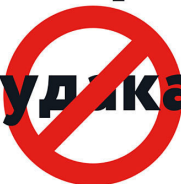


ПРОВЕРЕННЫЕ ТЕХНИКИ  
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ

Марк Гоулстон

# Как разговаривать с мудяками



---

Что делать  
с неадекватными  
и невыносимыми  
людьми  
в вашей жизни

---

18+

# Марк Гоулстон

## Как разговаривать с м\*даками

*Текст предоставлен правообладателем*

*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=22430819](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=22430819)*

*Марк Гоулстон. Как разговаривать с мудаками. Что делать с неадекватными и невыносимыми людьми в вашей жизни. – 3-е изд.:*

*Мани, Иванов и Фербер; Москва; 2019*

*ISBN 978-5-00117-936-8*

### Аннотация

Все мы периодически сталкиваемся с людьми, с которыми конструктивный разговор невозможен. Как с ними быть? В этой книге известный психиатр и консультант Марк Гоулстон рассказывает, как выйти победителем из деструктивного общения. У него большой опыт работы с неуравновешенными людьми, позволивший ему создать курс переговорщиков для ФБР, и он знает, что традиционные методы общения и аргументации с ними не действуют. Гоулстон делится своими лучшими приемами того, как достучаться до иррациональных людей. Он прибегал к этим методам, чтобы мирить враждующих коллег и спасать браки, и вы тоже сможете воспользоваться ими, чтобы держать под контролем иррациональных людей в своей жизни.

*На русском языке публикуется впервые.*

# Содержание

Часть 1. Основные принципы общения с психами	8
Глава 1. Понимаем сумасшедших	9
Глава 2. Распознаём механизм безумия	21
Глава 3. Как определить образ действия иррационального человека	40
Глава 4. Когда говорить с сумасшедшим и когда лучше этого не делать	53
Часть 2. Познаём внутреннего психа	66
Глава 5. Распознаём внутреннего сумасшедшего	67
Глава 6. Сдерживаем внутреннего психа, защищаясь от атаки	82
Глава 7. Приходим в себя после победы сумасшедшего	100
Часть 3. 14 способов общения с психами	111
Глава 8. Показать живот	112
Глава 9. Техника ИСР	122
Глава 10. Путешествие во времени	133
Глава 11. Глаз урагана	145
Глава 12. Докопаться до разочарования	157
Глава 13. Аквариум	164
Глава 14. Расщепление	173

Глава 15. Три П	179
Глава 16. Немного лести	187
Глава 17. Приказ о спасении	193
Глава 18. Противоударное повреждение	198
Глава 19. Решительный отказ и вежливый отказ	207
Глава 20. Друзья-враги	215
Глава 21. Я знаю, что ты скрываешь	222
Часть 4. Восемь способов справиться с безумием в личной жизни	229
Глава 22. Вы утратили чувство любви?	230
Глава 23. Амортизация шока	241
Глава 24. Имитатор	248
Глава 25. Ребенок А или ребенок Б?	252
Глава 26. «Что для тебя хуже всего?»	259
Глава 27. Воссоединение	267
Глава 28. Завершение на основе допущения	273
Глава 29. Четыре Н и четыре Р	280
Часть 5. Что делать при настоящем психическом расстройстве	290
Глава 30. Куда обратиться при серьезном отклонении?	291
Глава 31. Как убедить человека принять помощь	311
Глава 32. Что делать, если ваш близкий хочет покончить с собой	328

Глава 33. Надо было, можно было, следовало бы	335
Эпилог	344
Благодарности	346
Эту книгу хорошо дополняют:	348

**Марк Гоулстон**  
**Как разговаривать с**  
**мудаками. Что делать**  
**с неадекватными**  
**и невыносимыми**  
**людьми в вашей жизни**

*Издано с разрешения AMACOM, a division of the American Management Association, International*

*Все права защищены.*

*Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.*

© 2016 Mark Goulston. Published by AMACOM, a division of the American Management Association, International, New York. All rights reserved.

© Перевод, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2019

\* \* \*

*Посвящается светлой памяти Уоррена Бенниса<sup>1</sup>, который через пять минут после знакомства со мной дал понять, что никогда не сделает мне больно. Я восхищаюсь этим качеством и стараюсь его перенять*

---

<sup>1</sup> Уоррен Беннис (1925–2014) – психолог, консультант и гуру в области лидерства, автор книг на эту тему. См., например, издание на русском языке: Беннис У., Томас Р. Как становятся лидерами. М.: Вильямс, 2006. Прим. ред.

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

Чтобы достучаться до иррациональных людей, вы должны знать, почему они ведут себя таким образом.

Кроме того, вам нужно понять, почему аргументированное обсуждение и логические доводы не работают, в отличие от сочувствия и погружения в проблему.



# 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 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 неpolitкорректно. 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 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 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.

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».

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 сможешь 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 пси-

ха – это стратегия, которую вы можете использовать с любым иррациональным человеком. К примеру, чтобы поговорить:

- 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 убе-

дितесь сами: горло сжимается, пульс ускоряется, у вас начинает болеть живот или голова. Для такой физиологической реакции иногда достаточно просто назвать имя неприятного знакомого.

Это ваш мозг рептилии (см. [главу 2](#)) говорит, что вы должны атаковать или убежать. Но, если иррациональный человек – часть вашей личной или профессиональной жизни, ни одна из инстинктивных реакций не поможет решить проблему.

Я собираюсь научить вас работать с безумием совершенно иначе, используя шестиступенчатый процесс. Я называю его «циклом благоразумия» (рис. 1.1).





Рис. 1.1. Цикл благоразумия

Вот что вам нужно делать на каждом этапе этого цикла.

1. Поймите, что человек, с которым вы столкнулись, в данной ситуации не способен мыслить рационально. Осознайте, что глубокие корни его иррациональности лежат скорее в далеком (или не очень далеком) прошлом, а не в текущем

момента, поэтому сейчас вы вряд ли сможете переспорить или переубедить его.

2. Определите *modus operandi* другого человека – уникальный набор действий, к которым он прибегает, будучи не в себе. Его стратегия нужна, чтобы выбить вас из равновесия, заставить вас злиться, бояться, ощущать фрустрацию или вину. Когда вы поймете образ действий, вы почувствуете себя более спокойным, сконцентрированным и контролирующим ситуацию и сможете выбрать подходящую контрастратегию.

3. Осознайте, что безумное поведение не касается вас. Зато оно многое говорит о человеке, с которым вы имеете дело. Перестав воспринимать на свой счет его слова, вы лишите противника важного оружия. Вместе с тем используйте во время разговора нужные психологические инструменты, они удержат вас от того, чтобы впасть в безумие. Эти инструменты позволят вам избежать «захвата миндалины» – интенсивной эмоциональной реакции на внезапную угрозу. Этот термин, придуманный психологом Дэниелом Гоулманом, описывает состояние, когда миндалевидное тело – часть вашего мозга, отвечающая за формирование страха, – блокирует рациональное мышление.

4. Поговорите с иррациональным человеком, погружаясь в мир его безумства, спокойно и предметно. Во-первых, примите за данность невиновность человека. Это значит, что вы должны верить, что на самом деле человек добр, а у его по-

ведения есть причина. Постарайтесь не осуждать, а понять, что же стало этой причиной. Во-вторых, представьте, что вы испытываете те же эмоции: агрессию, непонимание, угрозу.

5. Покажите, что вы союзник, а не враг: спокойно и внимательно выслушайте человека, пока он выпускает пар. Вместо того чтобы перебивать, дайте ему высказаться. Так вы удивите человека, который ждет ответного нападения, и сблизитесь с ним. Можно даже извиниться. И чем более внимательно и чутко вы будете отражать эмоции оппонента, тем скорее он сам начнет прислушиваться к вам.

6. Когда человек успокоится, помогите ему перейти к более разумным действиям.

Эти шаги – основа большинства психологических техник, которым я научу вас (хотя возможны вариации: например, при общении с задирами, манипуляторами или психопатами).

Однако имейте в виду, что проходить цикл благоразумия с иррациональным человеком не всегда легко и весело и не всегда данная техника работает мгновенно. И, как и со всем в нашей жизни, существует риск того, что она не сработает вовсе (и есть даже вариант, что ситуация ухудшится). Но, если вы пытаетесь отчаянно достучаться до собеседника, которого трудно или вовсе нереально контролировать, этот метод, вероятно, станет наилучшим выбором.

Но, прежде чем перейти к моим методам общения с пси-

хами, я хотел бы немного поговорить о том, почему люди действуют нерационально. Сначала мы рассмотрим, что же происходит в их мозгу в настоящий момент, а затем — что случилось с ними в прошлом.