

КНИГИ, О КОТОРЫХ ГОВОРЯТ



ЭКОЛОГИЧНО

НАЙДИ ПОДХОД К КОМУ УГОДНО

*как установить контакт
с собеседником
любой сложности*

**ЛОУРЕНС
ЭЛИСОН**

**ЭМИЛИ
ЭЛИСОН**

 **БОМБОРА**
ИЗДАТЕЛЬСТВО

Москва 2024

УДК 159.923.2
ББК 88.53
Э46

Emily Alison and Laurence Alison
RAPPORT: THE FOUR WAYS TO READ PEOPLE

© 2020 by Emily Alison and Laurence Alison
First published as RAPPORT by Vermilion, an imprint
of Ebury Publishing. Ebury Publishing is part of the Penguin
Random House group of companies

Иллюстрация на обложке П. Е. Петрова

Элисон, Лоуренс.

Э46 Найди подход к кому угодно : как устано-
вить контакт с собеседником любой сложно-
сти / Лоуренс Элисон, Эмили Элисон ; [перевод
с английского И. Проворовой.] – Москва : Экс-
мо, 2024. – 480 с. – (Книги, о которых говорят).

Лоуренс и Эмили Элисон – всемирно известные
эксперты в области криминальной психологии. Бо-
лее 30 лет они специализируются на самых сложных
коммуникациях, которые только можно представить:
на допросах преступников. Элисоны консультируют
и обучают полицию, службы безопасности, ФБР и ЦРУ
тому, как обращаться с особо опасными людьми. И их
главное оружие – раппорт, установка контакта с высо-
ким уровнем доверия.

Авторы этой книги разработали модель межлич-
ностного общения, которая помогает устанавливать
связь с самыми разными людьми, – чтобы вы добива-
лись своих целей быстро и экологично.

УДК 159.923.2
ББК 88.53

ISBN 978-5-04-204580-6

© Проворова И., перевод
на русский язык, 2024
© Оформление.
ООО «Издательство
«Эксмо», 2024

*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?	18
Почему раппорт – это так важно?	20
Создание раппорта во всех отношениях	26
Что дает раппорт	29
Глава 1. Смысл отношений	31
Один в поле не воин	34
Одиночество: тихий убийца	37
Офисные интриги	43
Учиться или играть?	47
Японские «голубые зоны»	50
Быть частью большего	52
Памятка: Смысл отношений	57
Глава 2. Почему слова так важны	59
Что сильнее: раппорт или принуждение?	74
Памятка: Почему слова так важны	82
Глава 3. Фундамент раппорта	83
Чем хорош раппорт?	86
Продираемся сквозь неприятный разговор	88
Честность	93
Обмани меня раз...	96
Услуга за услугу	97
Не слишком мягко, не слишком жестко	102

Keep calm and carry on	110
Памятка честности	113
Эмпатия	115
Этап 1: Узнайте себя	117
Этап 2: В твоей шкуре	119
Этап 3: В твоей голове	122
«Малыш и футболка»	124
Просто оставьте меня в покое	125
Памятка эмпатии	129
Независимость	130
Насильно мил не будешь	136
Не заглядывай в коробку	140
Обсудите это	143
Независимость и старость	145
Памятка независимости	149
Отражение	150
Памятка отражения	151
Глава 4. Что кроется за отражением	153
В поисках ценностей и убеждений	164
Рефлексивное слушание: СОНАР	170
Стандартные отражения	175
Отражение противоречия	178
Нет спорам	181
Аффирмация	189
Развернутая мысль	193
Памятка: Что кроется за отражением	198
Глава 5. Власть, близость и «круг животных»	199
«Хорошие» и «плохие»	209
Воспитание и дружба	212
Стили общения родителей	213
Какое вы «животное»?	219
Как подтолкнуть других к переменам	228

Ищем свой тип животного	230
Анкета для определения стиля общения	232
Интерпретация вашего круга	236
Наши круги	238
Памятка: Власть, близость и «круг животных»	240
Глава 6. Правильно конфликтуем:	
Тираннозавр	243
Поведение «плохого» Тираннозавра	250
Как справляться с конфликтами	252
Делай, как я говорю, а не то...	253
Тираннозавр на работе	259
Памятка: Тираннозавр	271
Глава 7. Учимся подчиняться: Мышь	273
Мышь и Лев	282
Влияние «плохой» Мыши	287
Как правильно подчиняться	290
Родитель – Мышь	292
Время, чтобы остыть	294
Самые сложные слова	295
Памятка: Мышь	299
Глава 8. Контролируем: Лев	301
Лев на работе	311
Кто Лев в вашем доме?	316
Памятка: Лев	322
Глава 9. Сотрудничает: Обезьяна	325
Командная работа	328
Приятно быть приятным	332
Учимся быть общительными	333
Обезьяна на работе	338

Родитель-Обезьяна	340
Партнер-Обезьяна	347
Добрый – не значит слабый	348
Памятка: Обезьяна	352
Глава 10. Учимся использовать все стили	355
Компетенция	358
Чувствительность	362
Универсальность	371
Коммуникационная гибкость	372
Чем полезны ролевые игры	380
Заключение. Революция раппорта	387
Памятки	397
Смысл отношений	399
Почему слова так важны	401
Фундамент раппорта	401
Что кроется за отражением	405
Власть, близость и «круг животных»	406
Правильно конфликтуем: Тираннозавр	408
Учимся подчиняться: Мышь	409
Контролируем: Лев	411
Сотрудничаем: Обезьяна	414
Дополнение	417
Подсказки и примеры	417
Тираннозавр	419
Мышь	436
Лев	448
Обезьяна	461
Благодарности	475

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 спускались, 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 рации 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, пойдём поиграем в бильярд! Это же веселее, чем стоять здесь, правда?