

BCĚ
HE
TAK

МАРИНА МЕЛИЯ



Как выбираться из тупиков общения,
в которые мы сами себя загоняем

УДК 159.923.2
ББК 88.52
М47

Все права защищены. Книга или любая ее часть не может быть скопирована, воспроизведена в электронной или механической форме, в виде фотокопии, записи в память ЭВМ, репродукции или каким-либо иным способом, а также использована в любой информационной системе без получения разрешения от издателя. Копирование, воспроизведение и иное использование книги или ее части без согласия издателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.

Мелия, Марина.

М47 Всё не так. Как выбираться из тупиков общения, в которые мы сами себя загоняем / Марина Мелия. – Москва : Эксмо, 2023. – 240 с. – (Марина Мелия. Психология успеха).

ISBN 978-5-04-187754-5

Даже самые опытные из нас часто совершают ошибки в общении с деловыми партнерами, друзьями, семьей. Мы попадаем в коммуникационные тупики и ловушки, из-за чего страдают наши отношения. Профессор психологии, коуч-консультант первых лиц российского бизнеса Марина Мелия убеждена, что для эффективного общения и избежания ненужных конфликтов важно обратить внимание в первую очередь на психологические причины своего поведения. Пока мы не разберемся, почему совершаем ошибки, популярные техники коммуникации будут малоэффективны. Автор бестселлеров «Хочу – Могу – Надо», «Метод Марины Мелия», «Отстаньте от ребенка!» предлагает посмотреть на самые запутанные ситуации общения под новым углом и помогает найти из них выходы.

УДК 159.923.2
ББК 88.52

Научно-популярное издание

МАРИНА МЕЛИЯ. ПСИХОЛОГИЯ УСПЕХА

Мелия Марина

ВСЁ НЕ ТАК

КАК ВЫБИРАТЬСЯ ИЗ ТУПИКОВ ОБЩЕНИЯ, В КОТОРЫЕ МЫ САМИ СЕБЯ ЗАГОНЯЕМ

Главный редактор *Р. Фасхутдинов*. Руководитель отдела *Л. Ошеверова*
Руководитель направления *А. Парлашкевич*. Продюсер *И. Лазарев*
Ответственный редактор *А. Ужегова*. Литературный редактор *Л. Самохина*
Младший редактор *Ю. Гаевская*. Дизайн и вёрстка *М. Астахова*
Художественный редактор *А. Гусев*

Страна происхождения: Российская Федерация
Шығарылған елі: Ресей Федерациясы

ООО «Издательство «Эксмо»
123308, Россия, город Москва, улица Зорге, дом 1, строение 1, этаж 20, каб. 2013.
Тел.: 8 (495) 411-68-86.

Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru
Өндiрушi: «ЭКСМО» АҚБ Баспасы,
123308, Ресей, қала Мәскеу, Зорге көшесi, 1 үй, 1 ғимарат, 20 қабат, офис 2013 ж.

Тел.: 8 (495) 411-68-86.
Home page: www.eksmo.ru E-mail: info@eksmo.ru.

Тауар белгісі: «Эксмо»
Интернет-магазин : www.book24.ru

Интернет-магазин : www.book24.kz

Интернет-дүкен : www.book24.kz

Импортёр в Республику Казахстан ТОО «РДЦ-Алматы».

Қазақстан Республикасындағы импорттаушы «РДЦ-Алматы» ЖШС.

Дистрибьютор и представитель по приему претензий на продукцию,

в Республике Казахстан: ТОО «РДЦ-Алматы»

Қазақстан Республикасында дистрибьютор және өнім бойынша арыз-талаптарды

қбылдаушының өкілі «РДЦ-Алматы» ЖШС,

Алматы қ., Домбровский көш., 3-а., литер Б, офис 1.

Тел.: 8 (727) 251-59-90/91/92; E-mail: RDC-Almaty@eksmo.kz

Өнімнің жарамдылық мерзімі шектелмеген.

Сертификация туралы ақпарат сайтта: www.eksmo.ru/certification

Сведения о подтверждении соответствия издания согласно законодательству РФ

о техническом регулировании можно получить на сайте Издательства «Эксмо»

www.eksmo.ru/certification

Өндiрген мемлекет: Ресей. Сертификация қарастырылмаған

Дата изготовления / Подписано в печать 17.07.2023. Формат 70x100¹/₁₆.

Гарнитура «Mirandolina». Печать офсетная. Усл. печ. л. 19,44.

Тираж экз. Заказ

ISBN 978-5-04-187754-5



9 785041 877545 >

ISBN 978-5-04-187754-5

© Марина Мелия, текст, 2023

© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2023

16+

*Почему всё не так?
Вроде всё как всегда.*

Владимир Высоцкий

СОДЕРЖАНИЕ



Выражение признательности 11

Введение 12

глава **1** **Попадаем в плен тревожных мыслей** 17

Как мы сами усиливаем тревогу? Что такое автоматические мысли? Когда они нам вредят? Как не сходить с ума от воображаемой беды? Как не наломать дров в состоянии тревоги и вернуть связь с реальностью?

глава **2** **Накручиваем себя перед важным событием** 31

Почему перфекционизм не повод для гордости? Когда не стоит выходить из зоны комфорта? Какие способы саморегуляции можно позаимствовать у философов-стоиков? Как избавиться от предстартовой лихорадки и войти в состояние «боевой готовности»?

глава **3** **Портим первое впечатление** 45

Из чего состоит образ, который мы предъявляем миру? Почему не всегда нужно соответствовать ожиданиям? Как использовать триаду «Я — Ты — Дело» в самопрезентации? Как привести в соответствие «быть» и «казаться»?

глава **4** **Слушаем, но не слышим** 61

Что не дает нам понять другого? Когда стереотипы и установки нам помогают, а когда мешают? Что такое «говорящая поза»? Как работают паузы и молчание? Как создать безопасное пространство для диалога?

глава **5** **Доводим спор до ссоры** 79

Почему мы бываем такими непримиримыми? Когда аргументы не работают? Почему добиваться своего надо не всегда? Чем может помочь опыт профессиональных переговорщиков? Как поспорить, не поссорившись?

- глава **6** **Не умеем критиковать** 95
- Почему мы избегаем ссор и конфликтов? Что бывает, когда мы копиим негатив? Кому и когда стоит высказывать претензии? На что можно закрыть глаза? Как влияют на нас «мертвые» и «живые» слова? Как принять право другого быть другим?
-
- глава **7** **Обижаем похвалой** 115
- Когда похвала хуже критики? Почему мы боимся перехвалить? Какие виды похвалы бывают? Как выразить одобрение, не оценивая? Зачем учиться говорить о хорошем?
-
- глава **8** **Отвергаем критику** 129
- Почему критика нарушает наш душевный баланс? Можно ли извлечь пользу из «несправедливой» критики? Почему нельзя оправдываться, когда нам делают замечание? Как сохранить спокойствие, когда к нам придираются?
-
- глава **9** **Зависим от чужих оценок** 143
- Почему поиски одобрения мешают нам жить своей жизнью? Как перестать считать лайки? Что такое эмоциональная зрелость и личностная автономия? Что влияет на самооценку?
-
- глава **10** **Не говорим «нет»** 157
- Как научиться слушать себя и отбрасывать лишнее? Как избавиться от страха что-то упустить? Почему выбирать себя — это не эгоизм? Можно ли отказывать без причины? Когда форма отказа имеет значение?
-
- глава **11** **Нарушаем границы** 169
- Где проходят границы между людьми? Как понять, что мы зашли на чужую территорию? Нужны ли границы в близких отношениях? Как защищать свои границы и оставаться гибким в общении? Почему не надо бояться заступить за черту?

глава	12	Поддаемся манипуляции	187
		Почему даже самые бдительные становятся жертвами манипуляции? Как обнаружить свои уязвимые места? Что помогает в нужный момент включить критическое мышление и распознать обман? Как противостоять мошеннику?	

глава	13	Застреваем в нездоровых отношениях	201
		Как понять, что мы увязли в токсичных отношениях? Какие приемы использует абьюзер? Нужно ли «лечить» нездоровые отношения? Какие экстренные меры надо принять, чтобы вернуть контроль над собственной жизнью?	

глава	14	Бросаемся на помощь	215
		Почему иногда, спасая другого, мы его «топим»? В каких случаях наши благие намерения оборачиваются неприятностями? Как сопереживание лишает нас возможности трезво мыслить? Что такое «ловушка спасателя» и как ее избежать?	

глава	15	Теряем цель	229
		Почему происходит сбой в коммуникации? Зачем мы нагружаем общение дополнительными смыслами? Когда не нужно доказывать свою правоту? Как не переключаться на чужую повестку? Как вернуть в общение осознанность?	

		Послесловие	238
--	--	--------------------	-----

Выражение признательности

Я благодарна всем моим коллегам по «ММ-Классу», многие мысли, изложенные в книге, родились в диалоге с ними.

Особая признательность Елене Евграфовой за эмоциональную и интеллектуальную поддержку. И Яне Бовбас за ее вопросы, замечания, предложения и тщательную работу над материалом книги.

Я благодарна всем моим клиентам, которые были и остаются моими главными учителями.

Введение

О чем эта книга? Об ошибках в общении, которые мы совершаем, будучи уверенными, что все делаем правильно. О том, как мы обижаемся на других людей, ссоримся с ними, попадаем в тупиковые ситуации. Но главное – о том, как выбираться из этих тупиков с наименьшими потерями и восстанавливать контакт.

Больше пятидесяти лет я работаю с клиентами. Опыт практического психолога позволил мне выделить несколько самых проблемных феноменов общения. В каждой главе этой книги я разбираю один из них на конкретном примере и даю проверенные практикой рекомендации.

Считается, что универсальных рецептов нет. Однако есть метод, который помогает не только проанализировать любую сложную ситуацию, но и справиться с ней. Я говорю о моей любимой триаде «Я – Ты – Дело». Если разговор перерастает в конфликт, отношения дают трещину и мы не знаем, что делать дальше, можно попытаться решить проблему с помощью этой волшебной формулы.

Слагаемые любого общения – это минимум двое собеседников («Я» и «Ты») и собственно предмет (тема, проблема), вокруг которого строится взаимодействие («Дело»). Чтобы применить формулу «Я – Ты – Дело», нужно задать себе три вопроса. Кто я, что я из себя представляю? Кто мой оппонент, чего он хочет и почему ведет себя именно так? Каковы мои цели, ради чего мы копыя ломаем?

Начнем с первого слагаемого – с «Я», то есть с себя. У меня есть книга «Отстаньте от ребенка!», ее название уже многое объясняет: чтобы успешно воспитывать детей, в первую очередь надо перевести фокус внимания на себя, на свои слова и действия.

Главная идея книги, которую вы держите в руках, – та же: нужно перестать обвинять собеседника в неумении общаться и задуматься о том, что мы сами делаем не так. Давайте исходить из того, что мы сами провалили коммуникацию. Возможно, мы дали себя спровоцировать, или не смогли расположить к себе оппонента, или выбрали неверную тактику и стратегию общения.

Поразмыслив над «Я», мы переключаем внимание на собеседника – то есть на «Ты». Зачастую после неудачного разговора мы восклицаем: «Да с ним невозможно договориться!» Замечания типа «он первый начал» или «пусть он сначала...» надо забыть раз и навсегда. Идеализировать партнера по общению, конечно же, не стоит, но и демонизировать или обесценивать тоже не следует. Остается одно – принять его со всеми достоинствами и недостатками, а для этого надо сфокусироваться на нем, выслушать и попытаться понять. Но принять и понять – не значит со всем согласиться. Если нужно вступить в диалог с заведомо неприятным человеком (бывает, переговоры приходится вести даже с террористами), нелепо сокрушаться о том, что его морально-этические и прочие качества не дотягивают до наших идеалов. Еще менее разумно пытаться его перевоспитывать или манипулировать им.

Чтобы люди проявляли по отношению к нам свои лучшие качества, необходимо создать для этого условия. Даже если собеседник делает все, чтобы разговор стал невозможным, у нас всегда есть шанс изменить ход беседы, повлиять на ее атмосферу, демонстрируя искреннее уважение и интерес.

Разобравшись с двумя элементами триады – «Я» и «Ты», – переходим к «Делу». Что за разговор мы ведем, ради чего, какую задачу перед собой ставим – попросить об одолжении, заключить выгодный контракт, высказать критическое замечание? Можно ли считать общение неудачным, если мы не добились желаемого? Я уверена, что нет. Коммуникативная неудача – это в первую очередь испорченные или разорванные отношения. Даже если в результате переговоров мы не достигли своих целей, нужно создавать или укреплять поле для дальнейшего взаимодействия.

Тогда однажды мы сможем вернуться к важной для нас теме и попробовать решить задачу еще раз.

Этот алгоритм осознанного общения помогает практически во всех сложных ситуациях. Когда кажется, что положение безвыходное, надо остановиться и осмыслить, осознать, что происходит. А дальше – попытаться что-то изменить.

Конечно, каждый случай по-своему уникален. Эта книга поможет найти собственные варианты выхода из любых тупиков общения.

