

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

216	Глава 5. Еще о некоторых сложностях и нюансах коммуникации
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
287	Завершение

Введение

Здравствуйтесь, 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:

