

Американский психиатр Марк Гоулстон в силу своей профессии долгое время имел дело с людьми, **которые общаются неконструктивно**, потому что у них есть какие-то психические расстройства, влияющие на восприятие мира и поведение.

Но потом он заметил, что всем людям периодически приходится иметь дело с «бытовыми психами» — здоровыми людьми, которых в какой-то момент «заклинивает» на неудобном для окружающих поведении. **Это могут быть, например:**

- слишком опекающие или, наоборот, слишком придирчивые родители;
- коллега-манипулятор, который постоянно пытается с вас что-то поиметь и добиться большей власти и выгоды;
- партнер, который постоянно требует от вас внимания и устраивает истерики из-за вашей кажущейся холодности;
- человек, который внезапно начинает орать на вас в очереди, потому что ему кажется, что вы его толкнули;
- вздорный клиент, который придирается к вам по любому поводу.

Гоулстон проанализировал, что обычно приводит людей в такой режим общения и почему их поведение так сильно выбивает окружающих из колеи, и разработал эффективные стратегии коммуникации с «бытовыми психами». В дальнейшем он даже создал курс подготовки переговорщиков для полиции и ФСБ, но книга «Как разговаривать с невыносимыми людьми» — это полезный мануал для очень широкого круга повседневных ситуаций. В нашем обзоре самые действенные методы.
