21. Я знаю, что ты скрываешь 215

Часть 4. Восемь способов справиться с безумием в личной жизни 221

Глава 22. Вы утратили чувство любви? 223

Глава 23. Амортизация шока 233

Глава 24. Имитатор 240

Глава 25. Ребенок А или ребенок Б? 244

Глава 26. «Что для тебя хуже всего?» 251

Глава 27. Воссоединение 258

Глава 28. Завершение на основе допущения 264

Глава 29. Четыре Н и четыре Р 270

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Часть 5. Что делать при настоящем психическом расстройстве **279**

Глава 30. Куда обратиться при серьезном отклонении? 281

Глава 31. Как убедить человека принять помощь 300

Глава 32. Что делать, если ваш близкий хочет покончить с собой 316

Глава 33. Надо было, можно было, следовало бы 322

Эпилог **331**

Благодарности **333**

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

ГЛАВА 1

Понимаем сумасшедших

Проработав психиатром десятки лет, я могу сказать, что понимаю безумцев, включая глубоко больных людей. Что я имею в виду? Например, один из моих пациентов преследовал Бритни Спирс, а другой выпрыгнул с пятого этажа, потому что верил, что умеет летать. Еще один как-то раз позвонил мне из тюрьмы в Доминиканской Республике и рассказал, что попал туда, собираясь устроить революцию. Кроме того, я работал с больными анорексией, которые весили меньше 40 килограммов, героиновыми наркоманами и больными шизофренией, испытывающими галлюцинации. Я учил переговорщиков, как заставить сдаться одержимых убийствами террористов, взявших заложников. Сейчас я показываю директорам и топ-менеджерам компаний, как справляться с людьми, угрожающими бизнесу. Проще говоря, мы с ненормальными давно перешли на «ты».

Но недавно меня посетила интересная мысль: я каждый день ожидаю встретить психа, потому в этом заключается моя работа. Однако я внезапно понял, как часто вам приходится сталкиваться с безумцами — не выпрыгивающими с балконов или запугивающими

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Бритни Спирс, а теми, кого я называю бытовыми психами.

Озарение настигло меня, когда я отправился на встречу застройщиков и их юристов, нуждавшихся в консультации о помощи семьям в кризисной ситуации. Я ожидал скучной встречи, но их рассказы меня заворожили. Я обнаружил, что эти люди ежедневно «разговаривают с сумасшедшими» — совсем как я! Почти каждая обсуждаемая ситуация касалась клиентов, которые вели себя совершенно безумно. У этих юристов не было проблем с тем, чтобы составить завещание или создать трастовый фонд. Но они не знали, что делать, если клиент превращался в психа, — и отчаянно хотели узнать.

Вот когда до меня дошло, что все, включая вас, сталкиваются с этой проблемой. Готов спорить, что практически ежедневно вы сталкиваетесь хотя бы с одним иррациональным человеком. Например, это босс, требующий невозможного. Придирчивый родитель, агрессивный подросток, коллега-манипулятор или кричащий на вас сосед, рыдающий влюбленный или вздорный клиент с необоснованными претензиями.

Вот о чем эта книга: как вам разговаривать с психами. Кстати о слове «псих»: я понимаю, что оно звучит провокационно и неполиткорректно. Но, когда я использую его, я не имею в виду психически больных людей (хотя психические расстройства, разумеется, провоцируют безумное поведение — см. часть 5). Также я не употребляю слово «псих» для стигматизации той или иной группы людей. Потому что любой из нас в определенный момент способен вести себя как сумасшедший. Говоря «псих» или «безумец», я подразумеваю, что человек ведет

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

себя иррационально. Есть четыре признака того, что люди, с которыми вы имеете дело, иррациональны:

1) у них нет ясной картины мира;
2) они говорят или делают вещи, не имеющие смысла;
3) они принимают решения или предпринимают действия не в своих интересах;
4) когда вы пытаетесь вернуть их на путь благоразумия, они становятся совершенно невыносимыми.

В этой книге я поделюсь своими лучшими приемами того, как достучаться до иррациональных людей. Я прибегал к этим методам, чтобы мирить враждующих коллег и спасать браки, и вы тоже сможете воспользоваться ими, чтобы держать под контролем окружающих вас людей, потерявших адекватность.

КЛЮЧ: САМОМУ СТАТЬ ПСИХОМ

Инструменты, о которых я расскажу, при использовании требуют мужества. Потому что вы не будете просто игнорировать психов и ждать, пока они уйдут. Вы не будете спорить с ними или пытаться переубедить их. Вместо этого вам придется прочувствовать сумасшествие и начать вести себя так же.

Много лет назад кто-то объяснил мне, что делать, когда собака вцепилась вам в руку. Если довериться инстинктам и отдернуть руку, то собака вонзит зубы еще глубже. Но если вы воспользуетесь неочевидным решением и протолкнете руку глубже в глотку, собака

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

ослабит хватку. Почему? Потому что собака захочет сглотнуть, для чего ей нужно расслабить челюсть. Тут-то вы и вытащите руку.

Похожим образом можно взаимодействовать и с иррациональными людьми. Если вы будете относиться к ним так, будто они сумасшедшие, а вы нет, они только глубже погрузятся в безумные мысли. Но если вы сами станете вести себя как псих, это резко изменит ситуацию. Вот пример.

> После одного из самых отвратительных дней в моей жизни по дороге домой я сосредоточенно думал о свалившихся на меня неприятностях и вел машину на автопилоте. К несчастью для меня, все это происходило в крайне опасный для Калифорнии час пик. В какой-то момент я случайно подрезал пикап, в котором сидел здоровяк с женой. Он сердито просигналил, и я помахал рукой, чтобы показать, что приношу свои извинения. Но затем — всего пару километров спустя — я снова его подрезал.
>
> Тогда мужчина нагнал меня и резко остановил грузовик перед моим автомобилем, заставив меня съехать на обочину. Затормозив, я увидел, как его жена отчаянно жестикулирует, прося его не выходить из машины.
>
> Разумеется, он не обращал на нее внимания и через несколько мгновений уже оказался на дороге — под два метра ростом и весом килограммов в 140. Он резко приблизился ко мне и начал стучать по стеклу, выкрикивая ругательства.

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Я был настолько ошеломлен, что даже опустил стекло, чтобы слышать его. Затем я подождал, пока он сделает паузу, чтобы после вылить на меня еще больше желчи. И когда он замолчал, чтобы перевести дыхание, я сказал ему: «У вас был когда-нибудь настолько ужасный день, что вы просто надеялись на то, что кто-то вытащит пушку, пристрелит вас и положит конец всем страданиям? Этот кто-то — вы?»

У него отвисла челюсть. «Что?» — спросил он.

До этого момента я вел себя очень глупо. Но вдруг я сделал что-то гениальное. Каким-то невероятным образом, несмотря на затуманенное сознание, я сказал именно то, что нужно.

Я не пытался договориться с этим пугающим человеком — скорее всего, вместо ответа он бы вытащил меня из автомобиля и ударил по лицу своим огромным кулаком. Я не пытался сопротивляться. Я лишь стал таким же чокнутым и ударил по нему его же оружием.

Он уставился на меня, и я снова заговорил: «Да, я серьезно. Я обычно не подрезаю людей и никогда до этого не подрезал кого-то дважды. Просто сегодня такой день, когда не имеет значения, что я делаю и кого встречаю — включая вас! — всё идет наперекосяк. Вы станете человеком, который милостиво положит конец моему существованию?»

Он немедленно изменился, успокоился и начал подбадривать меня: «Эй. Чего ты, парень, — сказал он. — Всё будет в порядке. Честно! Расслабься, у всех бывают плохие дни».

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

> Я продолжил свою тираду: «Тебе легко говорить! Ты-то сегодня не испортил всё, к чему прикасался, в отличие от меня. Не думаю, что у меня хоть что-то станет хорошо. Ты поможешь мне?» Он с воодушевлением продолжил: «Нет, правда. Я не шучу! Всё наладится. Отдохни». Мы проговорили еще несколько минут. Потом он вернулся в грузовик, что-то сказал жене и махнул мне в зеркало, как бы говоря: «Запомни. Успокойся. Всё будет хорошо». И уехал.

Сейчас я не горжусь этой историей. Честно говоря, парень в пикапе был не единственным иррациональным человеком на дороге в тот день. Но вот к чему я клоню. Тот здоровяк мог бы отбить мне легкие. И, пожалуй, сделал бы это, если бы я попытался урезонить его или поспорить с ним. Но я встретился с ним в его реальности, где я был плохим человеком и у него были все основания ударить меня. Инстинктивно используя технику, которую я называю *агрессивным подчинением* (см. главу 8), я превратил его из врага в союзника меньше чем за минуту.

К счастью, моя реакция была естественной, даже в тот по-настоящему неудачный день. Это произошло потому, что я на протяжении многих лет работы психиатром ставил себя на место сумасшедших. Я делал это тысячи раз, разными способами, и я понимал, что это работает.

Более того, я знаю, что это сработает и для вас. Маска психа — это стратегия, которую вы можете использовать с любым иррациональным человеком. К примеру, чтобы поговорить:

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

— с партнером, который орет на вас или отказывается с вами разговаривать;

— с ребенком, кричащим «Я ненавижу тебя!» или «Я ненавижу себя!»;

— со стареющим родителем, который считает, что вам на него наплевать;

— с сотрудником, постоянно раскисающим на работе;

— с менеджером, который все время пытается вас задеть.

Не важно, с каким типом бытовых психов вы имеете дело, — умение самому стать сумасшедшим позволит вам избавиться от провальных коммуникационных стратегий и достучаться до людей. В результате вы сумеете вовлечься практически в любую эмоциональную ситуацию и чувствовать себя уверенным и контролирующим всё.

ЦИКЛ БЛАГОРАЗУМИЯ ВМЕСТО ПОЛИТИКИ «БЕЙ ИЛИ БЕГИ»

Учтите, что вам придется сознательно вживаться в роль психа, потому что ваш организм не захочет, чтобы вы вели себя подобным образом. Когда вы общаетесь с иррациональным человеком, тело посылает вам сигналы, предупреждая об опасности. Как-нибудь обратите на это внимание и убедитесь сами: горло сжимается, пульс ускоряется, у вас начинает болеть живот или голова. Для такой физиологической реакции иногда достаточно просто назвать имя неприятного знакомого.

Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа

Почитать описание, рецензии и купить на сайте

Лучшие цитаты из книг, бесплатные главы и новинки:

Mifbooks Mifbooks Mifbooks

издательство
МАНН, ИВАНОВ И ФЕРБЕР
Максимально полезные книги