

УДК 65.011; 65.013  
ББК 65.291; 88  
366

Переводчик Елизавета Рыбакова  
Редакторы Ирина Беличева, Любовь Макарина

### Эннесли М.

366 Как общаться с трудными людьми: Слышать, понимать, договариваться и справляться с эмоциями / Майк Эннесли; Пер. с англ. — М. : Альпина Пабlishер, 2020. — 192 с.

ISBN 978-5-9614-2610-6

Все мы периодически сталкиваемся с трудными людьми. Отказаться от некомфортного общения с ними не всегда возможно, ведь это могут быть наши родственники или коллеги, друзья или давние знакомые. Возможно ли жить в согласии с ними и при этом сохранить нервы и им, и себе?

Майк Эннесли, психолог с большим стажем, рассказывает, как четко и безопасно выстраивать коммуникацию с трудными людьми самых разных типов: распознавать их цели и предугадывать нежелательные действия, подмечать слова-маяки, указывающие, что собеседник вот-вот перейдет в наступление; четко обозначать границы, делать свои аргументы убедительными, правильно проявлять сочувствие и понимание. Каждая рекомендация подкрепляется пошаговыми инструкциями. Используя предлагаемые автором инструменты, вы научитесь менять самые сложные ситуации в свою пользу.

УДК 65.011; 65.013  
ББК 65.291; 88

*Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ, для частного или публичного использования без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу mylib@alpina.ru.*

ISBN 978-5-9614-2610-6 (рус.)  
ISBN 978-1-84931-177-9 (англ.)

© Worth Press Limited, Bath, England, 2019  
© Издание на русском языке, перевод, оформление.  
ООО «Альпина Пабlishер», 2020

# Содержание

<b>ПРЕДИСЛОВИЕ</b> .....	7
<b>ГЛАВА 1. СЛУШАТЬ И ПОНИМАТЬ</b> .....	9
Как правильно слушать.....	10
Как читать язык телодвижений.....	14
Как распознать «заднюю мысль».....	18
Как определить чужие приоритеты .....	21
Как задавать правильные вопросы .....	24
Как запомнить суть.....	27
Как быстро оценить собеседника.....	32
Как воспринимать сложную информацию .....	35
<b>ГЛАВА 2. УПРАВЛЕНИЕ ЭМОЦИЯМИ И АГРЕССИЕЙ</b> .....	39
Как читать эмоции .....	40
Как абстрагироваться от эмоций.....	43
Как погасить чужой гнев.....	46
Как справиться со слезами или паникой .....	49
Как мотивировать других.....	52
Как оказывать поддержку.....	55
Как поступать с жалобами.....	58
Как справиться с ревностью партнера.....	61
Как научиться прощать.....	64
Как реагировать на оскорбления .....	67
Как противостоять сексуальным домогательствам .....	70
<b>ГЛАВА 3. НАВЫКИ ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ</b> .....	73
Как проявлять твердость.....	74
Как взять правильный тон.....	78
Как не упустить инициативу.....	82
Как определиться с целью .....	86
Как изучать факты .....	90

## КАК ОБЩАТЬСЯ С ТРУДНЫМИ ЛЮДЬМИ

Как вести переговоры профессионально.....	94
Как выйти из тупика .....	98
Как получить выгоду от уступок.....	102
Как установить границы .....	106
Как найти удачный компромисс .....	110
Как правильно убеждать .....	114
Как играть при слабых картах.....	118
Как научиться импровизировать .....	121
Как воспользоваться чужой ошибкой .....	125
Как воспользоваться непоследовательностью .....	128

### **ГЛАВА 4. НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ .....**

Как произвести впечатление на собеседника .....	132
Как научиться красноречию.....	137
Как правильно намекать .....	141
Как говорить о чувствах.....	143
Как общаться по электронной почте.....	145
Как и когда отправлять письма по обычной почте .....	149
Как и когда звонить.....	151
Как научиться отказывать.....	156
Как завоевать доверие.....	159

### **ГЛАВА 5. ПОВСЕДНЕВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ .....**

Трудный начальник .....	164
Трудный коллега .....	167
Трудный подчиненный.....	170
Трудный сосед.....	173
Трудный родственник.....	176
Трудный подросток.....	179
Трудный романтический партнер.....	183
Трудный друг.....	186
Трудный специалист.....	189