

*Посвящается Хиту.
Ты лучшее, что у нас есть.
С любовью, мама и папа*

Оглавление

Введение. Раппорт как ключ к коммуникации	11
Что же такое раппорт?	17
Почему раппорт – это так важно?	19
Создание раппорта во всех отношениях	23
Что дает раппорт	25
Глава 1. Смысл отношений	27
Один в поле не воин	30
Одиночество: тихий убийца	32
Офисные интриги	36
Учиться или играть?	39
Японские «голубые зоны»	41
Быть частью большего	43
Памятка: Смысл отношений	47
Глава 2. Почему слова так важны	49
Что сильнее: раппорт или принуждение?	62
Памятка: Почему слова так важны	67
Глава 3. Фундамент раппорта	69
Чем хорош раппорт?	72
Продираемся сквозь неприятный разговор	73
Честность	77
Обмани меня раз...	80
Услуга за услугу	81

Не слишком мягко, не слишком жестко	84
Keep calm and carry on	90
Памятка честности	93
Эмпатия	94
Этап 1: Узнайте себя	95
Этап 2: В твоей шкуре	97
Этап 3: В твоей голове	99
(Малыш и футболка)	101
Просто оставьте меня в покое	101
Памятка эмпатии	105
Независимость	106
Насильно мил не будешь	111
Не заглядывай в коробку	113
Обсудите это	116
Независимость и старость	117
Памятка независимости	121
Отражение	122
Памятка отражения	123
Глава 4. Что кроется за отражением	125
В поисках ценностей и убеждений	134
Рефлексивное слушание: СОНАР	139
Стандартные отражения	142
Отражение противоречия	145
Нет спорам	147
Аффирмация	153
Развернутая мысль	156
Памятка: Что кроется за отражением	160
Глава 5. Власть, близость и «круг животных»	161
Хорошие и плохие	169
Воспитание и дружба	171
Стили общения родителей	172
Какое вы животное?	176

Как подтолкнуть других к переменам	183
Ищем свой тип животного	185
Анкета для определения стиля общения	186
Интерпретация вашего круга	189
Наши круги	191
Памятка: Власть, близость и «круг животных»	192
Глава 6. Правильно конфликтуем: Тираннозавр	193
Поведение «плохого» Тираннозавра	199
Как справляться с конфликтами	200
Делай, как я говорю, а не то...	201
Тираннозавр на работе	206
Памятка: Тираннозавр	215
Глава 7. Учимся подчиняться: Мышь	217
Мышь и Лев	224
Влияние «плохой» Мыши	228
Как правильно подчиняться	230
Родитель-Мышь	232
Время, чтобы остыть	234
Самые сложные слова	235
Памятка: Мышь	238
Глава 8. Контролируем: Лев	241
Лев на работе	250
Кто Лев в вашем доме?	253
Памятка: Лев	258
Глава 9. Кооперируемся: Обезьяна	261
Командная работа	264
Приятно быть приятным	267
Учимся быть общительными	267
Обезьяна на работе	272
Родитель-Обезьяна	273

Партнер–Обезьяна	278
Добрый – не значит слабый	279
Памятка: Обезьяна	282
Глава 10. Учимся использовать все стили	285
Компетенция	288
Чувствительность	291
Универсальность	297
Коммуникационная гибкость	298
Чем полезны ролевые игры	305
Заключение. Революция раппорта	311
Памятки	319
Смысл отношений	321
Почему слова так важны	322
Фундамент раппорта	323
Что кроется за отражением	325
Власть, близость и «круг животных»	326
Правильно конфликтуем: Тираннозавр	327
Учимся подчиняться: Мышь	328
Контролируем: Лев	330
Кооперируемся: Обезьяна	331
Дополнение. Подсказки и примеры	333
Тираннозавр	335
Мышь	348
Лев	358
Обезьяна	368
Благодарности	378

Введение

Раппорт как ключ к коммуникации

1996 год. Мне, Эмили Лоуренс, 22 года, и я еду в лифте с четырьмя мужчинами. За плечами каждого – судимость за насилие и проблемы с психикой, а мне довелось быть их сиделкой в психиатрической больнице для правонарушителей. Мы едем в подвал, чтобы поиграть в бильярд в комнате отдыха. Чтобы туда попасть, нужно совершить целое путешествие из особо охраняемого крыла через три защитных двери, напоминающих космические шлюзы, а затем спуститься в подвал в маленьком, неудобном, ярко-освещенном лифте, насквозь пропахшем хлоркой. Тогда мне казалось, будто меня поместили в одну из этих дряхлых гигантских кухонных тележек, на которых развозят еду и напитки в старых фильмах.

Я стояла позади, а передо мной теснились четверо мужчин. В прошлом каждый из них совершил жуткий поступок. Но мне нравилось работать с ними, и я считала их интересными, сложными и вежливыми людьми.

Вот Уилл, например. На его счету пять жестоких изнасилований. Он часто поглаживал пять маленьких вытатуированных звездочек на своей руке и говорил, что эти тату позволяют ему «не забывать о своих ошибках». Но доктор считал, что это скорее трофеи, с помощью которых Уилл оживлял в памяти сцены своих преступлений. Рядом с ним переминался с ноги на ногу Айзек. Айзек – человек впечатляющих размеров, обделенный навыками общения. Он задушил своего пожилого отца во время психотического приступа. Айзек редко поднимал взгляд и говорил, только когда к нему обращались. Обычно он часами тихо и спокойно играл в карты.

– Можешь нажать В? – спросила я тогда Чарльза, долговязого 18-летнего парня, который страдал параноидальной шизофренией и все время что-нибудь поджигал. Чарльз часто жег

траву возле своего дома, и однажды это закончилось тем, что он спалил южное крыло своей начальной школы. К счастью, пожар произошел воскресным утром, и в школе никого не было, но восстановление обошлось в сотни тысяч долларов. Когда Чарльза обнаружила полиция, он спокойно сидел на качелях на детской площадке и наблюдал за происходящим. Вообще Чарльз очень вежливый и дружелюбный парень. Он часто рассказывал анекдоты термостату, который висел в столовой.

— Конечно, — ответил мне Чарльз в лифте и нажал В. Двери тихо закрылись.

В тот момент мне показалось, что что-то не так. Мужчины вели себя подозрительно тихо. Может, они успели поссориться, пока я не видела? Не было привычных шуток и подколов. Мы спустились, и в воздухе висело напряжение — как электрический гул, которого обычно не замечаешь. Лифт остановился, и двери открылись. Трое мужчин вышли, но один остался.

Это был Джером — человек ростом под два метра и весом под сто килограмм. Он стоял в дверях лифта как вкопанный. Джером тоже страдал параноидной шизофренией, но, в отличие от нежного Чарльза, в более жуткой форме. У него бывали бурные, яростные вспышки. В 19 лет его осудили за убийство пожилой соседки: он был уверен, что та шпионит за ним и записывает его разговоры для ЦРУ. Однажды он постучался в ее дверь в три часа дня и, когда старушка открыла, ударил ее молотком по голове 12 раз. Ей было 82 года.

— Давай, Джером, выходи, — сказала я, а сама думала: «Какую там цифру на радиации нужно нажать, чтобы позвать на помощь?».

— Нет, — ответил он, — дамы вперед.

Его лицо расплылось в медленной, слегка зловещей улыбке, и он жестом пригласил меня пройти.

— Джером, — сказала я, а мои волосы встали дыбом. — Ты же знаешь правила, я выхожу последней, помнишь?

— Да, но я так не люблю правила, — ответил он, и его лицо резко помрачнело, словно грозовая туча.

Он наклонился ко мне. Один палец я держала на кнопке удержания двери, другой — на рации и чувствовала, как у меня сжимается горло.

— Я знаю, Джером, но мы все должны следовать правилам. Я не могу выйти, пока не выйдешь ты, — сказала я, изображая спокойствие, в то время как во рту все сильнее ощущался привкус страха. — Брось, пойдем поиграем в бильярд! Это же веселее, чем стоять здесь, правда?

Я напряженно улыбнулась, пытаюсь сохранять спокойствие.

Повисла долгая пауза. Джером смотрел на меня широко раскрытыми глазами, а его рот, наоборот, сжался в тонкую сердитую линию. Меня ужасала мысль, что он может меня ударить, но я очень старалась выглядеть расслабленно. Сердце стучало у меня в ушах так громко, что он вполне мог его слышать.

— Я не сдвинусь с места, пока ты не выйдешь, Джером, — сказала я тихо, но твердо, глядя ему в глаза.

Его лицо искривилось, глаза потемнели и вспыхнули. Тяжело дыша, он подошел ближе и оглядел меня сверху вниз. Его руки заметно дрожали.

В моей голове крутились мысли: «Смогу ли я вызвать подмогу? Нет! Если я воспользуюсь рацией, это будет конец. Он забьет меня до смерти в этом лифте! Вот же дурочка. Они будут идти две минуты, а через 30 секунд я буду уже мертва. Какие же огромные у него руки! Настоящие молотки!».

Джером наклонился и зло прошипел:

— Я не люблю, когда женщины указывают мне, что делать. У меня бывают с этим проблемы, запомни хорошенько, — ответил он, тыча пальцем мне в лицо.