

18+

Дарья Попкова

НАМ НАДО ПОГОВОРИТЬ

Сложные разговоры
с трудными людьми



Дарья Попкова

**Нам надо поговорить. Сложные
разговоры с трудными людьми**

«Издательские решения»

Попкова Д.

Нам надо поговорить. Сложные разговоры с трудными людьми /
Д. Попкова — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-00-595867-9

Жизнь предполагает активное общение людей. Один получает истинное удовольствие от коммуникаций, а для другого мучительно снять трубку и позвонить по телефону. Книга освещает аспекты личности и характеров, которые влияют на качество межличностных контактов. Она призвана помочь читателю преодолеть сложности в общении. Отдельно акцент сделан на вопросы конфликтологии и преодоления разногласий. Книга поможет читателю обрести уверенность и досконально подготовиться к любому самому сложному разговору.

ISBN 978-5-00-595867-9

© Попкова Д.
© Издательские решения

Содержание

Введение	6
Виды темперамента	8
Типы привязанности у взрослых	15
Базовые убеждения	18
Сложные люди	20
Горячая голова (Злой)	21
Прилипала (липучка, цепляющийся, нуждающийся)	25
Конец ознакомительного фрагмента.	26

Нам надо поговорить Сложные разговоры с трудными людьми

Дарья Попкова

© Дарья Попкова, 2023

ISBN 978-5-0059-5867-9

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Введение

Общение со сложными людьми изматывает. Они повсюду вокруг нас: будь то грубиян в транспорте, коллега по работе, член семьи или даже собственный ребёнок. Время от времени каждый из нас сам становится не самым приятным в общении человеком.

Каким бы ни был соблазн последовать своему защитному инстинкту и ускользнуть от подобных людей, не всегда это возможно. Это только усугубляет ощущение безысходности, чувство беспомощности и погружения в ядовитую трясиину. Тебя будто выжимают по капле.

Следует помнить, что существуют разные типы токсичных, деструктивных и просто сложных в коммуникации людей. Классификации разнятся. В данной книге мы будем рассматривать пять типов испытывающих наше терпение людей. Далее пошагово изучим стратегии поведения и выхода из нездорового контакта с каждым из них. Призываю читателей активно на практике использовать знания и приёмы, чтобы снизить уровень стресса, защитить свои границы, улучшить качество общения в своём кругу.

Задача заключается в том, чтобы слышать, понимать, уметь управлять своими эмоциями в непростых ситуациях и, в конечном итоге, договариваться друг с другом.

Для начала...

Каждый человек рождается со своим уникальным темпераментом и характером. Исходя из этих свойств и жизненного опыта, люди применяют разные тактики, чтобы справиться со сложными ситуациями и неоднозначным окружением.

Причём одна и та же ситуация разными людьми может восприниматься и трактоваться по-разному. Для одного это будет жесточайшим вторжением в его личные границы, в то время, как для другого станет проходным моментом. Общаясь в коллективе с сотрудником, одни коллеги будут считать его человеком с отвратительным, скандальным характером, а другие могут трактовать такое поведение как аутентичное проявление яркого темперамента, который ничем им не угрожает.

Мы каждый смотрим на реальность через собственную призму восприятия. Отсюда такое разнообразие мнений и оценок одного и того же явления.

Прежде чем разбираться в отношениях с другими людьми, следует хорошенько изучить собственный характер, способы реагирования, тактики построения отношений и устранения разногласий. Познай себя!

Принято различать четыре основных вида темперамента. Каждый со своим набором сильных и слабых сторон, уязвимостей, способов выстраивания коммуникаций, взаимодействия с миром, реакций на стресс.

Темперамент есть врождённое свойство, природная характеристика, которая зависит от способа действия нервной системы. Эта характеристика значительно глубже, чем, например, личность, которую человек предьявляет и демонстрирует социуму. В конце концов, при определённом навыке и желании можно воссоздать любую витрину и самопрезентацию. Вопрос в том, что на самом деле скрывается в глубине индивидуальности. Человек может казаться чрезмерно уверенным и владеющим собой, а между тем в глубине души быть наиболее уязвимым и испуганным из всех присутствующих в эту минуту. Поэтому для достижения результата бывает совершенно недостаточно сменить манеру поведения. Это не поможет в долгосрочной перспективе.

Существует множество продвинутых психологических тестов для диагностики темперамента человека. Мы не пойдём так далеко. Надеюсь, приведённых описаний и кратких характеристик будет достаточно, чтобы читатель узнал себя в том или ином типе.

Значительная часть книги посвящена психологическим основам конфликтологии. Это поможет заглянуть вглубь межличностных отношений, в том числе быть прозорливее в части

конфликтов и причин их вызывающих и усугубляющих. Таким образом, мы получаем объёмную картину происходящего, а значит, способны вести себя адекватно ситуации.

Отдельное внимание уделено мастерству переговорщика; навыкам глубинного вовлечённого слушания. Также я привожу пошаговые алгоритмы подготовки и ведения сложных разговоров. Например, когда предстоит сообщить о серьёзных изменениях, которые радикальным образом повлияют на собеседников.

Надеюсь, что в результате читатели обретут уверенность в себе и устойчивость в любых самых сложных коммуникациях.

Виды темперамента

Темперамент представляет собой совокупность устойчивых динамических особенностей психических процессов человека: темпа, ритма, интенсивности. Темперамент определяет скорость течения психических процессов, устойчивость эмоциональной сферы, степень волевого усилия. Зависит от устройства нервной системы человека. Это своего рода константа, базовый функционал.

По ходу жизни человек может совершенствовать и оттачивать отдельные черты характера, работать над своими проявлениями, но темперамент – величина более или менее постоянная. Это следует учитывать.

Вряд ли можно говорить о представлении исключительно одного вида темперамента в человеке. Всё же в каждом из нас намешан интересный коктейль. Но те или иные свойства темперамента, безусловно, будут более ярко выражены, чем остальные.

Существуют разные типологии и классификации темпераментов. В психологии, как правило, говорят о четырёх основных.

Флегматик

Флегматики – отличные переговорщики. Прекрасно умеют сосредотачиваться на решении задач, последовательны в достижении цели, миролюбивы и ладят с людьми.

Непринуждённое, спокойное отношение к жизни позволяет им без проблем наводить мосты и устанавливать взаимоотношения.

Флегматики обычно не испытывают страх быть отвергнутыми или встретить холодный приём. Они крайне редко становятся инициаторами конфликта. Всячески стараются избежать конфронтации, смягчить обстановку. Их сложно вывести из себя.

Тяготеют к умиротворению, размеренности, спокойствию. Отсюда вытекают их две стратегии поведения со сложными, токсичными людьми: 1/ они либо пытаются мягко противостоять агрессии, сгладить углы, не доводя конфликт до апогея; 2/ либо притворяются страусом, прячут голову в песок, ожидают, что проблема рассосётся сама собой, а при первой okazji сливаются по-тихому.

Сангвиник

Ярко выраженный экстравертный темперамент, подпитывается извне общением с людьми. Любители поговорить. Зачастую импульсивны, перехватывают инициативу в разговоре, доминируют.

Обычно сангвиникам сложно с теми, кто пытается их немного урезонить, поставить в некие рамки и правила, притормозить их искромётный поток идей, слов, проявлений. Незлопамятны. Редко входят в конфликты. Настолько подвижны, оптимистичны и жизнерадостны, что зачастую забывают о конфликтных ситуациях или столкновениях с кем-либо.

Меланхолик

Меланхолики серьёзны, глубоки, интровертны по своей природе. Ценят уединение, своё пространство и время. Требовательны в части порядка, правды, надёжности. Они сердечны, лояльны к людям, но слишком активное или длительное общение истощает их. Что уж говорить о взаимодействии с трудными по характеру, ядовитыми людьми.

Меланхолик будет долго внутренне закипать, потом выплеснет эмоцию на обидчика, а позже будет сожалеть о своей несдержанности (чем снимает ответственность за произошедшее со второй стороны конфликта).

Холерик

Активный, динамичный, стремительно проявляющий себя темперамент. Созидатель: занимается делами, полон идей и планов.

Зачастую сами холерики воспринимаются в качестве сложных, непредсказуемых, неуправляемых людей. Однако холерикам до эмоций и впечатлений окружающих нет никакого дела, потому что они полностью сосредоточены на достижении своих целей и задач. Их захлёстывает темперамент.

Им сложно взаимодействовать с медлительными, занудными, немотивированными людьми.

Также следует рассмотреть особенности основных типов личности: *интроверт*, *экстраверт*, *амбиверт*. Это описание способов взаимодействия с миром и социумом.

Число Данбара – ограничение на количество постоянных социальных связей, которые человек может поддерживать. Чаще всего принимается равным 150 контактам. Это максимум, с которым один человек физически и эмоционально в состоянии поддерживать социальный контакт.

Интроверт

«Уметь выносить одиночество и получать от него удовольствие – великий дар»

Бернард Шоу

У интровертированного типа личности основной фокус внимания направлен на внутренний мир. Он сосредоточен на своих ощущениях, на том, чтобы осознать чувства, осмыслить идеи. Но это не значит, что он совсем не интересуется внешним миром.

Следует отличать интровертов от людей с избегающе-тревожным расстройством личности или от социофобов. Для последних нахождение во внешнем мире является дистрессом, то есть плохим стрессом, зоной огромного дискомфорта. Интроверт же, в отличие от них, не воспринимает внешний мир как враждебную или опасную среду. Просто его личная зона комфорта находится во внутреннем пространстве. Более того, у интроверта может быть сформирован узкий социальный круг общения, где он вполне уютно себя чувствует.

При прочих равных условиях с другими типами личности интроверты, как правило, более *образованны*. Получение знаний из кипы информации сам по себе процесс, направленный на интроверсию. Он требует внимания и фокусировки на одном предмете. Поэтому интроверт более склонен к такого рода занятиям. Экстраверту в аналогичной ситуации придётся преодолевать желание отвлечься на внешние раздражители и компенсировать это другими свойствами характера, например, высокой скоростью мышления.

Интроверты *отличаются профессионализмом и мастерством* в тех сферах, куда направлен их интерес. В силу образованности они целеустремленны, педантичны и последовательны в освоении предметной области.

Интроверты *отличаются независимостью* в поступках, мыслях, решениях. Они менее внушаемы и ими трудней манипулировать. В отличие от экстравертов, у них развита внутренняя референция. Их точка опоры и камертон находится внутри личности. Они не так сильно зависят от мнения, давления и одобрения внешней среды.

Как ни парадоксально, интроверты *являются более эффективными менеджерами*. Интроверт не испытывает жёсткого дискомфорта, общаясь с широкой социальной средой. Просто это не есть его зона комфорта. Учитывая его склонность к сосредоточению на предметной области, он в состоянии блестяще освоить, например, навыки коммуникации, самопрезентации, управленческие стратегии. Ему свойственна высокая концентрация на приоритетах и задачах. Кроме того, интроверт склонен к внимательному слушанию. Интроверт заточен на фокусировку на собственных мыслях и чувствах. Для него это базовый, встроенный навык. Поэтому точно также он умеет сосредотачиваться и считывать чувства и мысли других людей. Он способен прислушиваться к мнению подчинённых, коллег и делать из этой обратной связи правильные выводы.

С точки зрения социального функционирования интроверт зачастую оказывается *хорошим, преданным другом*. Он склонен идти в глубину, разбираться в сути вещей. Поэтому, если отношения с человеком являются для него приоритетом, то он будет в них вкладываться. С таким другом хорошо говорить по душам.

Экстраверт распыляется на множество контактов, зачастую поверхностных. У него разнообразные приятели, знакомые, коллеги, виртуальные друзья в социальных сетях. Он не всегда способен дать другому человеку адекватную порцию качественного внимания. Более того, другой человек может легко оказаться в тени яркого, харизматичного, общительного экстраверта, что не способствует отношениям на равных. В случае дружбы двух экстравертов они рискуют скатиться в соперничество за внимание и обожание толпы. У экстраверта гораздо больше знакомых, но гораздо меньше душевных друзей. В долгосрочной перспективе с интровертом бывает более комфортно дружить.

К слабым сторонам интроверта можно отнести уязвимость перед развитием различных психических расстройств и тяжёлых эмоциональных состояний – апатия, депрессия, тревожные расстройства.

Экстраверт

Человек, у которого есть постоянная потребность во внешнем позитивном раздражении. Его основанная психическая деятельность преимущественно направлена вовне. Примером экстраверта в литературе является Остап Бендер, Скарлетт О'Хара.

В силу своего темперамента и открытости социальному опыту, экстраверты с раннего детства *быстрее осваивают навыки социального взаимодействия*. На начальных этапах жизненного пути зачастую бывают успешнее интровертов. Этот этап важен для начала профессиональной карьеры, устройства личной жизни, выстраивания социальных связей и контактов.

В силу своей подвижной эмоциональной конструкции, стремления к общению и открытости новому опыту, экстраверт *имеет широкий и разнообразный круг интересов*. Иногда это оказывается поверхностным интересом, когда экстраверт быстро переключается с одной темы на другую или перескакивает с одного занятия на другое. Но если любознательность подкреплена другими важными личностными свойствами (образованность, скорость мышления), то экстраверт вполне способен на высоком уровне владеть несколькими предметными областями.

Подобный широкий кругозор и обширный круг интересов позволяет быть более креативным, достигать эффекта синергии, добиваться небывалых и неординарных результатов в деятельности.

Экстраверт зачастую бывает *добрее, бескорыстнее и щедрее в отношениях*. Он с большой вероятностью отзовется на призыв о помощи, даже если это не его близкий знакомый. Экстраверт не заточен на длинные дистанции, поэтому вряд ли от него можно ожидать системной и долгосрочной поддержки. Но ситуативно он способен откликнуться и помочь другому даже малознакомому человеку.

Экстраверт отлично справляется с ролью *вдохновляющего лидера*. Харизматик, трибун, способен заражать своими идеями большие массы людей. Передаёт заряд энергии и сам заряжается от людей.

Экстраверт *реже болеет*, в том числе эмоционально-психическими расстройствами, чем интроверт. Если заболевает, то с большей готовностью обращается за помощью к врачам и профессионалам. Но менее последователен в выполнении предписанных рекомендаций. Кроме того, ярко проявленная жизненная сила и особенности темперамента позволяют экстраверту быстрее преодолеть недуг.

Амбиверт

Всё чаще в современной литературе по психологии и бизнес-лидерству можно встретить упоминание об амбивертах. Характеристика степени открытости внешнему социальному опыту. На полюсах шкалы находятся интроверты и экстраверты. А посередине находится наиболее распространённая группа – амбиверты. Это одно из качеств темперамента.

Это люди со смешанными свойствами сразу нескольких основных темпераментов. Они всегда где-то посередине. Например, такого человека нельзя полностью охарактеризовать как интроверта или экстраверта. В зависимости от ситуации, он демонстрирует черты и того, и другого. Ему хорошо наедине с собой, он наполняется энергией, генерирует идеи. Но и на шумной вечеринке или в большом проекте он не затеряется, а будет активно проявлять себя. Демонстрирует эластичность, гибкость в реагировании на ситуации и людей. Способен активировать в себе необходимые свойства личности и характера.

В отличие от интровертов амбиверты значительно более открыты различному социальному опыту. Гибко регулируют своё поведение и легко приспосабливаются к незнакомой социальной среде. Для них социальная активность является зоной комфорта. Поэтому амбиверты достаточно много времени уделяют самым разнообразным видам внешней социальной активности. Интроверты же более избирательны и ограничены в своей деятельности.

В отличие от экстравертов амбиверты отдают предпочтение более или менее знакомой социальной среде. Например, при приглашении на две вечеринки, на одной из которых будет совершенно незнакомый круг людей, а на другой есть шанс встретить пару приятелей, амбиверты предпочтут вторую вечеринку. А экстраверт в этой ситуации скорее сделает выбор в пользу первой, где будет абсолютно новая и неосвоенная им среда общения. То есть в сравнении с экстравертами амбиверты всё же более избирательны.

Занятно, что зачастую люди со стороны принимают амбивертов за экстравертов. Это объясняется тем, что попав в свой привычный круг общения и знакомую среду, они действительно ведут себя по образцу экстравертов – душа компании, харизма, яркие и активные проявления,

общительность. В незнакомой социальной среде амбиверты могут вести себя несколько приглушённо, не столь ярко.

Амбиверт без труда входит в общение с незнакомыми людьми, например, в формате небольшой непринуждённой беседы. Но он склонен утомляться от большого количества подобных контактов. Ему важно в конечном итоге перейти на более содержательный уровень. Он вдумчивый и внимательный слушатель. Экстраверт же, наоборот, будет легко перескакивать с одной темы на другую, переключаться с одного собеседника на другого и только подзаряжаться энергией от большого числа поверхностных социальных контактов.

Амбиверт отлично себя чувствует в уединении. Более того, у него есть потребность периодически оставаться в тишине и покое. Он знает, чем себя занять и как содержательно заполнить своё время. Сидит дома, наслаждается своим обществом: мечтает, читает, творит, делает, что ему нравится. Набирается энергии и выходит в социум: общается, веселится. Потом, умиротворённый и наполненный, возвращается в свой мир и отдыхает от людей. Экстраверт же не в состоянии долго выдерживать изоляцию и мучительно переживает одиночество. Экстраверт, предоставленный самому себе, попадает в зону дискомфорта.

Амбиверт огромное значение уделяет своей закрытой личной среде – личному внутреннему пространству, своему миру. Доступ в это пространство крайне ограничен. Это частная, конфиденциальная область жизни амбиверта. При всей его общительности, обаянии, открытости есть закрытая территория.

К условным недостаткам амбивертов можно отнести наименьшую амбициозность в сравнении с двумя другими типами. У него нет необходимости кому-либо что-то доказывать. К слову, наиболее амбициозен из всех интроверт. Так как ему приходится преодолевать себя и выходить из зоны комфорта там, где амбиверт и тем более экстраверт по умолчанию уже находятся. У экстраверта есть амбиция и стимул социально расти, чтобы расширять круг общения.

В контексте данной книги мы также рассмотрим ещё один психологический типаж.

Угождающий, отдающий, потакающий

Человек с таким психо-эмоциональным устройством ориентирован на то, чтобы всегда и во всём угождать другим, предугадывать и предвосхищать их желания, быть приятным и быть принятым.

Работает установка, если я буду хорошим, значит я в безопасности. Ведь хороших любят, они всем нужны.

Это мягкие, добросердечные, ранимые люди. Они отдающие в системе взаимоотношений. Однако их нельзя назвать абсолютными альтруистами. Они отнюдь не лишены эго. Наилучшей наградой для них является признание и благодарность.

Людям такого склада зачастую сложно отказывать другим. Они говорят «да» даже там, где им хотелось бы сказать «нет».

Им свойственна некоторая жертвенность и достаточно низкая самооценка. Для них характерны созависимые отношения. Они подвержены чувству неполноценности по сравнению с другими. В ситуациях столкновения со сложными, деструктивными людьми их легко дезориентировать. Они часто становятся объектом манипуляции, их банально используют в своих интересах или в качестве ресурса.

Не следует путать угодничество с добротой. Первое есть симптом того, что у человека искажена самооценка. Это часто является результатом сложного детства, где человек подвергался разного рода насилию или был выращен, как вспомогательный ресурс. То есть не чув-

становал себя в безопасности, постоянно предугадывал желания и поступки других, чтобы избежать боли и конфликтов. Ощущал себя без вины виноватым и подстраивался.

Такой поведенческий паттерн приносит много страданий самому человеку.

Контрольный список симптомов человека угождающего:

Совершенно нормально выслушивать человека, имеющего точку зрения, отличную от вашей. Человек угождающий не просто выслушает, но и согласится с противоположным мнением, чтобы быть социально одобренным. Но потом приходит ощущение потери себя, предательства своих глубинных убеждений и своего мира. Это вызывает сожаление и моральные страдания.

Совершенно нормально понимать, что каждый из нас способен каким-либо образом влиять на другого человека. Человек угождающий подспудно считает, что это его работа – делать другого счастливым, радостным, довольным. Он входит в неподконтрольную ему зону и берёт ответственность за психологическое состояние другого человека.

Угождающий человек избыточно извиняется, несоразмерно ситуации. Это следствие его базовой установки, что он недостаточно хорош. Стараются действовать на упреждение, чтобы заранее снять конфликтность. По умолчанию считает, что с ним что-то не так. Поэтому в силу тревожного типа привязанности, семенит, мельтешит, извиняется, чтобы быть хорошим и приятным для всех. Переусердствует с извинениями, чем ставит в неловкое положение своих собеседников.

Имеет перенасыщенный график и список дел, устаёт от этого. Но значительная часть дел из списка даже не относится к нему самому. Это его обещания и обязательства перед другими людьми.

Часто физически истощается и болеет.

Саботирует свои цели. Отложит свои планы во имя других людей, понизит приоритет своих задач по отношению к задачам другого человека.

Нуждается в одобрении, комплиментах, благодарностях со стороны. Потребность в постоянном внешнем подтверждении, что с ним и его целями всё ОК. Сам себе такой человек не может дать разрешения, например, на запуск проекта или переезд. Своего согласия недостаточно, нужно, чтобы кто-то со стороны дал подтверждение.

Избегает конфликтов. Конфликт воспринимается как драма и крайняя опасность, которую следует избегать всеми способами. Отказывается отстаивать свои интересы, идеи, мысли. По сути, отказываясь от своей идентичности, которую порой надо отстаивать в споре.

Скрывает свои искренние чувства и эмоции, особенно те, которые условно можно отнести к негативным – грусть, злость, недовольство и т. д. Будет скрывать, вытеснять чувства, если есть риск того, что другому человеку это может не понравиться, расстроить, вызвать неодобрение. Непрожитые, вытесненные эмоции разрушительно воздействуют на организм и здоровье. Кроме того, чтобы справиться с эмоциональной нагрузкой, угождающий человек может уходить в разного рода зависимости.

Корректирующие мысли для угождающего типа людей:

Вам нужно говорить «нет» некоторым людям для того, чтобы сохранить нервы, время, ресурсы и возможности, чтобы в своё время сказать «да» тем людям, кому вы действительно хотите сказать «да», а также самому себе.

Вы должны относиться к себе так, как относитесь к другим.

Говоря «да» там, где вы хотели сказать «нет», вы должны чувствовать себя виноватым. И не наоборот.

Ваша человеческая ценность не зависит от того, что вы делаете для других.

Типы привязанности у взрослых

В психологии существует теория привязанности. Под привязанностью подразумевается первично формируемая очень сильная эмоциональная связь ребёнка с наиболее значимым взрослым, который оказывает заботу. Как правило, таким значимым взрослым является мать.

Эта эмоциональная привязанность определяет поведение ребёнка и его предпочтение в отношении именно этого значимого взрослого. Ребёнок ищет контакта и общения с этим человеком, особенно когда расстроен, напуган или находится в стрессе. Это его зона комфорта и безопасная база, откуда ребёнок начинает постепенно исследовать внешний мир.

Выработанная в раннем детстве эмоциональная привязанность влияет на дальнейшее эмоциональное и личностное развитие; особенности социального взаимодействия уже взрослого человека.

События, при которых эмоциональная привязанность не формируется или происходит отрыв ребёнка от значимого взрослого, ведут к долгосрочным негативным последствиям в когнитивной и эмоционально-психологической сфере.

Современная теория выделяет четыре типа привязанности у взрослых. Типы привязанности формируются у человека в младенчестве. Несмотря на то, что они формируются на столь ранних этапах жизни ребёнка, впоследствии они влияют и фактически определяют то, как человек создаёт межличностные отношения, в особенности межличностные отношения с близкими, эмоционально важными людьми – дружеские, партнёрские, романтические, супружеские, детско-родительские отношения.

Помимо этого формируемые привязанности влияют на познавательные процессы. Конкретно на то, как человек воспринимает окружающий мир.

Почему же сформированный тип привязанности оказывает такое колоссальное влияние на последующую жизнь человека и его отношения с внешним миром?

В младенчестве и первые годы жизни малыш полностью, всем существом зависит от человека, который о нём заботится. Очевидно, что параллельно растёт первичная эмоциональная связь. Тогда же закладывается шаблон, лекало, по которому в дальнейшем человек станет создавать свои другие эмоционально значимые отношения.

Человек формируется в первые годы после рождения, находясь с неразрывной связи с окружающей социальной средой. Это крайне важно! Например, дети-маугли, чьей окружающей средой были звери, не способны позже адаптироваться к социуму, развить речь, влиться в полноценную человеческую реальность.

Типы привязанности

Надёжный: характеризуется тем, что у человека имеется твёрдое, положительное представление о себе и такое же изначально позитивное отношение к окружающим. Это определяет способ реагирования в различных социальных ситуациях. Как правило, такой человек эмоционально открыт и легко налаживает коммуникации и связи. Он легко формирует доброжелательное отношение к людям. Он с лёгкостью создаёт близкие, доверительные отношения.

Поскольку у такого человека положительный образ собственного Я, то он уверен в себе, и из этого вытекают другие соответствующие качества личности.

Как правило, обладает высоким уровнем эмоционального интеллекта.

Избегающе-отвергающий: у человека с таким типом привязанности, как правило, крайне положительное представление о собственной личности, но при этом негативный образ других людей. Это приводит к тому, что человек эмоционально закрыт. Он не стремится к близким и глубоким отношениям. Даже если он формально создаёт близкие отношения, то всё равно в них не раскрывается, эмоционально не вкладывается, бывает отстранённым и безучастным. Поэтому такие отношения воспринимаются партнёрами как холодные или отчуждённые. Бывают довольно эгоистичны. Как правило, такие люди стремятся к независимости и свободе от обязательств и связей. Но это скорее защитная реакция, чтобы контролировать свою тревожность.

Заиклено-тревожный: у человека негативное представление о собственной личности и позитивный образ других. Крайне тревожны и ранимы. Дорожат своими близкими отношениями, но всегда находятся в состоянии перманентной фоновой тревоги, что их покинут или отвергнут. Поэтому бывают ревнивы, неуверенны в себе в партнёрско-романтических отношениях. Наедине с собой, будучи предоставленными сами себе, чувствуют себя очень уязвимо и неуверенно.

Тревожно-избегающий: часто формируется у людей, которые в ранние годы подвергались психологическому, физическому или сексуальному насилию. Сочетает негативное представление как о собственной личности, так и об окружающих.

Испытывают потребность в близких отношениях, но при этом стараются их избегать. Тревожны при близких контактах. Не считают себя достойными хорошего отношения к себе. Даже при тёплом к себе отношении со стороны окружающих, они сомневаются в чувствах других людей. Стараются не проявлять и не раскрывать себя. Много рефлексируют. При этом стараются либо подавлять свои чувства, либо игнорировать их.

В раннем возрасте можно проследить, какой именно тип привязанности формируется у ребёнка. Для этого достаточно посмотреть на его поведение в присутствии и в отсутствии того самого значимого взрослого.

Наиболее функциональным является надёжный тип привязанности.

Остальные же менее адаптивные. Таким людям сложнее строить и удерживать здоровые, полноценные межличностные отношения. Причём один и тот же человек может блестяще формировать поверхностную сеть социальных контактов, но при этом полностью проваливать сферу семейно-партнёрских отношений, так как в них требуется погружение в глубину и доверие.

Существуют разные мнения относительно того, насколько врождённые свойства человека, в частности, темперамент, влияет на тип привязанности. Это дискуссионный вопрос. Однако принято считать, что темперамент не менее значим в процессе формирования личности человека, в том, как он выстраивает взаимоотношения с близким кругом и широкими социальными слоями.

Темперамент характеризуется рядом особенностей, которые присущи разным людям и могут варьироваться между собой.

Уровень активности – генетика, скорость метаболизма, нейронная активность, индивидуальные особенности нервной системы.

Отвлекаемость – как долго человек может удерживать внимание на одном объекте.

Первичная реакция – человек сталкивается с незнакомой, но нейтральной средой. Он начинает интересоваться ей или это вызывает беспокойство и тревогу.

Адаптивность – сколько времени требуется человеку, чтобы освоиться в нейтральных условиях внешней среды.

Интенсивность – интенсивность позитивных или негативных реакций в состоянии дистресса или в состоянии радости.

Чувствительность – уровень устойчивости человека к резко меняющимся негативным условиям. Способность выдерживать негативное влияние окружающей среды. Чем выше эта способность, тем ниже чувствительность.

Выше перечислены врождённые свойства человека. Представим двух детей, у которых разный коктейль и выраженность этих свойств. При прочих равных условиях и при одинаковой степени заботы со стороны взрослого у каждого из детей может развиваться разный тип привязанности.

Взрослый человек в обиходе может демонстрировать сразу несколько типов привязанности. Например, в домашнем кругу это будет надёжный тип, а для внешних контактов в социуме он может вести себя тревожно-отвергающе.

Некоторые люди замечают, что изначально в детстве и до определённого момента взрослой жизни они демонстрировали надёжный тип привязанности, но затем в результате серьёзной психологической травмы человек закрывался и уходил, например, в избегающе-отвергающий тип.

Генетически обусловленные черты темперамента не исключают влияния окружающей среды. Темперамент является исходным материалом, над которым эта среда работает.

Базовые убеждения

«Никогда не говори никогда. Потому что ограничения, как и страхи, часто являются всего лишь иллюзией».

Майкл Джордан

Базовые убеждения являются устойчивыми представлениями человека о себе и окружающем мире. На их основе человек определяет своё отношение к собственной личности и окружающей среде.

Подавляющее большинство базовых убеждений формируется на ранних этапах психического развития, то есть в самом раннем детстве. Они определяют то, как человек реагирует на события в окружающем мире; то, как он эмоционально откликается на них; осмысливает и затем действует на основе этих осмыслений.

Механизм формирования убеждений. Ребёнок рождается, развивается. К 2—3 годам начинает хитрить, манипулировать родителями. Тем не менее, развитого абстрактного, логического мышления у него нет. Оно начинает формироваться примерно в раннем школьном возрасте. Именно поэтому ребёнок воспринимает чужое суждение так, как оно есть. Он не подвергает его критическому переосмыслению, проверке на состоятельность, не ставит под сомнение. Если то или иное суждение падает на благодатную почву детской психики, то оно там приживается в виде устойчивого базового суждения.

Как правило, именно родительские установки и представления ложатся в основу базовых представлений человека. То есть убеждения формируются а/ в детстве; б/ под влиянием внешней среды в лице родителей. Также в этом процессе важную роль играет индивидуальная генетика. Если убеждать человека в чём-то, у него есть зазор и возможность формировать разные интерпретации тех или иных жизненных аксиом.

Фактически, убеждения определяют психику. То как человек чувствует, мыслит и действует. Они же влияют на фундаментальные ценности во внутренней системе координат человека.

Важно знать, что базовые убеждения – очень стойкие и порой не осознаваемые представления.

Ранее мы говорили об угождающих людях. Их базовое убеждение состоит в том, что мир станет безопаснее, если они будут хорошими, отзывчивыми, добрыми. Ведь хороших людей все любят, значит, не причинят вреда.

У людей с депрессией часто обнаруживается убеждение, что для того, чтобы быть счастливым, обязательно нужно быть успешным.

Или что человеческое достоинство определяется тем, как к тебе относится социум.

За тщеславием следует падение. Чем выше заберёшься, тем больнее падать.

За счастье надо платить.

Ещё одно убеждение заключается в том, что люди становятся счастливее, если к ним все окружающие хорошо относятся.

Другие же люди по умолчанию рассматривают мир, как враждебную и опасную среду и ведут себя соответствующим образом. У них существует базовое недоверие к миру. Оно может выражаться даже в мелочах: человек поглощает информацию и по несколько раз в разных источниках её проверяет и перепроверяет. С подозрением относится к любому человеку и его проявлениям, ищет подвох и скрытую выгоду. Независимое, скептическое суждение

об окружающем мире. Это трудозатратная и ёмкая по времени работа, зато дающая относительное спокойствие человеку с таким представлением.

Условно базовые убеждения подразделяются на позитивные, негативные и нейтральные (объективные).

Например, *нейтральное убеждение* состоит в том, что мир в принципе несправедлив.

Если нейтральное убеждение у человека сводится к абсолюту, аксиоме без исключений, то тогда такое представление становится негативным. Когда человек объективно оценивает внешнюю среду и видит как несправедливость мира, так и его положительные стороны, то это нейтральное убеждение. Оно всесторонне и объективно отражает картину.

Примером *позитивного убеждения* может служить идея о том, что мир не без добрых людей. И это объективная правда.

Базовые убеждения и жизненные ценности – взаимосвязанные понятия, но не синонимы. Базовые убеждения включают в себя, помимо ценностей, ещё и другие аспекты. То есть они несколько шире. Но действительно практически все ценности человека либо являются базовыми убеждениями, либо на них основаны.

Мы говорим о том, что подавляющее большинство базовых убеждений родом из детства, но отнюдь не все. Убеждения могут видоизменяться или формироваться новые. Это результат проживания различных жизненных этапов, а также серьёзных стрессов и потрясений.

Распространённая ситуация, когда в результате тяжёлых психологических травм человек меняет тип привязанности, а также свои базовые установки. Например, человек, переживающий комплексное посттравматическое стрессовое расстройство, склонен закрываться от мира и блокировать чувства, даже если изначально ему были присущи положительные оптимистичные установки. Когда человек длительное время находится в состоянии физической, психической, эмоциональной травмы, у него могут сформироваться очень стойкие убеждения по поводу себя и окружающего мира.

Даже в пожилом возрасте у людей могут формироваться новые базовые убеждения. Зачастую люди старшего возраста склонны ностальгировать по былым временам. Им кажется, что тогда трава была зеленее, жизнь труднее, но зато люди отзывчивее и дружелюбнее. Создаётся стойкое мнение, что тогда жизнь была лучше. По правде говоря, жизнь была разной. Просто сам человек был молод, полон сил и идей, проживал ярко. Ему такие воспоминания греют душу.

Таким образом, новые базовые убеждения могут появляться и трансформироваться с течением жизни.

Кроме того, когда человек работает над собой, он выявляет в своём бессознательном устаревшие поведенческие паттерны и негативные установки. Переведя их в область осознанности, с ними можно работать, провести ревизию и **переформатировать изжившие и устаревшие** на те, которые будут поддерживать актуальные аспекты жизни человека.

Этап 1 – Выявить свои базовые убеждения, особенно негативные (категория абсолютного, веры – все, всегда, никогда);

Этап 2 – Ревизия убеждений на предмет их состоятельности;

Этап 3 – Сформировать новую базу убеждений, либо переформатировать и несколько модифицировать имеющиеся. То есть перевести их из категории абсолютного в категорию относительного.

Сложные люди

В этой главе рассмотрим пять категорий людей, общение с которыми может вызывать определённые трудности и дискомфорт. Классификация примерная и отнюдь не полная.

Я сознательно не касаюсь тем, связанных с самыми деструктивными и антисоциальными токсичными типами – психопаты/социопаты, нарциссы, макиавеллисты. Противодействию им и преодолению последствий от взаимодействия с ними посвящена другая моя книга «Теневая сторона лидерства».

Горячая голова (Злой)

Раздражительность. Захлёстывающий гнев; вспышки агрессии. Непредсказуемые, необоснованные реакции, непропорциональные ситуации и контексту происходящего.

Нетерпение. Гнев ведёт к нетерпимости по отношению к слабостям или особенностям других людей. Злой человек бывает сверхтребовательным к окружающим.

Разговор на повышенных тонах. Выражение гнева через грубость, колкости, ор, чрезмерно громкий, довлеющий голос.

Агрессивная мимика. Гнев накладывает отпечаток на мимику, язык тела, невербальные проявления человека. Злые прищуренные глаза, холодное выражение лица, нахмуренные брови, расширенные зрачки, пульсирующие, вздувшиеся вены, сжатые кулаки, напряжённое, напряженное тело, багровый цвет лица из-за прилива крови, частое, поверхностное дыхание.

Жестокие, оскорбительные выражения. Слова ненависти, отторжения, нецензурная брань, оскорбления, обесценивание, жестокий сарказм.

Резкие действия. Злоба усиливает любое физическое воздействие. Громко хлопнуть дверью, разбить посуду, швырнуть предмет на пол или об стену, пнуть ногой. Эмоция разряжается через действие. Когда человек находится в эмоционально нестабильном состоянии, он непроизвольно начинает метаться, ходить из угла в угол, постукивать пальцем об стол, бесконтрольно размахивать руками.

Разрыв отношений. Человек в гнев обычно закрывает своё сердце от того, кто его разозлил или обидел. Это выражается в отстранении, молчании, избегании зрительного контакта. Как правило, разозлённый человек обвиняет в своём состоянии и реакциях визави. В этом выражается перекладывание ответственности и стремление занять доминирующую позицию.

Доминирование и высокомерие. Злые люди часто развлекаются и «полируют кровь» тем, что бесконечно бросают вызов мнению и интересам других людей. Особенно тем, кто наделён авторитетом и властью. Они провоцируют, стремятся поставить под сомнение авторитет и понизить самооценку таких влиятельных и уважаемых людей с тем, чтобы занять их место в иерархии. Подчинить и развенчать признанные авторитеты. Своеобразная психологическая игра в Царя горы.

Рекомендации относительно того, как вести себя с агрессивным человеком:

Будьте выше этого. Агрессор склонен унижать и запугивать оппонента с тем, чтобы вовлечь его в противостояние. Однако отвечая встречным огнём и гневом, вы только опалите себя и можете пострадать. Это изначально не ваша игра, правила в ней установлены агрессором. Не будьте пешкой в чужой игре и не поддавайтесь на провокации.

Если обидчик откровенно оскорбляет вас, не поддерживайте разговор и тем более не оправдывайтесь. Не вовлекайтесь в манипуляцию. Одёргивайте нахала всякий раз, когда он переступает грани дозволенного. Указывайте ему на место, требуйте прекратить оскорбления.

Отмечайте все безосновательные и несправедливые обвинения. Часто агрессоры злоупотребляют навешиванием вины, внушением стыда. Ваша задача – не брать на себя лишнее. Отвергайте любые подобные попытки. Поскольку злостные абьюзеры прибегают к самым различным способам воздействия на сознание жертвы, сохраняйте здравый смысл. В этом отлично помогает дневник наблюдений, где вы можете фиксировать всю фактологию происходящих событий. Помните, что ваша задача состоит не в том, чтобы победить агрессора, а чтобы мак-

симально сохранно выйти из любых коммуникаций с ним и восстановить свою самооценку и личность.

Разрывайте контакты с агрессором.

Заземление и устойчивая позиция. Наилучшая тактика поведения в подобных ситуациях – это спокойно и твёрдо придерживаться своего мнения. Сохраняйте выдержку, не давайте агрессору лишних поводов и аргументов для скандала и травли. Смотрите уверенно, прямо, не отводите глаза. Никаких извинений и оговорок не требуется. Это только ослабит ваше положение и будет расценено как уязвимость. Настаивайте на своём, давая понять, что не отступите и не дадите слабину. Последовательно излагайте свою точку зрения и аргументы.

Аргументация через «я-сообщения»

Обычно человеческий фильтр восприятия настроен так, что мы видим соринку в чужом глазу и не преминём об этом сказать через «ты/вы-сообщение»: «Ты совершенно меня не слушаешь и всё время перебиваешь!» То есть фигурирует обращение и обвинение в сторону оппонента – ты такой, ты сякой. Это никак не способствует сглаживанию острых углов и выходу в конструктивный диалог. Напротив, разжигает эмоции и приводит к тому, что одна из сторон постоянно находится в защите или нападении.

«Я-сообщение» отражает моё собственное восприятие ситуации и усиливает мои аргументы в дискуссии. Например, «Мне некомфортно и сложно сосредоточиться, когда кто-то говорит параллельно со мной».

«Я-сообщение» имеет определённую структуру и логику:

Чувства и эмоции (Мне сложно сосредоточиться; Я злюсь...; Мне грустно...; Меня раздражает...)

Факт (Когда со мной разговаривают на повышенных тонах...; Когда переходят на личности...; Когда опаздывают...)

Желание (Мне хотелось бы уважительного диалога с возможностью выслушать обе точки зрения)

Последствия (И тогда мы сможем найти общий язык или даже прийти к обоюдовыгодному решению).

На первый взгляд, может показаться, что, говоря о своих чувствах, человек становится уязвимым перед оппонентом. Но если вдуматься, то наоборот. «Я-сообщение» помогает оставаться заземлённым и в контакте со своими ощущениями (эмоциями, реакциями тела, мыслями). Собеседнику крайне сложно подвергать сомнению или обесцениванию ваше «я-сообщение». Потому что вы твёрдо и последовательно говорите о себе, а не о нём или ком-то постороннем. Это ваша картина восприятия, её сложно опровергнуть. Она такая, какая есть, и вы об этом заявляете.

Человек, прокачавший в себе этот навык, будет уверенно чувствовать себя в любом разговоре. Он корректно излагает свою точку зрения, не задевая при этом собеседника. Закладывает новый вектор дискуссии.

Спокойствие, только спокойствие. Оказавшись лицом к лицу с чужим гневом, самое правильное сохранять хладнокровие. Понимаю, что легче сказать, чем сделать. Особенно в эпицентре эмоционального цунами. Но в результате это позволит вам сохранить лицо и чувство собственного достоинства. Такое состояние несёт ещё несколько преимуществ – холод-

ную голову, рациональное мышление, способность быстро реагировать и развернуть дискуссию в свою пользу. На фоне выдержанного человека агрессивный оппонент выглядит жалко, глупо, он проигрывает битву нервов.

Ошибки в общении:

Опирайтесь на разумные аргументы. На первый взгляд, может показаться, что крайне разумно использовать весомые, логичные доводы. Но они не работают в разгар полемики, когда ситуация накалена и выходит из-под контроля. Возможно позже, когда страсти немного улягутся, аргументы действительно будут услышаны и адекватно восприняты. Но и здесь кроется риск того, что ваши логичные доводы и последовательная позиция могут снова всколыхнуть напряжение. Именно поэтому так важно на протяжении всей полемики сохранять благоразумие и взвешенную, последовательную позицию.

Поможет навык различать цель за целью. С какой целью оппонент завёл бурную дискуссию? Каковы его истинные мотивы и желаемый исход? Действительно ли обе стороны стремятся прийти к решению по итогу разговора. Или возможно это спор ради спора. «Я дерусь, потому что я дерусь», – как говорил Портос в «Трёх мушкетёрах».

Капитуляция. Ошибочно полагать, что агрессор уgomонится, когда получит желаемое. Согласиться и сдаться – не лучший выход из ситуации. Эгоцентричные, озлобленные, ядовитые люди не удовлетворятся тем, что вы пойдёте им навстречу, желая замять конфликт. Это будет расценено как слабость и послужит сигналом к новому раунду эскалации, чтобы окончательно дожать жертву.

Как правильно выйти из контакта с агрессором:

Стоит ли продолжать разговор и оставаться в контакте со вспыльчивым, озлобленным человеком?

Во-первых, это определяется вашими личными границами. Тем, где у вас проходит красная линия, которую недопустимо пересекать. Вы должны понимать, по каким критериям определяете степень вторжения в ваше пространство. Действия нарушителей должны пресекаться на корню, чтобы неповадно было.

Аналогично вы должны знать, до какой степени готовы идти на уступки и компромиссы. Но дальше этого не двигаться с места.

Во-вторых, если общая динамика отношений такова, что скандальное неприемлемое поведение повторяется более двух раз, то это система. Вы можете обозначить границы допустимого дважды. Если человек не делает выводы и не меняет своё поведение, время уходить и прерывать контакты.

Если вы имеете дело с людьми с выраженными антисоциальными расстройствами личности, то предписан полный разрыв отношений и любых контактов. Такие люди должны быть вне вашего поля и среды общения.

Когда речь идёт о дурно воспитанных, несдержанных на язык, легко вспыхивающих людях, то тут возможны варианты. Например, курсы по управлению гневом, работа с психотерапевтом, общий самоконтроль. Но это всё находится вне зоны вашего непосредственного контроля. Вы отвечаете за свою психологическую стабильность и безопасность. Позаботьтесь, пожалуйста, о себе и своём комфорте.

В-третьих, если вы исчерпали все попытки урегулировать конфликт, а оппонирующая сторона не унимается, подумайте, возможно, самое время покинуть сцену, выйти из этого деструктивного разговора.

Зачастую сложно принимать радикальные решения относительно близких людей или членов семьи. Для них делаются поблажки, якобы все вынуждены терпеть особенности их дурного характера или настроения. Многим кажется, что родственные узы являются неким смягчающим обстоятельством и даже индульгенцией на любое поведение и самовыражение. Отнюдь.

Агрессивная сторона, допускающая бестактность и враждебное поведение, не сильно переживает об общем комфорте. Напротив, она будет эксплуатировать семейные связи и использовать их в качестве козыря. Не позволяйте манипулировать собой!

Прилипала (липучка, цепляющийся, нуждающийся)

Крайне сложная в общении категория. Нытики, липучки, жертвы, которые эксплуатируют эмпатию, порядочность и добросердечие людей. Они неутолимы в своей жажде внимания и принятия.

Если вдруг такому человеку не понравится стиль обхождения с ним, он способен превратить жизнь другого в полный хаос. Трудность заключается в том, как правильно различить того, кто действительно нуждается в помощи и поддержке, и такого профессионального нытика и жертву обстоятельств.

Некоторые признаки, которые помогут идентифицировать человека-прилипалу:

Навязчивость. Безудержная назойливость. Плохое ощущение личных границ другого человека.

Драматизация. Потрясающая способность делать из мухи слона. Драматизировать, преувеличивать, утрировать, переигрывать в своих страданиях.

Критичность. Придирки, навешивание вины на всех и каждого, кроме себя любимого. Перекалывание ответственности. Изначально позиция жертвы, из которой такой человек получает ресурсы от других людей.

Поток жалоб. Недовольство, пессимизм, апатия. Таким людям практически невозможно угодить. Им всё не то, и всё не так. Ничто не радует и не вдохновляет.

Назойливость. Настойчивость, навязчивость. Обычно они не способны принять отказ. Такой поворот событий никак не вписывается в их сценарий.

Негативизм. Видят мир через блёкло-серую призму. От них не услышишь доброго, положительного отклика о чём-либо или о ком-либо. Любой тезис превращается в жалобу и недовольство.

Сознание жертвы. Отказ от ответственности и от авторства своей жизни. Им все должны. В их проблемах и действиях всегда виноват кто-то другой или обстоятельства.

Рекомендации относительно того, как вести себя с человеком-прилипалой:

Выявите свою роль в отношениях. Прилипалы за километр безошибочно распознают спасателей. Крайне редко профессиональные жертвы притягиваются к психологически устойчивым людям. Ведь на их фоне отлично видны все изъяны прилипалы. А вот те, кто с готовностью включится в решение их проблем, как раз отлично подойдут на роль спасателя.

Таким образом, если вы знаете за собой тенденцию включаться в решение чужих проблем и помогать обездоленным, обратите на это внимание. Вы отличная мишень для токсичных персонажей. Роль спасателя имеет свои риски и психологическую подоплёку. Разберитесь, пожалуйста, в себе.

Далеко не все нытики и липучки являются токсичными. Трудность в общении с такими людьми заключается в невозможности настоящего доверия и душевной близости. На них нельзя опереться в критической ситуации, так как они сами ищут внешнюю опору. Условно говоря, они не держат собственный вес. Это как идти на восхождение в гору и нести два рюкзака – свой и того парня. Одно дело подставить плечо человеку, попавшему в беду. Совсем другое – постоянно тащить на себе здорового взрослого человека, который сидит у тебя на шее, свесив ножки.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

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

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