

*Сергей Шабанов, Алена Алешина*

# ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

В СЛОЖНЫХ  
КОММУНИКАЦИЯХ



ПСИХОЛОГИЯ

[Почитать описание, рецензии и купить на сайте МИФа](#)

ПСИХОЛОГИЯ

# Оглавление

---

- 9 Введение
- 12 Глава 0, или Краткое содержание предыдущих серий
- 26 Глава 1. Простые и сложные коммуникации
- 34 Глава 2. Алгоритм сложной коммуникации. Подготовка
  - 36 2.1. Постановка целей
  - 50 2.2. Настройка
- 62 Глава 3. Алгоритм сложной коммуникации. Беседа о важном
  - 63 3.1. Установление контакта
  - 75 3.2. Прояснение картины мира другого: почему это так сложно и как это сделать
  - 197 3.3. Рассказываем свою картину мира
  - 199 3.4. Согласование картин мира
  - 205 3.5. Завершение беседы
- 211 Глава 4. Алгоритм сложной коммуникации. После беседы. Анализ

<b>216</b>	<b>Глава 5. Еще о некоторых сложностях и нюансах коммуникации</b>
216	5.1. Как давать конструктивную обратную связь
229	5.2. Как разговаривать с агрессивным человеком
255	5.3. Манипуляции в коммуникациях
267	5.4. Применение алгоритма коммуникации в общении с детьми
275	5.5. Почему мы не всегда вступаем в сложные коммуникации, хотя следовало бы
<b>287</b>	<b>Завершение</b>

# Введение

---

Здравствуйте, дорогие читатели!

Каждый день мы участвуем в десятках, а кто-то даже в сотнях коммуникаций. Одни из них простые и чаще всего короткие:

- Ну, как дела?
- Отлично! А у тебя?
- Что у нас с этой задачей?
- Так сделано уже, не парься!
- Что ты будешь на ужин?
- Может, закажем суши?

Однако другие бывают более серьезными, например:

- разговор с классным сотрудником, который в последнее время как-то скис;
- беседа с воспитателем или учителем, которому не нравится, как ведет себя ваш ребенок;

- беседа с коллегой из смежного подразделения, которого нужно уговорить сделать не его работу, потому что это требуется для решения ваших задач;
- разговор с мужем о том, что вам хотелось бы переехать в более просторную квартиру (притом что накоплений нет, а об ипотеке он и слышать не хочет).

От исхода таких коммуникаций зависит очень многое. Часто они связаны с важными изменениями, потенциальным улучшением отношений или разрешением конфликтов. К сожалению, надо признать, такие разговоры удаются нам далеко не всегда. Мы спорим, злимся, ссоримся или просто уходим ни с чем и потом разочарованно думаем: «С ним невозможно разговаривать!», «Он вообще ничего не хочет слышать», «Упертый баран!» и «Все! Развожусь!» Иногда же страх перед серьезным разговором настолько силен, что мы его даже не начинаем. Молчим, терпим, надеемся, что проблема как-нибудь урегулируется сама, копим напряжение. А ситуация тем временем не улучшается, в отношениях повисают недосказанность и взаимное недовольство. Накопленная агрессия проскальзывает в мелких шуточках и троллинге, демонстративных вздохах или многозначительном молчании.

В этой книге мы будем говорить о том, как эмоции могут нам помогать в коммуникациях и как могут мешать. Как сделать сложные коммуникации более простыми и где найти смелость, чтобы все-таки вести искренние беседы о важном, а не избегать их. Как находить взаимовыгодные решения, научившись для этого быть открытыми, доброжелательными, настроенными на поиск вариантов и готовыми, если в этом будет необходимость, раскрыться гораздо глубже. Расскажем мы и о том, как разговаривать о важном так, чтобы отношения улучшались, а не портились.

Это издание в некотором смысле продолжение нашей первой книги — «Эмоциональный интеллект. Российская практика»\*. Как и предыдущая, она задумана в формате книги-тренинга: в ней есть упражнения, которые вы можете выполнять (или не выполнять, но тогда у вас будет книга-лекция). А если же вы решитесь приступить к заданиям, то чтение станет гораздо более эффективным. В этой книге вы снова встретитесь с участниками тренинга и полюбившимся многим читателям Скептическим участником с его каверзными вопросами.

Конечно же, будет лучше, если вы сначала прочтаете нашу первую книгу: тогда вам станут понятнее многие особенности эмоционального интеллекта и сопряженные с ним нюансы. А здесь мы сосредоточимся только на тех его аспектах, которые непосредственно связаны с коммуникацией.

---

\* *Шабанов С., Алешина А.* Эмоциональный интеллект. Российская практика. М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014.



[Почитать описание, рецензии  
и купить на сайте](#)

Лучшие цитаты из книг, бесплатные главы и новинки:

